Satisfaction des coopératives à l'égard de leur Agence : Un rapport de COMPAS Research présenté à l'Agence des coopératives d'habitation

COMPAS Inc.
Recherche sur l'opinion publique et sur la clientèle
8 décembre 2008

Table des matières

1 Sommaire 3

2 But 4

3 Moment et motif de la communication avec l'Agence 4
- 3.1 Communication la plus récente avec l'Agence 4
- 3.2 Motifs les plus importants de communication avec l'Agence 5

4 Délai de réponse aux demandes des coopératives 7
- 4.1 Délai prévu et réel de réponse aux demandes 7
- 4.2 Rendement en matière de communication du délai de réponse 9

5 Rendement et satisfaction à l'égard des services fournis par l'Agence 10
- 5.1 Attitudes à l'égard des éléments de satisfaction 10
- 5.2 Structure des attitudes 16
- 5.3 Éléments qui contribuent à la satisfaction 17

6 Satisfaction à l'égard des outils de communications de l'Agence 18

7 Comparaison aux normes de satisfaction 19

8 Méthodologie 22

9 Conclusion 22

Annexe A : Voix des coopératives 23

1 Sommaire

- COMPAS Research a mené un sondage confidentiel sur la satisfaction à l'égard de l'Agence des coopératives d'habitation auprès de sa population de 518 coopératives. L'étude multimodale consistait à faire remplir des questionnaires en ligne et des questionnaires papier et crayon, ces derniers devant être retournés à COMPAS par la poste, et à mener des entretiens téléphoniques. Le taux de réponse a été de 54 % par rapport à 43 % il y a deux ans. Le travail sur le terrain a été effectué pendant la période du 7 octobre au 11 novembre 2008.

- Dans l'ensemble, la satisfaction des coopératives était élevée relativement à l'Agence. Pour la « qualité générale des services » sur une échelle de satisfaction de 1 à 5, 51 % ont donné la note la plus élevée possible, 5, alors que 32 % ont donné une note de 4 et 12 % une note de 3. Ainsi, 95 % des coopératives ont donné au moins une note de 3.

- Nous avons demandé aux répondants d'évaluer leur degré de satisfaction à l'égard de dizaines d'éléments de satisfaction. Dans le cas des éléments de satisfaction pour lesquels l'Agence a déjà établi une norme, elle a satisfait à celle-ci dans 86 % des cas (12 sur 14). Les deux échecs concernaient le traitement équitable dans la communication la plus récente et la plus importante avec l'Agence. Ces deux éléments ont obtenu une note de satisfaction de 86 %, quatre points de pourcentage sous la norme de l'Agence.

- La satisfaction des coopératives à l'égard de l'Agence était élevée. Normalement, des notes aussi élevées pourraient entraver la construction d'un modèle causal stable des principaux éléments ou causes de satisfaction. Néanmoins, nos efforts ont produit un modèle à trois variables qui explique la plus grande partie de la variation dans la satisfaction des coopératives à l'égard de l'Agence. Voici les trois principaux éléments de satisfaction générale : a) si on a estimé que le personnel avait fait plus que le nécessaire à l'occasion de la communication la plus importante avec l'Agence; b) si on a estimé que l'Agence était généralement prompte dans ses réponses et c) si la coopérative répondante est satisfaite de l'accès à l'Agence comme administratrice de son programme de financement.

2 But

L'Agence des coopératives d'habitation a retenu les services de COMPAS Research pour mener un sondage confidentiel sur la satisfaction de ses membres. Dans cette étude multimodale, les répondants des coopératives ont donné leur évaluation en ligne, par téléphone ou au moyen de questionnaires papier et crayon retournés à COMPAS par la poste.

3 Moment et motif de la communication avec l'Agence

3.1 Communication la plus récente avec l'Agence

Presque toutes les coopératives ont communiqué avec l'Agence dans l'année et cette tendance se maintient dans les trois régions ciblées.

Tableau 3.1 : (Q7) Quand avez-vous communiqué avec l'Agence pour la dernière fois? (veuillez cocher une seule case)

	En-sem-ble	**C.-B.**	**Alb.**	**Ont./ Î.-P.-É.**[1]
	%	%	%	%
Au cours des six derniers mois	92	95	90	91
Il y a plus de six mois et moins d'un an	6	5	7	6
Il y a plus d'un an	1	0	3	1
Incertain	1	0	0	1

[1] Pour des raisons de confidentialité, les résultats du petit nombre de coopératives de l'Î.-P.-É. sont combinés à ceux des coopératives de l'Ontario.

3.2 Motifs les plus importants de communication avec l'Agence

En fréquence décroissante dans le tableau 3.2a, voici les quatre motifs les plus fréquents des communications les plus récentes avec l'Agence : demande d'approbation du plan ou des dépenses des fonds de la réserve de remplacement, examen de la déclaration annuelle de renseignements et états financiers annuels, rapports annuels de l'Agence aux coopératives (conformité, évaluation des risques et données des coopératives) et inspection par l'Agence de la propriété de la coopérative.

Le profil du plus récent motif de communication ressemble étroitement au profil du plus important motif de communication, comme le montre le tableau 3.2b.

Tableau 3.2a : (Q8) Quel était la raison de cette communication?
(veuillez cocher une seule case)

	En-sem-ble	**C.-B.**	**Alb.**	**Ont./ Î.-P.-É.**
	%	%	%	%
Demande d'approbation du plan ou des dépenses des fonds de la réserve de remplacement	23	21	17	25
Examen de la Déclaration annuelle de renseignements et des états financiers annuels	19	16	31	19
Rapports annuels de l'Agence aux coopératives (conformité, évaluation des risques et données des coopératives)	14	16	7	14
Inspection par l'Agence de la propriété de la coopérative	13	18	0	12
Administration du plan de sauvetage (p. ex. déboursement du prêt de sauvetage, approbation du budget annuel)	4	4	7	4
Demande de plan de sauvetage ou d'approbation du prêt additionnel	4	2	3	5
Question sur le calcul des subventions ou droits d'occupation proportionnés au revenu	3	1	3	3
Examen de l'aide fédérale après la 15e année (coopératives PHI)	1	3	0	1
Préoccupation ou plainte	3	2	3	3
Autre, veuillez préciser (exclu des calculs)	18	18	28	16

Tableau 3.2b : (Q10) De l'avis de votre coopérative, quelle est la plus importante raison pour laquelle vous avez communiqué avec l'Agence au cours des deux dernières années? (veuillez faire un seul choix)

	En-sem-ble	**C.-B.**	**Alb.**	**Ont./ Î.-P.-É.**
	%	%	%	%
Demande d'approbation du plan ou des dépenses des fonds de la réserve de remplacement	22	23	23	21
La même que pour la communication la plus récente (indiquée à la Q8 ci-dessus) – *dans l'affirmative, passez à la question 12.*	18	19	17	17
Examen de la Déclaration annuelle de renseignements et des états financiers annuels	17	19	17	16
Rapports annuels de l'Agence aux coopératives (conformité, évaluation des risques et données des coopératives)	13	12	7	14
Demande de plan de sauvetage ou d'approbation du prêt additionnel	7	3	3	9
Administration du plan de sauvetage (p. ex. déboursement du prêt de sauvetage, approbation du budget annuel)	5	3	3	6
Inspection par l'Agence de la propriété de la coopérative	5	4	0	6
Question sur le calcul des subventions ou droits d'occupation proportionnés au revenu	4	3	7	4
Examen de l'aide fédérale après la 15e année (coopératives du [PHI])	1	0	7	0
Préoccupation ou plainte	3	4	3	3
Autre, veuillez préciser	7	9	13	5

4 Délai de réponse aux demandes des coopératives

4.1 Délai prévu et réel de réponse aux demandes

Les tableaux 4.1a et b présentent la durée d'une transaction pour les répondants et la durée qui serait acceptable selon leur estimation. Pour les transactions qui demandent plusieurs semaines, les répondants ont signalé que les transactions suivantes sont d'une durée acceptable :

- ❑ période de l'envoi d'un plan pour la réserve de remplacement à l'Agence à la réception de l'approbation;
- ❑ période de l'inspection de votre propriété à la réception du rapport de l'Agence;
- ❑ période de l'envoi de votre budget à l'Agence à la réception de l'approbation;
- ❑ période de la communication à l'Agence de votre préoccupation ou de votre plainte à la réception de sa réponse.

