

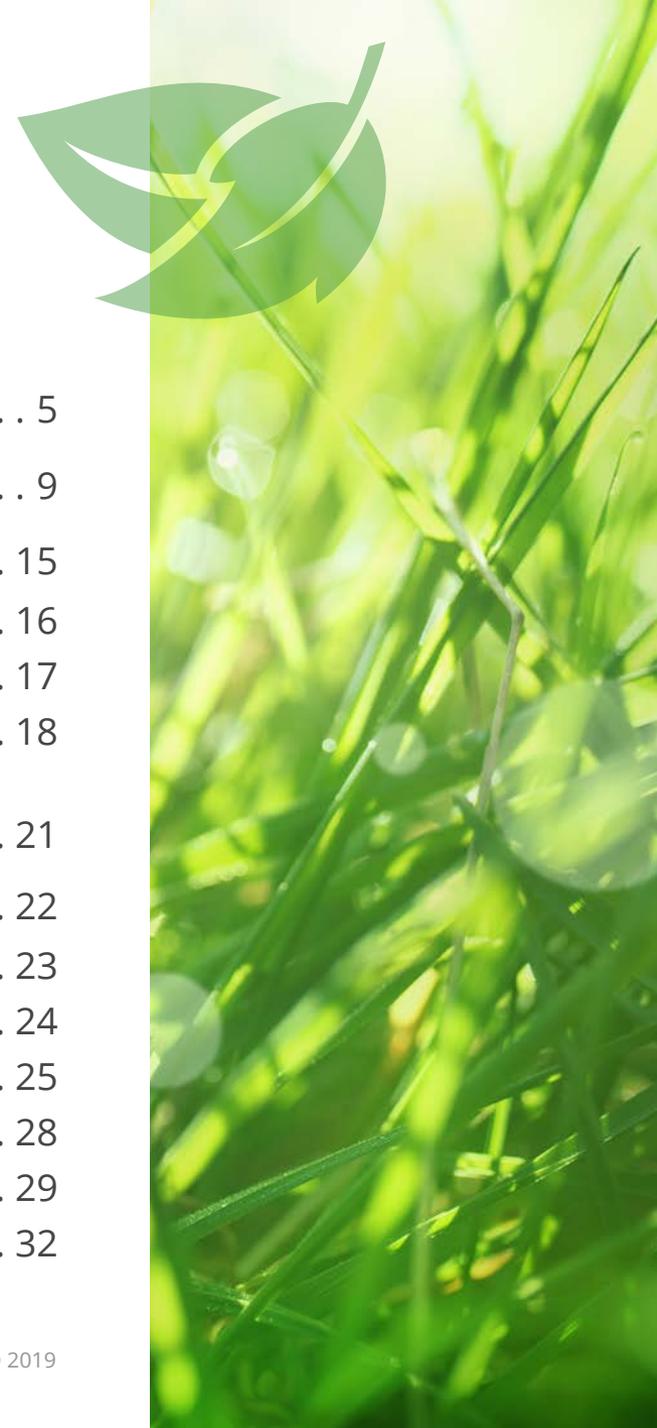
Rapport bisannuel du rendement du portefeuille 2018

RAPPORT À L'INTENTION DE LA SCHL



L'Agence des coopératives d'habitation
The Agency for Co-operative Housing

Table des matières



Principales conclusions	5
Aperçu	9
Profil de conformité du portefeuille	15
Approche	16
Objectifs de l'entente	17
Gravité des écarts	18
Retards de paiement des prêts hypothécaires et des impôts	21
Profil de risque du portefeuille	22
Approche	23
Objectifs de l'entente	24
Tendance de risque	25
Aperçu du risque	28
Santé financière	29
État des lieux	32

Table des matières



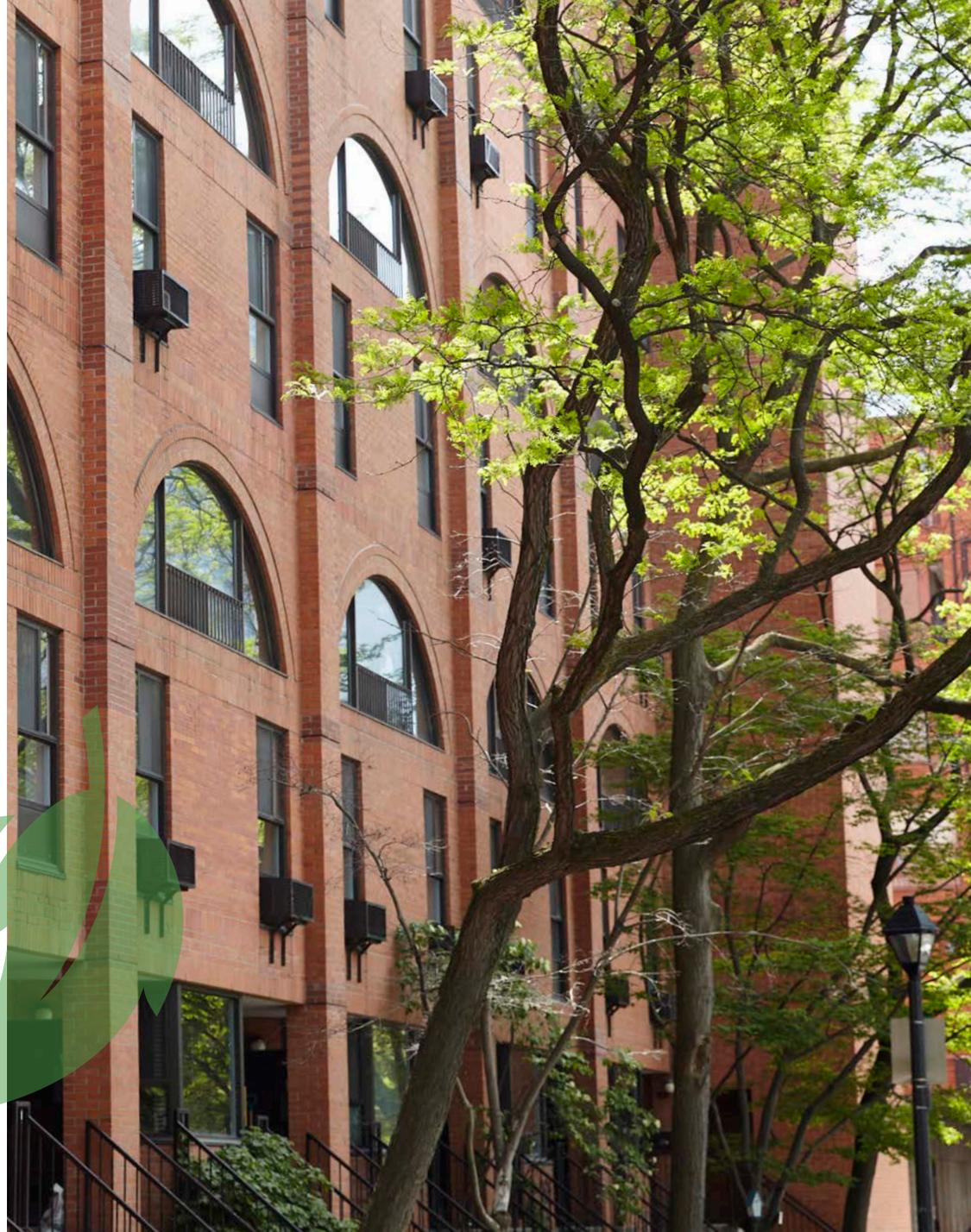
Rendement d'exploitation des clients	36
Objectifs de l'entente	37
Arriérés et créances irrécouvrables	38
Administrateurs avec arriérés	42
Pertes d'inoccupation	46
Assurance	51
Dépenses d'entretien et de réparation des immobilisations	52
Réserves entièrement financées	55
Contributions aux réserves et soldes des réserves	56
Satisfaction des clients	61
Approche	62
Objectif de l'entente	63
Regard vers 2020	64

Table des matières



Annexes	67
Annexe A : Données	68
Annexe B : Non-conformité : Définitions	73
Annexe C : Cote de risque composite	74
Annexe D : Données médianes sur le rendement	76

Principales conclusiones



Principales conclusions



OBJECTIF : Gestion plus efficace du portefeuille à coût comparable ou moindre

Meilleure conformité avec les accords d'exploitation

- 83 % des clients de l'Agence se conforment pleinement à leur accord d'exploitation (70 % en 2008).
- On observe une baisse des manquements à la conformité pour tous les niveaux de gravité depuis 2008.
- Les retards de paiement des prêts hypothécaires et des impôts fonciers ont chuté considérablement depuis 2007.

Amélioration du profil des risques

- Plus de la moitié du portefeuille (51 %) présente une cote de risque faible ou modérée (39 % en 2007).
- 89 % des clients affichent une tendance de risque stable ou en amélioration.
- En 2018, 89 % des clients se sont vu attribuer une cote bonne ou excellente pour leurs liquidités, et 72 % pour leur revenu net (79 % et 55 % en 2007, respectivement).
- Quatre des neuf coopératives dont l'état des lieux était mauvais en 2018 (2 % du portefeuille) ont depuis obtenu de nouveaux prêts pour assumer les frais des importantes réparations d'immobilisations, et une autre fait l'objet d'un redéveloppement complet.



Principales conclusions



Amélioration du rendement d'exploitation

- Une baisse constante des revenus perdus en raison des arriérés, des créances irrécouvrables et des logements vacants a permis d'améliorer la rentabilité des programmes.
- Le nombre de clients déclarant des arriérés des administrateurs à la fin de l'exercice a diminué de près des deux tiers (10 % en 2018; 28 % en 2007), et le total dû par des administrateurs, de 83 %.
- Les arriérés et les créances irrécouvrables en Ontario et en C.-B. continuent de chuter, alors que la hausse qui a commencé après 2014 en Alberta est désormais en ralentissement au fur et à mesure que la province se remet progressivement de son ralentissement économique.
- Le taux médian des arriérés et des créances irrécouvrables à l'échelle de notre portefeuille est passé de 0,9 % du total des loyers annuels en 2007 à 0,4 % en 2018.
- À 9 % de notre portefeuille, la part des clients déclarant un ratio d'arriérés et de créances irrécouvrables de 3 % ou plus affiche une baisse de 12 points de pourcentage par rapport à 2007 et de 3 points de pourcentage par rapport à 2016.
- La médiane des pertes d'inoccupation par logement a atteint un nouveau plancher de 33 \$ par logement, malgré une augmentation de la moyenne des loyers bruts potentiels depuis 2007.
- La majorité des clients de l'Agence continuent de fleur marché local, avec seulement 5 % affichant des pertes d'inoccupation supérieures à celles du marché.
- Les dépenses d'entretien et d'améliorations ont augmenté de 46 % depuis 2007 (dépenses médianes par logement en 2018 : 3 261 \$; en 2007 : 2 229 \$).
- Le pourcentage des clients dépensant 4 000 \$ ou plus par logement par année pour l'entretien ou les réparations a presque triplé depuis 2007.

Principales conclusions

- Moins de clients sont sous-assurés.
- La contribution annuelle médiane à la réserve de remplacement dans notre portefeuille a affiché une croissance de 2,3 fois depuis 2007, passant de 985 \$ par logement à 2 256 \$.
- 45 % des clients possèdent un solde de la réserve de remplacement de 6 000 \$ ou plus par logement — près de deux fois le taux de 25 % en 2007.
- Plus des deux tiers des coopératives ayant une entente de sauvetage financier seront en mesure soit de refinancer leur dette à la fin de leur accord d'exploitation ou de rembourser leur prêt intégralement, sans annulation discrétionnaire des intérêts.
- Pendant l'existence de l'agence, seuls deux clients dont le premier plan de sauvetage financier a été recommandé par l'agence ont reçu un deuxième plan de sauvetage. Aucune perte de logements n'a été imputée à des défauts de paiement hypothécaire.

OBJECTIF : Avantages continus des coopératives d'habitation pour les Canadiens

- Les taux d'inoccupation et les taux d'arriérés et de créances irrécouvrables chez les coopératives ayant une entente de sauvetage financier ont diminué de moitié au cours des dix dernières années.

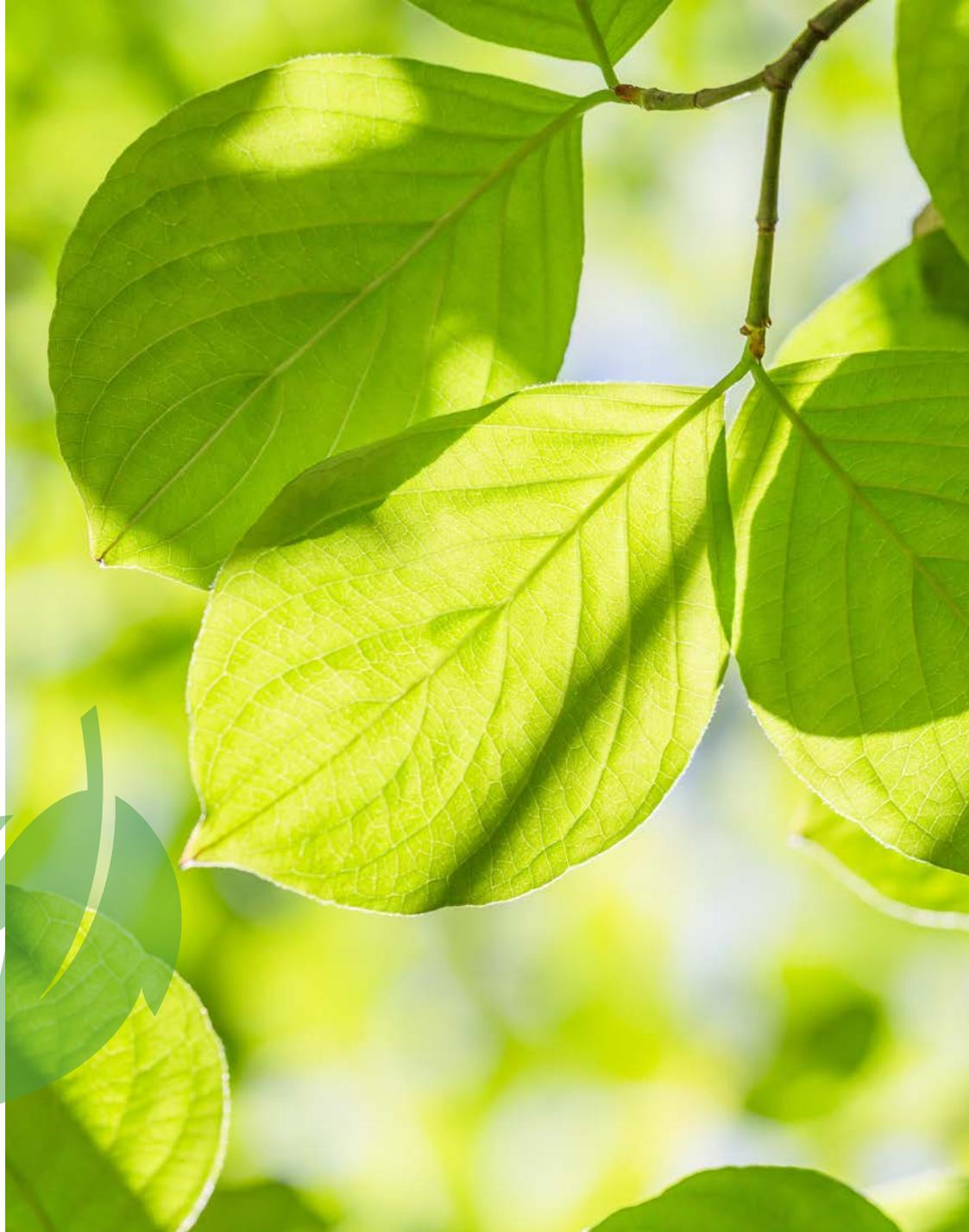


OBJECTIF : Amélioration de la satisfaction de la clientèle au sein du portefeuille

Le taux de satisfaction des clients a considérablement augmenté depuis 2005, dernière année de gestion directe du portefeuille par la SCHL, et il continue de croître, avec une cote de satisfaction de 90 % en 2018, comme le confirme notre dernière enquête sur la satisfaction de la clientèle.



Aperçu

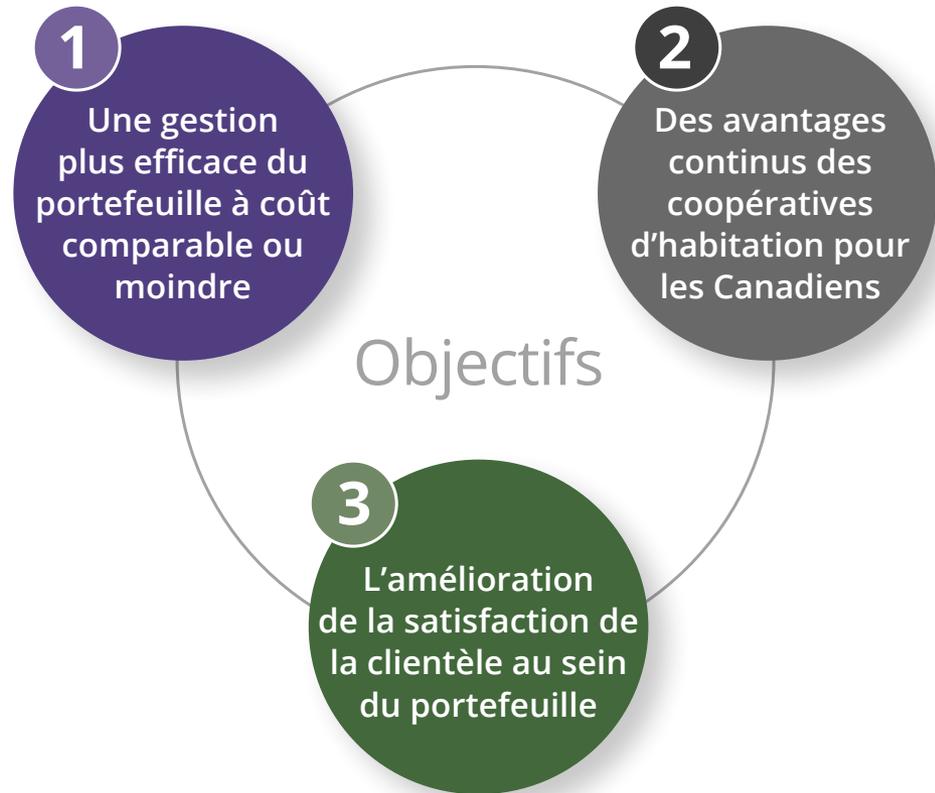


Aperçu

Objectifs

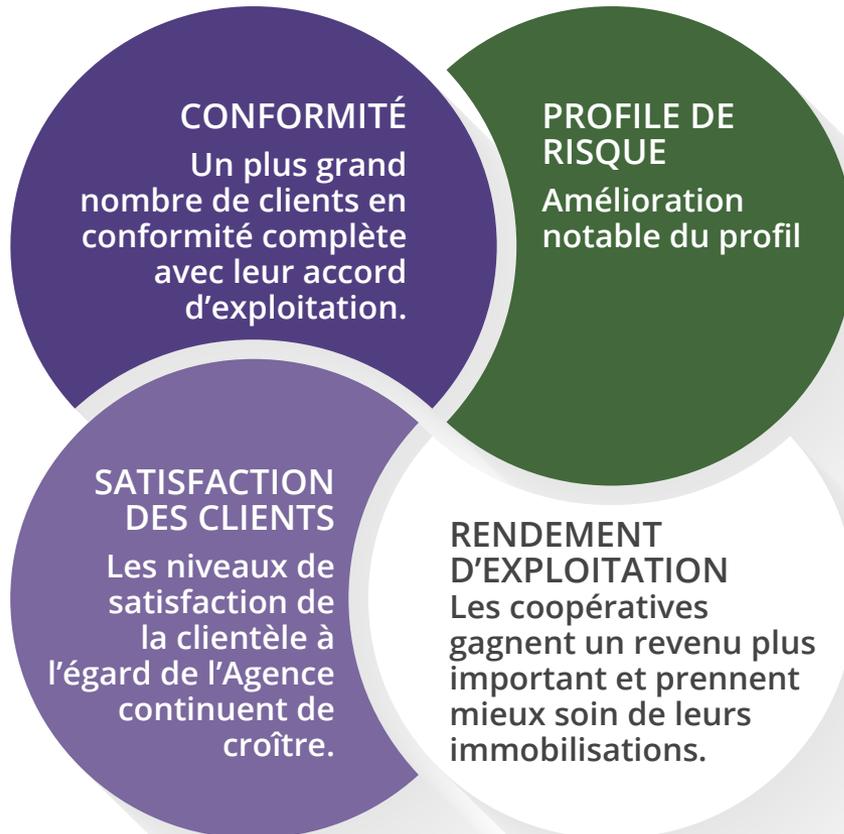
Tous les deux ans, l'Agence des coopératives d'habitation produit un rapport évaluant l'état et le rendement du portefeuille des coopératives d'habitation dont nous gérons les accords conclus avec la SCHL. Le présent examen démontre les progrès importants réalisés au cours des 11 dernières années¹ vers l'atteinte des trois principaux objectifs établis dans l'entente entre l'Agence et la SCHL.

