

**L'AGENCE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION –  
THE AGENCY FOR CO-OPERATIVE HOUSING**

**PROCÈS-VERBAL  
RÉUNION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION  
Le 15 juin 2005**

---

**1. OUVERTURE DE LA SÉANCE**

La réunion du conseil d'administration s'ouvre le 15 juin 2005 à 13 h 30.

Sont présent(e)s :

Ray Hession  
Peter Crawford  
Carol Davis  
Stuart Thomas  
Barb Millsap,

qui forment quorum.

L'administratrice Jill Kelly se joint au groupe à 15 h 45.

Sont aussi présent(e)s Alexandra Wilson et Olga Tasci, de la FHCC, Laird Hunter, conseiller juridique, et Catherine Cummings, secrétaire de séance.

Ray Hession préside la réunion. Le début de la réunion se déroule à huis clos; seuls les administrateur(trice)s y assistent. Les autres personnes présentes se joignent ensuite aux administrateur(trice)s.

Le président explique qu'avant la réunion du conseil d'administration, les administrateur(trice)s ont étudié à huis clos l'offre qu'a présentée Alexandra Wilson, à la demande du président, d'occuper le poste de directeur(trice) général(e) de L'Agence. Les administrateur(trice)s avaient autorisé le président à négocier les conditions d'un contrat de travail avec Alexandra.

**2. ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR**

Les administrateur(trice)s adoptent l'ordre du jour.

3. **APPROBATION DU PROCÈS-VERBAL DE LA DERNIÈRE RÉUNION**

P/A/A Carol Davis/Barb Millsap

**IL EST RÉSOLU QUE** le procès-verbal de la réunion du conseil d'administration qui a eu lieu le 15 avril 2005 soit approuvé.

4. **RAPPORT D'ÉTAPE**

On remet aux administrateur(trice)s un rapport rédigé par la FHCC qui fait état de l'avancement du dossier de l'implantation de L'Agence depuis la dernière réunion du conseil d'administration. Alexandra Wilson présente quelques observations préliminaires et répond aux questions des administrateur(trice)s.

Alexandra signale que le conseil d'administration de la FHCC a renouvelé le mandat de Carol Davis et de Peter Crawford à titre d'administrateur(trice)s de L'Agence. Ils assumeront ces fonctions pendant trois ans.

Alexandra explique qu'à son avis, l'entente conclue entre L'Agence et la SCHL est claire et fonctionnelle malgré quelques maladroites. Elle se dit satisfaite de la façon dont on a structuré la rémunération et du fait que L'Agence n'est pas tenue de présenter ses budgets annuels à la SCHL. On prévoit une formule d'ajustement annuel des frais de L'Agence pendant la durée de l'entente, qui est de cinq ans. L'Agence s'acquittera de sa responsabilité financière en déposant des états financiers vérifiés.

Alexandra déclare que le portefeuille des coopératives d'habitation la préoccupe. L'Agence assume la responsabilité de programmes qui ont été lancés il y a quelque temps déjà. De nombreuses coopératives sont dans de piètres conditions. La priorité absolue de L'Agence devrait être d'étudier l'état physique et financier des coopératives d'habitation en profondeur et de faire état des résultats de cette étude dans son premier rapport annuel, afin de s'assurer que l'évaluation de son rendement repose sur des faits exacts.

Alexandra attire l'attention des administrateur(trice)s sur une demande formulée par la FHCC dans son rapport d'étape. La Fédération réclame que L'Agence verse 60 000 \$ pour couvrir les coûts liés aux services offerts par Alexandra Wilson, Olga Tasci et Melanie Clement du 1<sup>er</sup> juillet au 30 septembre 2005, ainsi qu'aux services de Nora Sobolov, en ce qui concerne la phase II. Alexandra signale que les fonds de démarrage de L'Agence sont suffisants pour répondre à cette demande et que les deux organismes s'acquitteraient ainsi de leurs responsabilités : la FHCC

respecterait, à ses frais, ses obligations conformément à l'entente de la phase I, et L'Agence n'assumerait que les coûts afférents aux éléments qui font partie de la phase II, et qui peuvent donc être financés par les fonds que la SCHL a versés à L'Agence pour lui permettre de couvrir ses frais de démarrage.