Par contre, une transaction a ont légèrement dépassé la durée acceptable : période de la soumission de la déclaration annuelle de renseignement de la coopérative à la réception des rapports de l'Agence.

L'Agence a mieux réussi à satisfaire les attentes des coopératives quant à une durée acceptable pour les transactions rapides, qui demandent quelques jours plutôt que des semaines. Comme le montre le tableau 4.1b, dans le cas des trois transactions qui demandent quelques jours, l'Agence a pris beaucoup moins de temps que le temps jugé acceptable par les coopératives.

Tableau 4.1a : (Q12) Pour chacun des types suivants de transaction ou de communication, veuillez indiquer combien de semaines a demandé la dernière transaction et combien de semaines seraient acceptables pour ces transactions.

	En-sem-ble	C.-B.	Alb.	Ont./ Î.-P.-É.	En-sem-ble	C.-B.	Alb.	Ont./ Î.-P.-É.	En-sem-ble	C.-B.	Alb.	Ont./ Î.-P.-É.
	Nombre de semaines réel				Nombre de semaines acceptable				Écart[2]			
Période de l'envoi de votre plan de réserve de remplacement à la réception d'une approbation ou d'une autre réponse	2	3	2	2	3	3	3	2	1	0	1	0
Période de l'envoi de votre plan de réserve de remplacement à la réception d'une approbation ou d'une autre réponse	4	4	5	4	4	4	4	4	0	0	-1	0
Période de l'envoi de votre plan de réserve de remplacement à la réception d'une approbation ou d'une autre réponse	2	2	1	3	2	3	2	2	0	1	1	-1
Période de l'envoi de votre plan de réserve de remplacement à la réception d'une approbation ou d'une autre réponse	1	3	2	2	3	3	3	2	0	0	0	0
Période de l'envoi de votre plan de réserve de remplacement à la réception d'une approbation ou d'une autre réponse	5	5	5	5	4	4	4	4	-1	-1	-1	-1
Période de l'envoi de votre plan de réserve de remplacement à la réception d'une approbation ou d'une autre réponse	4	4	5	4	4	4	4	4	0	0	-1	0
Période du dépôt des renseignements à la réception des rapports de l'Agence	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
Période de la communication à l'Agence d'une plainte ou d'une préoccupation à la réception de sa réponse	5	5	5	5	4	4	4	4	-1	-1	-1	-1
Période de la communication à l'Agence d'une plainte ou d'une préoccupation à la réception de sa réponse	2	2	1	3	2	3	2	2	0	1	1	-1
Période du dépôt de votre déclaration annuelle de renseignements à la réception des rapports de l'Agence	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
Période de la communication à l'Agence d'une plainte ou d'une préoccupation à la réception de sa réponse	5	5	5	5	4	4	4	4	-1	-1	-1	-1
Période du dépôt de votre déclaration annuelle de renseignements à la réception des rapports de l'Agence	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
Période de la communication à l'Agence d'une plainte ou d'une préoccupation à la	5	5	5	5	4	4	4	4	-1	-1	-1	-1

Écart[2] : Le nombre de semaines qui serait acceptable moins le nombre de semaines réel.

Tableau 4.1 : (Q 13) Veuillez suivre la même procédure pour ces transactions.

	En-semble	C.-B.	Alb.	Ont./ Î.-P.-É.	En-sem-ble	C.-B.	Alb.	Ont./ Î.-P.-É.	En-sem-ble	C.-B.	Alb.	Ont./ Î.-P.-É.
	Nombre de jours réel				Nombre de jours qui serait acceptable				Écart[3]			
Période de vote demande d'approbation d'une dépense de votre réserve de remplacement jusqu'à la réception de la réponse	3	4	3	3	5	5	5	4	2	1	2	1
Durée d'attente pour une réponse initiale à une question que vous avez posée à l'Agence en laissant un message dans une boîte vocale	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	0
Durée d'attente pour une réponse initiale à un message que vous avez transmis à l'Agence par courriel	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1

4.2 Rendement en matière de communication du délai de réponse

Nous avons demandé aux coopératives si l'Agence les avait avisées du délai à prévoir avant d'obtenir une réponse au moment de la dernière communication. Comme le montre le tableau 4.2, presque toutes les coopératives pour lesquelles la question était pertinente ont rapporté que l'Agence les avait prévenues de ce délai.

[3] Écart : Nombre de jours qui serait acceptable moins le nombre de jours réel.

(Q14) Lorsque votre coopérative a communiqué avec l'Agence, par messagerie vocale ou par courriel, si l'on vous a répondu d'abord qu'il était impossible de traiter votre demande immédiatement, vous a-t-on indiqué à quel moment vous attendre à une réponse ou quelles seraient les mesures de suivi?[4]

	Ensem-ble	C.-B.	Alb.	Ont./ Î.-P.-É.	Ensem-ble	C.-B.	Alb.	Ont./ Î.-P.-É.
	%	%	%	%	%	%	%	%
	Messagerie vocale				Courriel			
Oui	91	96	77	91	93	95	94	92
Non	9	4	24	9	7	5	6	8

5 Rendement et satisfaction à l'égard des services fournis par l'Agence

5.1 Attitudes à l'égard des éléments de satisfaction

Les coopératives semblent appliquer à l'Agence des attentes qui dépassent la normale. Les profils de satisfaction se ressemblent étroitement, qu'il s'agisse de la satisfaction des répondants à l'égard de leur plus récente communication (tableau 5.1a) ou de leur plus importante communication (tableau 5.1b). Le degré de satisfaction le plus élevé est associé au fait d'être servi dans la langue de son choix, d'être servi avec amabilité par le personnel et d'obtenir accès à la bonne personne à l'Agence.

Les coopératives ont semblé moins satisfaites, bien que très légèrement, de l'avis de l'Agence lorsqu'elles se trouvaient dans une situation difficile. Dans le cas de la plus importante communication, l'élément ayant obtenu la plus faible note est lié à ce qui suit : « On nous a dit tout ce que nous devions faire pour régler la situation » [traduction]. Dans le cas de la

[4] Quarante-cinq pour cent des réponses sont exclues des calculs, puisque la question était sans objet. (S. O.).

plus récente communication, l'élément ayant obtenu la plus faible note est lié à ce qui suit : « ce que nous devions faire en cas de problème était clair ».