1. L'année 2007, première année complète d'exploitation de l'Agence, sert d'année de référence à laquelle est comparée l'information de 2016 pour la majorité des indicateurs.



Aperçu

Résultats



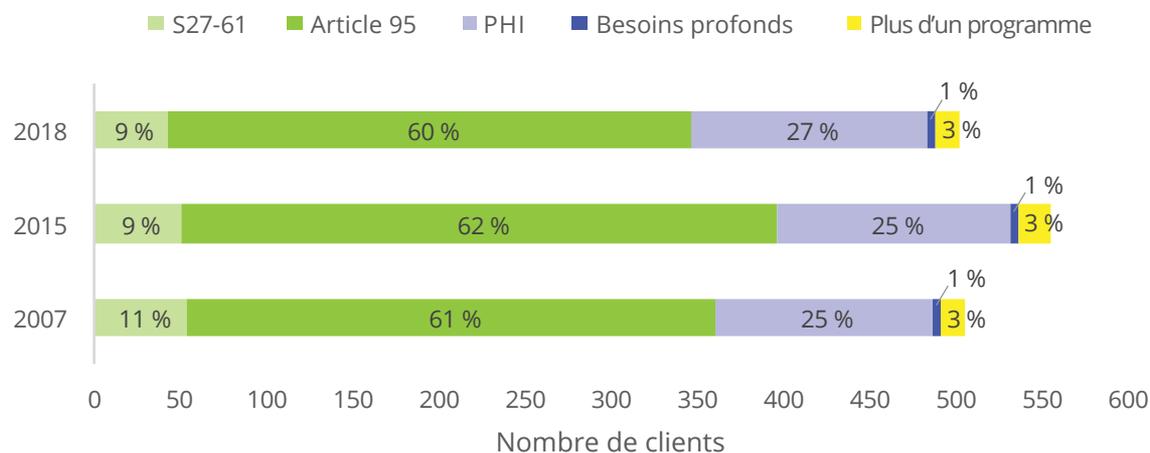
- L'ensemble de données pour cet examen comprend 502 coopératives d'habitation exploitées dans le cadre de six programmes fédéraux dans quatre provinces. Ensemble, elles détenaient 30 042 logements et représentaient 97 % du portefeuille de l'Agence au 31 décembre 2018. L'**annexe A** présente de plus amples renseignements sur les ensembles de données.
- Tous les montants en dollars cités dans le présent examen ont été indexés en dollars constants pour l'année 2018, sauf indication contraire.

Aperçu

Profil du portefeuille : répartition par programme

La ventilation de l'ensemble de données par programme a été plutôt stable au cours de la période d'exploitation de l'Agence, affichant une légère baisse maintenant évident pour les coopératives opérant sous le programme de l'article 95 — ce qui est imputable à la fin d'accords d'exploitation dans le cadre de ce programme.

Composition de l'ensemble de données par programme



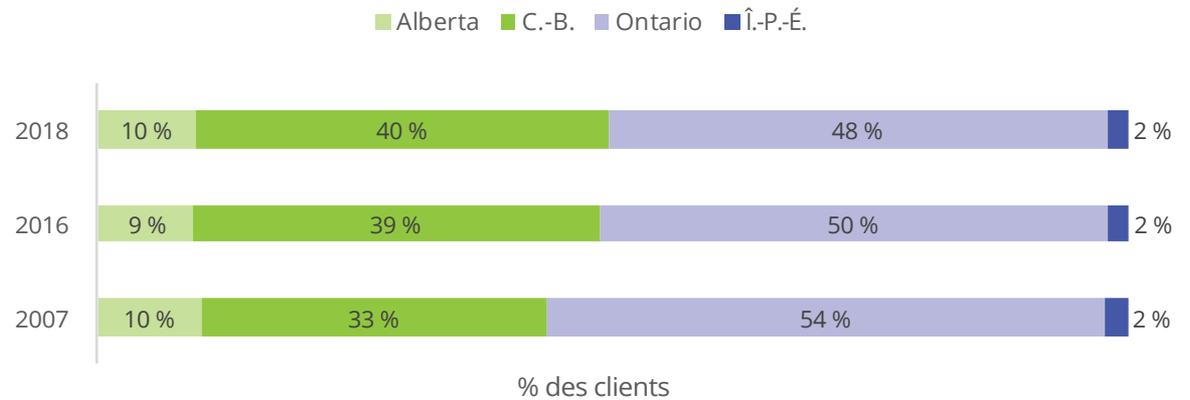
Aperçu



Profil du portefeuille : répartition par province

Même si peu de choses ont changé depuis notre dernier examen (2016), la répartition par province diffère un peu de celle de 2007 en raison de l'arrivée de nouveaux clients de la Colombie-Britannique et du départ de clients de l'Ontario dont les accords d'exploitation sont arrivés à échéance.

Composition de l'ensemble de données par province



Aperçu

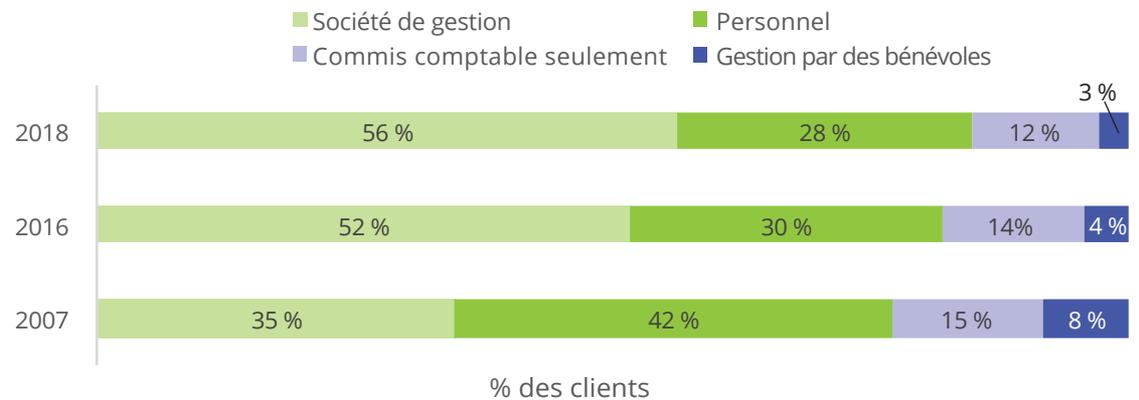
Profil du portefeuille : répartition par modèle de gestion



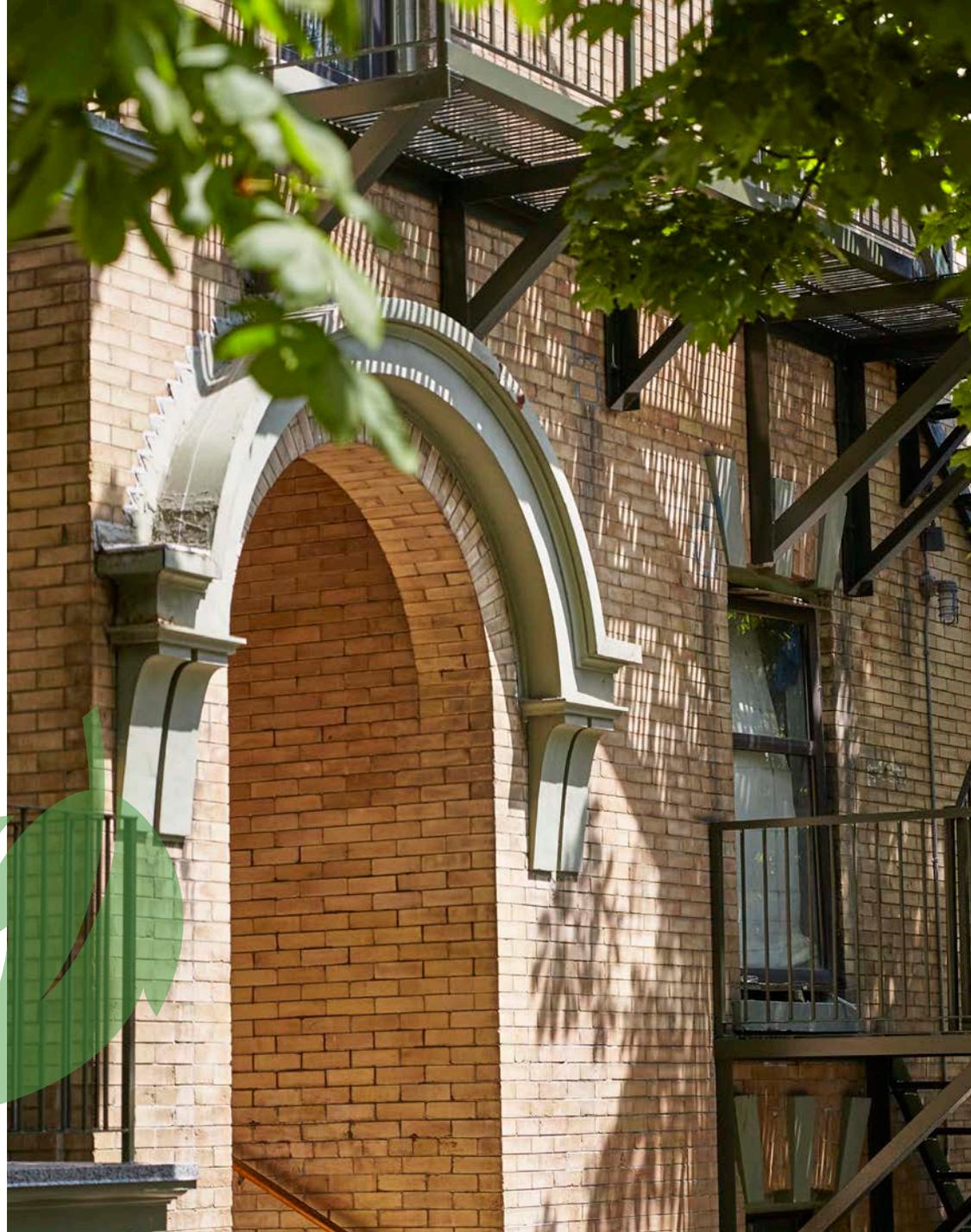
Un nombre croissant de clients de l'Agence se tournent vers des sociétés de gestion immobilière pour s'occuper de leurs opérations quotidiennes. Ce changement s'explique tant par l'ajout de clients de la Colombie-Britannique, où règne depuis longtemps le modèle de gestion immobilière contractuelle, que par la popularité croissante de ce modèle de gestion en Ontario.

Depuis 2016, la proportion des clients de l'Agence qui ont recours à des sociétés de gestion est passée de 52 % à 56 %. Cette augmentation s'est faite aux dépens de trois autres modes de gestion.

Composition de l'ensemble de données par modèle de gestion



Profil de conformité du portefeuille



Profil de conformité du portefeuille

Approche

Le programme de gestion de la conformité de l'Agence permet de s'assurer que les fonds publics dépensés aux termes des programmes de coopératives d'habitation sont utilisés comme prévu et qu'ils sont dûment comptabilisés. Étant donné que la classification de la conformité de l'Agence a été réévaluée en profondeur en 2008, c'est cette année-là qui sert de référence dans la présente section, à l'exception des retards de paiement des prêts hypothécaires et des impôts fonciers, pour lesquels les comparaisons sont effectuées par rapport à 2007.

Les manquements à la conformité aux accords d'exploitation sont classés ainsi : violation, écart important à la conformité ou léger écart à la conformité. Ces cotes sont définies à l'**annexe B**.

Les données présentées dans cette section reflètent le statut de conformité de la totalité des 515 clients de l'Agence au 31 décembre 2018.

Profil de conformité du portefeuille

Objectifs de l'entente

Notre examen évalue le rendement du portefeuille par rapport aux **trois objectifs clés de conformité** définis dans l'entente entre l'Agence et la SCHL.

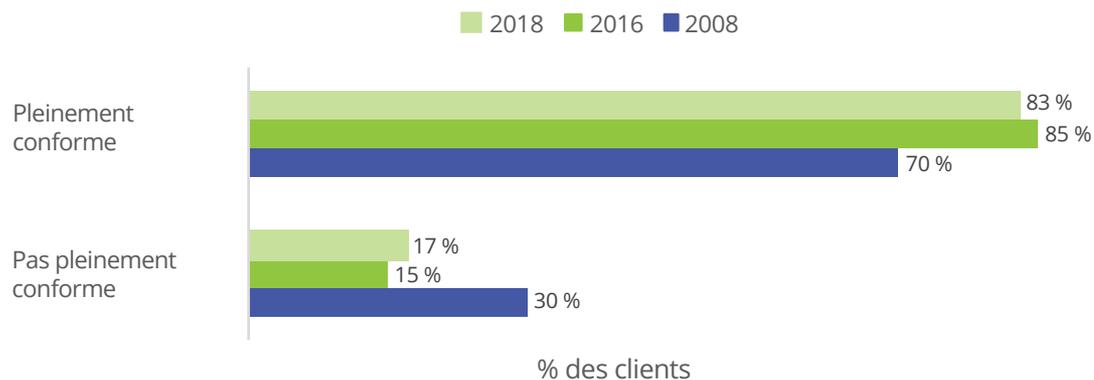
OBJECTIF N° 1

Augmentation de la connaissance des programmes au sein du portefeuille, comme en témoigne une hausse de la conformité aux accords d'exploitation.

Au 31 décembre 2018, 83 % des clients de l'Agence respectaient pleinement leur accord d'exploitation avec la SCHL. En baisse de deux points de pourcentage par rapport à 2016, la conformité complète est en hausse de 13 % par rapport à son niveau de 70 % en 2008.²

2. Dans l'analyse qui suit, les manquements aux ententes de sauvetage financier ne figurent pas dans le tableau.

État de conformité du portefeuille



Profil de conformité du portefeuille



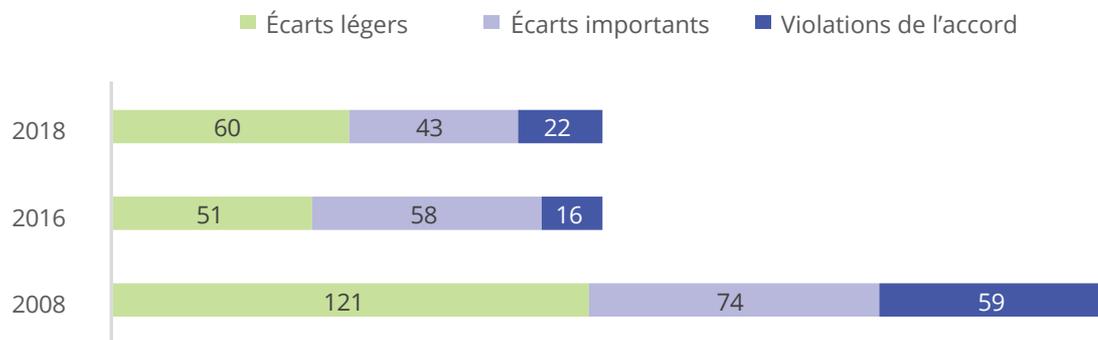
Gravité des écarts

OBJECTIF N° 2

Niveaux stables et, avec le temps, améliorés de conformité aux accords d'exploitation au sein du portefeuille, comme en témoigne un déclin du nombre de violations des accords d'exploitations et des écarts importants à la conformité.

Le nombre total de violations et d'écarts importants à la conformité (65) est en baisse comparativement à 2016 (74) et à 2008 (133).

Nombre d'écarts à la conformité par gravité



On observe une forte baisse des manquements à la conformité pour tous les niveaux de gravité depuis 2008.

Profil de conformité du portefeuille

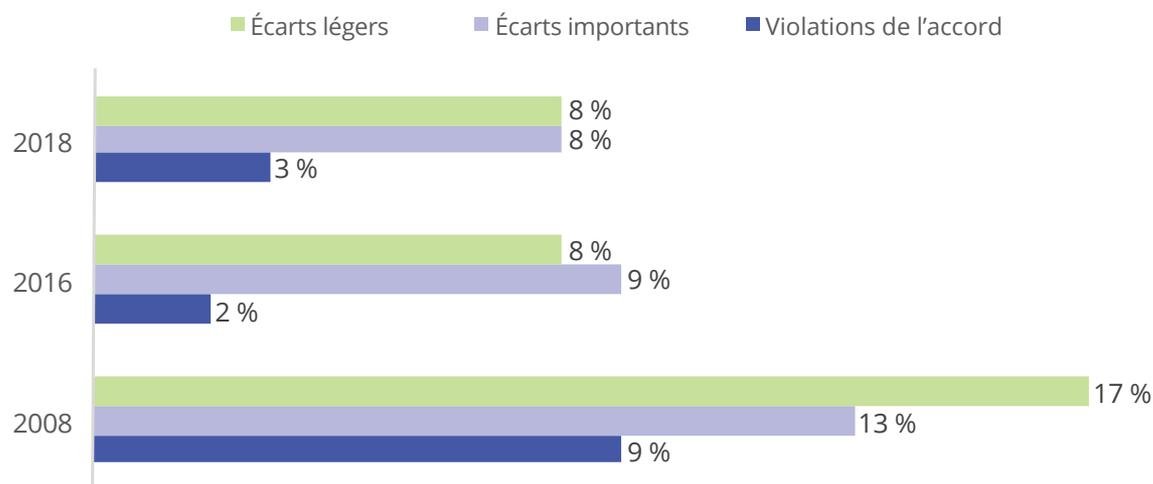


Gravité des écarts

Le nombre de manquements et la proportion de clients ayant commis des manquements affichent tous deux une forte baisse par rapport à 2008, malgré une légère hausse depuis 2016. En revanche, la proportion de coopératives ayant des écarts importants et le nombre de ces écarts ont continué leur descente constante (43 - 8 % en 2018; 58 - 9 % en 2016; 74 - 13 % en 2008).

