

L'AGENCE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

MANUEL DES POLITIQUES

DATE D'ÉMISSION :

Mars 2010

NUMÉRO:

2.2

REMPLECE LA VERSION :

Mars 2007

RECOUPEMENT :

2.1 : Normes de service à la clientèle

2.3 : Communications

CYCLE DE RÉVISION :

3 ans

AUTORITÉ :

Conseil d'administration

DATE DE LA PROCHAINE RÉVISION :

Mars 2013

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 communications orales dans la langue officielle que préfère la coopérative cliente ou le membre du public.
- 2.2 L'Agence affecte normalement un gestionnaire des relations francophone à la coopérative cliente dont la langue de travail préférée est le français. Si cela n'est pas possible, l'Agence prend des dispositions pour garantir que les autres dispositions de la présente politique soient respectées et que toutes les communications avec la coopérative soient effectuées en français.
- 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 d'obtenir des renseignements, de rejoindre une personne en particulier ou de discuter de leurs affaires en français ou en anglais.
- 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 anglophones 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 anglophones doivent donner aux personnes qui appellent le choix de parler à la réceptionniste bilingue, qui peut diriger leur appel vers le membre du personnel le ou la mieux placé(e) pour y répondre.
- 2.7 L'Agence veille à ce que tou(te)s les entrepreneur(e)s indépendant(e)s qu'elle engage pour offrir des services en lien avec un client francophone de l'Agence, comme des inspecteurs ou des évaluateurs de bâtiments, 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 ou en faisant en sorte qu'un membre du personnel francophone accompagne l'entrepreneur sur place.

3. Communications écrites et documents

- 3.1 Les dispositions ci-dessous s'appliquent à tout document écrit, qu'il soit imprimé ou disponible par l'entremise d'un média électronique.
- 3.2 L'Agence correspond avec les coopératives clientes, leurs membres et le grand public dans la langue officielle que préfère son (sa) correspondant(e).
- 3.3 Les messages courriels de réponse automatique du personnel doivent être présentés en anglais et en français.
- 3.4 La correspondance que l'Agence destine à une plus grande circulation parmi les coopératives clientes ou d'autres intervenants sera distribuée dans les deux langues officielles.
- 3.5 L'Agence rédige des rapports aux coopératives clientes dans la langue officielle de leur choix, fournissant au besoin une traduction des rapports à l'égard de la coopérative à la demande de tiers.
- 3.6 Tous les formulaires et les documents de référence de l'Agence destinés à l'utilisation par les clients ou à la distribution au public sont disponibles dans les deux langues officielles.
- 3.7 L'Agence publie son rapport annuel dans les deux langues officielles, tout comme les descriptions de ses services ou programmes, les communiqués de presse et les autres

documents qu'elle destine à une distribution générale auprès des coopératives clientes, des autres intervenant(e)s ou du grand public.

- 3.8 Les documents produits par le gouvernement fédéral qui sont publiés sur le site Web de l'Agence le sont dans les deux langues officielles. L'Agence publie normalement les documents de tiers uniquement dans la langue ou les langues officielles dans lesquelles ils sont disponibles.
- 3.9 Toutes les politiques de l'Agence et les résumés des procès-verbaux des réunions du Conseil d'administration sont publiés dans les deux langues officielles.
- 3.10 Sauf circonstances exceptionnelles, l'Agence diffuse simultanément les versions française et anglaise de toutes ses communications écrites.

4. Réunions et événements

- 4.1 L'Agence tient ses réunions avec ses coopératives clientes dans la langue officielle que préfère la coopérative.
- 4.2 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 pleinement, y compris lors des discussions.
- 4.3 Le Conseil d'administration tient ses réunions en anglais, en assurant l'interprétation en français, et du français à l'anglais, au besoin.
- 4.4 Lorsqu'elle participe à des événements parrainés par un organisme bilingue, l'Agence distribue des documents et effectue des présentations audiovisuelles 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.

5. 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.

6. 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.

7. Surveillance et plaintes

- 7.1 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.
- 7.2 Le (La) client(e) ou le membre du public qui a à se plaindre au sujet de la langue de service peut suivre le processus de règlement de conflits publié par l'Agence.
- 7.3 L'Agence dirige les plaintes qu'elle reçoit en vertu de la *Loi sur les langues officielles* à la SCHL.