Nous avons interrogé les répondants non seulement sur les éléments de satisfaction dans leurs plus récentes et leurs plus importantes communications, mais également sur trois aspects généraux, comme le montre le tableau 5.1c. Nous avons demandé aux répondants d'évaluer leur satisfaction à l'égard de la qualité, de la rapidité et de l'accès à l'Agence, en général, dans son rôle d'administrateur du programme de financement de la coopérative. Les trois attributs ont obtenu des notes supérieures à la normale.

Tableau 5.1a : (Q9) Reportez-vous au service que votre coopérative a reçu au cours de sa plus récente communication avec l'Agence. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants lorsque 1 signifie pas du tout d'accord et 5, tout à fait d'accord.

	MOYENNE	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**	**S. O.**
		%	%	%	%	%	%
Nous avons été servis dans la langue de notre choix							
Ensemble	4,7	73	19	1	#[5]	3	4
C.-B.	4,7	72	21	0	0	2	5
Alb.	4,8	77	17	3	0	0	3
Ont./Î.-P.-É.	4,6	74	18	1	1	3	4
Le personnel était aimable							
Ensemble	4,6	72	20	1	1	3	3
C.-B.	4,5	65	26	1	2	3	3
Alb.	4,6	70	17	7	3	0	3
Ont./Î.-P.-É.	4,7	76	18	1	0	3	2
Nous avons pu entrer en communication avec l'employé concerné de l'Agence sans aucune difficulté							
Ensemble	4,5	59	26	3	1	3	8
C.-B.	4,5	57	30	3	2	1	6
Alb.	4,5	55	28	3	0	3	10
Ont./Î.-P.-É.	4,5	61	24	3	1	3	8

[5] Supérieur à 0 mais inférieure à 0,5.

	MOYENNE	5	4	3	2	1	S. O.
		%	%	%	%	%	%
Le personnel de l'Agence était bien renseigné et compétent							
Ensemble	4,4	54	30	8	1	2	5
C.-B.	4,2	48	31	12	3	2	4
Alb.	4,4	52	32	7	0	3	7
Ont./Î.-P.-É.	4,5	58	30	6	0	2	5
Dans l'ensemble, nous avons été satisfaits du temps d'attente pour obtenir le service							
Ensemble	4,3	53	29	6	1	5	6
C.-B.	4,2	53	28	6	3	5	4
Alb.	4,4	53	27	7	0	7	7
Ont./Î.-P.-É.	4,4	53	31	5	1	4	6
Ma coopérative a été traitée équitablement							
Ensemble	4,3	52	27	7	3	4	7
C.-B.	4,1	49	28	9	6	4	4
Alb.	4,1	38	38	6	6	6	6
Ont./Î.-P.-É.	4,5	57	24	6	0	3	10
L'Agence a fourni des renseignements et des conseils qui nous ont aidés à gérer notre coopérative							
Ensemble	4,3	49	26	10	3	3	9
C.-B.	4,1	42	36	12	4	2	4
Alb.	4,1	47	27	7	7	7	7
Ont./Î.-P.-É.	4,4	54	19	10	1	3	12
Nous avons reçu toute l'information nécessaire pour régler la situation							
Ensemble	4,2	45	33	7	5	2	9
C.-B.	4,1	42	33	11	7	1	6
Alb.	4,2	41	38	10	0	3	7
Ont./Î.-P.-É.	4,3	48	32	3	5	2	10

	MOYENNE	5	4	3	2	1	S. O.
		%	%	%	%	%	%
Le personnel de l'Agence a fait plus que le nécessaire pour s'assurer que tous nos besoins étaient comblés							
Ensemble	4,2	44	27	12	3	3	11
C.-B.	4,1	43	25	15	4	3	10
Alb.	4,1	36	42	7	3	7	7
Ont./Î.-P.-É.	4,3	46	25	12	3	2	13
Nous savions clairement quoi faire en cas de problème							
Ensemble	4,2	44	26	9	4	3	14
C.-B.	4,1	42	30	11	5	3	10
Alb.	4,2	45	31	7	3	7	7
Ont./Î.-P.-É.	4,3	45	23	9	3	3	17

Tableau : (Q 11) En vous reportant à la plus importante raison pour laquelle votre coopérative a communiqué avec l'Agence au cours des deux dernières années, veuillez indiquer la mesure dans laquelle vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants lorsque 1 signifie pas du tout d'accord et 5, tout à fait d'accord.

	MOYENNE	5	4	3	2	1	S. O.
		%	%	%	%	%	%
Nous avons été servis dans la langue de notre choix							
Ensemble	4,7	69	21	1	#	2	6
C.-B.	4,6	68	24	0	0	3	5
Alb.	4,7	68	12	8	0	0	12
Ont./Î.-P.-É.	4,6	70	21	1	1	2	5
Le personnel était aimable							
Ensemble	4,5	63	27	2	1	3	4
C.-B.	4,4	57	32	3	1	5	3
Alb.	4,5	58	23	8	4	0	8
Ont./Î.-P.-É.	4,6	67	24	1	1	2	5

	MOYENNE	5	4	3	2	1	S. O.
		%	%	%	%	%	%
Nous avons pu entrer en communication avec l'employé concerné de l'Agence sans aucune difficulté							
Ensemble	4,4	57	29	3	2	3	6
C.-B.	4,4	53	37	1	1	4	4
Alb.	4,4	52	16	8	0	4	20
Ont./Î.-P.-É.	4,5	60	28	3	2	2	5
Dans l'ensemble, nous avons été satisfaits du temps d'attente pour obtenir le service							
Ensemble	4,3	52	29	6	4	3	6
C.-B.	4,2	44	35	6	6	3	6
Alb.	4,3	48	28	8	4	4	8
Ont./Î.-P.-É.	4,4	57	25	5	3	4	5
Le personnel de l'Agence était bien renseigné et compétent							
Ensemble	4,3	49	32	8	3	3	5
C.-B.	4,1	42	37	8	4	5	4
Alb.	4,0	36	32	16	4	4	8
Ont./Î.-P.-É.	4,4	56	28	6	2	2	5
Ma coopérative a été traitée équitablement							
Ensemble	4,3	45	35	6	3	3	8
C.-B.	4,1	42	37	5	4	5	6
Alb.	4,1	36	36	12	8	0	8
Ont./Î.-P.-É.	4,4	49	34	5	2	2	8
Le personnel de l'Agence a fait plus que le nécessaire pour s'assurer que tous nos besoins étaient comblés							
Ensemble	4,2	45	29	11	4	3	8
C.-B.	4,1	40	31	12	4	4	10
Alb.	4,0	32	32	20	4	4	8
Ont./Î.-P.-É.	4,3	51	28	8	4	2	7

	MOYENNE	5	4	3	2	1	S. O.
		%	%	%	%	%	%
L'Agence a fourni des renseignements et des conseils qui nous ont aidés à gérer notre coopérative							
Ensemble	4,2	44	32	10	5	3	6
C.-B.	4,0	41	32	14	5	4	4
Alb.	3,9	28	32	20	4	4	12
Ont./Î.-P.-É.	4,3	50	31	6	5	2	6
Nous savions clairement quoi faire en cas de problème							
Ensemble	4,2	42	32	8	6	3	9
C.-B.	4,1	37	39	6	5	3	10
Alb.	3,9	27	35	12	8	4	15
Ont./Î.-P.-É.	4,3	48	28	8	5	2	8
Nous avons reçu toute l'information nécessaire pour régler la situation							
Ensemble	4,1	42	33	8	6	4	7
C.-B.	4,0	39	33	8	9	4	8
Alb.	3,9	36	24	20	8	4	8
Ont./Î.-P.-É.	4,2	46	34	6	4	4	6

Tableau 5.1c : (Q 15) Veuillez indiquer votre satisfaction à l'égard de chacun des aspects du service de l'Agence sur une échelle de 5 lorsque 1 signifie très insatisfait et 5, très satisfait.

