

L'AGENCE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

MANUEL DES POLITIQUES

DATE D'ÉMISSION :

Mars 2019

NUMÉRO :

2.3.1

REMPLECE LA VERSION :

Mars 2017

RECOUPEMENT :

1.2.2 : Rôle des administrateurs(trices),
1.4.2 : Règles de conduite, 2.1 : Normes de satisfaction et de service à la clientèle,
2.2.1 : Services bilingues, 2.4 : Confidentialité et l'accès à l'information,
2.5 : Protection des renseignements personnels,
3.1.1 : Ressources humaines

CYCLE DE RÉVISION :

2 ans

AUTORITÉ :

Conseil d'administration

DATE DE LA PROCHAINE RÉVISION :

Mars 2021

OBJET :

Communications

1. Introduction

L'engagement d'ouverture et de responsabilité de l'Agence élève l'efficacité de la communication avec les clients, les parties prenantes et le grand public au rang de priorité organisationnelle.

Cette politique vise la façon dont l'Agence communique avec nos clients — à la fois ceux aux termes d'un contrat, comme la SCHL, et les coopératives d'habitation que nous supervisons. La politique traite aussi de la façon dont nous tenons le grand public informé de notre travail.

La politique respecte les conditions de l'entente de service entre l'Agence et la SCHL et complète les politiques de l'Agence régissant les normes de satisfaction et de service à la clientèle, les services bilingues, la protection des renseignements personnels, les ressources humaines ainsi que la confidentialité et l'accès à l'information qui traitent toutes de sujets liés aux communications.

2. Normes

Les communications de l'Agence répondent aux normes suivantes :

- Nous donnons à nos clients, aux parties prenantes et au public une information en temps opportun, exacte, claire et pertinente sur nos politiques, nos programmes, nos services et nos initiatives.
- Nous communiquons avec promptitude, ouverture et courtoisie avec nos clients et les autres parties prenantes.
- Nous prônons des valeurs de transparence et de responsabilité envers nos clients et le grand public par la pratique d'une communication ouverte et active, tout en respectant l'obligation de protéger les renseignements privés et confidentiels.
- Nous veillons à ce que nos communications soient facilement comprises en les diffusant en français et en anglais, conformément aux exigences de la Politique sur les services bilingues, et en utilisant divers médias de communication et modes de présentation, notamment un langage clair et des médias alternatifs pour répondre aux différents besoins.
- Nos communications sont conformes, le cas échéant, aux exigences fédérales en matière de visibilité selon l'entente entre l'Agence et la SCHL.

3. Médias de communications

3.1 L'Agence fait une utilisation poussée des médias électroniques pour

- faciliter la prestation des services de l'Agence aux clients;
- attirer l'attention des clients et des intervenants sur les ressources disponibles de l'Agence;
- éliminer les distances géographiques entre l'Agence et ses clients et les parties prenantes qui se trouvent dans différentes régions du Canada;
- informer le public au sujet de l'Agence et de nos activités; et
- atteindre ces objectifs à coût raisonnable.

3.2 L'Agence utilise les médias de communications suivants :

- un site Web public bilingue qui présente : des renseignements sur les programmes que nous administrons; des ressources pour soutenir les activités opérationnelles des clients, la gestion des bâtiments et la protection de l'environnement; et des renseignements sur l'Agence, nos activités et la manière de nous rejoindre;

- des pages Web protégées par mot de passe réservées aux clients de l'Agence et à certains groupes d'utilisateurs externes;
 - un système de messagerie électronique pour permettre à l'Agence d'alerter les coopératives et les parties prenantes sur les faits nouveaux et les nouveaux documents diffusés sur le site Web;
 - des vidéos affichées sur la chaîne YouTube de l'Agence;
 - des comptes de médias sociaux;
 - des documents imprimés, à l'occasion.
- 3.3 Un rapport annuel diffusé sur notre site Web public établit les activités et les réalisations de l'année et résume nos états financiers annuels audités.
- 3.4 Un intranet accessible au personnel sert de portail aux dossiers électroniques de l'Agence et facilite la communication de nouveaux renseignements et de nouvelles ainsi que l'échange de points de vue entre les bureaux de l'Agence, le personnel et la direction.

