



# Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité



Description de processus de  
rétroaction

Août, 2022



## Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité

Les formats en gros caractères, braille, MP3 (audio), texte électronique, et DAISY sont disponibles sur demande en [commandant en ligne](#) ou en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2022

Pour des renseignements sur les droits de reproduction :  
[droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca).

PDF

N° de cat. : Em12-95/2022F-PDF

ISBN ou ISSN : 978-0-660-45186-2



# Table des matières

<b>Table des matières</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Information</b> .....	<b>1</b>
Aperçu.....	1
Organismes de réglementation et d'exécution de la loi .....	1
Principes généraux.....	3
<b>2. Processus de rétroaction et descriptions : concepts clés</b> .....	<b>4</b>
Rétroaction .....	4
Différence entre des commentaires reçus pendant une consultation et ceux reçus pendant une rétroaction .....	5
Processus de rétroaction .....	5
Descriptions du processus de rétroaction.....	6
<b>3. Établir un processus de rétroaction : réception de la rétroaction</b> .....	<b>7</b>
Aperçu.....	7
Désigner une personne pour recevoir la rétroaction .....	8
Moyens de recevoir la rétroaction : aperçu .....	8
Réception de la rétroaction soumise par la poste .....	9
Réception de la rétroaction soumise par téléphone .....	9
Réception de la rétroaction soumise par courriel .....	10
Réception de la rétroaction soumise par tout autre moyen par lequel un organisme communique avec le public.....	11
Réception de la rétroaction anonyme .....	12
<b>4. Établir un processus de rétroaction : traitement de la rétroaction</b> .....	<b>13</b>
Aperçu.....	13
Accuser réception d'une rétroaction.....	14
Conservation des copies de la rétroaction .....	14



Classer et analyser la rétroaction.....	16
Prendre la rétroaction en considération .....	17
<b>5. Publier et gérer la description de votre processus de rétroaction .....</b>	<b>17</b>
Aperçu.....	17
Langage clair, simple et concis .....	18
Conformité au niveau AA des WCAG 2.1.....	18
Endroit où publier la description de votre processus de rétroaction.....	18
Quand publier la description de votre processus de rétroaction .....	19
Exemptions .....	20
Aviser le commissaire à l’accessibilité et les autres autorités .....	20
Modifier le processus de rétroaction .....	21
Description de votre processus de rétroaction demandée sur supports de substitution .....	21
Conserver des copies de la description de votre processus de rétroaction .....	22
<b>6. Prochaines étapes : rétroaction et cycle de planification .....</b>	<b>23</b>
Aperçu.....	23
Plans sur l’accessibilité .....	23
Rapports d’étape.....	23
Modifier votre processus de rétroaction et publier une nouvelle description .....	23



# 1. Information

## Aperçu

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (la Loi) et le [Règlement canadien sur l'accessibilité](#) (le règlement) exigent que les entités sous réglementation fédérale établissent un processus pour recevoir de la rétroaction – et pour la traiter – sur :

- ❖ la façon dont les entités mettent en œuvre leur plan sur l'accessibilité;
- ❖ les obstacles auxquels se heurtent les employés de l'entité;
- ❖ les obstacles auxquels se heurtent d'autres personnes qui font affaire avec l'entité.

Les présentes lignes directrices porte sur la manière dont les entités devraient préparer et publier une description de ce processus de rétroaction.

Vous pouvez également lire les lignes directrices sur :

- ❖ [la préparation et la publication des plans sur l'accessibilité;](#)
- ❖ [la façon de consulter les personnes en situation de handicap.](#)

Conformément aux principes énoncés dans la Loi, les présentes lignes directrices reflètent les idées et les commentaires de la communauté des personnes en situation de handicap.

Ces lignes directrices ne sont **pas** juridiquement contraignantes, mais décrivent les exigences d'application obligatoire suivant la Loi et son règlement. Elles décrivent ces exigences en utilisant les mots « doit » et « exigé ».

Ces lignes directrices contiennent également des recommandations, des conseils et des pratiques exemplaires pour aider à faire en sorte que les descriptions des processus de rétroaction des entités sont claires, utiles et accessibles. Ces conseils non contraignants contiennent les mots « recommandé », « devrait », « peut », « suggéré » et « pourrait ».