Celles affichant des écarts légers représentent 8 % de notre portefeuille, inchangé par rapport à 2016, mais bien en deçà des 17 % en 2008.

Répartition des écarts à la conformité par gravité



Profil de conformité du portefeuille

Gravité des écarts

La hausse du nombre de manquements depuis 2016 est principalement imputable à un plus grand nombre de clients qui ne logent pas le nombre minimum requis de ménages subventionnés. Nous croyons que cela est imputable au manque de certitude quant à la question de savoir si tous les ménages ayant maintenant droit à une subvention dans le cadre du programme de l'article 95 seront éligibles pour recevoir une aide dans le cadre du programme fédéral qui devrait remplacer l'aide proportionnée au revenu à l'échéance des accords d'exploitation. Il est possible que les coopératives non conformes choisissent de réduire leur dépendance à l'égard de l'aide qu'elles craignent de perdre.

Une enquête plus poussée sur le nombre d'écarts légers, qui sont passés de 51 en 2016 à 60 en 2018, révèle une augmentation du nombre de déclarations de renseignements tardives. Bien que cela ne soit pas l'unique cause, cette hausse est largement imputable au dépôt tardif de demandes de supplément au loyer, qui précède l'achèvement du dépôt des demandes annuelles de renseignements (DAR). Au fur et à mesure que les coopératives s'habituent au processus de dépôt des demandes, le nombre de dépôts tardifs devrait diminuer.

En forte baisse comparativement à 2008, le nombre de violations de l'accord et d'écarts légers affiche une légère hausse par rapport à 2016, ce qui est le résultat de circonstances particulières.

Profil de conformité du portefeuille



Retards de paiement des prêts hypothécaires et des impôts

OBJECTIF N° 3

Moins de coopératives du portefeuille qui manquent à leurs obligations financières, comme en témoigne une baisse des cas de retard dans le paiement des prêts hypothécaires et des impôts fonciers.

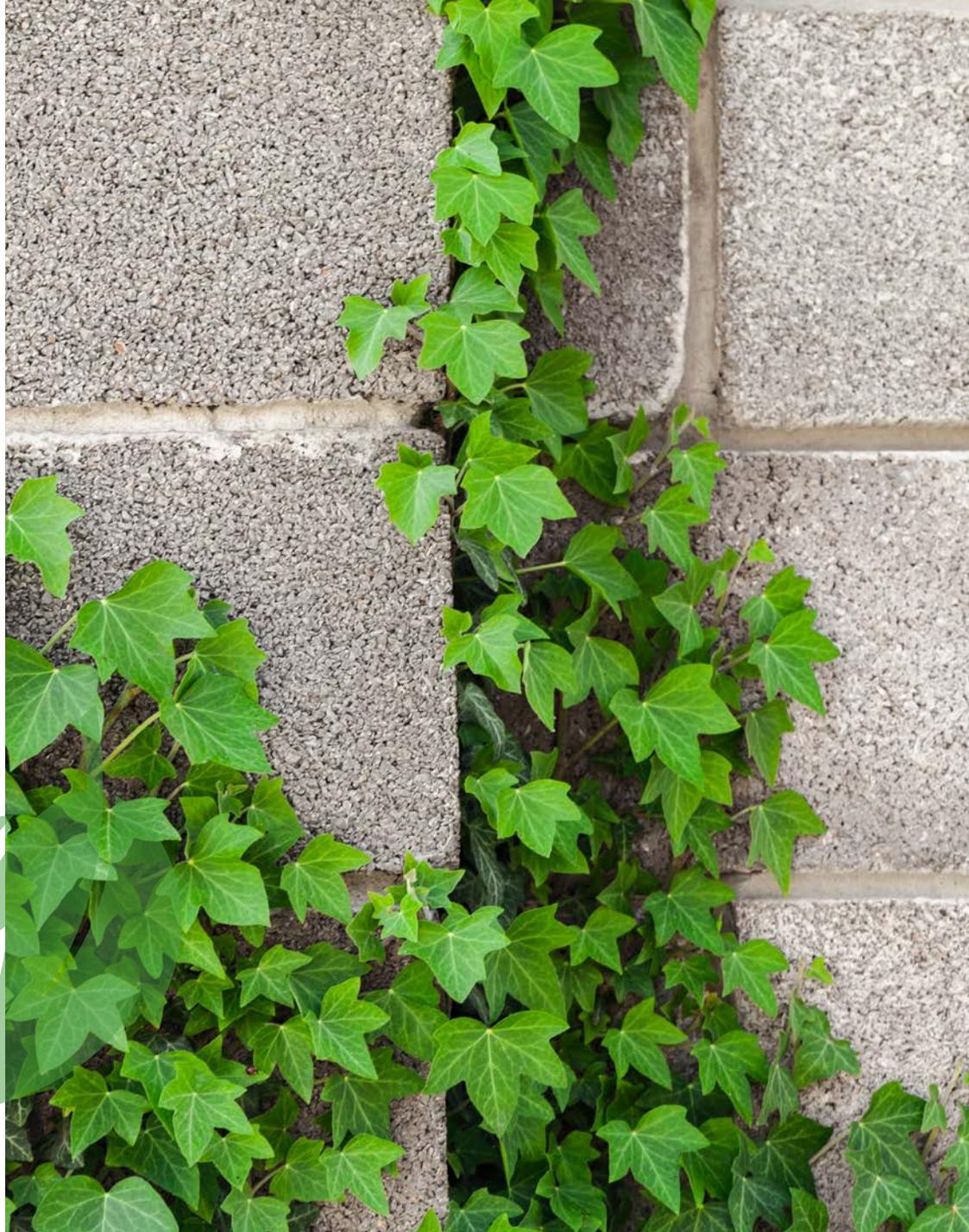
Au fur et à mesure que nous nous rapprochons du stade où aucune coopérative n'accuse un retard dans le paiement des prêts hypothécaires ou des impôts fonciers, les progrès réalisés par rapport à cet objectif peuvent sembler négligeables. Cependant, un regard sur les montants en dollars en souffrance révèle une amélioration impressionnante.

Arriérés de prêts hypothécaires et d'impôts fonciers						
	2018		2016		2007	
	Nombre de clients	% des clients	Nombre de clients	% des clients	Nombre de clients	% des clients
Retards de paiement hypothécaire*	2	0,38 %	4	0,80 %	11	2,10 %
Retards de paiement des impôts fonciers**	2	0,38 %	1	0,20 %	3	0,60 %
Arriérés de prêts hypothécaires et d'impôts fonciers	1 509 058 \$		2 241 204 \$		Non disponible	

* Tous les clients avec un retard de paiement hypothécaire. En 2016, deux clients avaient des arriérés sur l'hypothèque de deuxième rang seulement.

** Les arriérés d'impôts fonciers réglés par le prêteur et ajoutés au prêt hypothécaire sont traités comme des arriérés hypothécaires, et non comme des arriérés d'impôts fonciers.

Profil de risque du portefeuille



Profil de risque du portefeuille

Approche

L'Agence réalise une analyse exhaustive des risques de chaque client chaque année. La cote de risque composite que nous attribuons (Faible, Modéré, Supérieur à la moyenne ou Élevé) reflète l'évaluation par l'Agence de la santé financière actuelle et des perspectives d'avenir du client. Les définitions des cotes figurent à l'**annexe C**.

Bien qu'au final fondée sur le jugement, notre attribution de la cote de risque de chaque client s'appuie fortement sur les résultats des tests normalisés.

Notre système d'information génère une cote fondée sur des évaluations distinctes de la stabilité financière du client, de son rendement financier actuel et de l'état des lieux. D'autres facteurs de risque peuvent être à l'origine d'une cote supérieure à la moyenne ou élevée.

Avant d'attribuer une cote finale, le personnel de l'Agence tiendra également compte d'autres renseignements, y compris les conditions du marché locatif.

Les cotes sont rajustées en cours d'année en fonction de changements externes ou de mesures importantes prises par le client.

Les inspections de routine de l'état des lieux ont été suspendues en 2013, à la demande de la SCHL; entre 2013 et 2018, nous avons inspecté seulement les propriétés des coopératives à risque ou qui sont exploitées sous un programme à subventions majorées. À mi-chemin en 2018, il a été convenu que les inspections de routine des propriétés devraient être rétablies à l'échelle du portefeuille dans son intégralité. Les inspections sont désormais réalisées tous les trois ans. En l'absence d'une inspection récente, les gestionnaires des relations de l'Agence mettent à jour la cote d'état des lieux lorsque de nouvelles données leur sont communiquées, par exemple, lorsque d'importantes réparations d'immobilisations sont effectuées ou lorsqu'une évaluation de l'état des bâtiments révèle de nouveaux problèmes.

Profil de risque du portefeuille

Objectifs de l'entente

Cet examen évalue le rendement du portefeuille par rapport aux **quatre objectifs principaux** en matière de risque établis dans le cadre de l'entente entre l'Agence et la SCHL³, qui porte sur les améliorations dans le profil de risque général, la santé financière et l'état des lieux du portefeuille.

OBJECTIFS N^{OS} 1 ET 2

1. Sensibilisation accrue des coopératives à l'égard de leur propre rendement, comme en témoigne une amélioration générale du profil de risque du portefeuille.
2. Amélioration du profil de risque global du portefeuille, comme en témoignent une baisse du nombre de coopératives dont la cote de risque est élevée ainsi qu'un nombre stable ou croissant de coopératives dont la cote est faible ou modérée.

3. À la suite d'une discussion avec la SCHL, un cinquième objectif a été éliminé aux fins du présent examen. L'objectif était axé sur les coopératives n'atteignant pas leurs résultats : « Augmentation du pourcentage des coopératives n'atteignant pas leurs résultats, mais ne faisant pas l'objet d'une entente de sauvetage financier et qui ont recouvré la santé financière sans injection de fonds de l'assurance de la SCHL et sans aide enrichie. » Les examens précédents du portefeuille ont signalé des résultats positifs par rapport à cet objectif. Cependant, on a jugé que l'analyse très complexe requise pour évaluer les progrès réalisés n'en valait pas la peine.



Profil de risque du portefeuille

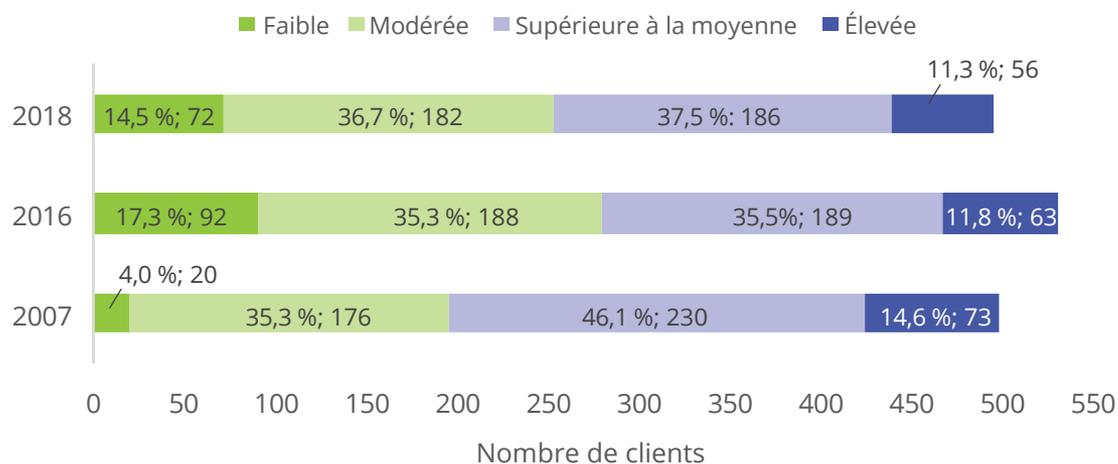


Tendance de risque

Les coopératives présentant une cote de risque composite supérieure à la moyenne ou élevée constituaient 48,8 % de notre portefeuille en 2018, en légère hausse par rapport à 47,3 % en 2016, mais considérablement en baisse par rapport à 60,7 % en 2007. Les clients présentant une cote de risque composite faible ou modérée constituent maintenant plus de la moitié du portefeuille (soit 51 %, en hausse par rapport à 39 % en 2007).

Le nombre de coopératives présentant une cote élevée a diminué depuis 2007, alors que le nombre de clients présentant une cote faible ou modérée a augmenté.

Cote de risque composite



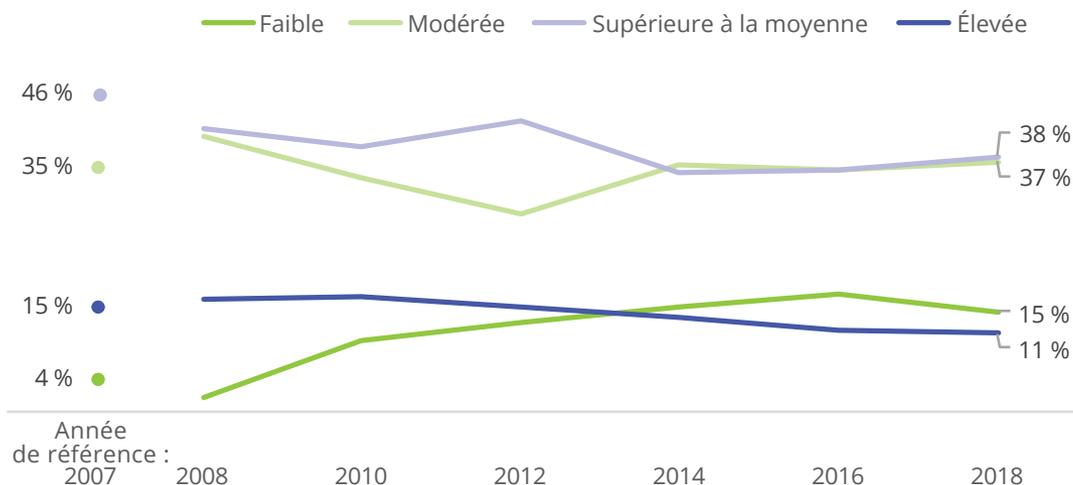
Profil de risque du portefeuille



Tendance de risque

Comme le montre le prochain graphique, après une hausse initiale, le pourcentage de clients affichant une cote de risque élevée a continué de diminuer depuis 2010, alors que la proportion des clients affichant une cote de risque faible a presque quadruplé depuis 2007. La proportion de clients dont la cote est modérée est demeurée relativement stable depuis 2014, alors que la proportion de clients dont la cote est supérieure à la moyenne a augmenté légèrement. Ces résultats ont été obtenus malgré l'afflux de clients initialement retenus par la SCHL pendant qu'ils étaient dans l'attente d'un plan de sauvetage financier.

Évolution du profil de risque du portefeuille



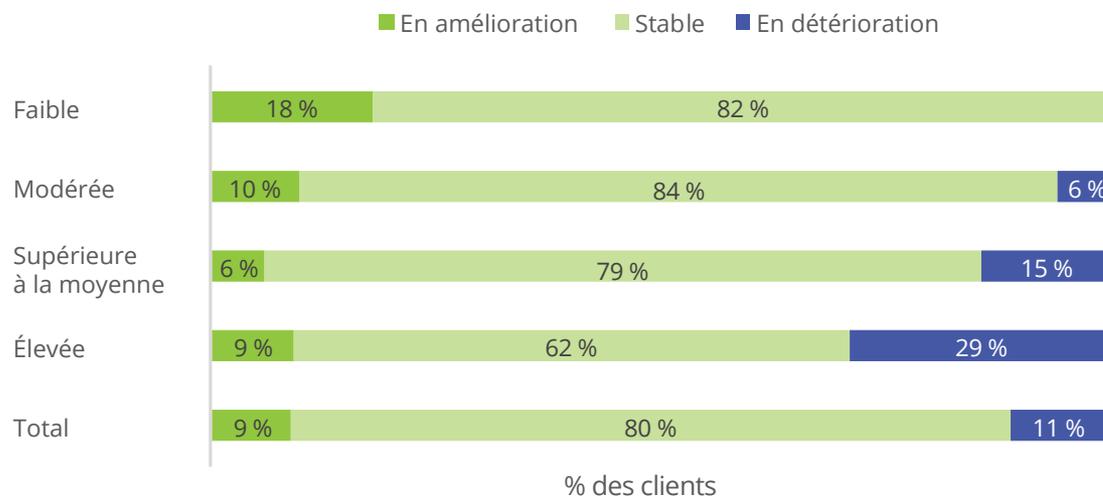
Profil de risque du portefeuille



Tendance de risque

Pendant notre processus annuel d'évaluation des risques, nous attribuons aux clients une tendance de risque : En amélioration, Stable ou En détérioration. 89 % de nos clients affichent une tendance stable ou en amélioration. Parmi les clients présentant une cote de risque composite élevée, on a jugé que seulement 29 % affichaient une tendance en détérioration en 2018 (34 % en 2016). Veuillez prendre note qu'une tendance en détérioration signifie que le client doit s'occuper de ses facteurs de risque; cela ne signale pas nécessairement une augmentation du risque de défaut de remboursement de prêt hypothécaire.

Tendance de la cote de risque composite



89 % des clients de l'Agence affichent une tendance de risque stable ou en amélioration.

Profil de risque du portefeuille

Aperçu du risque

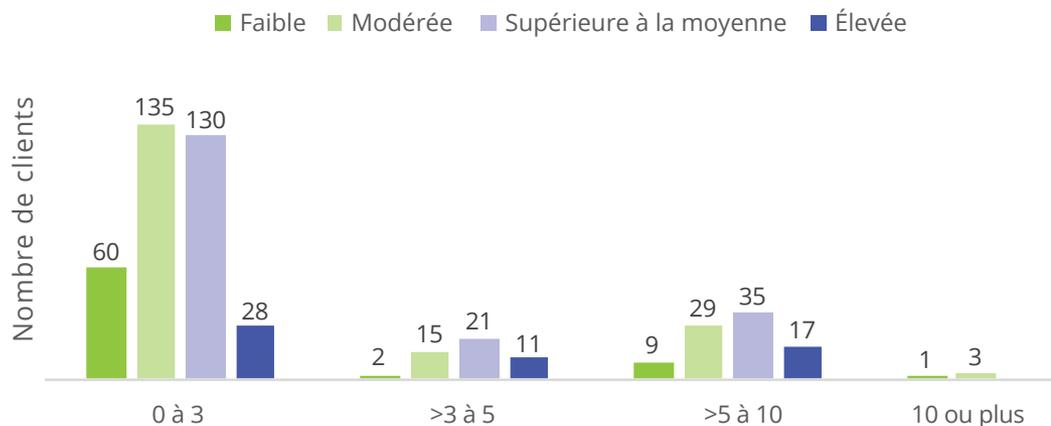
Le risque pour la SCHL diminue constamment au fur et à mesure que les coopératives d'habitation remboursent et, ultimement, ferment leurs prêts hypothécaires, ou les remplacent par des prêts non assurés. Puisque la réduction de l'endettement n'est pas prise en considération lors du calcul de la cote de risque composite d'un client (une mesure du risque d'entreprise), notre évaluation surestime le risque global de défaut de remboursement de prêt hypothécaire pour la SCHL.

