

**AGENCE D'ADMINISTRATION DES PROGRAMMES D'HABITATION  
COOPÉRATIVE DU CANADA –  
CO-OPERATIVE HOUSING PROGRAMS ADMINISTRATION AGENCY**

**PROCÈS-VERBAL  
RÉUNION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION  
Le 12 novembre 2004**

---

**1. OUVERTURE DE LA RÉUNION**

La réunion du Conseil d'administration s'ouvre le 12 novembre 2004, à 9 h 14.

Sont présent(e)s :

Peter Crawford  
Carol Davis  
Ray Hession  
Jill Kelly  
Stuart Thomas  
Barb Millsap,

qui forment quorum.

Sont aussi présentes Alexandra Wilson, la représentante du membre, Nora Sobolov, qui fait un exposé, et Melanie Clement, chargée du procès-verbal. Margaret Singleton se joint au groupe à 11 h pour le point 9.

Ray Hession préside la réunion.

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

Les administrateur(trice)s sont d'accord sur l'ordre du jour, et reportent le point 5, Mandat du Conseil d'administration, au point 12.

**3. ADOPTION DES PROCÈS-VERBAUX DES RERNIÈRES RÉUNIONS**

P/A/A Ray Hession/Peter Crawford

**IL EST RÉSOLU QUE** les procès-verbaux des deux réunions du Conseil d'administration tenues le 9 août 2004 soient approuvés.

#### **4. ARRÊTÉ DE SITUATION SUR LE DÉMARRAGE DE L'AGENCE**

Les administrateur(trice)s ont en main un rapport sur les progrès accomplis à ce jour pour la création de l'Agence. Alexandra Wilson fait le point verbalement. Les points à signaler sont que David Cluff, notre principal interlocuteur à la SCHL, a quitté la Société et a été remplacé par Eva Berringer. Cela fait suite au transfert antérieur du dossier de l'Agence de Doug Stewart à Bill Smith, au niveau des vice-présidences de la SCHL. Le principal point où il y a un glissement de l'échéancier de démarrage de l'Agence est les discussions avec la SCHL. Un accord avec la SCHL sur la première entente de services de l'Agence pourrait quand même être conclu pour la fin de janvier, mais cette date commence à être incertaine. Il pourrait être possible d'y arriver si des discussions accessoires sur les questions secondaires peuvent avoir lieu en parallèle avec les négociations principales sur l'Agence.

Les administrateur(trice)s sont informé(e)s que le travail sur le point clé du chemin critique – la création du système d'information de l'Agence – respecte l'échéancier et avance bien. Il reste suffisamment de temps pour les autres points à l'échéancier pour que le Conseil ait l'assurance raisonnable que tout glissement de ce côté-là n'empêchera pas d'atteindre les étapes critiques clés.

Au sujet de la collaboration possible avec le Fonds fédéral de stabilisation des coopératives, le Conseil est informé que la SCHL a refusé son appui pour l'option de la pleine convergence des opérations des deux entités, étant d'avis que le partage d'un personnel autre qu'administratif pourrait donner lieu à des conflits d'intérêts. La question a été abandonnée pour l'instant. L'impératif de convergence pourrait devenir plus contraignant avec le temps, à mesure que le Fonds de stabilisation verra s'effriter la demande de ses services et que les accords d'exploitation des coopératives d'habitation avec la SCHL commenceront à expirer, ce qui provoquera une diminution de la charge de travail de l'Agence. (Huit pour cent des coopératives auront fini de payer leur dette hypothécaire et verront leur accord d'exploitation expirer d'ici dix ans. Après cela, les accords expirent à une cadence accélérée.)

#### **5. MODIFICATIONS AU RÈGLEMENT N° 1**

Le Conseil discute des modifications recommandées au Règlement n° 1. Sauf pour les changements proposés aux articles 5.04 à 7.09, les modifications proposées portent toutes sur des questions d'intendance. Il est convenu de remplacer le mot « may » par le mot « can » à un endroit, dans la version anglaise.