	MOYENNE	5	4	3	2	1
		%	%	%	%	%
La rapidité du service que l'Agence a offert à votre coopérative						
Ensemble	4,3	51	33	11	3	2
C.-B.	4,3	49	37	7	5	1
Alb.	4,0	39	36	16	7	3
Ont./Î.-P.-É.	4,3	55	30	12	1	3

	MOYENNE	5	4	3	2	1
		%	%	%	%	%
L'accès de votre coopérative à l'Agence à titre d'administratrice du programme de financement de votre coopérative						
Ensemble	4,3	48	37	10	3	2
C.-B.	4,2	45	38	12	4	1
Alb.	4,0	28	55	7	7	3
Ont./Î.-P.-É.	4,4	54	34	9	1	2
La qualité générale des services fournis par l'Agence						
Ensemble	4,3	51	32	12	3	3
C.-B.	4,2	46	37	10	6	1
Alb.	3,9	33	43	10	7	7
Ont./Î.-P.-É.	4,4	58	26	14	0	3

5.2 Structure des attitudes

Dans le cas des longs questionnaires, l'analyse factorielle utilise une technique statistique établie, multivariée, pour identifier les profils d'attitude. Il est possible d'utiliser les profils et tendances d'attitude découverts pour réfléchir clairement aux données en fonction du court terme. Les fruits de l'analyse factorielle peuvent également servir à cerner les énoncés fondamentalement redondants et ainsi, les éliminer dans les prochaines versions du questionnaire.

Nous avons appliqué l'analyse factorielle séparément à la série d'énoncés de la question 9 sur la plus récente communication, à la série d'énoncés de la question 11 sur la plus importante communication et aux trois aspects généraux de la question 15 (c.-à-d., satisfaction générale, rapidité et accès). Chacune des analyses factorielles a produit des solutions à facteur unique. Cela signifie que les énoncés de la Q9 reflétaient un profil général des attitudes envers l'Agence, tout comme les énoncés de la Q11 et séparément, les énoncés de la Q15. Dans la pratique par exemple, la note accordée par tout répondant à n'importe quel énoncé de la Q9 pourrait être la même pour les autres énoncés de la même question.

Chacun des énoncés d'une série donnée, par exemple la série d'énoncés de la Q9, reflète théoriquement une attitude très précise. Cela dit, le profil commun sous-jacent de tous les énoncés de la série, d'après l'analyse factorielle, laisse croire que tous les énoncés d'une série donnée reflètent un seul facteur, dimension ou méga-attitude sous-jacent.

5.3 Éléments qui contribuent à la satisfaction

Nous avons utilisé une forme de modèle causal pour révéler les principaux éléments statistiques de la satisfaction générale à l'égard de l'Agence. En toute justice, la discrimination des éléments qui contribuent à la satisfaction de façon principale est difficile lorsque les répondants semblent aussi largement satisfaits. L'absence relative de variation dans les réponses pourrait nuire à la construction d'une mesure statistique fiable des principaux éléments ou causes de satisfaction.

Notre analyse de régression a néanmoins produit trois « moteurs » apparents :

- on a estimé que le personnel avait fait plus que le nécessaire à l'occasion de la communication la plus importante avec l'Agence (Q11)[6];
- Rapidité en général (Q15)[7];
- Accès (Q15)[8.]

Le R^2 ajusté de 0,81 est élevé, ce qui laisse croire que ces trois éléments de satisfaction sont la clé pour comprendre la satisfaction générale à l'égard de l'Agence.

Selon cette logique, l'Agence doit se concentrer sur trois éléments de service pour obtenir une satisfaction générale élevée de la part de ses coopératives. L'Agence doit véhiculer la perception qu'elle fait plus que le nécessaire lorsqu'une coopérative communique avec elle sur une question d'importance, qu'elle répond le plus rapidement possible et qu'elle est accessible à titre d'administratrice du programme de financement d'une coopérative donnée.

[6] Coefficient b non normalisé 0,10, coefficient bêta normalisé 0,12 et seuil de signification statistique 0,047.

[7] Coefficient b non normalisé 0,37, coefficient bêta normalisé 0,37 et seuil de signification statistique 0,000.

[8] Coefficient b non normalisé B 0,39, coefficient bêta normalisé 0,38 et seuil de signification statistique 0,000.

6 Satisfaction à l'égard des outils de communications de l'Agence

Comme le montre le tableau 6, les répondants sont très satisfaits des modes de communication de l'Agence. Ils sont également très satisfaits des composantes individuelles des communications, comme le site Web des clients, bien que d'importantes minorités ne donnent aucune opinion, connaissant mal le produit en question.

Tableau 6 : (Q16) Veuillez indiquer votre satisfaction à l'égard de chacun des éléments suivants du service des communications de l'Agence sur une échelle de 5 lorsque 1 signifie très insatisfait et 5, très satisfait. Veuillez inscrire S. O. si vous n'avez pas eu l'occasion d'observer ou d'utiliser un élément particulier de communication. Dans l'ensemble, à quel point avez-vous été satisfait des éléments suivants?

	MOYENNE	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**	**S. O.**
		%	%	%	%	%	%
Modes de communication de l'Agence (p. ex. courriel, téléphone, télécopieur, lettre)							
Ensemble	4,5	62	29	4	1	2	2
C.-B.	4,5	61	31	2	2	2	2
Alb.	4,3	43	47	7	0	3	0
Ont./Î.-P.-É.	4,5	66	24	5	1	2	3
Le site Web des clients de l'Agence							
Ensemble	4,2	28	29	7	4	#	32
C.-B.	4,1	22	32	4	6	0	35
Alb.	4,3	24	24	3	3	0	45
Ont./Î.-P.-É.	4,2	32	29	9	3	1	27
Le site Web public de l'Agence							
Ensemble	4,2	26	20	8	2	#	44
C.-B.	4,1	21	22	6	5	0	45
Alb.	4,2	13	20	7	0	0	60
Ont./Î.-P.-É.	4,3	31	19	9	0	1	41

	MOYENNE	5	4	3	2	1	S. O.
		%	%	%	%	%	%
Les lignes directrices de programme sur le site Web public							
Ensemble	4,2	24	20	6	2	1	48
C.-B.	4,0	20	20	5	6	1	47
Alb.	4,3	13	23	3	0	0	60
Ont./Î.-P.-É.	4,3	28	19	8	0	1	46
Le bulletin électronique							
Ensemble	4,1	28	31	12	3	#	26
C.-B.	3,9	22	32	15	6	0	25
Alb.	4,0	20	30	17	0	0	33
Ont./Î.-P.-É.	4,2	33	31	9	2	1	26

7 Comparaison aux normes de satisfaction

Nous avons établi des notes « réussite ou échec » en combinant les normes de l'Agence pour le pourcentage de coopératives satisfaites et sa formule pour interpréter les notes sur l'échelle de 5 points de Likert. Selon la formule de l'Agence, une note d'au moins 3 indique la satisfaction et une note de 2 ou moins indique l'insatisfaction.

