L'AGENCE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

MANUEL DES POLITIQUES

DATE D'ÉMISSION: Juin 2008	**NUMÉRO:** 2.1
REMPLACE LA VERSION: Septembre 2007	**RECOUPEMENT:** 2.2 : 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: Septembre 2009	**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 résidant(e)s de coopératives et d'autres intervenants, par exemple la fédération 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 Normes de services pour les 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;

- 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 Normes de service ayant trait à la transparence et à la publication d'information

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

- L'Agence publiera les coordonnées de tou(te)s les employé(e)s de l'Agence sur le site Internet de l'Agence en français et en anglais et les mettra à jour dans la semaine suivant toute modification.

- Dans les deux (2) semaines suivant l'approbation du procès-verbal d'une réunion du conseil d'administration de l'Agence publiera un résumé des délibérations sur le site Internet de l'Agence, en français et en anglais.

- L'agence publiera, en français et en anglais, les renseignements sur l'adoption ou la mise à jour de politiques ou de programmes sur le site Internet de l'Agence dans les quatre (4) 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.

3. <u>Normes de service pour le grand public</u>

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 et quiconque n'est ni résidant, ni membre du personnel d'un autre groupe reconnu dans la présente politique. Les normes générales de prestation de services définies plus haut s'appliquent au grand public.

4. Normes de prestation de services et de satisfaction pour les coopératives d'habitation

Les normes générales de prestation des services définies plus haut s'appliquent à ce groupe, en plus des exigences plus précises indiquées ci-dessous :

4.1 Autres normes de transparence et de divulgation de l'information

- L'Agence avisera les coopératives dans les cinq (5) jours ouvrables de toute modification des coordonnées de leur personne-ressource à l'Agence.

- Si les répercussions de modifications découlant de politiques nouvelles ou mises à jour doivent être importantes pour les coopératives, l'Agence avisera celles qui sont concernées au moyen d'un avis par courriel (ou télécopie ou par la poste, si une coopérative n'a pas d'adresse courriel) envoyé dans les deux (2) jours ouvrables de son affichage sur le site Web de l'Agence

- Les rapports produits à l'intention des coopératives leur seront diffusés dans la langue officielle de leur choix par l'entremise d'une section du site Web de l'Agence protégée par un mot de passe dans les quatre (4) semaines suivant la date à laquelle ils ont été envoyés à la personne ressource principale de la coopérative.

4.2 Normes pour répondre aux demandes de services des coopératives

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

- Demande **d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement** : dans les deux (2) jours ouvrables pour une réponse provisoire où l'on demande de plus amples renseignements;

- Demande **d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement :** cinq (5) jours ouvrables pour la réponse finale;

- Demande **d'approbation de plan de réserve de remplacement** : quatre (4) semaines à compter de la date de présentation de la demande;

- **Demande d'information** (par la poste, boîte vocale, courriel ou contact personnel) : deux (2) jours ouvrables;

- Demande **d'approbation du budget :** quatre (4) semaines à compter de la date de présentation de la demandée

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.

4.3 Normes des procédures qui touchent les coopératives d'habitation

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

- **Validation de la Déclaration annuelle de renseignements** : dans les quatre (4) semaines suivant la réception d'une Déclaration annuelle de renseignements complète, d'états financiers vérifiés et de la certification signée par le conseil;

- **Rapport sur la conformité de la coopérative à son accord d'exploitation** : dans les cinq (5) semaines suivant la validation d'une Déclaration annuelle de renseignements;

- **Réalisation de l'évaluation des risques de la coopérative** : dans les cinq (5) semaines suivant la validation d'une Déclaration annuelle de renseignements;

- **Rapport sur les résultats d'une inspection physique d'une coopérative** : dans les quatre (4) semaines suivant la réception du rapport d'inspection complet par l'Agence;

- **Faire part de toute question reliée à la santé et à la sécurité :** dans les trois (3) jours suivants au plus;

- **Rapport de données des coopératives** : dans les cinq (5) semaines suivant la validation d'une Déclaration annuelle de renseignements.

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.

4.4 Normes relatives à la satisfaction

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

- 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, 90 % estiment que le service de l'Agence est satisfaisant ou mieux quant au traitement équitable;
- 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 servies dans la langue officielle de leur choix.

5. Normes de service pour les membres et résidants des coopératives d'habitation

L'Agence n'a pas établi de normes particulières pour desservir ce groupe. Les normes de services générales s'appliquent.

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

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. L'Agence a établi certaines normes spécifiques pour desservir ce groupe. En plus des questions citées ci-dessous, les normes de service générales s'appliquent.

Plus grande transparence et la divulgation de l'information:

- L'Agence enverra, par courriel, à tous les partenaires de services concernés, toute modification des coordonnées de son personnel 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 ne préviendra le personnel des partenaires de services concernés quand l'Agence réfère un interlocuteur à une personne-ressource donnée au sein de cet organisme qu'un (1) jour ouvrable à l'avance.