Au 31 décembre 2018, 90 coopératives clientes avaient refinancé leurs prêts de la SCHL. Il est maintenant prévu que les accords d'exploitation de 44 % des clients prendront fin en 2020 et que ceux de 33 % de plus prendront fin d'ici la fin de 2023. Le graphique montre la répartition des cotes de risque composites selon le nombre d'années restant dans les accords d'exploitation des clients après 2018.

Parmi les coopératives dont la cote de risque était faible ou modérée, 76 % atteindront la fin de leur accord d'exploitation dans trois ans ou moins, comparativement à 50 % de celles dont la cote de risque est élevée. La position financière plus faible des clients financés

dans le cadre du dernier des grands programmes de coopérative d'habitation de la SCHL, relativement à celle de clients financés dans le cadre de programmes antérieurs, explique le changement prévu dans le profil de risque de notre portefeuille.

Cote de risque composite par années jusqu'à la fin de l'accord d'exploitation



Profil de risque du portefeuille

Santé financière

OBJECTIF N° 3

Amélioration de la santé financière du portefeuille, comme en témoignent une hausse du pourcentage de coopératives ayant un ratio de liquidité bon ou excellent ainsi qu'une hausse du pourcentage de coopératives ayant un ratio de revenu net bon ou excellent.

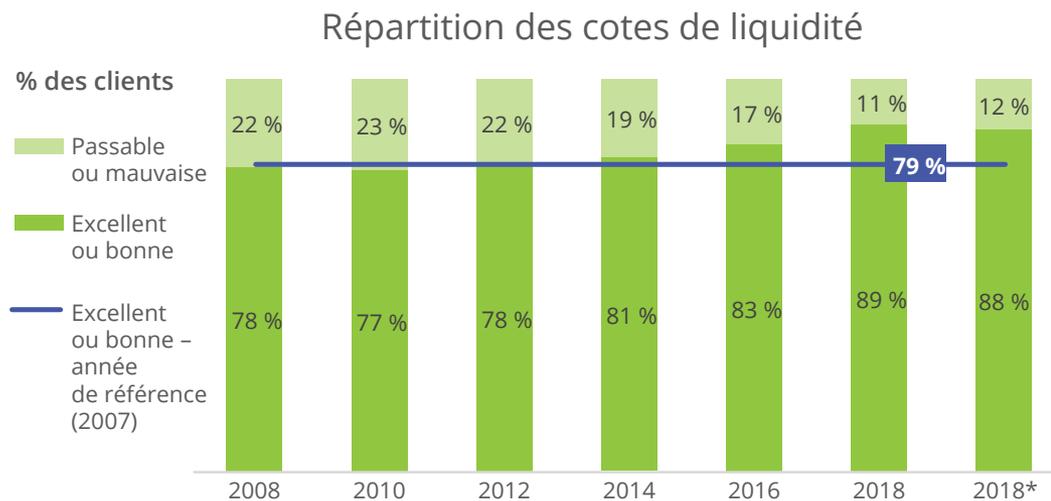
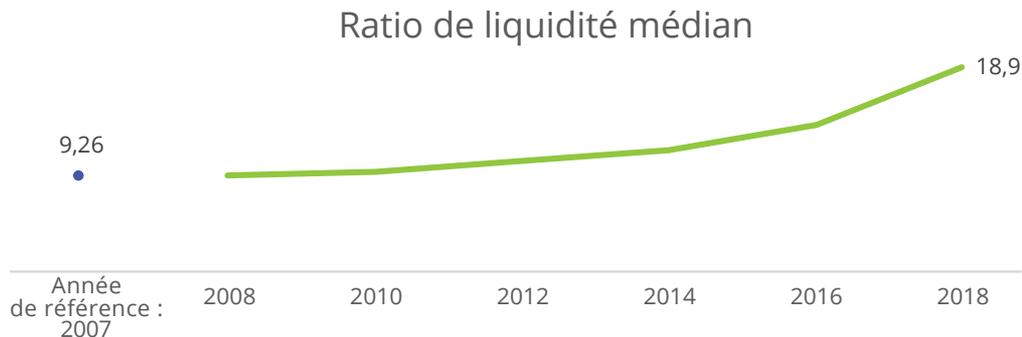
Les ratios de revenu net et de liquidité se sont renforcés entre 2007 et 2018; un pourcentage croissant de clients jouit d'un ratio bon ou excellent pour ces deux indicateurs financiers.

En 2018, 89 % des clients de l'Agence se sont vu attribuer une cote bonne ou excellente pour leurs liquidités, et 72 %, pour leur revenu net (79 % et 55 % en 2007).

Profil de risque du portefeuille

Santé financière

Entre 2007 et 2018, le ratio de liquidité médian de l'ensemble de données dans son intégralité a plus que doublé, passant de 9,26 à 18,9, et la part des coopératives présentant une cote bonne ou excellente a augmenté de 10 %. Lorsque l'on élimine toutes les coopératives libres d'hypothèques de l'ensemble de données de 2018, nous pouvons toujours observer une tendance positive en matière de liquidités.



* Toutes les coopératives libres d'hypothèque ont été éliminées

Profil de risque du portefeuille

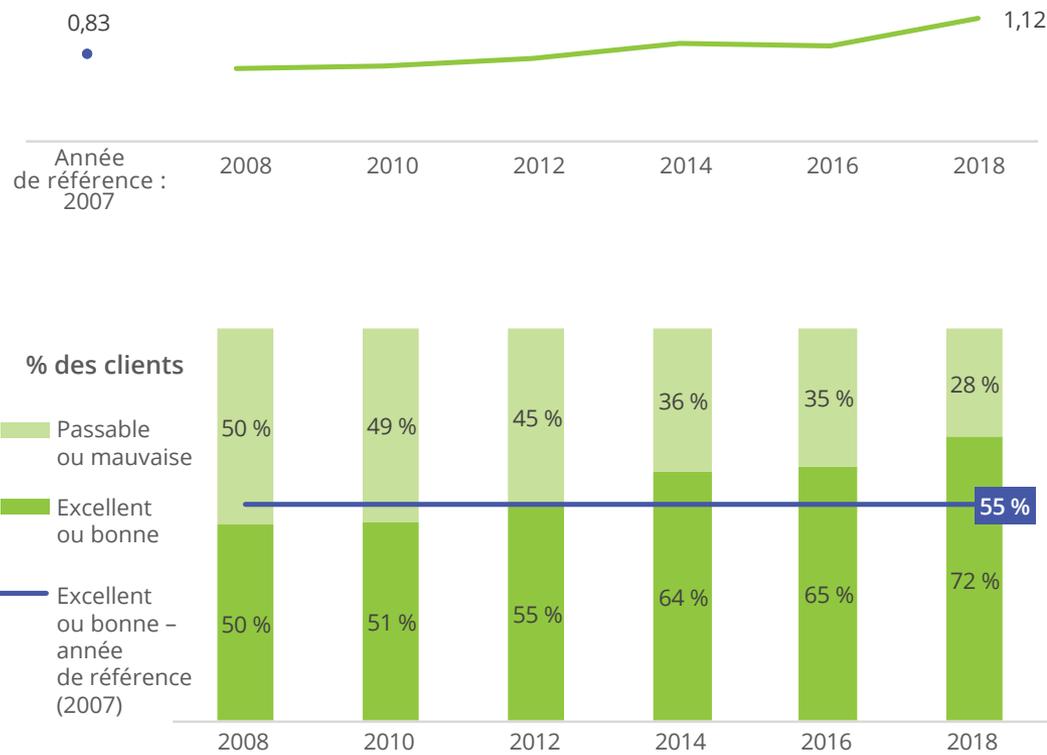
Santé financière



Le ratio médian du revenu net a progressé de 2007 (0,83) à 2018 (1,12). Les clients qui présentent un ratio de revenu net sain (bon ou excellent) constituaient 72 % du portefeuille en 2018, en hausse de 17 points de pourcentage par rapport à 2007.

En 2018, 28 % des clients de l'Agence présentaient un ratio de revenu net passable ou mauvais, comparativement à 45 % en 2007. Le pourcentage dont le ratio est passable a diminué (20 % en 2018; 26 % en 2007), tout comme ceux dont le ratio est mauvais (8 % en 2019; 19 % en 2007).

Ratio médian du revenu net et répartition des cotes du revenu net



Profil de risque du portefeuille



État des lieux

OBJECTIF N° 4

Amélioration de l'état du parc immobilier, comme en témoignent un nombre stable ou croissant de coopératives dont la cote de l'état des lieux est bonne ou excellente, ainsi qu'un nombre décroissant de coopératives dont la cote de l'état des lieux est mauvaise

Répartition par cote d'état des lieux					
	2018	2016	2014	2012	Année de référence : 2007
État des lieux bon ou excellent	377	441	446	436	383
	76 %	83 %	82 %	81 %	77 %
État des lieux mauvais	9	6	6	6	6
	2 %	1 %	1 %	1 %	1 %

Profil de risque du portefeuille

État des lieux

Après une hausse lente, mais constante pendant de nombreuses années, la proportion des coopératives ayant reçu une cote d'état des lieux excellente ou bonne a chuté en 2018. Néanmoins, des tendances positives sont apparentes. Même si la part des clients dont la cote d'état des lieux est excellente a baissé de quatre points de pourcentage depuis 2007, la part

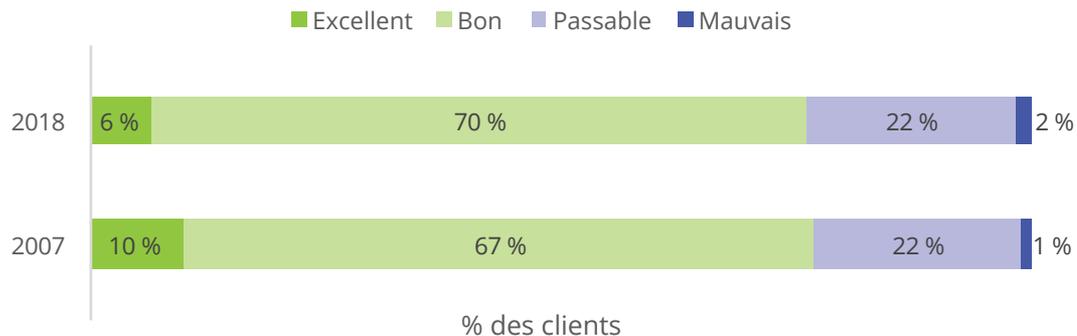
dont la cote d'état des lieux est bonne a augmenté de trois points. À 22 %, la proportion des clients ayant obtenu une cote d'état des lieux de passable demeure inchangée comparativement aux 11 années précédentes. En outre, quatre des neuf coopératives dont l'état des lieux était mauvais en 2018 ont depuis obtenu de nouveaux prêts pour assumer les frais des importantes

réparations d'immobilisations. Deux autres coopératives aux prises avec une défaillance importante de l'enveloppe du bâtiment ont été transférées à l'Agence sans plan de remise en état.

L'une d'elles fait actuellement l'objet d'un redéveloppement complet; l'autre examine toujours ses options.



Cote d'état des lieux



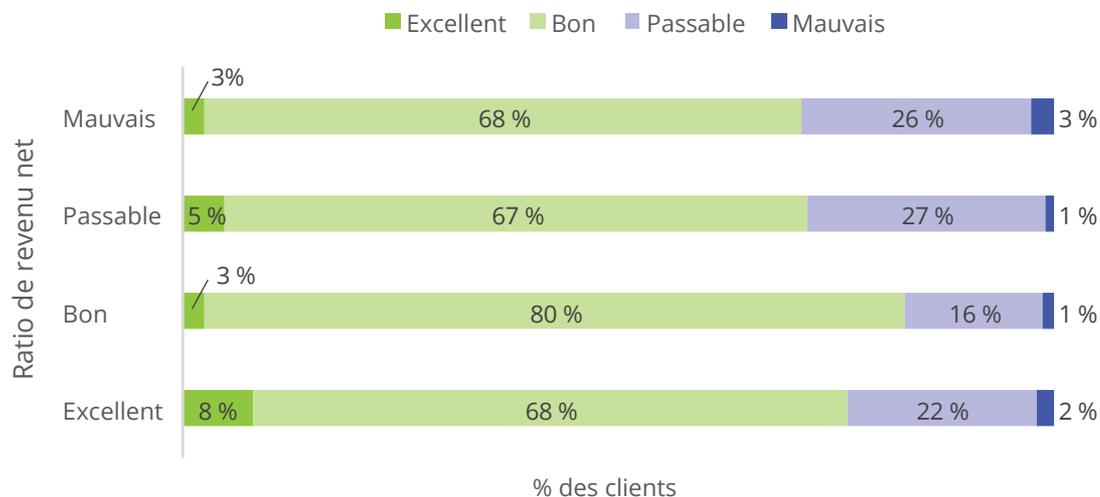
Profil de risque du portefeuille

État des lieux

La capacité d'une coopérative de veiller au bon entretien de sa propriété est une fonction de la qualité de sa gouvernance et de sa gestion, et de sa capacité financière (deux facteurs qui sont eux mêmes reliés). En étudiant cette dernière relativement à l'état des lieux d'une coopérative, nous constatons que les clients ayant obtenu un ratio de revenu net excellent ou bon obtiennent dans l'ensemble une meilleure cote d'état des lieux.



Ratio de revenu net et cote d'état des lieux



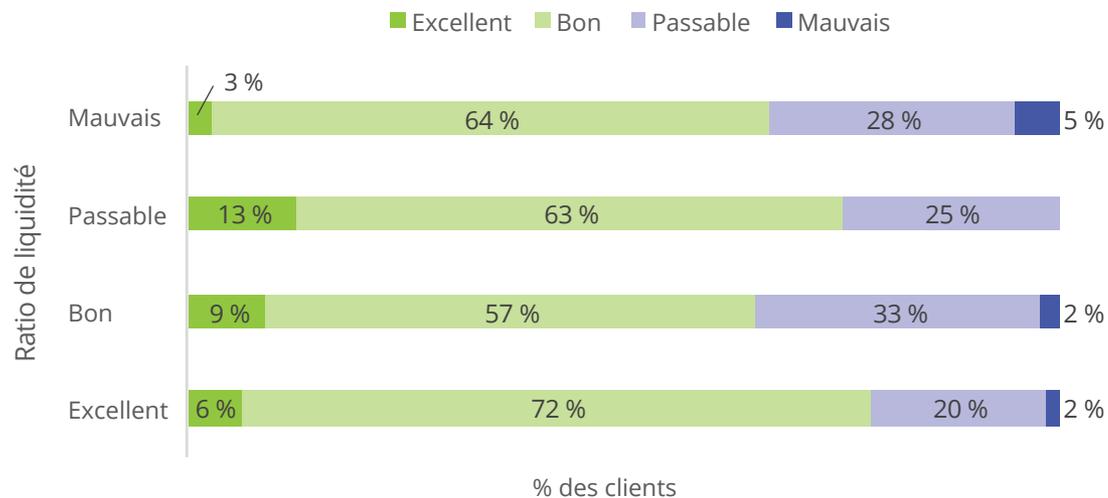
Profil de risque du portefeuille

État des lieux

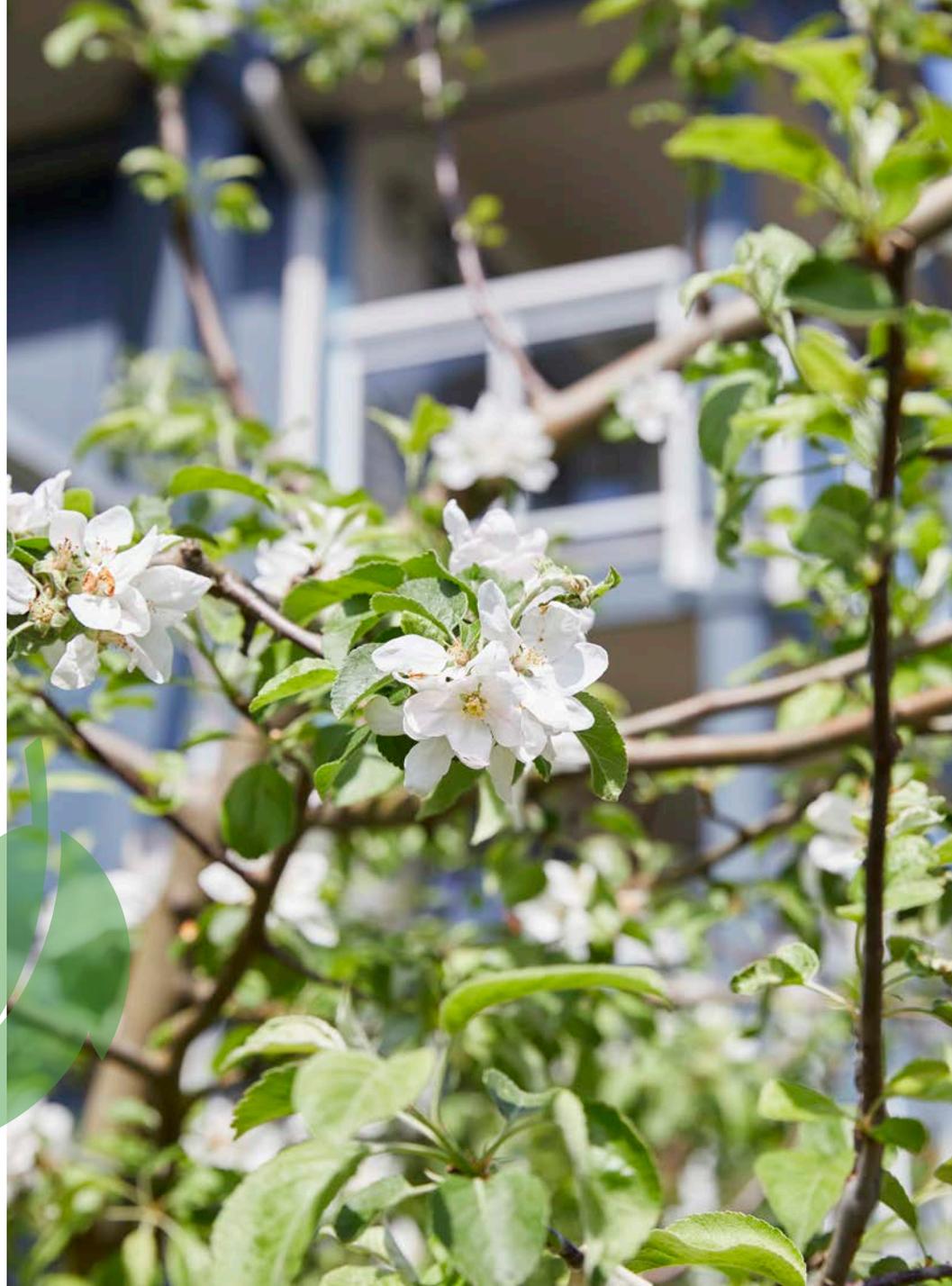
De manière semblable, lorsque nous examinons la relation entre la liquidité et l'état des lieux, nous constatons que 78 % des coopératives affichant un ratio de liquidité excellent ont une cote d'état des lieux excellente ou bonne comparativement à seulement 67 % des coopératives présentant une cote d'état des lieux mauvaise. Ce dernier nombre serait moindre si ce n'était du fait que de nombreux clients bénéficiant d'un sauvetage financier, dont la liquidité est habituellement passablement limitée, n'avaient pas effectué d'investissements importants dans leurs installations physiques.



