

20
VISION
20

Comment devenir une coop 2020

Préparez l'avenir de votre
coopérative dès *aujourd'hui*



La FÉDÉRATION de L'HABITATION COOPÉRATIVE du Canada

Préface à la deuxième édition de *Comment devenir une coop 2020*

Pour devenir une Coop 2020, il faut satisfaire aux normes de fonctionnement 2020. Deux ans après avoir lancé le programme des Coops 2020, nous avons procédé à un examen des normes qu'une coopérative doit satisfaire pour devenir une Coop 2020. Nous en sommes venus à la conclusion qu'il était possible de réduire le nombre de normes que les coopératives doivent satisfaire sans nuire à la qualité du programme.

Nous avons donc combiné certaines des normes 2020. Il y en a maintenant cinq, comparativement à huit auparavant. Vous trouverez les normes révisées après l'introduction de ce guide.

Si vous êtes déjà inscrit pour devenir une Coop 2020 et que vous avez amorcé le processus pour satisfaire aux normes originales, vous avez le choix. Vous pouvez continuer d'utiliser les huit normes originales ou suivre ce guide, qui renferme les cinq normes révisées. À vous de choisir. En fait, dans ensemble, le contenu des deux séries de normes est largement le même.

Si vous avez des questions au sujet des nouvelles normes 2020 ou de tout autre aspect concernant la Vision 2020, voici comment communiquer avec nous : appelez notre ligne d'information 2020 au 1-877-999-8054 ou envoyez un courriel à info2020@fhcc.coop.

Veillez noter que la désignation Coop 2020 est une marque de certification enregistrée qui ne peut être utilisée que par les coopératives qui satisfont aux normes 2020, tel que confirmé par la FHCC.

Le présent guide est accompagné de la boîte à outils d'une Coop 2020, qui renferme certains éléments pour vous aider à atteindre les normes 2020. La boîte à outils se trouve à la fin de ce guide.

Remerciements

Diana Devlin et Nicholas Gazzard ont rédigé la deuxième édition de ce guide, avec l'aide de conseils de Thom Armstrong et Dale Reagan pour la rédaction. La gestion du projet est assurée par Catherine Cummings. La page couverture et la mise en page ont été conçues par Aerographics.

Comment devenir une Coop 2020 est un projet de la Vision 2020^{MC}.

Mars 2011

Préface

Un message de Margaret Stefanowicz, la présidente de la Connaught Housing Co-op à Vancouver, la première Coop 2020 du Canada

La Connaught Housing Co-op est située dans le quartier False Creek de Vancouver, pas très loin du nouveau projet du Village olympique. Nous sommes une coopérative familiale de 79 logements, dont cinq sont accessibles en fauteuil roulant.

Dès le départ, nos membres ont été enthousiastes à l'endroit de la Vision 2020, après qu'un groupe de nos membres a assisté à un atelier de formation offert par la Co-operative Housing Federation of BC (CHF BC) en 2009. Cet atelier décrivait la Vision 2020 en détail et il nous a aidés à amorcer le processus. Ces membres ont ensuite expliqué le processus pour devenir une Coop 2020 à une assemblée générale et tous nos membres se sont ralliés au concept.

Travaillant ensemble pour satisfaire aux normes en vue de devenir une Coop 2020, nous nous sommes réunis pour envisager notre avenir en créant un énoncé de mission, en mettant en place des plans à court et à long terme et en renforçant les systèmes existants pour assurer une bonne gouvernance et une saine gestion. L'élaboration de ces importantes normes aidera les coopératives à penser à plus long terme.

Dans un monde où les gens sont de plus en plus occupés, où le temps consacré au bénévolat est limité et où les compétences ne sont pas toujours suffisantes pour répondre aux besoins d'une coopérative changeante, les organismes de notre mouvement ont joué un rôle essentiel pour bâtir un avenir stable et durable. Cette réalisation n'aurait pas été possible sans l'aide de nos gestionnaires professionnels, la FHCC et la CHF BC.

Les membres de la Connaught ont appris à mieux connaître le rôle et la fonction d'une coopérative après avoir terminé le processus de la Vision 2020 et ils souhaitent bonne chance aux autres coopératives dans leurs efforts pour devenir des Coops 2020.

À l'intérieur

1	
Le projet Vision 2020 de la FHCC	1
En quoi consiste le projet Vision 2020 de la FHCC?	1
2	
Présentation du programme Vision 2020	2
À propos des normes pour devenir une Coop 2020	2
Les cinq normes d'une Coop 2020.....	3
Comment nous établissons les normes	4
La procédure à suivre pour devenir une Coop 2020	4
Maintenir votre désignation de Coop 2020.....	5
3	
Atteindre les normes pour devenir une Coop 2020	7
Norme 1 Une Coop 2020 a un énoncé de mission et une vision de son avenir.....	8
Norme 2 Une Coop 2020 a bonne gouvernance et un leadership moral.....	9
Norme 3 Votre coopérative a une saine gestion	11
Norme 4 Votre coopérative a un plan à long terme	14
Norme 5 Votre coopérative a un engagement envers la viabilité environnementale.....	16
4	
Postface.....	17
5	
La boîte à outils d'une Coop 2020	18
Éléments de la boîte à outils :	
Élément 1 Notre mouvement, nos valeurs	19
Élément 2 Votre coopérative est-elle sur la voie pour devenir une Coop 2020?	20
Élément 3 Les normes de gestion de base.....	22
Élément 4 Exemple de formulaire servant à certifier une résolution	24
Élément 5 Exemple d'entente de bonne conduite	25
Élément 6 FAQ au sujet du processus 2020 en ligne	27



Le projet Vision 2020 de la FHCC

En 2006, la FHCC a lancé Vision 2020, un tout nouveau projet visant à renforcer les coopératives d'habitation du Canada et à les aider à se préparer pour l'avenir lorsque leur accord actuel avec le gouvernement prendra fin. Vous pouvez en apprendre plus au sujet des objectifs généraux de la Vision 2020 en vous rendant sur le site Web www.fhcc.coop.

En quoi consiste le projet Vision 2020 de la FHCC?

Le projet Vision 2020 comporte trois volets :

1. aider les coopératives d'habitation à concevoir un **énoncé de mission, des valeurs de base** et une **vision** fondés sur les valeurs communes des coopératives d'habitation du Canada
2. élaborer une **boîte à outils** de la Vision 2020 pour aider les coopératives à concrétiser leur vision en se fondant sur une bonne gouvernance et une saine gestion
3. créer un programme de **certification** pour reconnaître les Coops 2020

Le présent guide porte sur le troisième volet de la Vision 2020 : comment satisfaire aux normes pour devenir une Coop 2020.



Présentation du programme Vision 2020

Le but de la Vision 2020 est d'aider et d'encourager les coopératives à atteindre des normes d'excellence dans la gouvernance et la gestion, conformément à nos valeurs coopératives communes. Le programme Coop 2020 aide chaque coopérative à atteindre les normes d'excellence et à devenir une Coop 2020.