**P/A/A** Peter Crawford/Carol Davis

**IL EST RÉSOLU QUE** que la FHCC présente des rapports d'étape sur l'implantation de L'Agence et sur les activités préparatoires à cette implantation au conseil d'administration;

**IL EST AUSSI RÉSOLU QUE** L'Agence convienne de verser 60 000 \$ à la FHCC pour assumer les coûts afférents aux services offerts jusqu'à la fin du mois de septembre par Alexandra Wilson, Olga Tasci, Melanie Clement et Nora Sobolov, qui ne font pas partie des services que la FHCC est tenue de dispenser conformément à l'entente de la phase I conclue avec la SCHL.

## **5. RAPPORT DU COMITÉ DES FINANCES ET DE LA VÉRIFICATION**

Peter Crawford fournit un compte rendu verbal de la réunion du Comité des finances et de la vérification, qui a immédiatement précédé celle du conseil d'administration. Il clarifie la question de la modification du budget et des frais de L'Agence. Le comité se dit plutôt satisfait de la précision du budget et de l'élaboration du plan financier, qui s'est faite dans les règles de l'art. On exprime toutefois certaines préoccupations au sujet du rapprochement des comptes des coopératives et de la SCHL, qui pourrait se révéler exigeant pour L'Agence, selon l'approche qu'adoptera la Société. Il faudra surveiller la situation de près pour voir à ce qu'elle n'ait pas de répercussions sur le plan financier de L'Agence.

Peter indique qu'il faudra aussi prêter attention à la transition des dossiers de la SCHL à L'Agence. La SCHL fera sans doute en sorte que la transition de ses dossiers vers L'Agence se déroule sans heurts mais il conviendra de surveiller la situation. Il offre aussi aux administrateur(trice)s une mise à jour quant à l'éventuelle impartition des services de tenue de livres et de comptabilité : le comité est satisfait de l'entente provisoire négociée par Alexandra. Cependant, on demande de pouvoir valider la qualité des services offerts et des frais demandés avant d'adjuger un contrat de services continu.

Peter signale qu'on a discuté des besoins de L'Agence en matière d'assurance, et qu'Alexandra a déclaré au comité qu'elle siège au conseil d'administration de The Co-operators, fournisseur éventuel de services d'assurance. On a aussi abordé la question du compte bancaire de L'Agence.

Ray Hession précise que la rémunération de L'Agence fera l'objet de versements anticipés, tous les trimestres. Les dispositions de l'entente conclue entre la SCHL et L'Agence prévoient que cette dernière peut accumuler une réserve d'exploitation qui ne dépasse pas 150 000 \$.

## **6. ENTENTE DE SERVICE AVEC LA SCHL**

### **(a) Normes de rendement**

On indique aux administrateur(trice)s qu'on a joint une ébauche de l'Annexe D à l'entente entre L'Agence et la SCHL; cette annexe définit les normes de rendement de L'Agence et les critères d'évaluation du rendement. Comme il s'agit d'une ébauche, il faudra la compléter. On exprime certaines préoccupations quant à l'absence de données de référence sur le rendement actuel de la SCHL, qui empêche d'établir des objectifs clairs; il faut viser une amélioration constante des services.

### **(b) Demandes de changement**

On explique aux administrateur(trice)s que le Processus de demande de changement présenté en annexe de l'entente avec la SCHL n'est pas encore prêt, et qu'on ne peut donc pas le soumettre à l'approbation du conseil. Il incombe à la SCHL de rédiger la prochaine version du document.

### **(c) Principes relatifs au plan de transition à la résiliation**

Alexandra explique brièvement que les Principes relatifs au plan de transition à la résiliation, qui doivent être annexés à l'entente avec la SCHL, aborderont la question des mesures pratiques à adopter dans l'éventualité d'une résiliation hâtive de l'entente. La SCHL a rédigé une ébauche excessivement complexe, et la FHCC a demandé que le document soit réécrit.