Ratio de liquidité et cote d'état des lieux



Rendement
d'exploitation
des clients



Rendement d'exploitation des clients

Objectifs de l'entente



L'entente entre l'Agence et la SCHL établit **trois objectifs principaux** concernant le rendement d'exploitation du portefeuille. Les deux premiers sont axés sur les économies en matière d'exploitation, alors que le troisième porte sur les améliorations de la santé financière, comme en témoigne le financement des réserves de remplacement des immobilisations.

OBJECTIFS N^{OS} 1 ET 2

1. **Utilisation plus rentable de l'aide sous forme de loyer proportionné au revenu résultant d'économies réalisées en matière d'exploitation.**
2. **Amélioration des pratiques de gestion, comme en témoigne une diminution des arriérés de loyer et des créances irrécouvrables, des pertes d'inoccupation et toute autre mesure pertinente.**

Durant la période de 2007 et 2018, on observe une baisse importante dans la perte de revenu imputable aux arriérés de loyer, aux créances irrécouvrables et aux pertes d'inoccupation. La réduction des pertes de revenu suppose une plus grande efficacité de l'exploitation. Il en résulte une utilisation plus efficace de l'aide sous forme de loyer proportionné au revenu, car la perte de revenu n'a pas à être compensée par une augmentation des loyers.

En plus des arriérés, des créances irrécouvrables et des logements inoccupés, la présente section examine quatre autres marqueurs d'une bonne gestion :

- les administrateurs avec arriérés;
- les assurances;
- les dépenses d'entretien;
- les dépenses d'immobilisations.

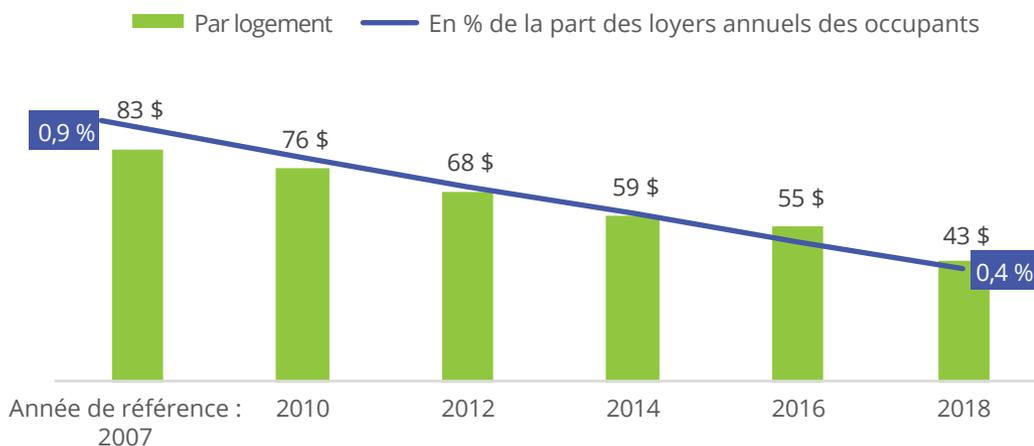
Rendement d'exploitation des clients

➤ Arriérés et créances irrécouvrables

À l'échelle du portefeuille, la médiane des arriérés des occupants et des créances irrécouvrables combinés, calculée en pourcentage du total des loyers,⁴ est passée de 0,9 % en 2007 à 0,4 % en 2018 (0,5 % en 2016). En dollars, la médiane combinée des arriérés à la fin de l'exercice et des créances irrécouvrables annuelles a connu une baisse de 48 %, passant de 83 \$ par logement (en 2007) à 43 \$ par logement (en 2018)..

4. Le fait de réunir les arriérés, une mesure du bilan, avec les créances irrécouvrables, une mesure de l'état des résultats, permet de normaliser les données pour différents traitements comptables. Les arriérés sont nets de toute provision pour créances douteuses. La « part des loyers des occupants » exclut l'aide sous forme de loyer proportionnée au revenu, qu'elle soit fournie à l'interne ou qu'elle provienne du gouvernement.

Médiane des arriérés et des créances irrécouvrables combinés



Les arriérés et les créances irrécouvrables ont diminué considérablement depuis 2007, jusqu'à une médiane de 43 \$ par logement.

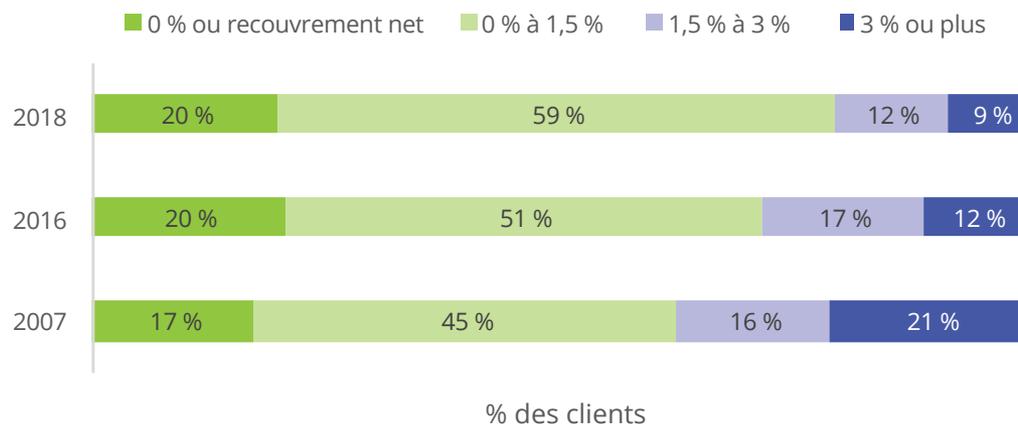
Rendement d'exploitation des clients

Arriérés et créances irrécouvrables

Des résultats nettement supérieurs sont visibles lorsque l'on considère :

- la proportion croissante de clients dont le ratio est de 1,5 % ou moins (79 % des clients en 2018; 71 % en 2016; 62 % en 2007);
- le pourcentage décroissant de clients dont les arriérés et les créances irrécouvrables combinés sont de 3 % ou plus (9 % des clients en 2018, en baisse de 12 points par rapport à 2007 et de 3 points par rapport à 2016).

Arriérés et créances irrécouvrables (recouvrement) en pourcentage des des loyers des occupants



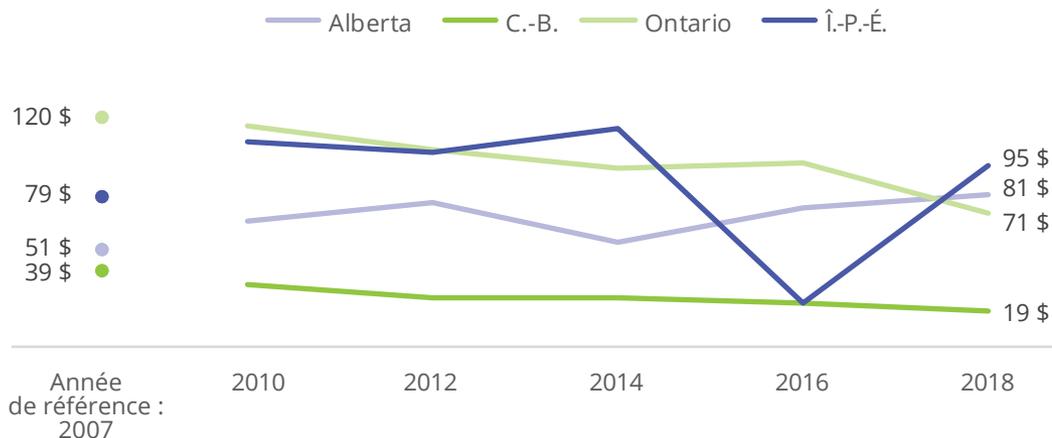
Rendement d'exploitation des clients

Arriérés et créances irrécouvrables

Une analyse par province de la tendance de 2007 à 2018 pour la médiane combinée des arriérés et des créances irrécouvrables montre une baisse constante pour l'Ontario et la C.-B. La hausse en Alberta qui a commencé après 2014 est désormais en ralentissement au fur et à mesure que la province se remet progressivement de son ralentissement économique (en hausse de 9 % entre 2016 et 2018; en hausse de 32 % entre 2014 et 2016).

Avec seulement dix coopératives dans l'ensemble de données de l'Î.-P.-É., le rendement médian fluctue considérablement.

Médiane des arriérés et des créances irrécouvrables par logement par province



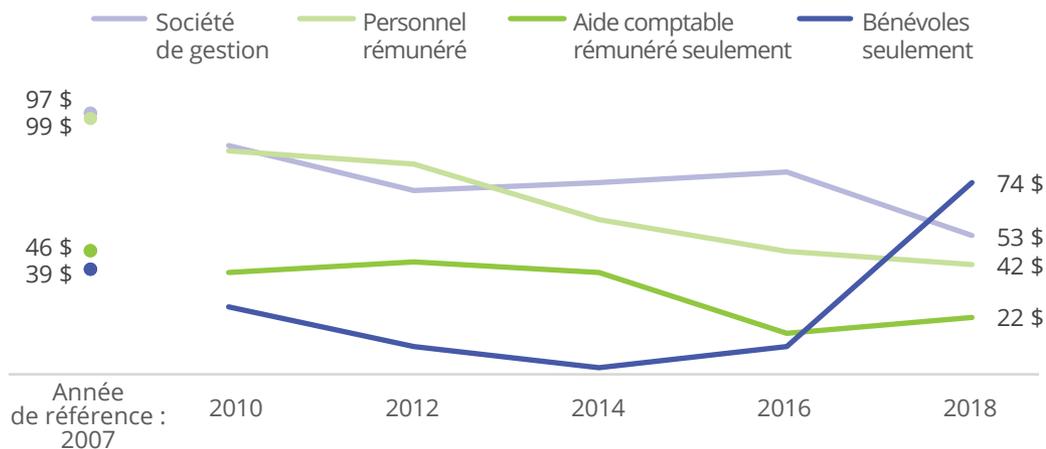
Rendement d'exploitation des clients



Arriérés et créances irrécouvrables

Un examen des arriérés et des créances irrécouvrables combinés de gestion montre une baisse continue de la médiane du montant par logement pour les clients ayant recours à des sociétés de gestion ou à du personnel rémunéré. Les coopératives qui ont recours exclusivement à un aide-comptable rémunéré ou qui sont dirigées exclusivement par des bénévoles, représentent 15 % de l'ensemble de données de 2018; même si leurs valeurs médianes par logement ont augmenté depuis 2016, l'effet sur l'ensemble de données dans son ensemble est modeste.

Médiane des arriérés et créances irrécouvrables par logement par modèle de gestion



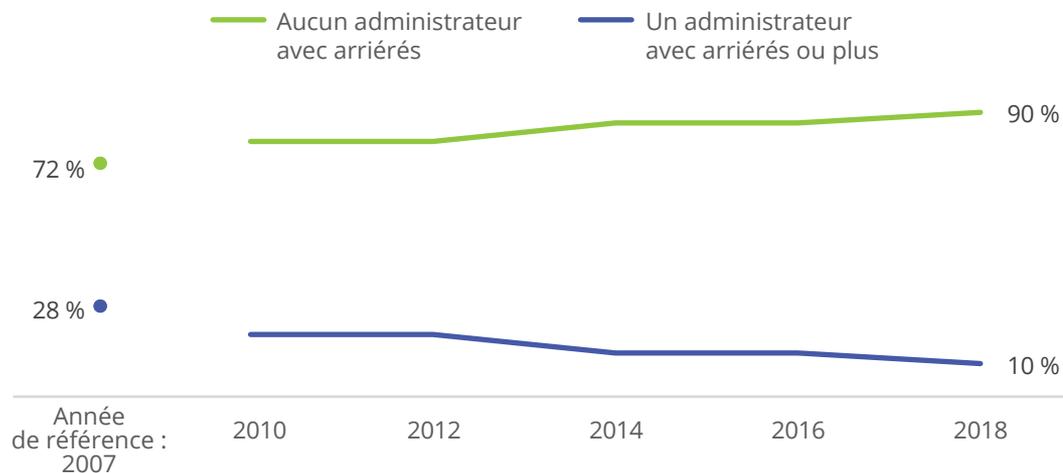
Rendement d'exploitation des clients



↗ Administrateurs avec arriérés

Avec le temps, le portefeuille a connu une baisse marquée du nombre de coopératives qui comptent des membres du conseil d'administration avec arriérés, ce qui reflète les efforts constants de l'Agence pour inciter les clients à s'attaquer à ce problème. Bien que le taux d'amélioration ait ralenti, la proportion de clients qui déclarent au moins un administrateur qui doit 100 \$ ou plus à la fin de l'exercice de la coopérative a chuté de près des deux tiers, à 10 % en 2018, comparativement à 28 % en 2007.

Clients signalant des administrateurs avec arriérés



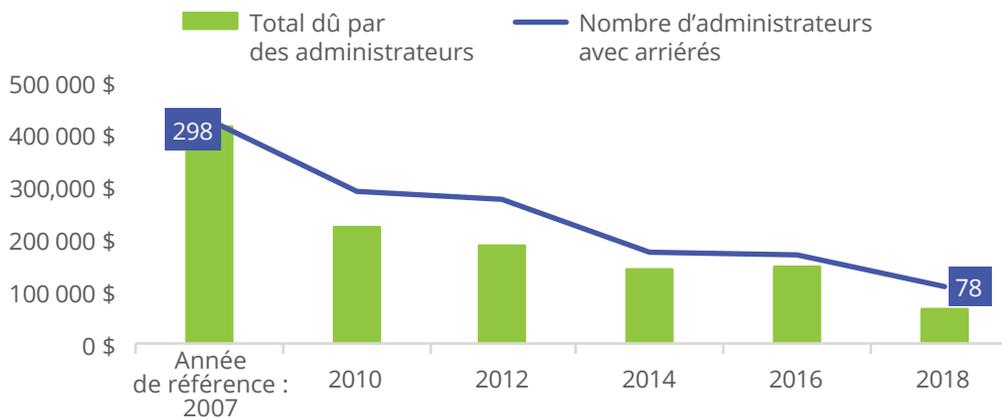
Le pourcentage de clients signalant des administrateurs avec arriérés a chuté de près des deux tiers depuis 2007. Le nombre total d'administrateurs avec arriérés est en baisse de 83 %.

Rendement d'exploitation des clients

Administrateurs avec arriérés

Le total dû par des administrateurs à l'échelle du portefeuille a chuté de 83 %, passant de 416 383 \$ en 2007 à 69 680 \$ en 2018 (147 631 \$ en 2016), reflétant une baisse marquée du nombre d'administrateurs qui doivent de l'argent à leur coopérative.

Total dû par des administrateurs et nombre d'administrateurs avec arriérés



Rendement d'exploitation des clients

Administrateurs avec arriérés

Les coopératives dont certains administrateurs sont endettés déclarent des taux d'arriérés et de créances irrécouvrables de membres généraux beaucoup plus élevés que les coopératives dont aucun administrateur n'a d'arriérés (près de quatre fois plus en 2018; plus de trois fois en 2007).

Médiane des arriérés et créances irrécouvrables combinés					
	2018	2016	2014	2012	Année de référence : 2007
Ensemble de données complet	0,4 %	0,5 %	0,6 %	0,7 %	0,9 %
Coopératives avec arriérés des administrateurs	1,4 %	1,7 %	1,1 %	2,0 %	2,0 %
Coopératives sans arriérés des administrateurs	0,4 %	0,4 %	0,5 %	0,5 %	0,6 %

Des résultats similaires sont visibles lorsque la médiane du total des arriérés et des créances irrécouvrables de 2018 est exprimée en dollars :

- coopératives avec arriérés des administrateurs : 148 \$ par logement;
- coopératives sans arriérés des administrateurs : 38 \$ par logement.

Les coopératives comptant au moins un administrateur avec arriérés déclarent un total d'arriérés et de créances irrécouvrables de droits de location beaucoup plus élevé que celles sans administrateur avec arriérés.

Rendement d'exploitation des clients

Administrateurs avec arriérés

Comme le montre le graphique suivant, 40 % des coopératives d'habitation sans arriérés des administrateurs (ligne verte) avaient soit des recouvrements, soit aucun arriéré des membres ou aucune créance irrécouvrable, comparativement à seulement 14 % des coopératives avec arriérés des administrateurs (ligne bleue). De plus, 64,5 % des coopératives sans arriérés des administrateurs avaient des arriérés des membres et créances irrécouvrables de moins de 1 % de leurs loyers annuels, comparativement à 26,5 % seulement des coopératives avec arriérés des administrateurs.

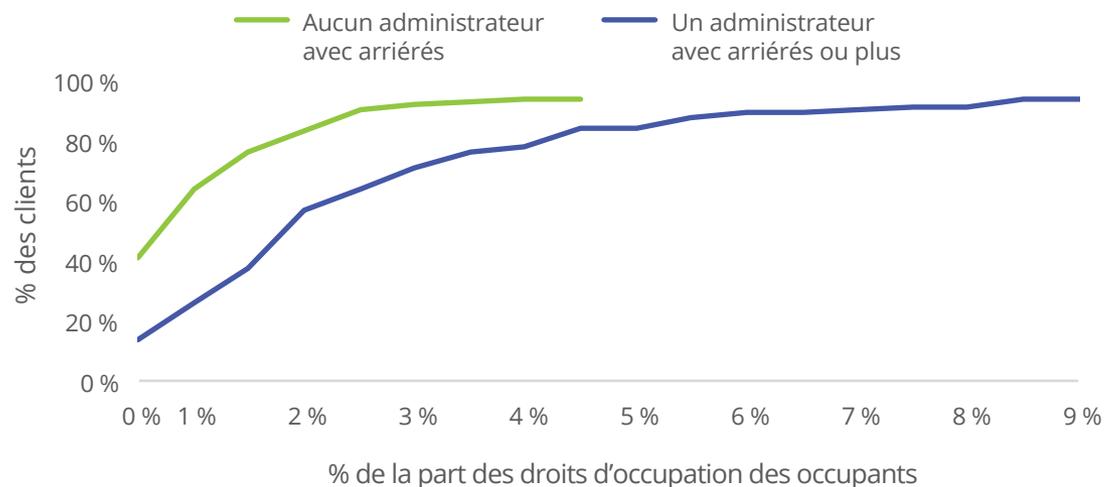
Parmi les coopératives avec arriérés des administrateurs, 21,5 % avaient des arriérés des membres et des créances irrécouvrables de plus de 3 % des loyers annuels, et 12,5 % avaient des arriérés et des créances irrécouvrables de plus de 4,5 %. En comparaison, aucun client dont les administrateurs étaient en règle n'éprouvait de problème d'arriérés aussi

grave. L'Agence encourage fortement ses clients à adopter des règlements qui interdisent aux membres avec arriérés de siéger à titre d'administrateurs.

Les résultats obtenus prouvent que cette mesure favorise la diminution

des arriérés des administrateurs. La discussion elle-même crée un changement dans la culture en place, même si certaines coopératives mettent du temps à adopter un tel règlement pour gérer le problème.