À propos des normes pour devenir une Coop 2020

La FHCC a établi un ensemble de cinq normes que nos coopératives membres doivent atteindre et qui définissent la norme d'excellence de la Vision 2020. Collectivement, elles nous permettent de mesurer le rendement des coopératives d'habitation qui souhaitent devenir des Coops 2020. Nous avons créé ces normes après avoir demandé à nos membres de nous indiquer leurs priorités les plus importantes pour planifier leur avenir. Les normes pour devenir une Coop 2020 sont décrites à la page suivante.

Les coopératives peuvent mesurer leur rendement par rapport à ces cinq normes. Celles qui veulent atteindre toutes ces normes peuvent s'inscrire pour obtenir la certification de Coop 2020 attribuée par la FHCC.

Bien entendu, le programme Coop 2020 est entièrement volontaire. Aucune coopérative n'est obligée de satisfaire aux cinq normes 2020. Mais nous faisons le pari que beaucoup d'entre elles voudront les satisfaire, car les coopératives sont fières de la façon dont elles gèrent leurs affaires et des excellentes communautés qu'elles ont créées.

Dans ce guide, nous vous indiquerons comment nous montrer que vous avez atteint les cinq normes 2020 et comment la FHCC peut vous aider à le faire. Nous commencerons d'abord par vous décrire les normes et nous vous expliquerons

- comment nous établissons les normes,
- la procédure à suivre pour devenir une Coop 2020, et
- comment votre coopérative peut demeurer une Coop 2020.

Nous vous ferons également une mise en garde avant de vous mettre en route pour devenir une Coop 2020.

Les cinq normes d'une Coop 2020

Une Coop 2020 a :



1. Un énoncé de mission et une vision de son avenir

Une Coop 2020 a un énoncé de mission, des valeurs de base et une vision de son avenir, qui sont compatibles avec les valeurs du mouvement canadien de l'habitation coopérative. Ses valeurs sont fondées sur les principes coopératifs internationaux, le fonctionnement sans but lucratif et la coopération avec les autres coopératives d'habitation grâce à son adhésion au mouvement.



2. Une bonne gouvernance et un leadership moral

Une Coop 2020 fait preuve de bonne gouvernance et possède le leadership moral nécessaire pour l'appuyer. Ses administrateurs adoptent un comportement moral axé sur les valeurs qui permet de bâtir des communautés coopératives fortes et bien dirigées.



3. Une saine gestion

Une Coop 2020 comprend qu'une gestion saine et experte est essentielle pour bien fonctionner et offrir de bons services à ses membres. Elle obtient les résultats prévus dans les normes de gestion de base adoptées par les membres de la FHCC.



4. Un plan à long terme

Une Coop 2020 voit plus loin que le fonctionnement quotidien et planifie à long terme. Elle connaît l'état de ses bâtiments et sait ce qu'il lui en coûtera pour les réparer à mesure qu'ils vieillissent. Elle sait que, pour bien gérer ses actifs, elle doit financer pleinement ses réserves d'immobilisation et investir judicieusement dans ses réserves. À mesure qu'elle s'approche de la fin de son accord avec le gouvernement, elle prépare un plan financier pour assurer son fonctionnement et sa viabilité à long terme.



5. Un engagement envers la viabilité environnementale

Une Coop 2020 s'engage à assurer un avenir viable, tant pour elle-même que pour la communauté mondiale.

Comment nous établissons les normes

Comme nous l'avons mentionné plus haut, le projet Vision 2020 de la FHCC est fondé sur trois piliers qui garantiront à une coopérative d'habitation un avenir durable :

- une bonne gouvernance et un leadership moral
- une saine gestion
- les valeurs communes des coopératives d'habitation

Notre objectif en établissant les cinq normes 2020 était de créer le profil d'une coopérative dans laquelle ces trois piliers sont fermement en place.

Nous voulions également nous assurer que les normes pour devenir une Coop 2020 sont fixées au niveau approprié, c'est-à-dire assez élevées pour que le fait de devenir une Coop 2020 soit une véritable réalisation, mais pas trop élevées pour qu'elles soient trop difficiles à atteindre. Nous avons donc pris soin de chercher le juste équilibre en établissant les normes pour devenir une Coop 2020.

La procédure à suivre pour devenir une Coop 2020



De nos jours, l'Internet est un outil de gestion tellement important pour les coopératives d'habitation qu'il est essentiel pour une Coop 2020 d'y être branché. D'autant plus que le portail pour devenir une Coop 2020 est le site Web de la Vision 2020. En élaborant le programme, nous avons décidé que l'Internet serait la façon la plus efficace pour que votre coopérative et la FHCC restent en contact, tout au moins au début du processus. Voici comment le système fonctionne.

Pour vous inscrire en vue de devenir une Coop 2020, il suffit d'aller à www.fhcc.coop et de cliquer sur l'icône **Ouverture de session ou Inscription**. Cliquez sur le lien INSCRIPTION pour procéder à l'inscription. Vous serez dirigé vers la page d'inscription du Réseau des membres. Lorsque vous aurez rempli le formulaire d'inscription, vous serez ramené sur la page de la Certification 2020, où vous pourrez terminer votre inscription en choisissant le nom de votre coopérative et en créant un mot de passe.

Vous pourrez alors accéder au dossier 2020 de votre coopérative. Celui-ci renfermera un rapport d'étape et des pages décrivant les exigences pour satisfaire à chaque norme. Tout ce que vous avez à faire est de fournir les renseignements requis en utilisant les formulaires fournis en ligne. Vous en apprendrez plus au sujet du processus dans la section FAQ en ligne qui fait partie de la boîte à outils de ce guide.

Vous pouvez suivre le programme à votre rythme...

Voici une bonne nouvelle : vous n'êtes pas obligé d'atteindre toutes les normes d'un seul coup, ni dans un ordre particulier. Le délai accordé aux coopératives pour satisfaire aux cinq normes et devenir une Coop 2020 est de quatre ans. Une coopérative doit satisfaire à au moins une norme dans chacune des quatre années.

Nous encourageons les coopératives à commencer à travailler sur les normes qu'elles sont le plus près d'atteindre. Vous pouvez savoir lesquelles vous êtes le plus près d'atteindre en utilisant l'outil d'auto-évaluation dans la section de la boîte à outils du guide. En lisant les exigences pour satisfaire à chacune des cinq normes 2020, vous devriez pouvoir déterminer quelles normes vous êtes le plus près d'atteindre (et nous sommes prêts à parier que vous êtes prêts d'en atteindre au moins quelques-unes!) et celles qui nécessiteront le plus de préparation, d'aide et d'organisation.

Lorsque vous aurez respecté toutes les exigences pour une norme, le coordonnateur 2020 de la FHCC examinera votre demande et communiquera avec vous si vous devez présenter d'autres renseignements pour terminer le processus. Vous pouvez consulter votre rapport d'étape pour vérifier le statut de votre coopérative.