Selon les normes de l'Agence pour le pourcentage de coopératives satisfaites et sa formule pour attribuer les notes de Likert à la catégorie de satisfaction, l'Agence satisfait à ses normes ou les surpasse dans 86 % des éléments de satisfaction (12 cas sur 14), comme le montre le tableau 7.

Tableau 7 : Satisfaction à l'égard du rendement de l'Agence et normes de l'Agence

	CASE TOP 3[9]	**RÉUSSITE /ÉCHEC**[10]
	%	
Satisfaction à l'égard de la rapidité[11]		
Dans l'ensemble, nous avons été satisfaits du temps nécessaire pour obtenir le service (Q9.10)	88	Réussite
Dans l'ensemble, nous avons été satisfaits du temps nécessaire pour obtenir le service (Q11.10)	87	Réussite
La rapidité du service que l'Agence a offert à votre coopérative (Q15.1)	95	Réussite
Satisfaction à l'égard des connaissances et des compétences du personnel[12]		
Le personnel de l'Agence était renseigné et compétent (Q9.6)	92	Réussite
Le personnel de l'Agence était renseigné et compétent (Q11.6)	89	Réussite
Satisfaction à l'égard de l'amabilité du personnel[13]		
Le personnel était aimable (Q9.1)	93	Réussite
Le personnel était aimable (Q11.1)	92	Réussite

[9] La case « Top 3 » comprend les notes 3, 4 et 5 sur une échelle de 5 points pour tous les répondants.

[10] Nous avons établi les notes de réussite et d'échec en combinant les normes de l'Agence pour le pourcentage de coopératives satisfaites et sa formule pour interpréter les notes sur l'échelle de 5 points de Likert. Selon la formule de l'Agence, une note d'au moins 3 indique la satisfaction et une note de 2 ou moins indique l'insatisfaction.

[11] La réussite représente une note de satisfaction égale ou supérieure à la norme de satisfaction de l'Agence de 80 % pour les coopératives.

[12] La réussite représente une note de satisfaction égale ou supérieure à la norme de satisfaction de l'Agence de 80 % pour les coopératives.

[13] La réussite représente une note de satisfaction égale ou supérieure à la norme de satisfaction de l'Agence de 90 % pour les coopératives.

	CASE TOP 3[14]	**RÉUSSITE /ÉCHEC**[15]
	%	
Satisfaction à l'égard du traitement équitable[16]		
Ma coopérative a été traitée de façon équitable (Q9.3)	86	Échec
Ma coopérative a été traitée de façon équitable (Q11.3)	86	Échec
Satisfaction à l'égard du résultat[17]		
L'Agence a fourni des renseignements et des conseils qui nous ont aidés à gérer notre coopérative (Q9.2)	85	Réussite
L'Agence a fourni des renseignements et des conseils qui nous ont aidés à gérer notre coopérative (Q11.2)	86	Réussite
La qualité générale des services fournis par l'Agence (Q15.3)	95	Réussite
Satisfaction à l'égard de la langue choisie[18]		
Nous avons été servis dans la langue de notre choix (Q9.9)	93	Réussite
Nous avons été servis dans la langue de notre choix (Q11.9)	91	Réussite

[14] La case « top 3 » comprend les notes 3, 4 et 5 sur une échelle de 5 points pour tous les répondants.

[15] Nous avons établi des notes réussite ou échec en combinant les normes de l'Agence pour le pourcentage de coopératives satisfaites et sa formule pour interpréter les notes sur l'échelle de 5 points de Likert. Selon la formule de l'Agence, une note d'au moins 3 indique la satisfaction et une note de 2 ou moins indique l'insatisfaction.

[16] La réussite représente une note de satisfaction égale ou supérieure à la norme de satisfaction de l'Agence de 90 % pour les coopératives.

[17] La réussite représente une note de satisfaction égale ou supérieure à la norme de satisfaction de l'Agence de 80 % pour les coopératives.

[18] La réussite représente une note de satisfaction égale ou supérieure à la norme de satisfaction de l'Agence de 90 % pour les coopératives.

8 Méthodologie

Dans cette étude multimodale, les répondants des coopératives ont donné leur évaluation en ligne, par téléphone ou au moyen de questionnaires papier et crayon retournés à COMPAS par la poste, en ligne ou pendant les entretiens téléphoniques. Le travail sur le terrain a été effectué pendant la période du 29 octobre au 11 novembre 2008. Avant le 24 octobre, le taux de réponse était de 35 %. Les 24 et 27 octobre, COMPAS a appelé les répondants auxquels elle avait envoyé le sondage par la poste, mais qui n'avaient toujours pas retourné leur questionnaire rempli. Le taux de réponse a augmenté de 35 % à 39 % après ces appels de suivi.

Les 27 et 28 octobre, COMPAS a appelé les répondants qui avaient répondu seulement à la moitié du sondage. Le taux de réponse a augmenté de 39 % à 47 % après ces appels de suivi.

Les 3 et 4 novembre, COMPAS a appelé les répondants de l'Alberta et de l'Î.-P.-É. qui n'avaient pas répondu au sondage en ligne ou par la poste dans une tentative d'augmenter le taux de réponse dans ces régions. Le taux final de réponse a augmenté de 47 % à 54 % après ces appels de suivi.

9 Conclusion

Les conclusions dressent un portrait de grande satisfaction à l'égard de l'Agence. L'Agence a réussi dans 12 cas sur 14 où l'Agence avait sa propre norme de réussite ou d'échec pour la satisfaction. Dans les deux autres cas, l'Agence a échoué par seulement quatre points de pourcentage, en obtenant 86 % au lieu de 90 %.

L'analyse statistique multivariée a révélé trois éléments sous-jacents favorisant la satisfaction générale : a) si on a estimé que le personnel avait fait plus que le nécessaire à l'occasion de la communication la plus importante avec l'Agence; b) si on a estimé que l'Agence était généralement prompte dans ses réponses et c) si la coopérative répondante était satisfaite de l'accès à l'Agence comme administratrice de son programme de financement.

L'analyse multivariée (analyse factorielle) a révélé que chaque batterie de séries de questions (p. ex. Q9) reflète une dimension sous-jacente unique. De cette constatation, il découle que l'Agence devrait avoir la liberté de raccourcir son questionnaire à l'avenir. Cette option pourrait être valable, compte tenu des commentaires des répondants selon lesquels la longueur du questionnaire était dissuasive.

Annexe A : Transcriptions des commentaires des coopératives (les commentaires rédigés en anglais ont été traduits)

Notre coopérative est plutôt mal renseignée alors nous avons demandé beaucoup d'attention lorsque nous apprenions les rudiments. La personne a été très patiente, instructive et obligeante. Impossible de savoir où nous en serions sans son aide.

Nous sommes très satisfaits des services offerts comme la révision du rapport annuel et de la couverture d'assurance... très satisfaits en général.

Quand le moment de remplir la DAR est venu, on nous a dit d'ouvrir une session sur le site Web et de remplir les formulaires en ligne. Une fois notre session ouverte sur le site, la section pour les clients ne contenait aucun formulaire à remplir. Nous pouvions consulter nos contrats précédents et les renseignements sur notre coopérative, mais il était impossible de remplir la DAR en ligne.

Le rôle de l'Agence devrait être clairement distingué de celui de la SCHL.

Ils ont fait un bon travail en général. Nous communiquons seulement avec eux en lien avec les vérifications comptables.