Arriérés de loyer pour l'exercice en cours : avec ou sans administrateurs avec arriérés



Rendement d'exploitation des clients



➤ Pertes d'inoccupation

Les pertes d'inoccupation sont la plus importante source de pertes de revenus des clients de l'Agence. Étant donné que des pertes d'inoccupation élevées affaiblissent rapidement la stabilité financière d'une coopérative, nous sommes heureux de confirmer que la proportion des clients qui signalent des pertes annuelles de 250 \$ ou plus par logement est en forte baisse comparativement à 2007. À l'autre bout du spectre, la proportion du portefeuille qui ne présente pas de pertes d'inoccupation a crû depuis 2007. Même si cela reflète probablement l'amélioration de la viabilité financière du portefeuille, certaines pertes d'inoccupation sont souhaitables, car une coopérative sans pertes pourrait omettre de remettre ses logements en bon état.

La médiane des pertes d'inoccupation par logement atteint un nouveau plancher de 33 \$ par logement, malgré une augmentation de 30 % de la moyenne des loyers bruts potentiels par logement depuis 2007.

Pertes d'inoccupation annuelles					
	2018	2016	2014	2012	Année de référence : 2007
% des clients sans pertes d'inoccupation	31 %	22 %	23 %	27 %	27 %
% des clients avec des pertes de 250 \$ ou plus par logement	9 %	12 %	15 %	16 %	18 %
Médiane du portefeuille	33 \$	46 \$	46 \$	37 \$	38 \$

Rendement d'exploitation des clients

Pertes d'inoccupation

En chiffres absolus, les pertes totales à l'échelle du portefeuille ont chuté à un rythme constant, en dépit d'une croissance de l'ensemble jusqu'en 2016. De 2007 à 2018, les pertes totales déclarées ont chuté de plus de 2,8 M\$ (soit 47 %). Les pertes d'inoccupation par client ont chuté de 47 % entre 2007 et 2018.

Total des pertes d'inoccupation annuelles					
	2018	2016	2014	2012	Année de référence : 2007
Pertes d'inoccupation dans le portefeuille	3 223 264 \$	4 009 705 \$	4 490 889 \$	4 699 770 \$	6 079 759 \$
Nombre total de coopératives	496	532	545	541	499
Pertes d'inoccupation par coopérative	6 499 \$	7 537 \$	8 240 \$	8 687 \$	12 184 \$
Nombre total de logements	29 924	32 292	33 336	33 151	30 612
Pertes d'inoccupation par logement	108 \$	124 \$	135 \$	142 \$	199 \$

Rendement d'exploitation des clients

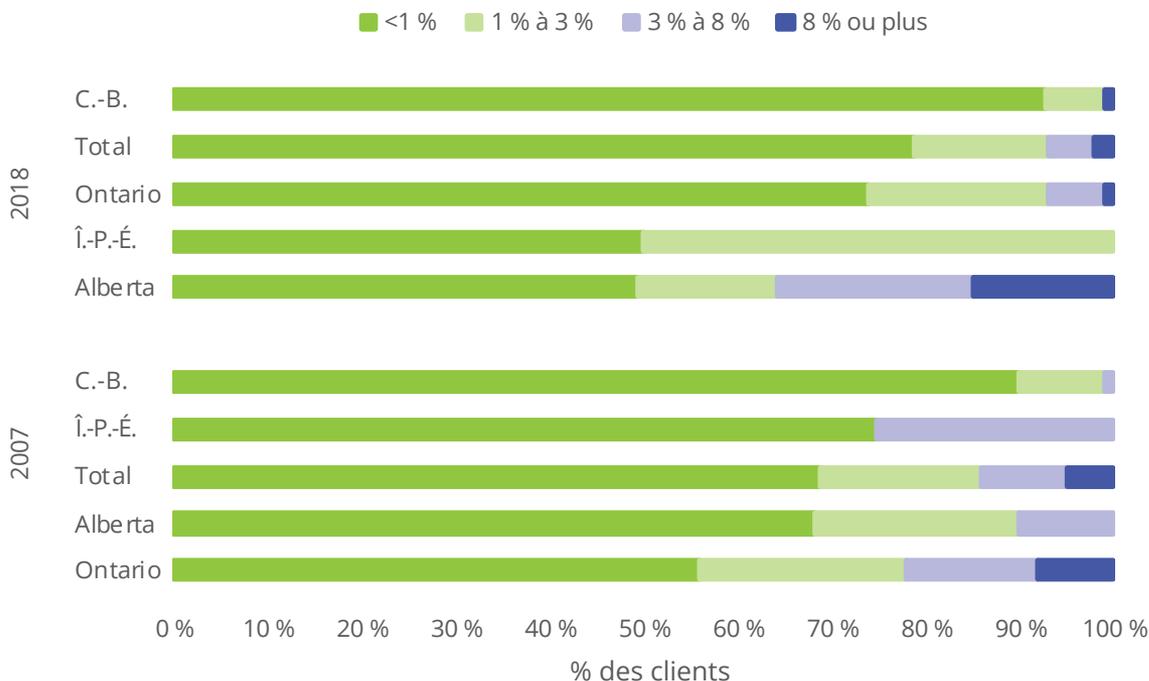


Pertes d'inoccupation

La meilleure façon de mesurer les pertes d'inoccupation est de les comparer au revenu des loyers bruts potentiels (LBP). Depuis 2007, le pourcentage du portefeuille dont les pertes d'inoccupation sont de moins de 1 % des LBP a augmenté (79 % en 2018; 69 % en 2007), et le pourcentage ayant enregistré des pertes de 8 % ou plus des LBP a connu une forte baisse dans les deux cas (2 % en 2018; 5 % en 2007).

En examinant les résultats par province, nous constatons la plus grande amélioration en Ontario, où la proportion des coopératives ayant un ratio inférieur à 1 % des LBP a augmenté de 18 points de pourcentage, alors que celles ayant un ratio de 3 % ou plus ont chuté de 23 % à 7 %. Des améliorations peuvent également être observées en C.-B. et à l'Î.-P.-É. Bien que les conditions du marché aient eu une incidence sur les coopératives clientes de l'Alberta, nous commençons désormais à observer une certaine reprise.

Pertes d'inoccupation en pourcentage des loyers bruts potentiels



Rendement d'exploitation des clients

Pertes d'inoccupation

La façon la plus juste de tester le rendement consiste à comparer les pertes d'inoccupation d'une coopérative au taux d'inoccupation du marché locatif avoisinant. En examinant le portefeuille dans son ensemble, en 2018, la majorité des clients de l'Agence ont continué de faire mieux que leur marché local, avec seulement 5 % affichant des pertes d'inoccupation supérieures à celles du marché (8 % en 2016).

Les résultats varient cependant grandement d'une région à l'autre. (On notera que les coopératives situées dans des régions où les données du marché ne sont pas disponibles sont exclues de cette analyse.)

En 2018, la Colombie-Britannique était la province avec le plus de clients sans pertes d'occupation, soit 43 % (33 % en 2016). À 25 %, l'Î.-P.-É. occupait le deuxième rang, une amélioration

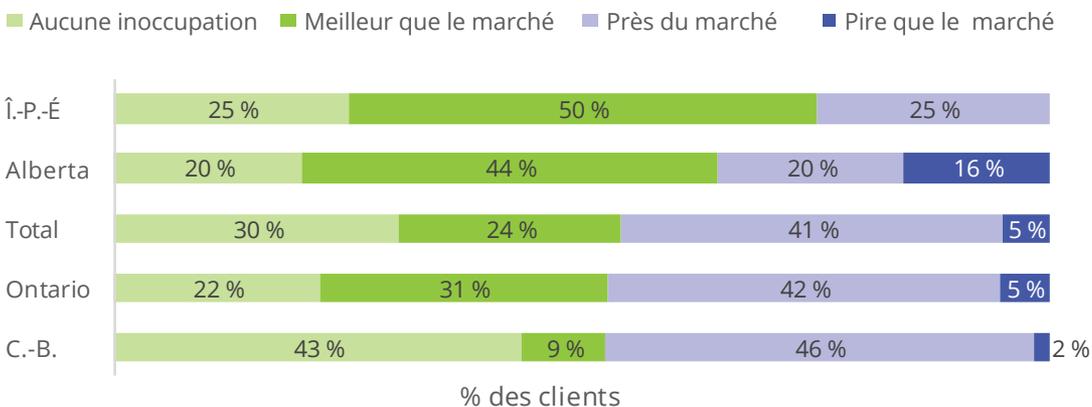
rapport à 2016 (0 %). Bien que le pourcentage de clients de l'Alberta avec des pertes d'inoccupation pires que celles du marché demeure assez élevé — en raison d'une flambée des taux d'inoccupation sur le marché locatif à la suite du choc pétrolier, exacerbé dans certains cas par une mauvaise

gestion — il s'est stabilisé à 16 % (16 % en 2016; 20 % en 2014).

Veillez prendre note que lorsque le taux d'inoccupation du marché est faible, il est difficile d'afficher de meilleurs résultats que ceux du marché, par exemple, en Colombie-Britannique.



Répartition du rendement du marché par province

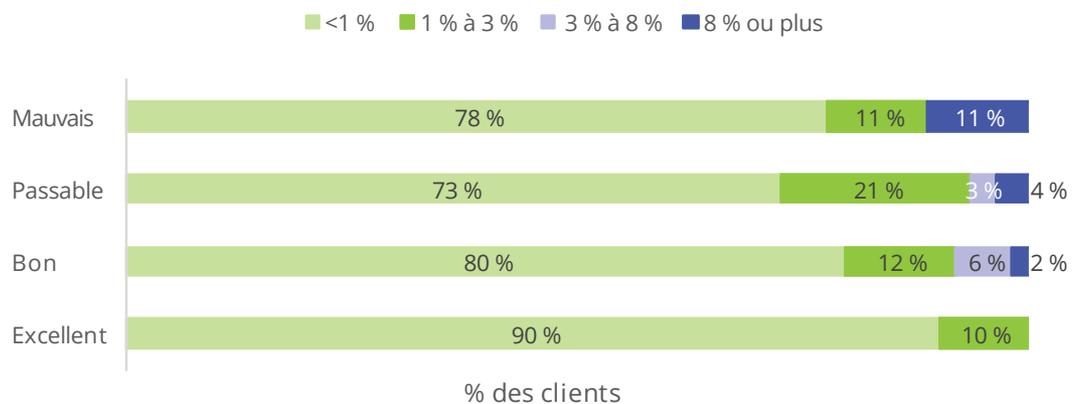


Rendement d'exploitation des clients

Pertes d'inoccupation

Il n'est pas surprenant de constater qu'il existe une forte relation entre l'état des lieux et les pertes d'inoccupation d'une coopérative. En 2018, 90 % des clients dont l'état des lieux était excellent ont eu des pertes d'inoccupation inférieures à 1 % des loyers bruts potentiels, comparativement à 78 % des coopératives dont l'état des lieux était mauvais. Nous croyons que les loyers moindre des clients dont l'état des lieux était mauvais expliquent le fait qu'il déclare des pertes moindres que les clients dont l'état des lieux était passable.

Pertes d'inoccupation et cote de l'état des lieux



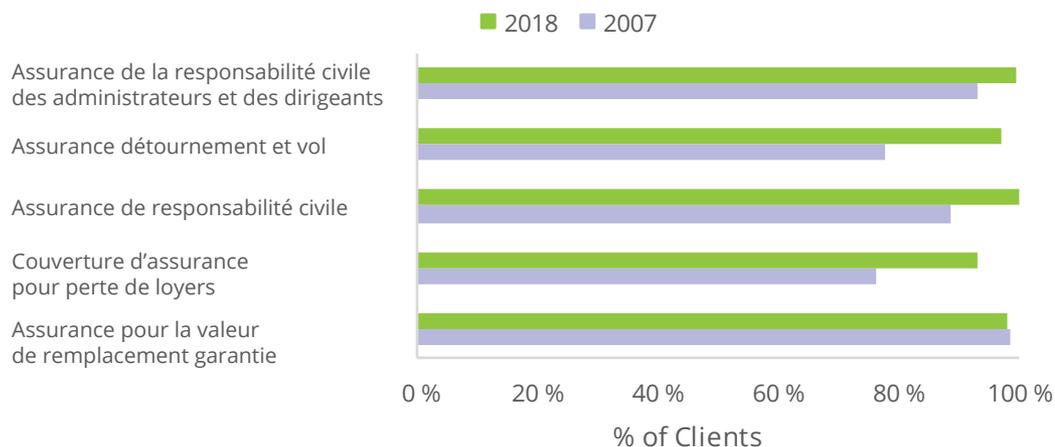
Rendement d'exploitation des clients

Assurance

Les coopératives d'habitation génèrent leurs revenus au moyen de leurs actifs matériels. L'absence de couverture d'assurance adéquate est donc un facteur de risque important pour nos clients, et nos gestionnaires des relations continuent d'encourager les clients sous-assurés à augmenter leur couverture. En conséquence, le portefeuille est maintenant considérablement mieux protégé qu'il n'était il y a 11 ans.

La présence d'un faible pourcentage de coopératives qui déclarent ne posséder aucune assurance pour la valeur de remplacement garantie ne constitue pas une préoccupation; un examen attentif de leur situation montre que l'assurance de l'immeuble relève d'une autre partie (une fiducie immobilière au bénéfice de la communauté, dans un cas, la société de titres de copropriété dans un autre) ou que la coopérative possède une couverture comprenant une limite fixe qui tient compte d'une évaluation du coût de la valeur de remplacement.

Clients ayant la couverture d'assurance complète recommandée



Rendement d'exploitation des clients



➤ Dépenses d'entretien et de réparation des immobilisations

L'examen des dépenses relatives à l'entretien ainsi qu'à la réparation et au remplacement des immobilisations permet de brosser un portrait juste du soin apporté par les clients à leur actif principal. En moyenne, leurs propriétés sont maintenant âgées d'environ 40 ans. À cet âge, une augmentation du foie attendue et très souhaitable.

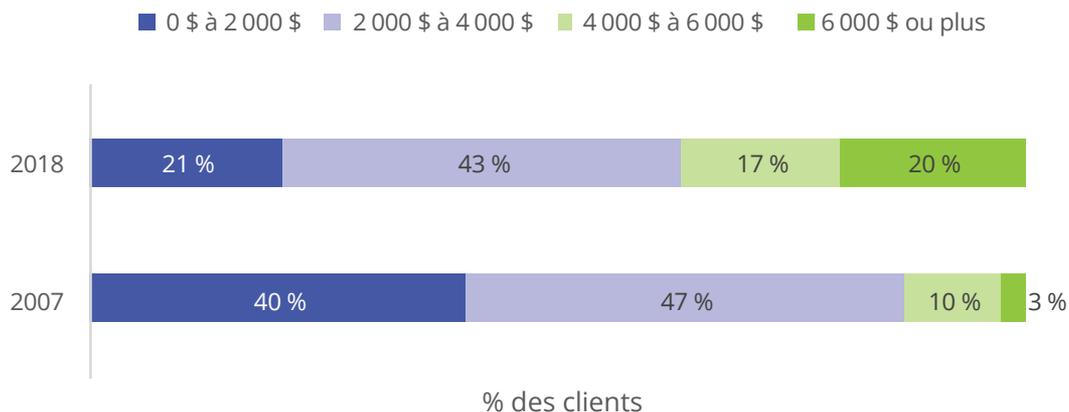
En raison d'une modification apportée à la demande annuelle de renseignements (DAR) au cours de l'année 2010, les taux de dépenses pour les installations physiques de 2007 à 2010 ne sont pas tout à fait comparables à ceux des années suivantes. Les répercussions de cette modification sont abordées à l'[annexe A](#). Cependant, la tendance générale mise en lumière ci-dessous, soit l'accroissement des dépenses par les

clients pour les installations physiques, est tout de même considérée comme valable.

Le pourcentage de clients de l'Agence effectuant le plus faible niveau de dépense — soit moins de 2 000 \$ par

logement par année — continue de baisser (21 % en 2018; 26 % en 2016; 40 % en 2007, alors que le pourcentage des clients effectuant des dépenses plus élevées — soit 4 000 \$ ou plus — a presque triplé depuis 2007.

Dépenses d'entretien et d'immobilisations annuelles par logement



Rendement d'exploitation des clients

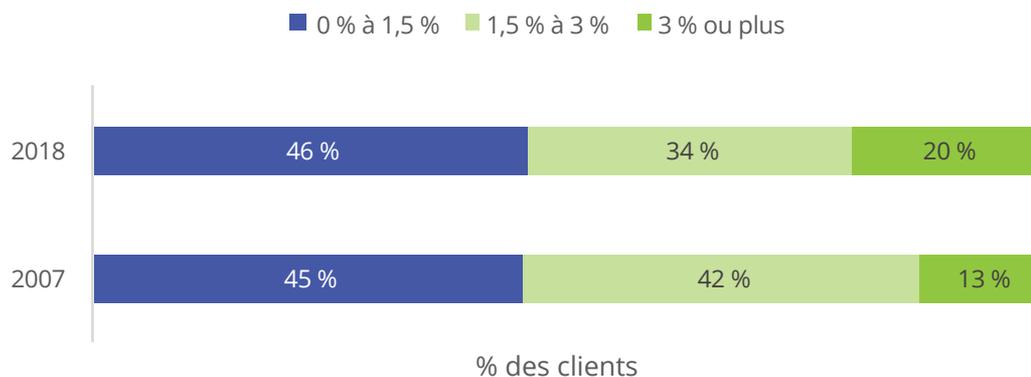
Dépenses d'entretien et de réparation des immobilisations



Il est également utile de mesurer les dépenses d'entretien et d'immobilisations en tant que pourcentage de la valeur de remplacement assurée des bâtiments et de l'équipement de chaque client. Cette méthode permet de normaliser les données pour les différents coûts de réparation et de construction et ainsi, rendre possible les comparaisons d'une année à l'autre, entre les diverses régions partout au pays et entre les différents types de bâtiments. (Veuillez prendre note que les valeurs de remplacement ne comprennent pas le coût des terrains.)

Après avoir légèrement glissé à 1,4 % en 2014, le taux médian d'investissements dans les installations physiques par cette mesure a remonté de 2 % en 2018 (2 % en 2016; 1,6 % en 2007), avec 20 % des coopératives dépensant 3 % ou plus.

Dépenses d'entretien et d'immobilisations en pourcentage de la valeur de remplacement assurée



Rendement d'exploitation des clients

Dépenses d'entretien et de réparation des immobilisations



En termes chiffrés, on a constaté en 2018 que les clients continuaient de dépenser davantage sur leurs propriétés dans toutes les régions, à l'exception de la C.-B., où les dépenses ont diminué pour atteindre leur niveau de 2014. La baisse des dépenses de cette province est vraisemblablement attribuable à l'achèvement de programmes d'importantes réparations d'immobilisations par la plupart des coopératives qui nécessitaient un sauvetage financier pour traiter la défaillance prématurée de l'enveloppe de leur bâtiment.

Les coûts des réparations d'immobilisations financées par l'entremise de l'Initiative de rénovation et d'amélioration des logements sociaux du gouvernement fédéral ne sont pas compris dans les données de l'analyse ci-dessus. Les travaux financés par un prêt y sont inclus.

Dépenses annuelles d'entretien et de réparation des immobilisations par logement					
	2018	2016	2014	2012	Année de référence : 2007
Alberta	3 918 \$	3 751 \$	2 803 \$	2 571 \$	1 793 \$
C.-B.	2 593 \$	3 047 \$	2 559 \$	2 630 \$	2 058 \$
Ontario	3 727 \$	2 828 \$	2 918 \$	2 652 \$	2 450 \$
Î.-P.-É.	4 713 \$	3 240 \$	2 151 \$	2 736 \$	2 081 \$
Médiane de l'ensemble de données	3 261 \$	3 033 \$	2 723 \$	2 633 \$	2 229 \$

Rendement d'exploitation des clients

— Réserves entièrement financées

OBJECTIF N° 3

Amélioration de la santé financière, comme en témoigne une proportion accrue de coopératives dont la réserve de remplacement est entièrement financée.