Lorsque vous aurez satisfait aux cinq normes, la FHCC certifiera que vous êtes une Coop 2020. C'est une désignation officielle. Nous avons réservé l'expression Vision 2020 à titre de marque déposée pour la certification des coopératives d'habitation. Seules les coopératives qui satisfont aux normes peuvent utiliser cette désignation. Les Coops 2020 recevront une reconnaissance officielle de leur statut et elles seront mentionnées dans les publications de la FHCC et à notre assemblée annuelle. Mais le plus important est de savoir que votre coopérative fonctionne bien, qu'elle est une communauté dynamique et un excellent endroit où vivre.

Maintenir votre désignation de Coop 2020

La désignation de Coop 2020 signifie que vous avez atteint un niveau d'excellence élevé. Pour nous assurer que chaque coopérative continue de satisfaire à ces normes de rendement élevées, nous demanderons à chaque Coop 2020 de communiquer avec nous après cinq ans, afin que nous puissions confirmer que les normes 2020 sont encore en place. Nous donnerons plus de précisions à nos membres à ce sujet à mesure que les coopératives commenceront à cheminer dans le processus 2020.

Une mise en garde : n'assommez pas votre gestionnaire avec la Vision 2020!

La Vision 2020 consiste à bâtir un avenir solide pour votre coopérative d'habitation. Il n'est donc pas étonnant que les normes pour devenir une Coop 2020 comprennent une bonne planification à long terme.

L'élaboration de plans à long terme bénéficiera à votre coopérative. Et plus vous consacrerez d'efforts à ces plans, plus vous en bénéficierez, parce que vous connaîtrez les besoins de votre coopérative et vous aurez les ressources nécessaires pour y répondre.

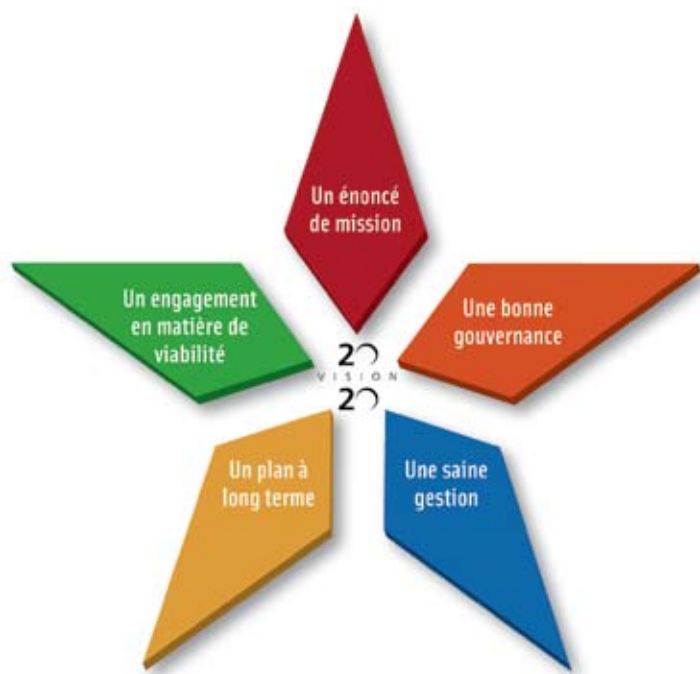
Mais la planification exige du temps et des efforts. Vous ne pouvez vous attendre à ce que votre gestionnaire lance des projets de planification majeurs et qu'il puisse encore s'occuper de l'important travail quotidien de gérer la coopérative. Une telle exigence serait vouée à l'échec. La planification de l'entretien et de la réparation des éléments d'immobilisations d'une coopérative nécessite aussi une certaine expertise. Remettre une liste de normes 2020 à votre gestionnaire, sans les ressources nécessaires pour les atteindre, ne fonctionnera simplement pas.

Cela ne signifie pas que les gestionnaires ne devraient pas aider leurs coopératives à atteindre les normes 2020. Au contraire, ils ont sans doute beaucoup de connaissances qui seront très utiles dans ce processus. Ce que cela signifie, c'est que votre conseil et votre gestionnaire devraient discuter de la façon dont le processus fonctionnera, de l'aide que votre gestionnaire peut vous donner et des ressources additionnelles qui seront requises pour faire le travail.

3

Atteindre les normes pour devenir une Coop 2020

Les cinq normes d'une Coop 2020



À la page 3, nous avons décrit les cinq normes qu'une coopérative doit atteindre pour devenir une Coop 2020 et certaines des raisons pour lesquelles chaque norme est importante. Maintenant, nous résumerons chaque norme et nous expliquerons

- comment votre coopérative atteint chaque norme, et
- comment votre coopérative peut montrer à la FHCC que vous avez satisfait aux normes.

Norme 1 :



Une Coop 2020 a un énoncé de mission et une vision de son avenir

La première norme est fondamentale, puisqu'elle concerne nos valeurs en tant que coopératives individuelles et de mouvement national.

Comment votre coopérative satisfait à la norme 1

Votre coopérative a un énoncé de mission et une vision de son avenir, fondés sur ses valeurs de base, qui ont été adoptés par les membres. Votre mission confirmera aussi l'engagement de votre coopérative à l'endroit des valeurs du mouvement canadien de l'habitation coopérative, indiquées dans notre document intitulé *Notre mouvement, nos valeurs*, qui se trouve dans la section de la boîte à outils de ce guide.

Ce que la FHCC a besoin de vous pour montrer que vous avez satisfait à la norme 1

Votre coopérative doit nous fournir :

- des copies certifiées des résolutions montrant que les membres ont adopté la mission et la vision de votre coopérative. Une copie certifiée d'une résolution doit comprendre
 - le texte de la résolution telle qu'elle a été adoptée par les membres, ainsi que la date où la réunion a eu lieu
 - un énoncé précisant que le document est une copie certifiée de la résolution
 - la date et la signature d'un membre du conseil de votre coopérative.

Si votre coopérative a déjà une résolution montrant qu'elle a adopté sa mission et sa vision, une deuxième résolution doit être adoptée et présentée, confirmant l'engagement de la coopérative à l'endroit des valeurs du mouvement coopératif canadien, qui comprend la date et la signature d'un membre du conseil de votre coopérative.

Aide pour satisfaire à la norme 1



La FHCC a créé le Compas 2020, un processus qui aide les membres des coopératives à déterminer ensemble une mission, des valeurs de base et un énoncé de vision, en ayant recours à un animateur qualifié dans l'utilisation du *Compas 2020*. Votre coopérative n'a pas besoin d'utiliser le *Compas 2020* pour satisfaire aux deux premières normes. Vous pouvez élaborer vos propres énoncés de mission et de vision reflétant les valeurs de base de votre coopérative et celles du mouvement. La FHCC affichera des exemples d'énoncés sur le site Web de la Vision 2020. Toutefois, les coopératives qui nous ont aidés à élaborer le *Compas 2020* nous disent que c'est la meilleure façon d'obtenir l'appui de nos membres pour les valeurs qui comptent pour nous à titre de mouvement.

Comme nous l'avons déjà mentionné, la FHCC a préparé le document intitulé *Notre mouvement, nos valeurs*, qui décrit les valeurs fondamentales que nous partageons au sein du mouvement de l'habitation coopérative. Pour satisfaire à la deuxième norme, nous vous demandons de confirmer l'engagement de votre coopérative à l'endroit de ces valeurs dans la résolution que vos membres ont adoptée pour approuver la mission et la vision de votre coopérative. Vous trouverez le document *Notre mouvement, nos valeurs* dans la boîte à outils qui accompagne ce guide.