4. Communications avec les coopératives d'habitation clientes et les autres parties prenantes

- 4.1 L'Agence s'est engagée à communiquer rapidement toute information importante aux coopératives d'habitation clientes et aux autres intervenants, tels les fédérations régionales de coopératives d'habitation, les sociétés de gestion immobilière et la Fédération de l'habitation coopérative du Canada.
- 4.2 Lorsqu'elle ne communique pas en personne par l'entremise de son personnel, l'Agence communique normalement par courriel ou par affichage de documents sur son site Web public et celui destiné aux clients. Les communications imprimées sont peu fréquentes.
- 4.3 L'Agence conserve une ligne téléphonique sans frais pour les clients pour s'assurer que les coopératives soient en mesure de communiquer gratuitement avec le bon employé de l'Agence.
- 4.4 En temps opportun, l'Agence rend accessible à chaque client, sur les pages Web réservées aux clients, sa Déclaration annuelle de renseignements, ses rapports d'évaluation des risques, ses rapports de conformité, ses rapports de données de la coopérative, ses rapports d'inspection de propriété, ses données financières en langage simple et, le cas échéant, son budget annuel, son rapport du supplément au loyer et ses rapports de suivi mensuels ou trimestriels.

- 4.5 L'Agence utilise les pages Web publiques pour fournir aux clients, ainsi qu'aux autres parties prenantes, des nouvelles, des ressources et des éléments d'information pertinents, tirés de sources internes et externes.
- 4.6 Les renseignements confidentiels relatifs aux coopératives d'habitation clientes sont affichés uniquement dans les pages Web réservées aux clients.

5. Communications avec le grand public

- 5.1 Notre site Web public constitue le moyen de communication normal de l'Agence avec le grand public.
- 5.2 Guidée par nos politiques sur la protection des renseignements personnels et sur la confidentialité et l'accès à l'information, l'Agence répond rapidement et avec courtoisie aux questions des résidents des coopératives d'habitation et des personnes qui cherchent un logement et du grand public. À moins que les données soient déjà disponibles dans notre site Web, les demandes de copies des rapports spéciaux et des commentaires sur les données cumulatives du portefeuille sont transférées au directeur, Opérations ou au directeur général. Les demandes de renseignements qui ne sont pas de nature factuelle sont transférées à la SCHL, qui y répondra, comme le prévoit l'entente de service que l'Agence a conclue avec la SCHL.

6. Visibilité fédérale

- 6.1 L'entente de service entre la SCHL et l'Agence renferme certaines dispositions visant à faire en sorte que le gouvernement fédéral demeure visible pour le public et pour les clients des programmes, quelles que soient les attributions de rôles et de responsabilités pour ses programmes d'habitation coopérative. Ces dispositions ne touchent pas la correspondance de l'Agence avec des clients relativement aux services de gestion des programmes. Cependant, les documents publicitaires ou l'information qui s'adressent au grand public, aux coopératives et aux membres des coopératives concernant toute autre question doivent faire état, au moyen d'un libellé approuvé par la SCHL, du rôle joué par le gouvernement fédéral, par l'intermédiaire de la SCHL, et du soutien aux programmes que ce dernier offre.
- 6.2 Il est interdit d'utiliser le nom, le logo et les autres symboles de la SCHL sans le consentement écrit de la SCHL. Lorsque la permission est donnée, leur utilisation doit être conforme aux lignes directrices de la SCHL en matière d'image de marque.
- 6.3 L'Agence et ses représentants sont libres de publier des discours, d'installer des affiches et de distribuer des avis d'activités publiques, d'annonces et de communiqués, écrits et électroniques, au sujet des questions programmatiques

factuelles. Cependant, la SCHL doit d'abord approuver les communications publiques, sous quelque forme que ce soit, au sujet de toute autre question tombant sous le coup de l'entente de service ou se rapportant à la SCHL. L'entente avec la SCHL oblige l'Agence à soumettre 15 jours à l'avance, les communications exigeant son approbation.

7. Les communications et le conseil d'administration

- 7.1 L'Agence rend accessible le procès-verbal approuvé des réunions du conseil d'administration et de ses comités sur le site Web réservé aux clients.
- 7.2 Lorsque le conseil d'administration est saisi d'une question confidentielle, sa discussion et ses décisions font l'objet d'une annexe confidentielle au procès-verbal de la réunion. L'annexe est distribuée uniquement aux administrateurs, au secrétaire général, au directeur général et aux autres selon le principe rigoureux du besoin de savoir. Les administrateurs, le personnel de l'Agence et les membres des comités doivent user de discrétion dans la discussion de ces questions à l'extérieur des assemblées du conseil.
- 7.3 Les administrateurs respecteront les attentes établies dans la Politique sur le rôle des administrateurs dans toutes leurs communications.