Dans une réserve entièrement financée — l'objectif du présent indicateur — le passif de la réserve est soutenu en totalité par l'encaisse et des placements. Le défaut de financer entièrement la réserve reflète un manque de capacité financière, ce qui est normalement imputable aux pertes d'exploitation accumulées, même si les investissements dans les installations physiques qui ne sont pas financés au moyen de prêts peuvent jouer un rôle dans un nombre de cas limités, tout comme le nombre excessif d'arriérés de loyer.

Quatre-vingt-treize pour cent des clients de l'Agence dans l'ensemble des données avaient des réserves entièrement

Financement de la réserve de remplacement des immobilisations				
	Clients ayant une réserve de remplacement entièrement financée		Taux de financement médian des réserves non entièrement financées	
	2018	2007	2018	2007
Tous les clients de l'ensemble de données	93 %	91 %	83 %	63 %
Clients sans sauvetage financier	96 %	92 %	89 %	66 %
Clients avec sauvetage financier	86 %	88 %	73 %	40 %

financées en 2018, légèrement en baisse comparativement à 2016 (95 %), mais toujours au dessus des niveaux de 2007 (91 %). Quatre-vingt-seize pour cent des coopératives sans sauvetage financier ont déclaré des réserves entièrement financées en 2018, sur un pied d'égalité par rapport à 2016 et en hausse comparativement à 92 % en 2007. Les coopératives bénéficiant d'un sauvetage financier étaient légèrement plus

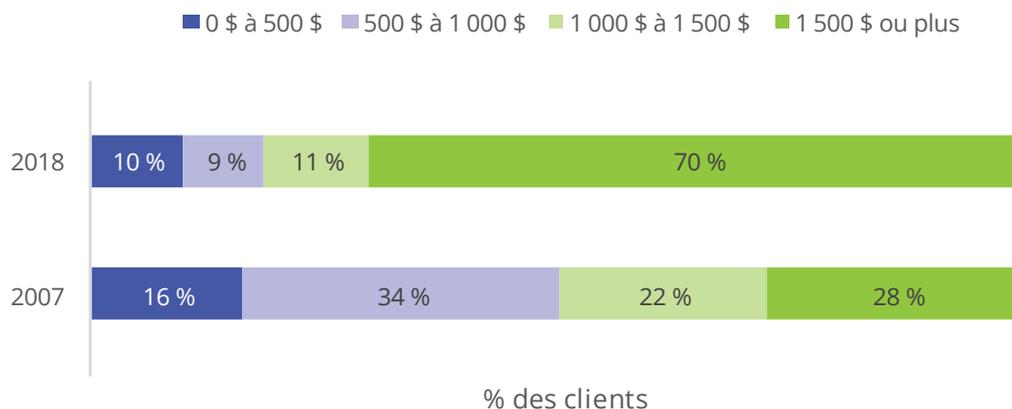
susceptibles d'avoir des réserves sous-financées en 2018 qu'en 2007, mais le sous-financement était considérablement moins grave. Il est à noter que, lorsque un sauvetage financier est en place, une coopérative va se concentrer soit sur la remise en état de sa propriété, soit sur le remboursement du prêt de sauvetage, ce qui lui laisse peu, voire aucune possibilité de traiter le sous-financement de sa réserve.

Rendement d'exploitation des clients

Contributions aux réserves et soldes des réserves

En vue de contrer le vieillissement de leurs propriétés et de donner suite aux conseils persistants de l'Agence, nos clients ont augmenté constamment leurs contributions à leurs réserves de remplacement des immobilisations. Une comparaison des ensembles de données complets pour 2007 et 2018 révèle que la contribution annuelle médiane, y compris toute contribution supplémentaire provenant des surplus d'exploitation, affiche une croissance de 2,3 fois, passant de 985 \$ par logement à 2 256 \$ (1 858 \$ en 2016).

Contribution annuelle par logement à la réserve de remplacement des immobilisations

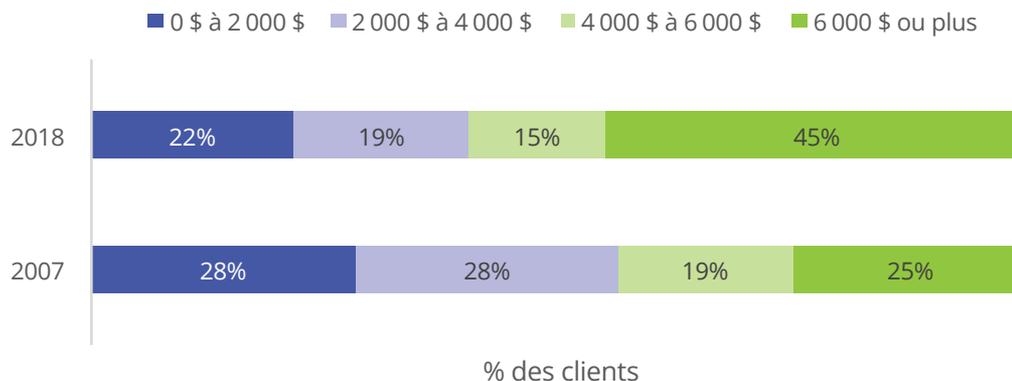


Rendement d'exploitation des clients

Contributions aux réserves et soldes des réserves

Les soldes de la réserve par logement ont augmenté également, la proportion des clients détenant un montant de 6 000 \$ ou plus par logement atteignant près de deux fois son niveau de 2007. Le montant médian par logement est en hausse de 24 % par rapport à 2016 et de 48 % par rapport à 2007 (5 365 \$ en 2018; 4 321 \$ en 2016; 3 615 \$ en 2007).

Soldes de la réserve de remplacement des immobilisations par logement



Les soldes par logement et les contributions annuelles aux réserves de remplacement des immobilisations affichent une augmentation marquée dans le portefeuille de l'Agence depuis 2007

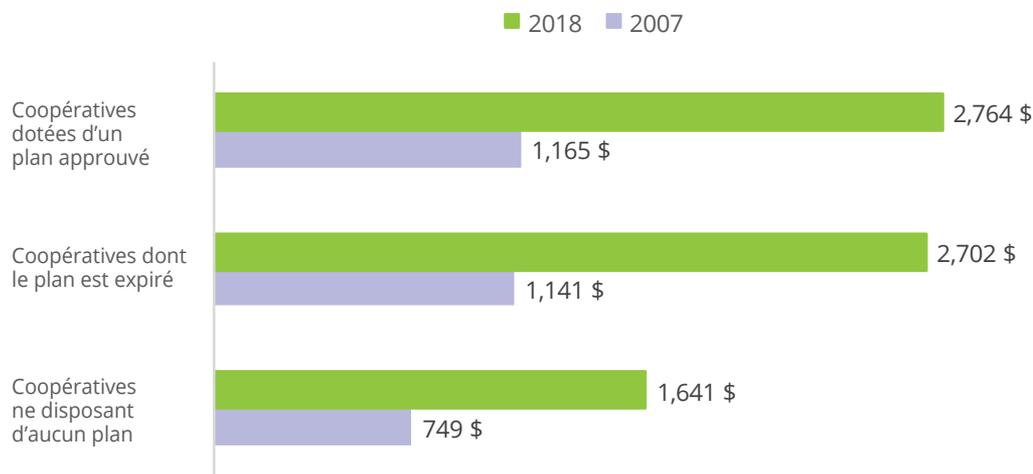
Rendement d'exploitation des clients

Contributions aux réserves et soldes des réserves



Il y a une forte corrélation entre d'importantes contributions à la réserve de remplacement des immobilisations et l'existence de plans relatifs à la réserve de remplacement des immobilisations. Comme il est indiqué ici, le taux de contribution à la réserve médian est considérablement plus faible parmi les clients qui n'ont pas de plan de réserve de remplacement des immobilisations. Il est intéressant de noter qu'une fois qu'un plan est en place, une coopérative a tendance à continuer à verser d'importantes contributions, même après l'échéance de l'approbation du plan.

Plans d'immobilisations et contributions à la réserve

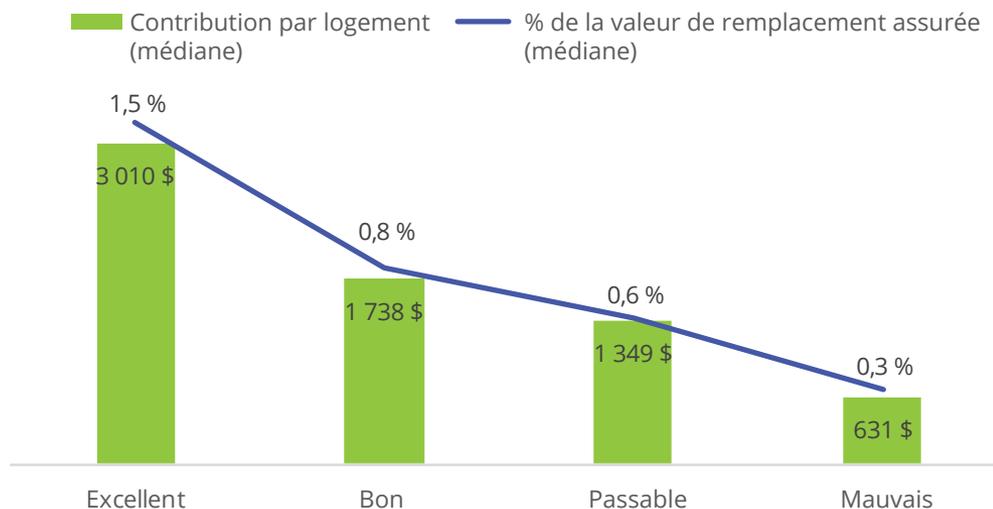


Rendement d'exploitation des clients

Contributions aux réserves et soldes des réserves

La capacité d'un client de contribuer à sa réserve est fonction de ses gains. En 2018, les clients dont le ratio de revenu net était excellent ont fait une contribution annuelle médiane à leur réserve de 3 010 \$ par logement (1,5 % de la valeur de remplacement assurée), alors que la contribution de ceux affichant un ratio de revenu net mauvais n'a été que de 631 \$ par logement (0,3 % de leur valeur de remplacement assurée).

Contribution annuelle à la réserve de remplacement des immobilisations par ratio de revenu net



Rendement d'exploitation des clients

Contributions aux réserves et soldes des réserves

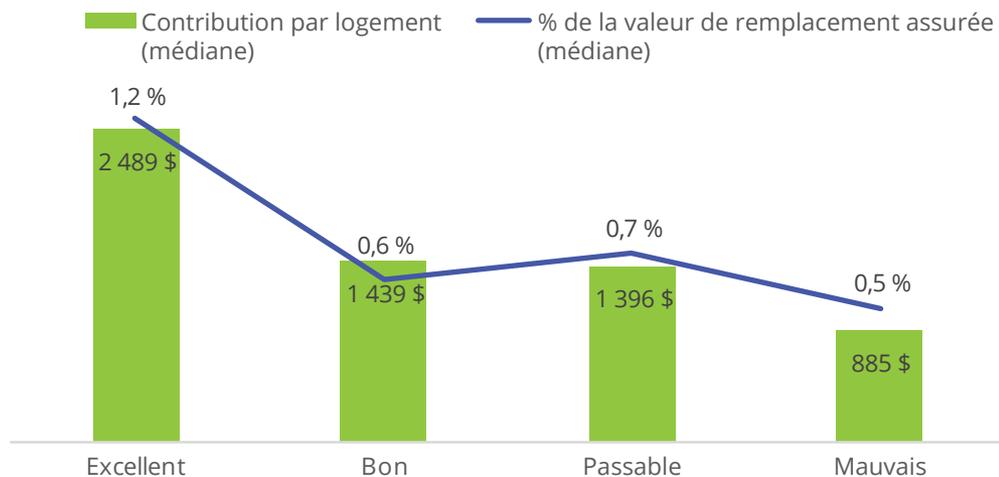
D'autre part, les contributions importantes à la réserve de remplacement des immobilisations améliorent grandement la liquidité d'une coopérative. En 2018, les clients dont le ratio de liquidité est excellent ont fait une contribution annuelle médiane de 2 489 \$ par logement (1,2 % de leur réserve de remplacement assurée de leurs immeubles). La contribution médiane par logement des clients affichant un ratio de liquidité mauvais n'a été que de 885 \$ (0,5 % de la valeur de remplacement assurée).

Même si ces résultats semblent évidents, ils appuient l'observation générale selon laquelle le bien-être financier de nos clients est fondé sur leur volonté, au fil du temps, de s'engager à fixer les loyers à un niveau suffisant pour atteindre le coût réel de l'entretien adéquat et de la réparation de leur propriété, et de mettre

des fonds de côté pour les besoins futurs de l'immeuble. Si les coopératives cherchent la solvabilité financière par le report de l'entretien et des coupures dans les contributions à la réserve



Contribution annuelle à la réserve de remplacement des immobilisations par ratio de liquidité



et les dépenses d'immobilisation, les conséquences sont prévisibles à court terme sur leur ratio de revenu net et, à long terme, sur leur ratio de liquidité et l'état de l'immeuble.

Satisfaction
des clients



Satisfaction des clients

Approche

Périodiquement — normalement tous les trois ans — l'Agence commande une enquête auprès de ses clients pour déterminer leur satisfaction à l'égard de notre service. La dernière enquête a eu lieu en 2018. Afin d'assurer l'objectivité et de préserver l'anonymat des réponses, cette enquête est réalisée par un tiers. Une enquête de référence a été réalisée en 2005, la dernière année complète pendant laquelle la SCHL a géré le portefeuille.

Satisfaction des clients

Objectif de l'entente

L'amélioration de la satisfaction de la clientèle au sein du portefeuille

La satisfaction des clients s'est considérablement accrue depuis 2005, année de référence et dernière année de la gestion directe du portefeuille par la SCHL.

En 2018, les clients de l'Agence ont exprimé les mêmes niveaux ou des niveaux supérieurs de satisfaction qu'en 2015 pour l'ensemble des services, la satisfaction quant à la qualité globale du service de l'Agence étant en hausse de huit points de pourcentage.

Pourcentage de clients satisfaits			
	Rapidité du service	Accès à l'administrateur du programme	Qualité globale du service
2018	90 %	88 %	90 %
2015	84 %	87 %	82 %
2011	83 %	86 %	84 %
2008	84 %	85 %	83 %
2005	55 %	56 %	48 %

La satisfaction quant à la qualité globale du service a presque doublé depuis que l'Agence a assumé la responsabilité du portefeuille.

Regard vers 2020



Regard vers 2020



Le rapport bisannuel de 2018 montre que la santé financière et le rendement du portefeuille continuent de s'améliorer, comme ils le font constamment depuis que l'Agence a commencé à assumer la responsabilité de sa surveillance. Étant donné que 77 % des accords d'exploitation du portefeuille arrivent à échéance d'ici 2023, la SCHL peut être assurée que nous ferons tout ce que nous pouvons pour que nos clients puissent assainir leurs finances et acquérir de solides pratiques organisationnelles.

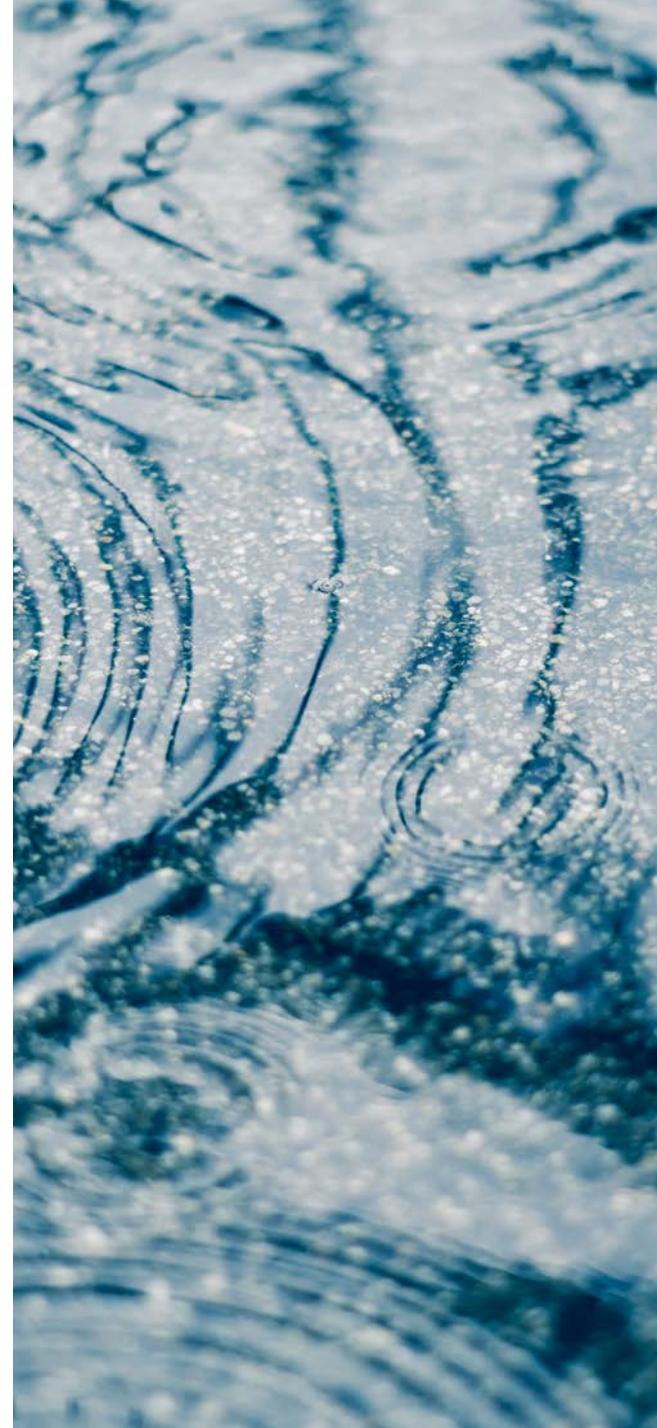
Comme par le passé, nous encouragerons l'ensemble de nos clients à fixer leurs loyers à un niveau suffisant pour payer leurs factures quand elles arrivent à échéance, et ce, afin de permettre le versement de contributions saines à leurs réserves de remplacement des immobilisations. Nous nous assurerons que les coopératives comprennent ce qui constitue une contribution adéquate en incitant chacune d'elle à commander l'élaboration d'un plan de remplacement des immobilisations appuyé par une évaluation à jour de l'état des bâtiments. Dans l'optique de la fin de leurs accords, l'Agence incitera l'ensemble de ses clients qui nécessitent un nouveau financement à demander l'aide d'un expert d'une organisation appropriée du secteur ou d'un autre tiers, et fournira une aide à ces parties, au besoin.

Avant l'expiration de leur accord d'exploitation avec la SCHL, nous inviterons les clients qui nous quittent à obtenir l'aide dont ils ont besoin à l'avenir pour des décisions financières éclairées en s'inscrivant au service de bilan de santé annuel de l'Agence. Par l'intermédiaire de ce service, les coopératives continueront de recevoir plusieurs de nos rapports normalisés, qui font actuellement l'objet d'une mise à jour. Une nouvelle apparence et d'autres changements rendront les rapports plus accessibles et intéressants, ce qui devrait entraîner une communication plus large avec les coopératives membres. Nous continuerons à utiliser des supports multiples, y compris les médias sociaux et d'autres outils de communication, pour inspirer nos clients et les mener aux sources d'information qui les appuieront dans leur parcours vers un meilleur rendement.