Vous trouverez un exemple de formulaire d'attestation de copie certifiée d'une résolution dans la boîte à outils. Vous pouvez aussi le télécharger sur site Web de la Vision 2020.

Norme 2 :



Une Coop 2020 a une bonne gouvernance et un leadership moral

Une Coop 2020 fait preuve de bonne gouvernance et possède le leadership moral nécessaire pour l'appuyer. Ses administrateurs adoptent un comportement moral axé sur les valeurs qui permet de bâtir des communautés coopératives fortes et bien dirigées.

Comment votre coopérative satisfait à la norme 2

- a) Les membres du conseil de votre coopérative signent des ententes de bonne conduite qui prévoient
 - les devoirs de diligence et de loyauté des membres du conseil
 - les règles à suivre en cas de conflit d'intérêts
 - ce que les membres du conseil doivent faire pour demeurer en règle
- b) Une formation sur la bonne gouvernance et les éléments de base du conseil est offerte à tous les membres du conseil chaque année.
- c) Au moins deux assemblées des membres ont lieu chaque année :
 - une pour recevoir le budget annuel de la coopérative et approuver les droits d'occupation
 - une autre pour organiser votre assemblée annuelle, lorsque les membres reçoivent les états financiers vérifiés et le rapport du conseil, et nomment le vérificateur de la coopérative.

Bien entendu, vous devrez également tenir des élections pour votre conseil, ce qui a habituellement lieu, mais pas toujours, à l'assemblée annuelle.
- d) Le conseil organise une séance de planification annuelle.
- e) Le conseil réalise une enquête de satisfaction des membres.

La bonne gouvernance ne consiste pas simplement à veiller à ce que la coopérative respecte ses obligations juridiques ou surveille ses finances : elle signifie également qu'il faut répondre aux besoins des membres et les valoriser en tant que clients. Les coopératives qui réalisent une enquête de satisfaction des membres sont mieux en mesure de répondre à ces besoins, de conserver leurs membres et de planifier pour l'avenir. Vous aurez accès à un modèle d'enquête dans la section des Outils du site Web de la Vision 2020.

Ce que la FHCC a besoin de vous pour montrer que vous avez satisfait à la norme 2

Votre coopérative doit nous fournir :

- une copie de l'entente de bonne conduite que les membres de votre conseil signent chaque année
- une copie de la règle, de la politique ou du règlement que votre coopérative a adopté déterminant comment vous traitez les situations d'arriérés des membres du conseil
- une lettre de votre président ou du secrétaire de votre conseil confirmant que
 - tous les membres du conseil ont signé une entente de bonne conduite
 - tous les membres du conseil respectent la norme concernant les arriérés des membres du conseil, tel que prévu dans le modèle de l'entente de bonne conduite dans la boîte à outils
 - vous tenez au moins deux assemblées des membres par année
 - des séances de formation et de planification sont organisées chaque année.
- un rapport sommaire portant sur la satisfaction des membres de votre coopérative.

Aide pour satisfaire à la norme 2

Pour vous aider à sonder vos membres, la FHCC a créé un outil en ligne appelé l'Enquête de satisfaction des membres. Vous la trouverez dans la section des ressources de notre site Web, ainsi que de l'aide sur la façon de l'appliquer et de l'adapter aux besoins de votre coopérative.

Lorsque votre coopérative aura recueilli tous les questionnaires, un outil de rapport en ligne compilera toutes les réponses de vos membres. Vous pourrez alors imprimer un rapport sommaire pour déterminer le degré de satisfaction des membres de votre coopérative. Lorsque vous présenterez votre rapport sommaire à la FHCC, soyez assuré que nous le conserverons dans une base de données sécurisée.

Vous trouverez l'entente modèle de bonne conduite pour les membres du conseil dans la boîte à outils de ce guide. Vous pouvez également la télécharger de notre site Web ou vous pouvez communiquer avec nous pour que nous vous l'envoyions par courriel. Vous trouverez de l'information au sujet de la formation pour les membres de votre conseil en vous adressant à votre fédération locale ou à la FHCC.

La FHCC a préparé un guide de la Vision 2020, intitulé *Bien gouverner votre coopérative*, qui décrit l'importance d'une bonne gouvernance et d'un leadership moral pour assurer la réussite des coopératives d'habitation. Vous pouvez le télécharger du site Web de la Vision 2020 ou nous demander de vous en envoyer une copie papier.

La FHCC a également créé un Test de bonne gouvernance, que votre conseil pourrait utiliser juste pour savoir dans quelle mesure il assure la viabilité à long terme de votre coopérative à titre d'entreprise et de communauté coopérative. Ce test est accessible en ligne sur la page de la Boîte à outils 2020 ainsi que l'Enquête de satisfaction des membres.

Norme 3 :



Votre coopérative a une saine gestion

Une Coop 2020 comprend qu'une gestion saine et experte est essentielle pour bien fonctionner et offrir de bons services à ses membres. Elle obtient les résultats prévus dans les normes de gestion de base adoptées par les membres de la FHCC.

Comment votre coopérative satisfait à la norme 3

Votre coopérative a des méthodes de gestion immobilière qui lui permettent de satisfaire aux normes de gestion de base de la FHCC. Elles sont réparties dans cinq secteurs clés :

- gérer les finances
- garder la coopérative en bon état
- garder la coopérative pleinement occupée
- respecter les exigences juridiques de votre coopérative
- appuyer la bonne gouvernance

Dans la boîte à outils qui accompagne ce guide, vous trouverez la liste des normes de gestion de base, réparties dans ces catégories. Chaque norme est en fait un résultat. Collectivement, elles montrent que votre coopérative est bien gérée et bien administrée.

Votre coopérative satisfait à la norme 3 si vous obtenez de bons résultats dans chacune des catégories de gestion de base indiquées dans la boîte à outils.

Ce que la FHCC a besoin de vous pour montrer que vous avez satisfait à la norme 3

Votre coopérative doit nous fournir :

1. des renseignements au sujet de la gestion de votre coopérative

Le programme Vision 2020 n'a certainement pas l'intention de créer plus de travail pour les coopératives d'habitation. Mais nous devons savoir comment votre coopérative satisfait aux normes de gestion de base. Nous avons donc créé des formulaires simples en ligne qui nous permettent d'obtenir cette information. Ces formulaires, qui sont accessibles aux coopératives inscrites sur le site Web de la Vision 2020, permettent à votre coopérative de nous indiquer, en abrégé, quels systèmes de gestion vous avez mis en place pour atteindre les résultats requis dans les normes de gestion de base.