8. Gestion des enjeux

- 8.1 Avant de lancer tout projet d'envergure, la direction peut décider d'élaborer un plan de communication pour l'appuyer. Ce plan pourrait comprendre l'utilisation de tous les médias de communication dont l'Agence se sert normalement ou de certains d'entre eux, ainsi que de nouveaux outils créés aux fins du projet. Ce plan peut aussi y intégrer des activités de communication destinées à des publics cibles, qui s'échelonnent sur des périodes variables, ainsi qu'habituellement une évaluation prévue de l'efficacité du plan.
- 8.2 Le personnel de l'Agence suit le protocole sur les communications conclu avec la SCHL lorsqu'il répond ou s'apprête à répondre aux médias ou à un(e) élu(e) demandant de l'information qui concerne la SCHL ou des services rendus en vertu de l'entente entre l'Agence et la SCHL.
- 8.3 Pour les questions qui ne visent pas la SCHL, le (la) directeur(trice) général(e) ou une personne désignée fait fonction de porte-parole de l'Agence auprès du public. Lorsque le Conseil doit faire entendre sa voix, le (la) président(e) de l'Agence ou une personne désignée parle au nom du Conseil.

9. Les communications et l'effectif de l'Agence

- 9.1 L'effectif de l'Agence est formé de la direction, des employé(e)s temporaires et permanent(e)s et des travailleur(se)s occasionnel(le)s temporaires. Une communication complète et ouverte au sein du personnel renforce l'engagement et la loyauté des employé(e)s envers l'organisme et prouve que l'Agence préserve les valeurs qu'elle prône.
- 9.2 La direction et les employé(e)s occasionnel(le) temporaires et permanent(e)s de l'Agence ont libre accès à des renseignements sur les coopératives d'habitation clientes et sur le fonctionnement, les politiques et les ressources de l'Agence.
- 9.3 L'Agence donne accès aux renseignements sur les coopératives d'habitation clientes et sur ses affaires aux entrepreneurs uniquement au besoin.
- 9.4 Sous réserve des politiques de l'Agence sur la protection des renseignements personnels et la confidentialité, le personnel de l'Agence peut communiquer librement avec les clients, les intervenants et le grand public sur toutes les questions programmatiques factuelles. Sauf permission explicite, le personnel ne doit pas tenter de répondre aux questions des médias ou des élu(e)s, à quelque palier de gouvernement que ce soit, au sujet de la SCHL ou des services visés par l'entente avec la SCHL. De telles questions seront transmises à l'employé(e) compétent(e) selon le protocole sur les communications entre l'Agence et la SCHL.
- 9.5 Toutes les communications transmises par un membre de l'effectif au moyen d'un compte de média social, comme Facebook ou Twitter, sont assujetties aux restrictions de l'article 9.4 ci-dessus, à la Politique sur les règles de conduite et à la Politique des ressources humaines approuvée par le conseil d'administration, et ce, peu importe si les publications indiquent que le membre de l'effectif travaille pour l'Agence.
- 9.6 Les membres du personnel de l'Agence doivent tenir leur superviseur(e) à l'Agence informé(e) des nouvelles questions qui pourraient retenir l'attention des médias. Les superviseur(e)s doivent les signaler à la personne-ressource de l'Agence dont le nom figure au protocole sur les communications entre l'Agence et la SCHL.

10. Communication de renseignements financiers de l'Agence

- 10.1 La SCHL et la Fédération de l'habitation coopérative du Canada reçoivent une copie des états financiers vérifiés complets et du rapport du vérificateur chaque année.
- 10.2 Le personnel renvoie au (à la) directeur(trice) général(e) toutes les demandes de renseignements financiers qui ne se trouvent pas dans le rapport annuel de l'Agence. Le (la) directeur(trice) général(e) peut user de discrétion pour

déterminer quels renseignements communiquer, tout en tenant compte de la préférence de l'Agence pour l'ouverture.