J'ai peur que l'Agence ne se rende pas compte des effets de l'augmentation des droits d'occupation sur des ménages à faible revenu, compte tenu du fait qu'il est difficile d'obtenir de l'AACR. Les membres qui dépendent de l'AACR sont très fragiles et vulnérables. Les membres qui peuvent se permettre de légères augmentations devront partir si nous adoptons sans restriction les prix du marché. Le fait d'adopter sans restriction les prix du marché découragera les membres de verser des cotisations aux immobilisations.

Ils font un excellent travail. L'adaptation a pris un certain temps, mais je crois qu'ils font un excellent travail. Ils nous comprennent.

Le représentant de l'Agence n'a eu aucun contact avec notre coopérative sur une base individuelle. Il est parfois impossible de communiquer par courriel, puisque notre ordinateur n'est pas compatible à tous les programmes qu'ils utilisent. Le rapprochement des AACR est un cauchemar.

Nous communiquons avec le représentant de l'Agence par téléphone ou par courriel en général et le résultat a toujours été très satisfaisant.

On nous a dit de coder l'élimination des déchets dans l'entretien plutôt que dans les services publics. Nous n'avons pas apprécié, puisque le comité d'entretien élabore son propre budget et qu'il n'aime pas y voir l'élimination des déchets. De plus, les directives dans la lettre de conformité n'étaient pas claires, et il nous a fallu téléphoner à notre vérificateur pour savoir à quoi s'en tenir.

Nous sommes très satisfaits du soutien fourni par le personnel de l'Agence. Il nous a fait sentir que nous n'étions pas seuls et qu'il y avait toujours un professionnel disponible pour nous orienter. Merci à tous, nous envisageons un meilleur avenir.

Nous voulons savoir à quel moment elle va vraiment défendre les intérêts de notre coopérative. Elle ne semble pas être de notre côté du tout. Elle semble être un intermédiaire pour la SCHL.

J'aimerais rencontrer le personnel.

Il manque de personnel francophone.

J'ai une demande – le plus souvent elle offre un bon service; quand elle recommande quelque chose qui sort de l'ordinaire, comme d'embaucher un consultant ou d'obtenir une soumission pour le travail à faire – c'est bien d'obtenir la recommandation de l'Agence, mais je ne suis pas certain que ça fait partie de son travail – elle devrait avoir des employés pour les diriger vers les services du métier.

La personne s'assure toujours que rien ne dérape. C'est merveilleux de travailler avec elle.

Oui, nous avons certainement des suggestions. Nous avons vraiment besoin d'aide dans la gestion de notre coopérative. Il faut faire plus que simplement nous dire que nous ne savons pas comment nous y prendre. On nous menace de nous fermer, et nous ne savons toujours pas pourquoi. Si notre travailleur de l'Agence est ici pour nous aider, pourquoi n'obtenons-nous pas de l'« AIDE » en langage simple? Nous ne sommes pas en retard dans le paiement de nos factures : impôts, assurance, paiements d'hypothèque ou quoi que ce soit du genre.

Alors pourquoi l'Agence est-elle si critique à notre égard? Nous sommes fiers de notre coopérative et nous n'aimons pas être rabaissés.

J'ai eu très peu de contacts avec l'Agence, mais notre représentant s'est avéré très utile. Merci.

Plus de renseignements ou d'aide aux coopératives concernant la négociation du bail immobilier.

Merci du temps et des efforts que vous nous avez consacrés. Nous apprécions le soutien que vous nous offrez.

Simplement vous dire que nous sommes satisfaits en général de l'Agence et de son approche professionnelle et conviviale envers notre coopérative.

Dans l'ensemble, les membres de notre conseil estiment que l'Agence et le gestionnaire du portefeuille se sont montrés très compétents. Au départ, le conseil a été collectivement surpris du niveau d'intervention sur le terrain, étant donné qu'il a fallu beaucoup de temps à l'Agence pour être opérationnelle. Par la suite, nous avons subitement fait l'objet d'une grande attention et nous n'y étions pas habitués. Le conseil estime qu'à l'heure actuelle, nous travaillons ensemble pour résoudre certains problèmes chroniques de la coopérative. Nous estimons que la gestionnaire du portefeuille est une ressource pour nous et qu'elle est à l'écoute de notre façon de voir les choses. Nous sommes impatients de travailler avec elle à l'avenir. Nous lui donnons une note entre B+ et A.

La DAR est très utile et claire.

L'Agence doit communiquer et interagir davantage avec la coopérative.

Son travail n'est pas encore adéquat.

L'année dernière j'ai très bien travaillé avec [NOM] de l'Agence et je suis impatient de poursuivre cette collaboration à l'avenir. La personne m'a souvent aidé avec ses conseils et son expérience, alors j'espère qu'elle sera en charge de notre coopérative d'habitation pour le prochain exercice.

Je suis très satisfait du personnel de l'Agence; il a été très serviable et compréhensif.

La gestionnaire des relations de l'Agence pour cette coopérative, a été excessivement serviable, et elle a établi d'excellentes relations de travail avec la coopérative.

L'Agence doit communiquer et interagir davantage avec la coopérative.

Elle doit songer à embaucher des gens de l'extérieur qui sont en mesure de comprendre les besoins régionaux. Cessez toute la bureaucratie absurde et collaborez avec nous pour réussir au lieu de trouver des moyens de nous nuire lorsque la solution pratique est aussi flagrante. Il serait aussi important de prêter l'oreille à nos préoccupations. Nous avons souvent demandé une nouvelle personne-ressource, car notre stupéfaction face à la précédente et à son peu d'empressement à nous aider ou même à faire le moindre effort pour trouver des solutions viables est restée sans réponse. La SCHL a bien réagi et elle a trouvé des solutions. L'Agence répond simplement « non », même avant que la question ait été posée... Dans l'ensemble, l'opinion de notre coopérative est que l'Agence est dans un tel désordre que nous avons dû faire part de nos préoccupations aux députés locaux dans l'espoir d'obtenir des réponses et un examen sur votre façon de fonctionner.

Je suis très satisfait de ses services.

Dans l'ensemble, nous sommes aussi satisfaits que lorsque nous avions un bon agent de portefeuille à la SCHL. Je suis certain que si vous aviez un mauvais agent à l'Agence, ça irait aussi mal qu'avec un mauvais agent de la SCHL... C'est la vie.

Plus récemment, avec notre nouveau gestionnaire des relations, tout va très bien et nous sommes très satisfaits de tous les aspects de ses services comme représentant de l'Agence. Avant l'arrivée de cette personne, notre satisfaction était sérieusement remise en question. Nous sommes heureux de constater les progrès de l'Agence. De même, concernant les derniers mois, nous sommes heureux d'avoir gardé les mêmes gestionnaires des relations.

Plus de considération pour les membres qui commencent à traiter avec l'Agence. De meilleures explications sur la façon de régler les problèmes.

Satisfait de la souplesse en ce qui concerne les réparations de balcons et de terrasses, qui ne se trouvent pas en général dans la catégorie des réserves, de même que la peinture obligatoire des revêtements en bois.

Nos interactions avec l'Agence ont été plus rapides, plus amicales, dans un climat de confiance beaucoup plus grand que jamais auparavant avec la SCHL. Dans l'ensemble, nous avons été satisfaits du changement à l'Agence et du meilleur service que nous recevons.

Nos échanges avec le gestionnaire des relations de l'Agence que nous avons et celui que nous avions auparavant ont été très fructueux. Selon nous, il est très facile de traiter avec l'Agence, qui se montre raisonnable.