2. une lettre de votre coopérative confirmant que :

- les arriérés des membres de votre coopérative ne sont pas plus élevés que 3 p. cent des droits d'occupation mensuels payés par vos membres
- les dépenses liées aux créances irrécouvrables ne dépassent pas 1 p. cent des droits d'occupation mensuels que vous versent vos membres

Aide pour satisfaire à la norme 3

Le guide de la FHCC intitulé *Bien gérer votre coopérative* est un très bon point de départ lorsque vous essayez de satisfaire à cette norme. Vous pouvez aussi consulter le Centre des ressources du site Web de la FHCC pour obtenir plus d'aide au sujet de la gestion de votre coopérative. En plus des conseils de gestion utiles, il y a un outil d'autoévaluation que vous pouvez utiliser pour dresser le bilan de la gestion de votre coopérative, intitulé «Votre coopérative est-elle bien gérée?» Et nous préparons un ensemble de ressources pour aider les coopératives à planifier un programme d'entretien complet.

Mais sans doute la meilleure façon pour votre coopérative d'obtenir de l'aide pour atteindre la troisième norme est de vous assurer que vous avez recours aux bonnes personnes pour s'occuper de votre gestion – des personnes formées et qualifiées et sur qui vous pouvez compter pour faire le travail lorsqu'il doit être fait. Il n'est pas raisonnable de vous attendre à ce que vos membres assument cette tâche, et les coopératives qui se sont fiées à leurs membres pour bien gérer la coopérative n'ont pas obtenu les résultats escomptés. Il ne s'agit pas de savoir si vous pouvez vous permettre d'avoir des services de gestion professionnels, mais plutôt si vous pouvez vous permettre de ne pas en avoir. Rappelez-vous, ce sont les résultats qui comptent.

Une note au sujet de la gestion de l'actif

Dans les normes de gestion de base, il y a une section intitulée «garder la coopérative en bon état». Cette norme vise à assurer l'entretien et la protection des logements coopératifs maintenant et à l'avenir. Le travail lié à l'entretien de la propriété physique de votre coopérative devient de plus en plus connu sous le nom de **gestion de l'actif**.

La gestion de l'actif est une expression qui est peut-être nouvelle pour certaines coopératives. Elle signifie prendre soin des bâtiments de votre coopérative, des systèmes de bâtiments et du terrain. Dans les normes de gestion de base, la gestion de l'actif s'appelle «garder la coopérative en bon état».

Et maintenant plus que jamais il est essentiel que les coopératives d'habitation protègent leurs actifs immobiliers. Les propriétés coopératives vieillissent et la plupart des coopératives n'ont pas économisé assez d'argent dans leurs réserves de remplacement.

Votre propriété coopérative est votre actif le plus important. Si elle est en mauvais état, vous ne pourrez pas offrir des logements convenables à vos membres ou facilement remplacer ceux qui partent.

Comment assurer la gestion efficace de l'actif de votre coopérative d'habitation?

- grâce à un entretien approprié et à une planification de l'entretien
- grâce à un financement à long terme réaliste de nos réserves d'immobilisations
- grâce à une planification de nos finances au cours des prochaines années.

D'autres aspects concernant les réserves d'immobilisations et la planification sont abordées dans la norme 4, ci-après.

La gestion de votre coopérative en tant qu'actif est fondamentale à la bonne gestion. Pour plus de précisions sur les outils et les ressources concernant la gestion de l'actif, allez sur le Centre des ressources de la FHCC. Dans la section «Garder votre coopérative en bon état», vous trouverez beaucoup d'information et d'outils qui vous aideront à gérer les actifs physiques de votre coopérative.

Norme 4 :



Votre coopérative a un plan à long terme

Une Coop 2020 voit plus loin que le fonctionnement quotidien et planifie à long terme. Elle connaît l'état de ses bâtiments et sait ce qu'il lui en coûtera pour les réparer à mesure qu'ils vieillissent. Elle sait que, pour bien gérer ses actifs, elle doit financer pleinement ses réserves d'immobilisation et investir judicieusement dans ses réserves. À mesure qu'elle s'approche de la fin de son accord avec le gouvernement, elle prépare un plan financier pour assurer son fonctionnement et sa viabilité à long terme.

Comment votre coopérative satisfait à la norme 4

1. Votre coopérative a un **plan d'immobilisations** qui comprend :

- une évaluation de l'état du bâtiment (aussi appelée ÉÉB) qui
 - a été préparée par un ingénieur ou un spécialiste qualifié de l'état du bâtiment
 - est mise à jour au moins aux trois ans
 - renferme un calendrier à long terme pour les remplacements d'éléments d'immobilisations prévus et les réparations majeures, avec une estimation des coûts
 - comporte des conseils au sujet des activités d'entretien préventif pour prolonger la durée de vie des éléments d'immobilisations
- une prévision pour votre fonds de réserve d'immobilisations (ou de remplacement) préparée par votre professionnel en ÉÉB ou un autre spécialiste qualifié, qui couvre au moins dix ans et qui est mise à jour au moins aux trois ans
- une stratégie de placement pour vos réserves d'immobilisations qui correspond à la durée de votre placement en fonction de l'échelonnement de vos besoins de trésorerie

Certaines coopératives préparent également un plan de dépenses d'immobilisations à court terme. Ce plan n'est pas obligatoire pour satisfaire à la norme 4, mais il peut s'avérer très utile pour planifier vos besoins de trésorerie dans le fonds de réserve à court terme. Le plan couvre une période beaucoup plus courte que la prévision de votre fonds de réserve, peut-être un an ou même jusqu'à trois ans. Il est beaucoup plus précis parce que les dépenses prévues correspondent au remplacement d'immobilisations à court terme que vous connaissez déjà.

2. Votre coopérative a un **plan financier** si votre accord d'exploitation ou de financement avec le gouvernement prendra fin d'ici cinq ans ou moins.

Si votre accord d'exploitation prendra fin bientôt (cinq ans est une période relativement courte), une Coop 2020 doit avoir un portrait de ses finances lorsque cette situation se produira, car beaucoup de choses changeront pour votre coopérative lorsque son prêt hypothécaire original sera remboursé et que les subventions du gouvernement prendront fin.

Une Coop 2020 dont l'accord d'exploitation approche de sa fin a des prévisions financières détaillées à long terme commençant dès la fin de son accord d'exploitation et couvrant :

- ses dépenses et ses revenus annuels, et tout paiement de prêt hypothécaire ou de service de la dette qu'elle effectue
- les contributions aux réserves de remplacement et les retraits
- tout autre service de la dette prévu découlant d'un nouvel emprunt.

Cette prévision doit être adoptée par le conseil d'administration de votre coopérative.

Une précision s'impose ici : une prévision financière couvrant plusieurs années est un outil de gestion qu'une coopérative peut utiliser pour évaluer sa stabilité financière à long terme, minimiser ses risques financiers et établir ses priorités en matière de dépenses. Elle ne remplace pas le budget annuel que la coopérative doit présenter à ses membres à des fins d'approbation.