### **(d) Frais de démarrage et frais annuels**

Alexandra signale que la rédaction de l'Annexe J de l'entente, qui définit les frais de démarrage et les frais annuels de L'Agence, doit être terminée d'ici le 31 juillet. Le soir où l'entente a été signée, on s'est dépêché de rédiger un projet d'annexe afin de le joindre à l'entente, ce qui a donné lieu à des erreurs de transcription. Après qu'Alexandra eut écrit à la SCHL pour clarifier la situation, on a reçu une lettre de Bill Smith, de la SCHL, dans laquelle il s'interrogeait quant à l'augmentation des frais. Alexandra explique aux administrateur(trice)s que les frais n'ont pas augmenté depuis la présentation du budget de L'Agence à la SCHL, le 2 mai dernier. On a plutôt fait des erreurs en transcrivant les données du budget dans le projet d'annexe.

On dit aux administrateur(trice)s qu'il faut revoir certains frais : les frais des services compris dans les phases III et IV et les frais afférents au programme du Manitoba, qui ne relève pas encore de la SCHL, ne devraient pas être pris en considération.

## **7. PLANIFICATION DES ACTIVITÉS**

### **(a) Stratégie de service à la clientèle**

On remet aux administrateur(trice)s une ébauche de la dernière version de la stratégie de service à la clientèle, qu'on a mise à jour après la compilation des résultats d'un sondage sur la satisfaction des clients. Ce sondage a été effectué auprès de coopératives d'habitation relevant du fédéral, dans les provinces dont les programmes seront désormais gérés par L'Agence. Olga Tasci explique la façon dont le sondage a été mené, donne le taux de réponse, ainsi que de l'interprétation de ces réponses par la FHCC. On avait envoyé une lettre à environ 600 coopératives pour les inviter à répondre au sondage. Elles pouvaient remplir un questionnaire papier mais seulement une quarantaine d'entre elles ont décidé de procéder ainsi. Les 204 autres coopératives qui ont répondu au sondage l'ont fait sur Internet. Olga indique que 51 % des réponses viennent de coopératives albertaines.

Dans la plupart des cas, c'est un(e) employé(e) ou le (la) gestionnaire de la coopérative qui a répondu au sondage, comme prévu. La vaste majorité des répondant(e)s a communiqué avec la SCHL dans les six mois précédant la réalisation du sondage et s'est dite satisfaite des différents indicateurs mesurés. Néanmoins, dans certains cas, on constate un écart considérable entre le degré de satisfaction signalé et l'importance du service aux yeux de la coopérative (p. ex. 86 % des répondant(e)s jugent important que le personnel de la SCHL déploie des efforts particuliers pour répondre à leurs besoins; cependant, seulement 56 % des répondant(e)s estiment que dans leur cas, ces efforts ont été fournis). Il est aussi intéressant aussi de remarquer que la plupart des coopératives se sont dites moins satisfaites des services offerts, dans l'ensemble, que de chacun des indicateurs mesurés.

Les administrateur(trice)s ne jugent pas convenable de s'appuyer sur ces résultats partiels et demandent qu'on poursuive le projet et qu'on s'efforce d'obtenir plus de réponses, particulièrement dans les régions où l'on relève un faible taux de participation.

### **(b) Normes de prestation des services**

Le conseil reporte à une date ultérieure l'étude des normes de prestation des services définies dans la stratégie. On attendra d'avoir obtenu d'autres réponses au sondage et de les avoir analysées.

On discute ensuite des difficultés et des conditions préalables en ce qui concerne la prestation de services de qualité, axés sur le client, et de la nécessité de trouver un équilibre entre les services dispensés par L'Agence et ses objectifs de contrôle.