Pour une nouvelle coopérative, l'Agence semble être une couche de bureaucratie entre la SCHL et les coopératives, qui porte à confusion. L'Agence semble plutôt démunie en l'absence de programmes fédéraux qui soutiennent les coopératives d'habitation et d'autres types de logement abordable.

Les gestionnaires des relations sont très serviables et il est facile de communiquer avec eux.

Il est possible que nous ayons besoin de soutien dans les négociations avec la ville de Vancouver, car la fin de notre bail immobilier approche et celui-ci n'a pas été ajusté depuis dix ans.

Service absolument supérieur! Il a été très satisfaisant d'établir une réelle communication sur tous les aspects, y compris les situations très complexes qui demandent beaucoup d'investissement de temps et de travail de la part de l'Agence.

La personne qui s'occupe de notre coopérative nous revient toujours immédiatement, ne serait-ce que pour nous dire qu'elle a reçu notre appel et qu'elle a entamé des démarches pour nous aider. Nous n'attendons jamais longtemps et nous n'avons jamais à la rappeler pour poser une question à nouveau. Merci à cette personne pour son excellent service.

L'élaboration de données et de statistiques valables par l'Agence pendant qu'elle travaille auprès des coopératives est vraiment utile et pertinente.

L'établissement de relations de travail avec le gestionnaire des relations a été fructueux : une personne qui suit la coopérative de près et qui maintenant la connaît bien. Ainsi, les renseignements donnés et échangés sont pertinents, fondés sur une vraie connaissance. La personne manifeste de l'intérêt dans toutes ses transactions avec la coopérative. L'Agence et ses agents fournissent un style de service que nous n'avions jamais reçu.

Notre coopérative est reconnaissante et continue à rechercher une communication ouverte, détaillée et en temps opportun sur les lignes directrices liées à la réserve de remplacement ainsi que d'autres définitions et règlements importants. Les membres de notre coopérative bénéficieraient grandement d'une rencontre avec le représentant de l'Agence pendant notre réunion générale annuelle. Les membres ont de nombreuses questions qui doivent être posées et obtenir une réponse, que ce soit à propos des subventions ou des règlements qu'ils connaissent mal. Les directeurs de notre coopérative tirent profit des réponses de l'Agence. Nous espérons que cette tendance se maintiendra. Veuillez garder à l'esprit que l'approbation rapide des dépenses liées à la réserve de remplacement est très importante. Jusqu'à maintenant, l'Agence s'est montrée rapide dans de tels cas. Nous espérons que la tendance se maintiendra. Nous aimerions également que l'Agence nous rende visite plus assidûment.

Le service que nous avons reçu est inégalé. Notre coopérative avait des problèmes et notre représentant de l'Agence nous a aidés de façon géniale à redresser le cap.

Absolument ravis du soutien rapide et accessible chaque fois que nous communiquons avec l'Agence. Comme l'expérience et la base de données de l'Agence augmentent, les rapports de l'Agence offrent de plus en plus d'intérêt et de valeur. Nous n'avions jamais reçu de réponses aussi constantes, fiables, compétentes et intéressées lors de nos relations avant l'« installation » de l'Agence!

Continuez votre bon travail!

Les rapports devraient tenir compte d'autres facteurs avant de donner une note. Lorsque notre coopérative a été inspectée, on a seulement mentionné que nous devions peinturer une clôture; nous avons reçu une mauvaise note pour cette raison.

Serait-il possible de nous informer de la portée des compétences du gestionnaire des relations face à la coopérative?

Aucun problème, excellents conseils et service.

À titre de gestionnaire de site à notre coopérative, j'ai été impressionné des renseignements et de la rapidité avec laquelle notre représentant nous les fournis.

La coopérative a eu trois gestionnaires des relations en deux ans. Cela peut porter à confusion pour le conseil et le personnel. Il faut plus de temps pour que les gens apprennent à se connaître et pour que le personnel de l'Agence se familiarise avec le dossier.

De toute évidence, nous sommes très satisfaits... nous avons pris le temps de répondre au sondage... les notes sont vraiment méritées.

Pour le dernier motif de communication avec l'Agence, notre représentant a dû prendre des dispositions avec le siège social, il n'est donc pas juste de donner des commentaires sur le temps nécessaire pour obtenir une réponse, à moins qu'il s'agisse du temps nécessaire du début à la fin, en incluant toutes les personnes ayant participé à la recherche d'une solution. Le problème consiste à obtenir de l'Agence qu'elle coordonne un plan pour la réserve de remplacement pour nous, car nous ne pouvons obtenir trois soumissions d'entrepreneurs privés compétents.

Extrêmement satisfait.

L'Agence est nouvelle et il est trop tôt pour savoir si elle sera efficace ou non. Je ne suis pas encore certain de ce qu'elle est et de sa raison d'être. Tout va bien jusqu'à maintenant.

L'Agence fait un excellent travail et notre représentant communique avec nous de façon excellente.

Mon gestionnaire de portefeuille est excellent. Je n'ai aucune préoccupation qu'il ne peut traiter immédiatement. Excellente communication avec notre coopérative.

Ils s'efforcent de satisfaire des exigences très rigoureuses.

Excellent travail!

Nous n'avons pas communiqué souvent avec l'Agence et les communications que nous avons eues ont été très professionnelles et utiles.

Les délais occasionnés lors du processus de mise en place d'un plan de redressement est beaucoup trop long. Il devrait y avoir une liste de taches à accomplir avec des échéanciers pour chacune des étapes et chacune des parties impliquées. Près de quatre ans afin de négocier un plan! Les pertes irrécupérables auraient pu être minimisées. Par bout on se sentait comme un # parmi tant d'autres et un peu découragés. Le transfert entre la SCHL/Agence et ensuite à un autre agent ont tous contribués à ralentir le processus. Nous savons que nous sommes chanceux d'avoir été approuvés. Ce qui parle de la compétence de tous impliqués dans ce dossier. (Ce commentaire a été écrit en français.)

J'estime que notre gestionnaire des relations fait du mieux qu'il peut. Toutefois, il semble y avoir un problème de « tergiversation » en ce qui concerne la SCHL, l'Agence et la coopérative. Ce qui, bien sûr, signifie que parfois, rien ne se passe du tout ou à tout le moins, pas sans heurt. L'ensemble du processus et des procédures de prêt de sauvetage n'a pas été établi clairement pour ma coopérative, du moins pas que je sache. D'après ce que j'ai pu voir et traiter, le tout s'est déroulé dans le désordre dès le départ. Nous avons maintenant besoin d'un deuxième plan de sauvetage et j'espère qu'il se déroulera beaucoup mieux que le premier. Je crois tout d'abord qu'un bureau local serait utile avec les pressions exercées sur les gestionnaires des relations, et aussi que le service aux coopératives de notre région serait meilleur.

La personne est une très bonne gestionnaire des relations. Elle aide la coopérative à régler différents problèmes, elle communique de façon très claire et très précise. C'est facile de travailler avec elle. J'ai plaisir à travailler avec elle.

Depuis la mise sur pied de l'Agence, le personnel a fait beaucoup de chemin. Ils ont accru leurs connaissances et leur confiance; le service est de mieux en mieux.

Ils sont très patients et compréhensifs. J'aime le fait que l'Agence soit plus proche de nous.

Notre coopérative est très satisfaite du service qu'elle a reçu et qu'elle espère continuer à recevoir.

Nous sommes très contents de notre gestionnaire des relations et nous croyons que l'Agence comprend nos besoins.