Ce que la FHCC a besoin de vous pour montrer que vous avez satisfait à la norme 4

Votre coopérative doit nous fournir :

1. une lettre d'un membre du conseil ou de votre gestionnaire, confirmant
 - les dates auxquelles votre évaluation de l'état du bâtiment (ÉÉB) et votre prévision pour le fonds de réserve ont été effectuées et les dates de leur dernière mise à jour
 - que l'ÉÉB satisfait aux normes établies ci-haut
 - la fréquence des mises à jour de votre prévision pour le fonds de réserve
 - les qualifications de la firme ou des personnes qui ont préparé votre ÉÉB et votre prévision
 - la période couverte par votre prévision et la fréquence à laquelle elle sera mise à jour
2. une copie du règlement ou de la politique de placement de votre coopérative, ou un aperçu de votre stratégie de placement
3. et, si votre accord d'exploitation prend fin dans cinq ans ou moins :
 - une copie de votre plan financier
 - une copie certifiée de la résolution du conseil d'administration confirmant l'adoption du plan.

Aide pour satisfaire à la norme 4

Planification des immobilisations

La FHCC a préparé un nouveau guide sur la planification des immobilisations pour les coopératives des programmes fédéraux que vous pouvez télécharger sur le site Web de la Vision 2020 ou obtenir en version imprimée en vous adressant à nous. Ce guide peut vous aider dans tous les aspects de la planification des immobilisations, allant du volet physique jusqu'aux outils financiers dont vous aurez besoin. La Société des services de logement social (SSLS) en Ontario a publié son propre guide sur la planification des immobilisations pour les coopératives qui relèvent de la *Loi sur la réforme du logement social* (LRLS) de l'Ontario. C'est aussi une ressource très utile.

Plus d'une façon d'obtenir une ÉÉB?

Pour réaliser une ÉÉB, la FHCC vous conseille de faire appel à un ingénieur qualifié ou à un autre professionnel de l'état du bâtiment pour inspecter vos bâtiments. Plus récemment, nous avons eu vent d'une différente approche, qui consiste à recueillir des données à grande échelle pour estimer la durée de vie des composantes du bâtiment sans avoir à effectuer une inspection détaillée du bâtiment. Vous pouvez nous demander plus de précisions si vous êtes intéressé.

Plan financier à long terme

La FHCC a préparé une feuille de calcul personnalisée et un guide que les coopératives peuvent utiliser pour établir des prévisions financières à long terme. La feuille de calcul vous permet de projeter vos revenus de droits d'occupation et vos autres revenus pour chaque année de la prévision et d'évaluer la subvention que vous recevrez. Vous pouvez évaluer vos coûts d'exploitation annuels et déterminer l'effet de l'inflation pour l'avenir.

La feuille de calcul vous permet également d'inscrire les montants des dépenses d'immobilisations de votre prévision de fonds de réserves. Une autre fonctionnalité importante vous permet d'évaluer vos nouveaux besoins d'emprunts futurs et elle calcule automatiquement les paiements de prêts pour vous.

Vous pouvez utiliser la feuille de calcul pour obtenir d'autres projections fondées sur des hypothèses différentes pour des facteurs comme les taux d'intérêt, l'inflation et les hausses de droits d'occupation. Vous pouvez ainsi produire les meilleurs ou les pires scénarios pour avoir une image plus globale de l'avenir qui pourrait se dessiner pour votre coopérative.

Ce ne sont que quelques-unes des caractéristiques du logiciel de prévisions financières de la FHCC. Vous pouvez le télécharger à partir du site Web de la Vision 2020 en plus d'un guide convivial. Vous pouvez l'utiliser dans le bureau de votre coopérative et il est accessible aux entreprises de gestion de coopératives et aux autres professionnels qui travaillent avec les coopératives d'habitation.

Norme 5 :



Votre coopérative a un engagement envers la viabilité environnementale

Votre coopérative a adopté ou prévoit adopter des mesures pour conserver l'énergie, réduire les déchets et devenir plus viable au plan environnemental.

Ce que la FHCC a besoin de vous pour montrer que vous avez satisfait à la norme 5

Celle-ci est facile. Vous n'avez qu'à nous dire, dans vos propres mots, ce que votre coopérative fait ou prévoit faire pour devenir plus viable au plan environnemental. Si vous avez élaboré une politique ou un plan d'action en matière de viabilité, nous aimerions aussi le voir.

Aide pour satisfaire à la norme 5

La FHCC prépare une boîte à outils pour aider ses coopératives membres à mettre en place des mesures de viabilité. Nous la mettrons à la disposition de tous nos membres lorsqu'elle sera prête. Il y a beaucoup d'autres endroits où vous pouvez trouver des conseils et de l'aide au sujet de la viabilité. Pour les coopératives de l'Ontario, la Société des services de logement social a des ressources sur le sujet et elle en prépare d'autres. L'Internet est aussi une source d'information particulièrement riche. Essayez juste de ne pas imprimer tout ce que vous trouvez – c'est une des meilleures façons de commencer à réduire votre empreinte de carbone!

4

Postface

Devenir une Coop 2020 peut nécessiter certains efforts, mais c'est un défi qu'il vaut la peine de relever. Parce que si vous réussissez à satisfaire à la norme d'excellence de la Vision 2020, cela signifie que vous remplissez pleinement la promesse de l'habitation coopérative, qui consiste à offrir des logements communautaires bien gérés, bien entretenus et contrôlés par les membres-résidents, qui en sont fiers comme s'il s'agissait de leurs propres logements. Votre coopérative se conforme-t-elle à cette norme? Pour le savoir, relevez le défi 2020! Tout commence par un clic de souris à www.fhcc.coop.

5



La boîte à outils d'une Coop 2020

Éléments de la boîte à outils :

1. Notre mouvement, nos valeurs
2. Votre coopérative est-elle sur la voie pour devenir une Coop 2020?
Un outil d'autoévaluation des normes 2020
3. Les normes de gestion de base
4. Exemple de formulaire pour certifier une résolution
5. Exemple d'entente de bonne conduite
6. Processus 2020 en ligne – Feuille de FAQ

Élément 1 de la boîte à outils

Notre mouvement, nos valeurs

Les valeurs du mouvement canadien de l'habitation coopérative

Les coopératives d'habitation sans but lucratif du Canada s'efforcent de bâtir des communautés de logement fortes qui sont contrôlées par leurs membres-résidents, pour leur bénéfice mutuel et fondées sur le modèle sans but lucratif. À titre de mouvement, nous sommes unis par l'engagement de respecter et de promouvoir les valeurs communes suivantes :

1. les principes coopératifs internationaux guident la façon dont nous gouvernons et nous gérons nos coopératives d'habitation;
2. continuer de gérer nos coopératives selon le modèle sans but lucratif est un élément fondamental pour assurer notre avenir et remplir notre promesse envers les Canadiens qui ont besoin d'un logement;
3. les coopératives cherchent à loger des membres qui ont des revenus mixtes;
4. les coopératives d'habitation traitent leurs employés et leurs autres fournisseurs de services de gestion de façon équitable et valorisent la contribution qu'ils apportent à leur communauté;
5. les coopératives d'habitation sont des communautés inclusives ouvertes à la diversité en favorisant l'adhésion de membres provenant de différents milieux et ayant différentes aptitudes;
6. l'engagement envers la viabilité environnementale guide les modes de fonctionnement des coopératives d'habitation;
7. les coopératives cherchent à offrir un milieu de vie de qualité à leurs membres et à faire de leur mieux pour répondre à leurs besoins de logement qui changent avec le temps;
8. le droit des membres de vivre dans leur coopérative est protégé, tant qu'ils respectent les règles qu'ils ont convenues ensemble pour gouverner leur logement.