**P/A/A** Stuart Thomas/Barb Millsap

**IL EST RÉSOLU QUE** le conseil adopte l'énoncé de politique sur le service à la clientèle présenté dans la stratégie.

**(c) Modèle de classification des risques**

On remet aux administrateur(trice)s un rapport à cet égard. Alexandra leur fait remarquer que la SCHL n'a pas encore approuvé le modèle de classification des risques. Deux experts indépendants ont étudié le rapport de recherche de la FHCC et ont partagé leur opinion à ce sujet avant que le rapport ne soit déposé. D'une part, un cabinet d'experts-conseils en économie a analysé le travail de recherche statistique. Les experts-conseils se sont dits agréablement surpris de la méthode utilisée, qu'ils jugent plutôt fiable. D'autre part, David Peters, un ancien haut fonctionnaire du gouvernement de l'Ontario et directeur général de la Société de logement de l'Ontario, a analysé le modèle qui, à son avis, est bien conçu. Cependant, il faudra le peaufiner lors de sa mise en place sur le terrain.

On signale aux administrateur(trice)s que la SCHL est préoccupée du fait que le modèle ne permet pas de cibler les coopératives qui n'accumulent pas de réserves de remplacement assez rapidement pour pouvoir effectuer les réparations qui s'imposent. La SCHL a demandé à la FHCC de faire des recherches plus poussées à cet égard mais a reconnu que les conditions du contrat de recherche ont été respectées.

**P/A/A** Barb Millsap/Jill Kelly

**IL EST RÉSOLU QUE** le conseil d'administration approuve le modèle de classification des risques défini dans le rapport de recherche de la FHCC et que L'Agence adopte ce modèle.

**(d) Déclaration annuelle de renseignements**

On remet aux administrateur(trice)s un rapport rédigé à ce sujet ainsi qu'un projet de déclaration. Alexandra Wilson survole les principaux éléments du rapport.

**P/A/A** Jill Kelly/Barb Millsap

**IL EST RÉSOLU QUE** le conseil d'administration approuve la Déclaration annuelle de renseignements et que cette dernière soit déposée à la SCHL.

Ray Hession quitte la réunion à 16 h 10 pour assister à la plénière de la conférence des gestionnaires de coopératives d'habitation. Jill Kelly le remplace à la présidence.

## 8. **RESSOURCES HUMAINES**

### (a) **Projet de politique**

Les administrateur(trice)s conviennent de reporter l'étude d'un projet de politique sur les ressources humaines à une prochaine réunion.

### (b) **Stratégie de recrutement de personnel**

Les administrateur(trice)s ont en main un document qui élabore une stratégie relative au recrutement d'employé(e)s aux postes supérieurs de L'Agence.

Alexandra Wilson signale que le budget affecté au recrutement d'employé(e)s, qui s'établit à 122 500 \$, est très limité. Elle indique aussi aux administrateur(trice)s qu'elle a entamé des discussions avec une agence de recrutement de cadres d'Ottawa et qu'elle a quelqu'un en vue pour gérer le processus de recrutement des employé(e)s à tous les postes de L'Agence, supérieurs ou non.

On discute ensuite de la question du recrutement d'employé(e)s de la SCHL.

**P/A/A** Stuart Thomas/Carol Davis

**IL EST RÉSOLU QU'**on transmette au conseil d'administration un rapport rédigé par Arlene Wortsman au sujet de la stratégie de recrutement de personnel de L'Agence.

## 9. **POLITIQUE SUR LES COMMUNICATIONS**

On remet aux administrateur(trice)s un projet de Politique sur les communications.

Ray Hession revient à 16 h 35 et reprend le rôle de président.

Le conseil demande qu'on modifie la politique pour qu'elle aborde la question des personnes qui prendront la parole publiquement au nom de L'Agence.

**P/A/A** Carol Davis/Barb Millsap

**IL EST RÉSOLU QUE** le conseil d'administration adopte la Politique sur les communications dans sa forme modifiée.

**10. RÉSOLUTION BANCAIRE**

**P/A/A** Peter Crawford/Barb Millsap

**IL EST RÉSOLU QUE** le conseil d'administration approuve l'ouverture d'un compte à *Your Credit Union*;

**QUE** le conseil adopte la résolution ci-jointe sur le pouvoir de signature pour ce compte;

**ET QUE** le conseil approuve et autorise la conclusion de l'entente relative à la tenue du compte avec la caisse de crédit.