L'administration de notre coopérative par l'Agence est une « bouffée d'air frais » en ce qui concerne la coopérative d'habitation. Notre gestionnaire des relations est rapide, professionnel et bien en vue.

Tout va bien.

La personne a toujours été aimable et elle a toujours soutenu notre coopérative.

L'agence a un système de notes pour l'état de la propriété et elle change constamment de catégorie d'évaluation. Il semble que la signification des nombres change d'année en année. Une année nous sommes bons, et l'autre année ça va, puis nous revenons à bons. Toutefois, nous sommes satisfaits dans l'ensemble.

Le gestionnaire des relations avec qui j'ai traité dans deux coopératives différentes au cours des trois dernières années a toujours été très serviable et raisonnable.

Nous avons reçu un excellent service de l'Agence.

Nous sommes très heureux de notre relation avec l'Agence. La personne est très serviable et s'est montrée des plus accommodantes avec nous, tout comme l'avait été son prédécesseur.

Ils disent qu'ils nous aideront avec certains points, mais ils ne nous rappellent pas. On m'a offert de l'aide, et ça fait maintenant trois fois que j'appelle pour demander où la trouver!

Ma seule plainte est que je n'ai toujours pas obtenu de réponse concernant le calcul des subventions dans un cas précis et ça fait presque un an. Nous avons dû aller ailleurs pour obtenir de l'aide avec cette question. À part ça, nous sommes très satisfaits du service de l'Agence.

Un soutien technique et une expertise plus solides.

Dans le passé, le seul renseignement que nous avons demandé à l'Agence est l'approbation concernant les dépenses nettes de la réserve de remplacement. Présentement je suis très satisfait de mon gestionnaire des relations. Je lui ai posé une question et il y a répondu rapidement.

Le temps qui s'écoule entre le moment où la coopérative demande de l'aide financière pour des réparations majeures et le moment où elle reçoit une réponse, et le temps que prend chaque service pour finaliser un plan de sauvetage et en faire rapport à notre gestionnaire des relations, qui à son tour doit faire rapport à la coopérative. Un trop grand nombre de coopératives plus anciennes doivent effectuer des réparations majeures et les fonds sont insuffisants. Lorsque l'emprunt hypothécaire a été reconduit et que la coopérative a demandé un deuxième prêt hypothécaire à la SCHL, on lui a répondu NON. Maintenant, nous devons attendre la réponse de l'Agence, à savoir s'il est possible, quand et de qui nous pouvons obtenir une certaine aide financière.

J'ai été heureusement surpris du niveau de service fourni par l'Agence. La personne est capable de répondre à toutes nos questions et de nous conseiller sans faire preuve d'autorité ou d'ingérence. Bon travail!

Nous sommes très satisfaits du niveau de service reçu de l'Agence en réponse à toutes nos demandes de renseignements.

Il serait très utile d'avoir des lignes directrices détaillées pour le calcul des subventions pour les coopératives de l'article 95.

L'Agence recueille des données statistiques chaque année pour les programmes fédéraux. J'aimerais avoir une ventilation des programmes pour voir où nous en sommes par rapport aux autres coopératives. Notre coopérative s'est avérée problématique et il est difficile d'obtenir de l'information à partir de ces statistiques, à moins de pouvoir les comparer à d'autres coopératives semblables. C'est juste une idée.

La pire chose est le manque de personnalisation. Nous avons besoin de peu, car nous sommes assez stables. Selon la fiche de rendement sur l'Agence, elle est merveilleuse, mais en fait, on n'a pas laissé parler les gens de leurs mauvaises expériences. Nous avons une relation plus profonde avec la SCHL qu'avec l'Agence.

Nous avons une bonne communication, sauf que notre trésorier pourrait produire le rapport des données du projet, mais l'Agence ne l'autorise pas et nous devons payer pour ça.

J'aimerais avoir des instructions plus détaillées sur la façon exacte d'utiliser la partie client du site Web de l'Agence, y compris sur les codes d'accès, etc. Merci!

Je suis très satisfait du service.

Toutes les personnes avec lesquelles j'ai eu des rapports ont été merveilleuses; si elles ne connaissaient pas la réponse, elles la trouvaient et nous revenaient le plus tôt possible.

Le service à ma coopérative en souffre, car il n'y a pas de représentants locaux et les autres représentants doivent évidemment être débordés. Je suis certain qu'elle fait ce qu'elle peut, mais je constate que je tourne souvent en rond avec l'Agence et c'est très long avant d'obtenir quoi que ce soit de concret. Travailler avec la SCHL ne peut être facile pour elle, mais cette idée d'Agence était censée être une amélioration pour les coopératives fédérales, et je ne vois pas une grande amélioration.

Suivi très rapide et utile pour moi comme nouveau venu.

Nous avons reçu un excellent service. Nous attendons toujours l'inspection de notre propriété.

Nous essayons depuis quatre ou cinq ans de trouver ce qui se produira lorsque notre emprunt hypothécaire arrivera à terme... lorsqu'une coopérative atteint les 35 ans, ce qui représente dix années de plus pour nous, qu'est-ce qui se produit? Les membres sont très préoccupés de cette situation, car ils veulent savoir s'ils auront un toit dans dix ans. Nous n'avons jamais obtenu de réponse.

L'Agence s'en tire plutôt bien.

Plus que satisfait du service.
L'Agence a toujours été là pour surveiller le rendement des coopératives.

Je croyais qu'il y aurait une consultation sur les pratiques exemplaires... des échanges de renseignements; toutes les coopératives reçoivent de nouveaux avis de cotisation. Je croyais que l'Agence s'occuperait des problèmes de secteur relativement aux appels sur les questions fiscales, etc.

Nous avons besoin d'argent pour de nombreuses rénovations, car le bâtiment est très vieux.

Elle fait un excellent travail; je n'ai eu aucun problème avec l'Agence.

Nous avons constaté que la transition de l'ancien corps administratif à la présente Agence a été sans heurt, et nous sommes très satisfaits du service que nous avons reçu jusqu'à maintenant.

Nous sommes une coopérative très autonome et respectons les règles qui nous gouvernement; nous préférons gérés nos affaires avec les moins d'opiniar possible ou nécessaire. Si nous avons besoin d'un service, nous le demandons au besoin seulement. . (Ce commentaire a été écrit en français.)

Notre coopérative est plus que satisfaite des services qu'elle reçoit de l'Agence.

L'Agence est très peu importune. Bien meilleure que la gestion de la SCHL.

Le service est excellent. Le gestionnaire des relations est très bien renseigné et prêt à trouver des réponses aux questions qui nous préoccupent. Merci. Continuez votre bon travail.

La personne-ressource est très serviable et bien renseignée. Je suis très heureux du service que nous recevons et du délai pour obtenir une réponse.

La personne est très professionnelle, très compréhensive et très bien renseignée. Elle agit de façon correcte. L'Agence est très bonne pour nous.

J'espère seulement qu'elle continuera à travailler pour nous. Nous avons de grands travaux à entreprendre l'an prochain.

Nous n'avons plus besoin de l'Agence, car nous approchons de la fin de notre entente.

Nous avons constaté qu'il est trop coûteux de soumettre des rapports d'erreurs, surtout pendant la période où nous avons eu des contacts avec l'Agence.

Excellente dans l'ensemble!

Jusqu'à présent, nous apprenons comment utiliser l'Agence. Chaque fois que nous avons eu des questions, l'Agence nous a répondu très rapidement et nous a inspiré confiance.