Élément 2 de la boîte à outils



Votre coopérative est-elle sur la voie pour devenir une Coop 2020?

Un outil d'autoévaluation

Commencez où vous êtes rendus

Compte tenu que nous avons révisé les normes 2020, cochez les exigences des normes 2020 que votre coopérative a déjà satisfaites.

Lorsque vous aurez terminé, déterminez les normes que vous êtes le plus près de satisfaire et créez un plan avec votre coopérative et votre gestionnaire pour les satisfaire. Ensuite, inscrivez-vous en ligne, téléchargez vos documents et vous êtes sur la bonne voie.

Norme 1 – A mission statement and a vision for its future

- Avez-vous préparé un énoncé de mission et une vision de votre avenir?
- Votre coopérative respecte-t-elle les valeurs du mouvement canadien de l'habitation coopérative?

Norme 2 – Une bonne gouvernance et un leadership moral

- Les membres de votre conseil signent-ils une entente de bonne conduite chaque année?
- Votre coopérative a-t-elle une règle, une politique ou un règlement qui prévoit ce que la coopérative doit faire lorsque des membres du conseil sont en situation d'arrérages?
- Les membres de votre conseil respectent-ils tous cette règle, cette politique ou ce règlement?
- Votre coopérative tient-elle au moins deux assemblées des membres par année?
- Des séances de formation du conseil et de planification sont-elles tenues chaque année?

Norme 3 – Une saine gestion

- Pouvez-vous décrire comment votre coopérative respecte les normes de gestion de base?
- Les arrérages de vos membres sont-ils inférieurs à 3 p. cent des droits d'occupation mensuels payés par vos membres?
- Les dépenses annuelles liées aux créances irrécouvrables de votre coopérative sont-elles inférieures à 1 p. cent des droits d'occupation mensuels que vous versent vos membres?

Norme 4 – Un plan à long terme

- Votre coopérative a-t-elle fait faire une ÉÉB par une firme ou une personne qualifiée au cours de la dernière année?
- Votre coopérative a-t-elle établi des prévisions pour ses fonds de réserve à la suite de l'ÉÉB?
- Votre coopérative a-t-elle un règlement ou une politique concernant les placements? Ou avez-vous déterminé les grandes lignes d'une stratégie de placement?

Et si votre accord d'exploitation prend fin dans cinq ans ou moins :

- Votre coopérative a-t-elle un plan financier?
- Pouvez-vous fournir une copie certifiée de la résolution du conseil d'administration qui a servi à adopter ce plan?

Norme 5 – Un engagement envers la viabilité environnementale

- Dites-nous ce que fait votre coopérative ou ce qu'elle prévoit faire pour devenir plus viable au plan environnemental.

N'oubliez pas que, si vous avez de la difficulté à télécharger les documents ou si vous avez besoin de conseils ou d'éclaircissements au sujet d'une norme, appelez notre ligne d'information 2020 au 1-877-999-8054, ou par courriel à info2020@fhcc.coop.

Élément 3 de la boîte à outils

Les normes de gestion de base

1. Gestion des finances

- 1.1 La coopérative adopte un budget réalisable chaque année
- 1.2 La coopérative paie ses factures au complet et à la date prévue
- 1.3 La coopérative tient ses livres et ses dossiers financiers à jour
- 1.4 Le conseil reçoit et examine les états financiers chaque mois
- 1.5 La coopérative a de bons contrôles financiers et une bonne assurance pour préserver ses actifs
- 1.6 La coopérative évite de faire des transactions en argent comptant
- 1.7 La coopérative perçoit les droits d'occupation immédiatement
- 1.8 La coopérative a un plan de réserves de remplacement et un plan d'investissement

2. Garder la coopérative en bon état

- 2.1 La coopérative a «une bonne apparence» de la rue
- 2.2 La coopérative répond promptement aux demandes de réparation
- 2.3 La coopérative a un calendrier pour l'entretien régulier et préventif
- 2.4 La coopérative élimine les risques d'accidents
- 2.5 La coopérative a une procédure pour les interventions en cas d'urgence
- 2.6 La coopérative a un plan pour sa réserve de remplacement et elle le garde à jour
- 2.7 La coopérative inspecte chaque logement une fois par année et lorsque des membres déménagent

3. Garder la coopérative pleinement occupée

- 3.1 La coopérative garde son taux de roulement à un niveau bas en offrant un bon service à ses membres
- 3.2 La coopérative s'assure que ses logements sont prêts à louer lorsque les gens déménagent
- 3.3 La coopérative annonce ses logements vacants
- 3.4 La coopérative a une procédure simple et rapide pour les demandes de logement
- 3.5 La coopérative remplit ses logements immédiatement
- 3.6 La coopérative oriente promptement ses nouveaux membres

4. Respecter les obligations juridiques

- 4.1 La coopérative respecte les accords et les règles de son programme
- 4.2 La coopérative administre les subventions au loyer selon les règles du programme
- 4.3 La coopérative présente ses états financiers vérifiés et autres rapports au gouvernement à temps
- 4.4 La coopérative se conforme à la loi sur les coopératives et aux autres lois provinciales
- 4.5 La coopérative se conforme aux lois concernant la protection des renseignements personnels

5. Favorise la bonne gouvernance de la coopérative

- 5.1 Le conseil obtient l'information et les avis dont il a besoin pour prendre des décisions éclairées
- 5.2 Les réunions du conseil sont bien planifiées et préparées et le procès-verbal est consigné pour chaque réunion
- 5.3 Le conseil reçoit une orientation chaque année et de l'information au sujet des autres possibilités de formation
- 5.4 La séance de planification annuelle du conseil est productive
- 5.5 Il y a une communication efficace entre le conseil et les membres
- 5.6 Les assemblées des membres sont bien organisées et les procès-verbaux sont consignés
- 5.7 Les administrateurs et les membres reçoivent des conseils au sujet de leur rôle dans la structure de gouvernance de la coopérative

Élément 4 de la boîte à outils

Exemple de formulaire servant à certifier une résolution

Résolution de la Coopérative d'habitation XYZ

Titre de la résolution

[Texte de la résolution]

Copie conforme certifiée d'une véritable résolution adoptée avec la majorité requise par les [membres] [administrateurs] de la Coopérative d'habitation XYZ à une réunion pour laquelle un avis approprié a été fourni et un quorum a été atteint dans la ville de _____ le ____ jour de _____, 20 ____.

Secrétaire

Élément 5 de la boîte à outils

Exemple d'entente de bonne conduite

Exemple d'entente de bonne conduite pour les membres du conseil d'administration

Je, _____, suis membre du conseil d'administration de la Coopérative d'habitation _____ (la Coopérative).