**11. ASSURANCE**

Olga Tasci dresse un compte-rendu des efforts déployés pour mettre la dernière main aux exigences de L'Agence en matière d'assurance, de concert avec la SCHL, et pour trouver des fournisseurs de services d'assurance.

**12. SÉCANCE ANNUELLE D'INFORMATION**

On montre aux administrateur(trice)s une présentation PowerPoint qui sera donnée lors de la séance annuelle d'information. Cette séance aura lieu le lendemain, lors de l'assemblée annuelle de la FHCC. On demande aux membres du conseil d'assister à la séance d'information; ils (elles) ne sont toutefois pas tenu(e)s de participer à l'atelier de l'après-midi, organisé à l'intention des gestionnaires de coopératives d'habitation. Alexandra Wilson transmet aux administrateur(trice)s des exemples de questions qui pourraient leur être posées pendant l'atelier de l'après-midi. On convient que Ray Hession dirigera le groupe de discussion qui se réunira pendant l'avant-midi.

Stuart Thomas indique qu'il serait important de signaler aux personnes qui assisteront à la séance qu'on a enfin de bonnes nouvelles à transmettre à propos de L'Agence, et que le ministre Joe Fontana a considérablement contribué à l'avancement du dossier.

**13. AUTRES QUESTIONS**

**(a) Calendrier de L'Agence**

Le conseil convient de déplacer la réunion du Comité des finances et de la vérification au 8 septembre 2005, en après-midi, et la rencontre du conseil d'administration au 9 septembre, en avant-midi.

**P/A/A** Peter Crawford/Carol Davis

**IL EST RÉSOLU QUE** le conseil adopte le calendrier présenté pour la fin de l'année 2005 dans sa forme modifiée.

**(b) Locaux**

Jill Kelly affirme être en conflit d'intérêts puisqu'elle siège au conseil d'administration de la Association coopérative canadienne (ACC). Elle s'abstient de voter.

**P/A/A** Stuart Thomas/Peter Crawford

**IL EST RÉSOLU QUE** le conseil d'administration autorise L'Agence à louer des bureaux temporaires au sein des locaux de l'Association coopérative canadienne.

**(c) Produits à livrer – phase I**

**P/A/A** Barb Millsap/Peter Crawford

**IL EST RÉSOLU QUE** le conseil confirme que les produits à livrer ci-après sont complets, que les résultats sont conformes à toutes les exigences fixées à leur égard et que, de l'avis du conseil, chaque produit à livrer répond entièrement aux fins visées :

- tenue de six réunions du conseil d'administration et de deux réunions du Comité des finances et de la vérification
- mise en œuvre de la Politique sur les communications
- mise en œuvre de la stratégie de service à la clientèle et de l'adoption des normes sur le service à la clientèle
- mise en œuvre des politiques sur les ressources humaines
- mise en œuvre de la stratégie de recrutement
- élaboration des budgets de démarrage et d'exploitation, ainsi que des propositions de prix pour la phase II
- élaboration du budget des immobilisations

**(d) Délégation des pouvoirs**

À la lumière du grand volume d'affaires que L'Agence devra traiter, le conseil discute de la nécessité d'adopter une mesure de délégation de pouvoirs qui pourra être mise en application quand le(la) directeur(trice) général(e) sera en fonction.

**14. ÉVALUATION DE LA RÉUNION**

Les administrateur(trice)s ont indiqué qu'il serait très souhaitable de recevoir les documents relatifs à la réunion plus tôt. Alexandra Wilson en convient et affirme que les documents seront livrés plus tôt à l'avenir.

L'ordre du jour étant épuisé, le président, Ray Hession, lève la séance à 17 h 05.

**COPIE CONFORME** du procès-verbal de la réunion du conseil d'administration de L'Agence des coopératives d'habitation – Agency for Co-operative Housing qui a eu lieu le 15 juin 2005.

---

Ray Hession, Le président

---

Catherine Cummings, La secrétaire de séance