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

**IL EST RÉSOLU QUE** les modifications au Règlement n° 1 soient approuvées.

## **6. MANDAT DU COMITÉ DES FINANCES ET DE LA VÉRIFICATION**

Les administrateur(trice)s sont saisi(e)s du projet de mandat du Comité des finances et de la vérification.

Le Conseil approuve l'énoncé de mandat, moyennant les changements suivants :

- ajout d'une disposition donnant au (à la) vérificateur(trice) externe le droit de recevoir l'avis de convocation des réunions du Comité et d'y assister, à son choix;
- la suppression des mots « par la direction et le Conseil » au point 13 de la liste des responsabilités.

## **7. NOMINATION DU COMITÉ DES FINANCES ET DE LA VÉRIFICATION**

Le président demande deux volontaires pour le Comité des finances et de la vérification. Carol Davis et Barb Millsap se portent volontaires et sont nommées au Comité, avec le trésorier, Peter Crawford.

## **8. CRÉATION DU SYSTÈME D'INFORMATION DE L'AGENCE**

Les administrateur(trice)s ont en main le rapport de la FHCC sur le processus en place pour l'acquisition d'un système d'information automatisé approprié pour l'Agence. Plusieurs points ressortent de la discussion du rapport :

- s'il arrive qu'elle doive un jour retirer à l'Agence la responsabilité de la gestion du portefeuille, la SCHL doit avoir le droit de recevoir à la fois le système d'information et les données qu'il renferme.
- La FHCC doit intervenir dans la fourniture du système d'information pendant la création de l'Agence, mais elle ne devrait pas y rester indéfiniment par la suite.
- Il faut désigner un ou des utilisateurs principaux de l'information et lui ou leur donner la responsabilité de définir les besoins et les critères de réception du système.
- L'Agence sera le principal utilisateur du système et donnera accès à d'autres utilisateurs – les vérificateur(trice)s de la coopérative, le Fonds de stabilisation, la SCHL, les coopératives et d'autres – selon la nécessité.
- Les problèmes touchant l'intégrité des données reçues de la SCHL sur ses coopératives clientes risquent de poser certaines difficultés, mais il faut se rappeler que la responsabilité ultime des données appartient aux coopératives. Les données contenues dans le système ne seront jamais meilleures que celles fournies par les coopératives.

- La vue principale des données dans le système sera par coopérative, ce qui va dans le sens de l'articulation clientèle de l'Agence.

Le Conseil convient qu'Alexandra Wilson doit présider le Groupe des utilisateurs principaux de l'information au nom du Conseil. Le mandat sera soumis à la prochaine réunion du Conseil. Le Conseil a une discussion préliminaire sur la façon de nommer les membres du groupe, signalant que la SCHL devrait en être, avec les représentant(e)s d'une fédération régionale d'habitation coopérative et d'une société de gestion des propriétés ayant une bonne expérience des coopératives. Ray Hession fournira un modèle pour le mandat.

L'étude du projet de Liste des conditions pour les fournisseurs de services logiciels en location-acquisition est remise à plus tard, soit lorsque les besoins du système auront été mieux définis.

## **9. STRATÉGIE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE DE L'AGENCE**

Le Conseil a en main une stratégie préliminaire de service à la clientèle. Il y a encore des sections importantes à définir, en attendant un sondage des coopératives d'habitation et la définition des besoins de service bilingue. Les administrateur(trice)s sont informé(e)s que la stratégie, une fois bien définie, sera réécrite en langage plus accessible.

Alexandra Wilson fait un bref commentaire, signalant que les principales stratégies pour un excellent service à la clientèle comprennent la transparence et l'adaptation des produits à leur clientèle visée.