1. Je reconnais qu'en exerçant mes fonctions à titre d'administrateur de la Coopérative,
 - a. j'agirai honnêtement, de bonne foi et dans le meilleur intérêt de la Coopérative.
En exerçant mes fonctions à titre d'administrateur, je ferai preuve de prudence, de compétence et de la diligence que toute personne raisonnablement prudente utiliserait dans une situation semblable;
 - b. j'ai un devoir de loyauté envers la coopérative et je mettrai toujours les intérêts de la coopérative avant mes intérêts personnels;
 - c. je divulguerai immédiatement au conseil tout conflit d'intérêt que je pourrais avoir dans un sujet, que ce soit par écrit ou en demandant que ma déclaration soit consignée au procès-verbal de la réunion du conseil. Je ne prendrai part à aucune discussion sur le sujet dans lequel j'ai un conflit d'intérêt et je ne voterai pas sur cette question si elle est soumise à un vote;
 - d. je respecterai toutes les lois, règles, règlements et politiques qui s'appliquent à la coopérative et au conseil d'administration, et je me conformerai aux décisions du conseil;
 - e. j'appuierai publiquement les décisions du conseil;
 - f. je ne divulguerai aucune information confidentielle ou privée concernant les affaires et les employés de la coopérative et d'autres personnes avec lesquelles je fais affaire en raison de mon poste. Si je ne suis pas certain que certains renseignements devraient rester confidentiels, je demanderai au conseil d'administration de trancher la question. Je reconnais que mon devoir de confidentialité se poursuivra après que je cesserai d'être un administrateur.
2. Je reconnais également que je serai réputé avoir démissionné de mon poste d'administrateur si
 - je déclare faillite
 - m on me refuse un cautionnement
 - m je ne suis plus en règle à titre d'administrateur, tel que décrit ci-après.

Exemple d'entente de bonne conduite pour les membres du conseil d'administration (suite)

Je suis en règle à titre d'administrateur si

- je ne dois pas d'argent à la coopérative, autre que
 - mes droits d'occupation pour le mois courant;
 - les paiements futurs réguliers pour acheter des parts ou payer mon dépôt ou mon prêt de membre;
 - tout autre paiement pour lequel j'ai une entente de paiement avec la coopérative, mais qui ne concerne pas des droits d'occupation que je dois à la coopérative;
- je ne contreviens pas à cette entente, ni à mon bail ou à mon entente d'occupation ou à tout autre règlement, règle ou politique auquel je suis assujéti à titre de membre ou d'administrateur de la coopérative.

Nom (EN MAJUSCULES)

Signature

Date

Élément 6 de la boîte à outils

FAQ au sujet du processus 2020 en ligne

- **Comment ma coopérative peut-elle créer un compte 2020?**

Allez à www.fhcc.coop et, sur la page d'accueil, dans la section Vision 2020, cliquez sur «Pour en savoir plus». À la page suivante, en-dessous de la boîte Ouvrez une session ou inscrivez-vous, cliquez sur «Pour en savoir plus». Sur la page suivante, cliquez sur «Inscription» que vous verrez à droite de l'écran. Remplissez le formulaire d'inscription à la Certification 2020 en choisissant votre province, votre région et le nom de votre coopérative parmi les menus défilants, ensuite inscrivez le nom de la personne-ressource de votre coopérative, l'adresse courriel et votre mot de passe. Ensuite cliquez sur «Envoyer».

- **Comment pouvons-nous télécharger nos fichiers sur le site?**

Pour télécharger un fichier sur notre site lorsqu'on vous demande de le faire pour satisfaire à une norme, vous devez d'abord numériser et/ou sauvegarder les documents sur votre ordinateur dans un seul fichier. Lorsqu'on vous demande de télécharger un fichier, cliquez sur «Parcourir», ce qui vous permettra de chercher sur votre ordinateur le fichier que vous souhaitez télécharger à partir de l'endroit où vous l'avez sauvegardé précédemment. Lorsque vous aurez trouvé le fichier, cliquez sur son nom et ensuite cliquez sur «Télécharger maintenant».

- **Qui examine les fichiers téléchargés et décide si nous avons ou non satisfait à la norme?**

Notre coordonnatrice de la Vision 2020, Debbie Hamilton, examine tous les documents 2020 présentés. En se fondant sur les exigences énoncées dans le guide de certification, elle décide si la coopérative a satisfait à la norme.

- **Quels types de fichiers peuvent être téléchargés vers notre site Web?**

Les types de fichiers suivants peuvent être téléchargés : PDF, Word, WordPerfect, Rich Text, Word Pad et Excel. Si vous essayez de télécharger un type de fichier qui ne figure pas sur cette liste, veuillez communiquer avec Debbie Hamilton pour savoir si elle peut le recevoir.

- **Combien de fichiers peuvent être téléchargés à la fois?**

Un seul fichier peut être téléchargé lorsqu'on vous le demande. Si vous devez télécharger plusieurs documents en même temps, vous devez d'abord les numériser dans un seul fichier ou fusionner plusieurs documents en un seul fichier¹.

- **Avec qui pouvons-nous communiquer si nous avons des problèmes avec le site?**

Veuillez communiquer avec Debbie Hamilton, la coordonnatrice de la Vision 2020, par courriel à info2020@fhcc.coop ou vous pouvez l'appeler sans frais à 1-877-999-8054.

¹ Nous essayons actuellement d'augmenter la capacité pour télécharger plusieurs fichiers en même temps. Nous modifierons la version en ligne de ce guide lorsque ce sera possible de le faire.

VISION 2020

Communiquez avec nous

Projet Vision 2020

1-877-999-8054
info2020@fhcc.coop

Bureau national

225, rue Metcalfe, bureau 311
Ottawa (Ont.) K2P 1P9
Tél. 613-230-2201
Télééc. 613-230-2231
Sans frais 1 -800-465-2752

Région de l'Ontario

720, avenue Spadina, bureau 313,
Toronto (Ont.) M5S 2T9
Tél. 416-366-1711
Télééc. 416-366-3876
Sans frais 1 -800-268-2537

Bureau de Vancouver

5550, rue Fraser, bureau 204
Vancouver (C.-B.) V5W 2Z4
Tél. 604-879-4116
Télééc. 604-879-4186
Sans frais 1-877-533-2667

Manitoba Office

162-2025, avenue Corydon, bureau 192,
Winnipeg (Man.) R3P 0N5
Tél. 204-947-5411
Télééc. 204-947-5412
Sans frais 1-888-591-3301

Bureau de la Nouvelle-Écosse

202 avenue Brownlow
bureau 300 - Tour 1
Dartmouth (N-É) B3B 1T5
Tél. 902-423-7119
Télééc. 902-423-7058
Sans frais 1-866-213-2667

www.fhcc.coop
www.vision2020.coop

© FHCC, 2011. Les membres de la FHCC peuvent copier et utiliser ce guide. Ce document ne doit pas être utilisé ou copié par d'autres sans le consentement écrit de la Fédération de l'habitation coopérative du Canada.

Comment devenir une coop 2020 est une publication du projet Vision 2020 rendue possible grâce aux cotisations versées par les membres de la FHCC.

