

# L'AGENCE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

## MANUEL DES POLITIQUES

**DATE D'ÉMISSION :**

Mars 2007

**NUMÉRO :**

2.2

**REMPLECE LA VERSION :**

Janvier 2005

**RECOUPEMENT :**

2.1 : *Normes de service à la clientèle*

2.3 : *Politique sur les communications*

**DATE DE LA DERNIÈRE RÉVISION :****AUTORITÉ :**

Conseil d'administration

**DATE DE LA PROCHAINE RÉVISION :**

Mars 2009

**OBJET :**

Services bilingues

---

---

### 1. Principe directeur

Les coopératives clientes de l'Agence, leurs membres et le grand public ont le droit de recevoir leurs services dans la langue officielle de leur choix. L'Agence invite activement toutes les parties avec lesquelles elle communique à exprimer leur préférence linguistique et elle respecte ce choix.

### 2. Communications orales

2.1 L'Agence met tout en œuvre pour tenir toutes les autres communications orales dans la langue officielle que préfère la coopérative cliente ou le membre de la population.

2.2 L'Agence assure la continuité du service à chacune des coopératives clientes en affectant un membre du personnel francophone ou anglophone, selon la langue de travail préférée de la coopérative, pour gérer la relation. Si le bureau de l'Agence le plus proche d'une coopérative francophone n'a pas de gestionnaire des relations francophone, un gestionnaire des relations d'un autre centre assume la tâche.

2.3 Tous les bureaux de l'Agence utilisent un système automatisé de réponse aux appels téléphoniques et de transfert d'appels pour permettre aux personnes qui appellent de discuter de leurs affaires dans la langue officielle de leur choix.

2.4 Les employé(e)s bilingues sont tenu(e)s d'enregistrer un message d'accueil bilingue sur leur boîte vocale.

- 2.5 Le message d'accueil de la boîte vocale des gestionnaires des relations unilingues doivent donner aux personnes qui appellent le choix de parler à un(e) gestionnaire des relations francophone.
- 2.6 Le message d'accueil de la boîte vocale des autres employé(e)s unilingues doivent donner aux personnes qui appellent le choix de parler à la réceptionniste bilingue , qui peut diriger leur appel vers l'employé(e) le ou la mieux placé(e) pour y répondre.
- 2.7 L'Agence veille à ce que les entrepreneur(e)s indépendant(e)s (p. ex. des inspecteurs ou inspectrices ou des évaluateurs ou évaluatrices de bâtiments) qui travaillent avec des coopératives francophones pour le compte de l'Agence puissent communiquer efficacement en français. Au besoin, l'Agence s'acquitte de cette exigence en recrutant un(e) entrepreneur(e) indépendant(e) d'une autre région.

### **3. Communications écrites**

- 3.1 L'Agence correspond avec les coopératives clientes, leurs membres et le grand public dans la langue officielle que préfère son (sa) correspondant(e).
- 3.2 L'Agence rédige des rapports aux coopératives clientes dans la langue officielle de leur choix.
- 3.3 Tous les formulaires et les documents de référence de l'Agence sont diffusés dans les deux langues officielles.
- 3.4 L'Agence distribue dans les deux langues officielles la correspondance qu'elle destine à une diffusion générale auprès des coopératives clientes et des autres intervenant(e)s.
- 3.5 L'Agence publie son rapport annuel dans les deux langues officielles, tout comme les descriptions de ses services ou programmes et les autres documents qu'elle destine à une distribution générale auprès de ses client(e)s, des autres intervenant(e)s ou du grand public.
- 3.6 L'Agence publie ses communiqués dans les deux langues officielles.
- 3.7 Une fois adoptés, les politiques de l'Agence et les résumés des procès-verbaux des réunions du Conseil d'administration sont publiés dans les deux langues officielles.
- 3.8 Sauf circonstances exceptionnelles, l'Agence diffuse simultanément les versions française et anglaise de toutes ses communications écrites.

#### **4. Communications électroniques**

- 4.1 Les règles qui précèdent pour les communications écrites régissent également les communications électroniques de l'Agence.
- 4.2 Les documents produits par l'Agence ou ses partenaires gouvernementaux qui sont publiés sur le site Web de l'Agence, que ce soit dans la zone publique ou la zone à accès restreint, y sont dans les deux langues officielles.
- 4.3 En règle générale, l'Agence diffuse les documents publiés par des tiers dans la langue dans laquelle ils ont été rédigés.

Les employé(e)s qui prévoient s'absenter du bureau doivent rédiger un message d'absence bilingue qui sera envoyé automatiquement en réponse aux courriels qu'ils ou elles reçoivent.

#### **5. Communications audiovisuelles**

L'Agence produit tous ses documents audiovisuels dans les deux langues officielles.

#### **6. Réunions et événements**

- 6.1 L'Agence tient ses réunions avec ses coopératives clientes dans la langue officielle que préfère la coopérative.
- 6.2 L'Agence prend les dispositions nécessaires pour assurer un service d'interprétation simultanée en français et en anglais à toutes ses assemblées publiques ou veille à ce que les participant(e)s unilingues puissent suivre les assemblées et y participer, y compris les discussions.
- 6.3 Le Conseil d'administration tient ses réunions en anglais, en assurant l'interprétation en français, et du français à l'anglais, au besoin.
- 6.4 Lorsqu'elle participe à des événements parrainés par un organisme bilingue, l'Agence distribue des documents rédigés dans les deux langues officielles. Quant aux événements parrainés par un organisme unilingue, l'Agence distribue des documents dans la deuxième langue officielle sur demande.

#### **7. Capacité linguistique du personnel**

L'Agence s'acquitte des exigences de la présente politique et respecte son engagement de service axé sur la clientèle par des politiques de ressources humaines qui fixent les niveaux de maîtrise de la seconde langue officielle de l'employé(e) pour tous les postes.

**8. Conseils au personnel de l'Agence**

L'Agence prodigue des conseils pertinents à ses employé(e)s pour les aider à respecter la présente politique.

**9. Surveillance et plaintes**

- 9.1 L'Agence évalue périodiquement l'efficacité avec laquelle elle assure des services bilingues, conformément à la présente politique, par les processus élaborés pour l'évaluation de son service axé sur la clientèle.
- 9.2 Le (La) client(e) ou le membre du public qui a à se plaindre au sujet de la langue de service peut suivre la procédure de présentation des plaintes de l'Agence jusqu'au processus de l'ombudsman de l'Agence, inclusivement.
- 9.3 L'Agence dirige les plaintes qu'elle reçoit en vertu de la *Loi sur les langues officielles* à la SCHL.