La discussion fait ressortir les éléments clés ci-après :

- Comment l'Agence satisfera-t-elle ses client(e)s et mesurera-t-elle la satisfaction de la clientèle? Quel mode de gestion l'Agence adoptera-t-elle pour traduire la stratégie en processus? Il faut exprimer les stratégies en produits.
- L'objectif de l'Agence sera d'établir non pas des normes de satisfaction, mais des normes de service.
- Il faut un pont pour faire la transition de la stratégie à la mise en œuvre. L'Agence doit toujours se demander : « Qu'est-ce que le gouvernement cherchait à faire en créant les programmes? »
- Pour prendre en main la fonction de réception des appels dont la SCHL est actuellement chargée et établir des normes appropriées, il faudra de l'information sur le genre d'appels que reçoit la SCHL.
- La qualité du service aux coopératives peut-elle entraîner une augmentation de l'observation?
- La transition pose un défi : les coopératives doivent être convaincues que l'Agence a à cœur leurs meilleurs intérêts et qu'elle s'intéresse à leurs résultats nets plutôt qu'aux détails.

- À l'heure actuelle, il n'y a pas d'indicateur de rendement de base dans le domaine du service à la clientèle.
- Dans l'introduction de l'annexe 1, le point 3 pourrait diluer la responsabilisation.

Le Conseil appuie les orientations fixées dans les documents préliminaires sur la stratégie de service à la clientèle et donne instruction de passer aux étapes suivantes qui y sont définies.

Le Conseil approuve en outre l'approche globale du service à la clientèle exposée dans la stratégie, qui prévoit particulièrement que l'Agence ne suivra pas un programme particulier de gestion de la qualité pour ce qui est du service à la clientèle et ne demandera pas d'attestation en vertu d'un tel programme, mais définira elle-même son approche, s'inspirant de sources comme l'Institut national de la qualité, le gouvernement du Canada et la UK Housing Corporation.

Le Conseil s'attendra de voir le texte final de la stratégie à sa réunion de janvier.

#### **10. NOMINATION DU CONSEILLER JURIDIQUE**

P/A/A Peter Crawford/Barb Millsap

**IL EST RÉSOLU QUE** Laird Hunter de Worton Hunter fasse fonction d'avocat général de l'Agence et Neil Milton de Milton Geller de conseiller juridique.

#### **11. VISION, MISSION ET VALEURS DE L'AGENCE**

Le Conseil participe à une séance de remue-méninges animée par Nora Sobolov en vue de l'élaboration d'énoncés de vision, de mission et de valeurs pour l'Agence. Partant des résultats de la séance, Nora rédigera des projets d'énoncés dont le Conseil sera saisi à sa prochaine réunion.

#### **12. MANAT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Les administrateur(trice)s ont en main un projet d'énoncé de mandat pour le Conseil d'administration. Le Conseil approuve l'énoncé, avec les modifications suivantes :

- Le Conseil choisira le (la) PDG, qui recrutera l'équipe de la haute direction.
- Le mot « mandat » sera remplacé par « rôle ».

P/A/A Stuart Thomas/Jill Kelly

Le Conseil convient de ramener de 2009 à 2006 la date de la première révision prévue de l'énoncé.

**IL EST RÉSOLU QUE** la politique du Conseil soit approuvée, avec modifications.

Un énoncé des rôles des administrateur(trice)s individuel(le)s sera étudié à une date ultérieure.

**13. AFFAIRES NOUVELLES**

Il est rappelé aux administrateur(trice)s que la prochaine réunion du Conseil doit avoir lieu le 9 janvier 2005.

Il est convenu que le Conseil étudiera le calendrier des réunions de l'Agence pour 2005 à sa prochaine réunion. Ce calendrier prévoira une réunion pour le 16 ou le 17 juin, en marge de l'assemblée annuelle de la FHCC à Edmonton. Barb Millsap informe le Conseil qu'elle ne pourra pas assister à cette réunion.

Ray Hession ne pourra pas assister aux réunions pendant la période de deux mois commençant le 15 janvier 2005. La vice-présidente, Jill Kelly, présidera les réunions du Conseil qui auront lieu pendant ce temps.

L'ordre du jour étant épuisé, le président, Ray Hession, lève la séance à 14 h 45, HNE.

**COPIE CONFORME** du procès-verbal d'une réunion du Conseil d'administration de l'Agence d'administration des programmes d'habitation coopérative du Canada – Co-operative Housing Programs Administration Agency of Canada tenue le 12 novembre 2004.

Le président,

---

Ray Hession

La secrétaire de séance,

---

Melanie Clement