Regard vers 2020

L'Agence a l'intention de continuer son travail avec les partenaires en matière de logement à l'intérieur et à l'extérieur du gouvernement afin d'aider les coopératives d'habitation à fournir des logements à juste prix et de bonne qualité à des personnes dont les revenus varient. Nous mettrons tout en œuvre pour nous assurer que nos clients profitent pleinement de la phase 2 de l'Initiative fédérale de logement communautaire (IFLC), y compris en demandant à la SCHL de nous permettre de jouer un rôle dans son administration — un arrangement qui permettrait d'assurer une transition sans heurt pour nos clients. Notre expérience avec le programme de supplément au loyer de la SCHL, ainsi que les travaux d'envergure que nous avons accomplis afin de développer notre système de classement en ligne, devrait nous placer en tête de file pour assumer cette responsabilité.

Enfin, nous continuerons notre collaboration avec le Centre de transformation du logement communautaire, partageant notre expertise avec nos partenaires du secteur et en nous assurant qu'une aide technique sera disponible pour nos clients qui nous quittent. Ensemble, nous ferons notre part pour nous assurer que tous les Canadiens, peu importe leur revenu, ont accès au type de logement qui répond à leurs besoins.



Annexes



Annexes

Annexe A : Données



L'ensemble de données de 2018

- Les données du présent rapport sont tirées des Déclarations annuelles de renseignements (DAR) reçues et validées par l'Agence jusqu'au 15 janvier 2019 pour les exercices financiers se terminant entre août 2017 et juillet 2018. Les ensembles de données pour les exercices antérieurs portent sur des périodes équivalentes.
- Les données ont été regroupées par coopérative et par « année d'étude », c'est-à-dire un seul exercice financier se terminant au cours de la période précisée ci-dessus.
- Des valeurs statiques, comme la province, ont été liées aux coopératives et assemblées dans un tableau des coopératives.
- Les attributs qui peuvent varier, comme le modèle de gestion, ont été attribués selon l'année d'étude.

- Au 31 décembre 2018, l'Agence comptait 515 coopératives clients. Ensemble, ces clients comptaient 29 764 logements régis par des accords avec la SCHL.

Ensembles de données antérieurs

- Les ensembles de données des précédentes années d'étude ont été rajustés pour tenir compte des DAR retardataires de toutes les coopératives qui étaient des clients actifs de l'Agence pendant la période en question. Les données disponibles pour les analyses de tendances en sont ainsi augmentées.
- Les ensembles de données de 2018 et de 2007 ont 427 coopératives en commun. Soixante-dix-huit coopératives figurent uniquement dans l'ensemble de données de 2007 et 75 seulement dans l'ensemble de données de 2018.

Composition des ensembles de données pour les comparaisons avec les années précédentes

Année	Total de clients	Total de logements
2017	530	31 676
2016	539	32 442
2015	555	33 756
2014	552	33 516
2013	550	33 561
2012	548	33 331
2011	536	32 882
2010	529	32 423
2009	522	31 668
2008*	516	31 213
2007	505	30 783

*année de référence aux fins de conformité

Annexes

Annexe A : Données

Programmes à subventions majorées

Les cotes de risque composite des coopératives exploitées aux termes d'un programme à subventions majorées (Autochtones en milieu urbain et SBL de l'Î-P-É) ne sont pas pertinentes aux fins de ce rapport en raison du modèle économique de ces programmes. Elles sont donc exclues des ensembles de données lorsque les analyses impliquent des cotes de risque composite ainsi que certaines des analyses liées aux pertes d'inoccupation.

Montants en dollars constants

Les montants en dollars des années précédentes ont été indexés à leur valeur de 2018 (dollars constants) au moyen du taux de variation de l'indice des prix à la consommation (IPC) du Canada (indice d'ensemble, non désaisonnalisé), tel que publié par Statistique Canada. Pour les valeurs se rapportant à des clients en particulier, nous avons calculé le taux de variation en comparant l'IPC du mois au cours duquel s'est terminé l'exercice financier de la coopérative avec l'IPC du même mois pour les années suivantes. Pour les calculs visant l'ensemble du portefeuille, comme les médianes, nous avons utilisé les montants indexés pour chacune des coopératives.

Mesure de l'investissement dans les installations physiques

Une modification apportée à la DAR au cours de l'année 2010 fait en sorte que les données sur les dépenses en matière d'installations physiques pour la période de 2007 à 2010 ne sont pas entièrement comparables aux données des années subséquentes. Avant cette modification, il n'était pas possible d'isoler les renseignements sur les ajouts aux immobilisations des coopératives. Ainsi, les réparations et remplacements immobilisés et amortis au fil du temps dans les coûts d'exploitation sont exclus des données sur les investissements dans les installations physiques présentées pour les périodes antérieures à 2010. Pour comprendre l'incidence qu'a eue l'inclusion des réparations immobilisées et déclarées après 2009 sur notre analyse, nous avons examiné le nombre de clients ayant déclaré de telles réparations et le montant qu'ils ont dépensé.



Annexes

Annexe A : Données



Influence des ajouts aux immobilisations (2018-2014)					
	2018	2017	2016	2015	2014
Clients ayant déclaré des ajouts aux immobilisations	111/501	77/530	62/539	52/555	36/552
	22 %	15 %	12 %	9 %	7 %
Ajout le plus important par logement	59 847 \$	52 287 \$	41 868 \$	23 407 \$	12 366 \$
Dépenses par logement pour les installations physiques pour l'ensemble de données	5 124 \$	4 290 \$	3 987 \$	3 708 \$	3 211 \$
Ajout aux immobilisations par logement pour l'ensemble de données	1 763 \$	1 092 \$	894 \$	545 \$	154 \$
Ajout aux immobilisations en pourcentage des dépenses pour les installations physiques	34 %	25 %	22 %	15 %	5 %
Dépenses médianes par logement, y compris les ajouts aux immobilisations	3 187 \$	2 998 \$	2 941 \$	2 748 \$	2 623 \$
Dépenses médianes par logement, sans les ajouts aux immobilisations	2 804 \$	2 729 \$	2 696 \$	2 654 \$	2 528 \$

Remarque : les montants en dollars ont été indexés en dollars constants pour l'année 2019..

Annexes

Annexe A : Données



Influence des ajouts aux immobilisations (2013-2010)				
	2013	2012	2011	2010
Clients ayant déclaré des ajouts aux immobilisations	41/550	40/548	41/536	23/529
	7 %	7 %	8 %	4 %
Ajout le plus important par logement	28 285 \$	44 940 \$	26 296 \$	41 261 \$
Dépenses par logement pour les installations physiques pour l'ensemble de données	3 428 \$	3 336 \$	3 160 \$	3 290 \$
Ajout aux immobilisations par logement pour l'ensemble de données	341 \$	373 \$	226 \$	225 \$
Ajout aux immobilisations en pourcentage des dépenses pour les installations physiques	10 %	11 %	7 %	7 %
Dépenses médianes par logement, y compris les ajouts aux immobilisations	2 606 \$	2 545 \$	2 499 \$	2 452 \$
Dépenses médianes par logement, sans les ajouts aux immobilisations	2 537 \$	2 467 \$	2 386 \$	2 423 \$

Remarque : les montants en dollars ont été indexés en dollars constants pour l'année 2019.

Annexes

Annexe A : Données



Bien que seule une minorité de clients ait fait état d'ajouts à leurs immobilisations, la valeur de ces ajouts a eu une incidence importante sur les taux médians des dépenses dans les installations physiques dans le portefeuille.

Nous avons ensuite examiné la répartition des clients en 2018 dans l'ensemble de données selon les taux de dépenses par logement, avec et sans ajouts aux immobilisations, et nous avons comparé ces données aux taux de dépenses de 2007.

Si l'on exclut les ajouts aux immobilisations, la proportion de clients dans la base de données qui ont dépensé plus de 4 000 \$ par année par logement, en dollars constants, pour l'entretien et les réparations d'immobilisations, est passée de 11 % à 23 % entre 2007 et 2018. La proportion de clients qui dépensent moins de 2 000 \$ est passée de 43 % à 28 %.

Répartition des clients dans l'ensemble de données selon les dépenses annuelles d'entretien et de réparation des immobilisations par logement				
	0 \$ à 2 000 \$	2 000 \$ à 4 000 \$	4 000 \$ à 6 000 \$	6 000 \$ ou plus
2018, avec ajouts aux immobilisations	22 %	42 %	17 %	19 %
2018, sans ajouts aux immobilisations	28 %	48 %	16 %	7 %
2007, sans ajouts aux immobilisations	43 %	46 %	9 %	2 %

Annexes

Annexe B : Non-conformité : Définitions



VIOLATION — un non-respect de la conformité qui a une conséquence sur la viabilité de la coopérative à court terme ou qui pourrait faire en sorte que les fonds publics dédiés au programme soient mal utilisés ou qu'ils semblent l'être.

ÉCART IMPORTANT À LA CONFORMITÉ — un manquement à la conformité qui ne menace pas la viabilité de la coopérative à court terme, mais qui pourrait avoir des conséquences à long terme s'il n'est pas résolu; ce type de manquement n'a pas pour conséquence que les fonds publics dédiés au programme sont mal utilisés ou qu'ils semblent l'être.

LÉGER ÉCART À LA CONFORMITÉ — un écart vis-à-vis de l'accord d'exploitation ou les lignes directrices du programme qui n'a aucune conséquence sur la viabilité à court ou à long terme de la coopérative et qui n'a pas pour conséquence que les fonds publics dédiés au programme sont mal utilisés ou qu'ils semblent l'être.

Annexes

Annexe C : Cote de risque composite



Définitions

Faible

Une coopérative d'habitation solide et bien gérée. La combinaison d'un excellent état des lieux, de revenus et de réserves cumulés, de sa position sur le marché et de sa capacité actuelle à contribuer à sa réserve de remplacement rend la coopérative résiliente dans un marché ou une conjoncture défavorable. Si elle continue d'être bien gérée, la coopérative devrait être en mesure de financer les réparations et remplacements nécessaires et de rembourser toute dette dans un avenir prévisible.

Modéré

Une coopérative d'habitation saine et généralement bien gérée. L'état des lieux est bon ou excellent, les ressources

financières accessibles sont adéquates et la coopérative est en mesure, à partir de ses revenus, de contribuer à sa réserve de remplacement, une fois couvertes les dépenses du service de sa dette et de l'exploitation. Elle ne présente aucun indicateur de risque élevé. La coopérative pourra demeurer en bonne condition financière et ses lieux en bon état, si elle continue à être bien gérée et si la conjoncture et le marché ne se détériorent pas de manière importante. Elle ne nécessite ni soutien ni intervention de l'externe.

Supérieur à la moyenne

La coopérative est confrontée à des problèmes qui annoncent des difficultés financières potentielles ou émergentes. Au moins une des conditions suivantes est remplie : la coopérative présente

un état des lieux passable, sans être mauvais; ses revenus sont suffisants pour couvrir les dépenses courantes, sans toutefois permettre de contribuer de façon adéquate à la réserve de remplacement; ses revenus accumulés et sa réserve de remplacement sont faibles et son accès à d'autres ressources financières comme les dépôts ou les parts des membres est restreint; ou les pertes d'inoccupation ou les arriérés de loyer excèdent de beaucoup le niveau médian de ses pairs. Aucun indicateur de risque élevé n'est présent, mais la coopérative pourrait éprouver des difficultés à financer la réparation d'immobilisations ou de s'acquitter de ses obligations à l'avenir, surtout si le marché est faible ou qu'il s'affaiblit. Une gestion très efficace ainsi qu'un soutien continu seront nécessaires.

Annexes

Annexe C : Cote de risque composite

Élevé

La coopérative est en difficulté financière ou fait l'objet d'une mauvaise gestion. Au moins une des conditions suivantes est remplie : les revenus de la coopérative ne suffisent pas à acquitter le service de la dette et les dépenses courantes avant même une contribution à la réserve de remplacement; la coopérative a un déficit d'exploitation cumulé, une réserve de remplacement faible ou nulle et un accès restreint à d'autres ressources financières, telles que les parts ou les dépôts des membres; ses pertes d'inoccupation ou ses arriérés de loyer

sont anormalement élevés; elle doit effectuer des réparations urgentes ou importantes qu'elle n'est pas en mesure de financer; elle accuse des retards de paiements hypothécaires ou d'impôts fonciers; elle a subi une perte importante d'actifs à la suite d'un incendie ou d'un méfait et sa protection d'assurance était insuffisante; ou sa gouvernance est déficiente. Sans une intervention et un soutien continu, la coopérative est à risque de défaillance.



Modifications apportées au modèle d'évaluation du risque

Dans le présent rapport, les résultats des années antérieures ont été rajustés, au besoin, afin de refléter les modifications suivantes apportées en 2010 au modèle d'évaluation des risques. Cette année-là, nous avons :

- augmenté le nombre de combinaisons d'indicateurs clés qui renvoient une cote de risque composite faible;
- relevé les seuils utilisés pour établir les cotes des indicateurs de revenu net;
- modifié la formule de l'indicateur de revenu net pour utiliser la plus élevée de la valeur de remplacement assurée déclarée par la coopérative ou la valeur de remplacement médiane régionale, ajustée en fonction de la taille de la coopérative.

Annexes

Annexe D : Données médianes sur le rendement



Logements vacants

	Pertes d'inoccupation annuelles en pourcentage des loyers bruts potentiels		Pertes d'inoccupation annuelles par logement	
	2018	2007	2018	2007
Ensemble de données	0,3 %	0,4 %	33 \$	38 \$
Programme				
Article 27/Article 61	0,1 %	0,1 %	14 \$	15 \$
Article 95	0,2 %	0,3 %	28 \$	33 \$
PHI	0,4 %	0,7 %	43 \$	80 \$
Plus d'un programme	1,1 %	1,0 %	102 \$	144 \$
Province				
Colombie-Britannique	0,1 %	0,2 %	8 \$	18 \$
Alberta	1,0 %	0,3 %	136 \$	32 \$
Ontario	0,4 %	0,7 %	44 \$	79 \$
Î.-P.-É.	1,1 %	0,2 %	87 \$	15 \$
Modèle de gestion				
Société de gestion	0,3 %	0,5 %	36 \$	53 \$
Personnel rémunéré	0,3 %	0,4 %	37 \$	39 \$
Aide-comptable rémunéré seulement	0,0 %	0,2 %	0 \$	24 \$
Bénévoles seulement	0,0 %	0,0 %	0 \$	0 \$
État du sauvetage financier				
Clients bénéficiant d'un sauvetage financier	0,5 %	1,5 %	67 \$	162 \$
Clients ne bénéficiant pas d'un sauvetage financier	0,2 %	0,3 %	26 \$	30 \$

Remarque : les changements au fil du temps sont attribuables à des changements dans l'ensemble de données et à l'évolution des clients individuels au sein du portefeuille.

Annexes

Annexe D : Données médianes sur le rendement



Arriérés de loyer et coûts d'administration

	Ratio des arriérés et des créances irrécouvrables sur la part des loyers des occupants		Dépenses administratives annuelles par logement	
	2018	2007	2018	2007
Ensemble de données	0,4 %	0,9 %	844 \$	686 \$
Programme				
Article 27/Article 61	0,6 %	0,8 %	905 \$	593 \$
Article 95	0,4 %	0,7 %	806 \$	670 \$
PHI	0,5 %	1,2 %	847 \$	700 \$
Plus d'un programme	0,4 %	1,4 %	1 183 \$	1 172 \$
Autre	2,7 %	8,4 %	1 376 \$	1 161 \$
Province				
Colombie-Britannique	0,2 %	0,4 %	595 \$	456 \$
Alberta	0,8 %	0,7 %	636 \$	425 \$
Ontario	0,8 %	1,4 %	1 018 \$	925 \$
Î.-P.-É.	1,2 %	1,2 %	816 \$	767 \$
Modèle de gestion				
Société de gestion	0,5 %	1,0 %	863 \$	620 \$
Personnel rémunéré	0,4 %	1,0 %	1 006 \$	951 \$
Aide-comptable rémunéré seulement	0,2 %	0,5 %	310 \$	350 \$
Bénévoles seulement	0,8 %	0,5 %	54 \$	130 \$
État du sauvetage financier				
Clients bénéficiant d'un sauvetage financier	0,7 %	1,6 %	897 \$	781 \$
Clients ne bénéficiant pas d'un sauvetage financier	0,3 %	0,8 %	810 \$	670 \$

Remarque : les changements au fil du temps sont attribuables à des changements dans l'ensemble de données et à l'évolution des clients individuels au sein du portefeuille.

Annexes

Annexe D : Données médianes sur le rendement



Installations physiques

	Dépenses annuelles combinées d'entretien, de réparation et de remplacement des immobilisations par logement		Solde de la réserve de remplacement des immobilisations par logement à la fin de l'exercice		Contribution annuelle à la réserve de remplacement des immobilisations par logement	
	2018	2007	2018	2007	2018	2007
Ensemble de données	3 261 \$	2 229 \$	5 365 \$	3 615 \$	2 256 \$	985 \$
Programme						
Article 27/Article 61	2 786 \$	2 194 \$	5 203 \$	3 820 \$	2 000 \$	1 130 \$
Article 95	3 290 \$	2 313 \$	6 548 \$	4 069 \$	2 544 \$	1 282 \$
PHI	3 189 \$	2 076 \$	3 113 \$	2 457 \$	1 607 \$	585 \$
Plus d'un programme	4 153 \$	2 855 \$	4 463 \$	3 078 \$	2 022 \$	1 026 \$
Autre	7 996 \$	3 416 \$	19 216 \$	3 078 \$	5 213 \$	538 \$
Province						
Colombie-Britannique	2 593 \$	2 058 \$	6 495 \$	3 714 \$	2 522 \$	1 138 \$
Alberta	3 918 \$	1 793 \$	4 073 \$	2 571 \$	2 446 \$	789 \$
Ontario	3 727 \$	2 450 \$	4 529 \$	3 853 \$	1 961 \$	1 013 \$
Î.-P.-É.	4 713 \$	2 081 \$	5 680 \$	1 031 \$	1 000 \$	489 \$
Modèle de gestion						
Société de gestion	3 202 \$	2 245 \$	4 625 \$	3 276 \$	2 125 \$	957 \$
Personnel rémunéré	3 803 \$	2 477 \$	5 742 \$	3 824 \$	2 443 \$	979 \$
Aide-comptable rémunéré seulement	2 697 \$	1 984 \$	6 271 \$	3 377 \$	2 437 \$	1 149 \$
Bénévoles seulement	2 305 \$	1 740 \$	4 930 \$	4 178 \$	1 530 \$	994 \$
État du sauvetage financier						
Clients bénéficiant d'un sauvetage financier	2 525 \$	1 903 \$	2 094 \$	925 \$	1 136 \$	565 \$
Clients ne bénéficiant pas d'un sauvetage financier	3 389 \$	2 326 \$	6 185 \$	3 919 \$	2 475 \$	1 136 \$

Remarque : les changements au fil du temps sont attribuables à des changements dans l'ensemble de données et à l'évolution des clients individuels au sein du portefeuille.