## Organismes de réglementation et d'exécution de la loi

Toutes les entités sous réglementation fédérale ont l'obligation de rendre des comptes au [commissaire à l'accessibilité](#) lorsqu'elles publient des plans sur l'accessibilité, des rapports d'étape ou des descriptions de leur processus de rétroaction conformément au *Règlement canadien sur l'accessibilité*.

Certaines entités sous réglementation fédérale exercent des activités qui peuvent relever d'autres règlements en vertu de la Loi. Certains de ces règlements peuvent être établis par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) ou l'Office des transports du Canada (OTC). Cela signifie que certaines entités devront peut-être aviser à la fois le commissaire à l'accessibilité et le CRTC ou l'OTC.

Tous les règlements sur la planification et la production de rapports exigent que les entités publient des plans sur l'accessibilité, des rapports d'étape et des descriptions de leur processus de rétroaction. Les exigences énoncées dans ces documents peuvent différer en fonction du règlement applicable.

- ❖ Pour les entités réglementées qui doivent aviser à la fois le commissaire à l'accessibilité et le CRTC :
  - entités réglementées qui exploitent une entreprise de radiodiffusion : lire les [articles 42 à 50 de la Loi](#);
  - entités réglementées qui sont des entreprises canadiennes ou des fournisseurs de services de télécommunication : lire les [articles 51 à 59 de la Loi](#);
  - lire [le Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes](#);
  - lire [le Règlement canadien sur l'accessibilité](#).
- ❖ Pour les entités réglementées qui doivent aviser à la fois le commissaire à l'accessibilité et l'OTC :
  - entités réglementées qui font partie du réseau de transport fédéral : lire les [articles 60 à 68 de la Loi](#);
  - lire [le Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles de l'OTC](#);
  - lire [le Règlement canadien sur l'accessibilité](#).
- ❖ Pour toutes les autres entités réglementées qui doivent aviser seulement le commissaire à l'accessibilité :
  - lire les [articles 69 à 72 de la Loi](#);
  - lire [le Règlement canadien sur l'accessibilité](#).

**Remarque :** Les dates limites de publication des descriptions sont plus rapprochées dans le cas des entités réglementées qui doivent aviser le CRTC. Ces dernières doivent les publier au plus tard à la fin de la journée fixée par le règlement du CRTC pour cette entité.

- ❖ Veuillez lire les [articles 2 et 3 du Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes](#) pour déterminer les catégories d'entités de radiodiffusion et les dates fixées pour celles-ci.
- ❖ Veuillez lire les [articles 18 et 19 du Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes](#) pour déterminer les catégories d'entités de télécommunications et les dates fixées pour celles-ci.

Les entités qui avisent à la fois le commissaire à l'accessibilité et le CRTC ou l'OTC ne sont pas tenues d'établir ou de décrire deux processus de rétroaction distincts. Nous leur



recommandons plutôt de préparer et de publier seulement une description de leur processus de rétroaction qui satisfait aux exigences de toutes les autorités. Voici les avantages d'établir et de décrire un seul processus de rétroaction :

- ❖ réduire le temps et les ressources dont l'entité aura besoin pour la préparation, la publication et la mise à jour de ses descriptions;
- ❖ uniformiser la manière dont toutes les composantes de leurs organismes reçoivent et traitent la rétroaction, peu importe les autorités qu'elles doivent aviser;
- ❖ uniformiser la manière dont toutes les composantes de leurs organismes reconnaissent, éliminent et préviennent les obstacles;
- ❖ permettre aux employés, aux clients, aux personnes en situation de handicap en général et à d'autres membres du public de trouver et de consulter plus facilement la description de l'entité.

## Principes généraux

[L'article 6 de la Loi](#) énonce des principes dont votre organisme doit tenir compte dans l'exécution de ses obligations selon la Loi. Vous devez en tenir compte lorsque vous établissez et décrivez votre processus de rétroaction.

S'appuyant sur ces principes, ces lignes directrices vous aideront à faire en sorte que votre processus de rétroaction :

- ❖ offre aux gens des moyens accessibles de vous soumettre de la rétroaction sur les obstacles et sur la mise en œuvre de vos plans sur l'accessibilité;
- ❖ suive une approche uniforme quant à la manière dont votre organisme reçoit et traite cette rétroaction;
- ❖ permette à votre organisme de tenir compte de la rétroaction que vous avez reçue lorsque vous rédigez vos rapports d'étape.

## 2. Processus de rétroaction et descriptions : concepts clés

### Rétroaction

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (la Loi) et le [Règlement canadien sur l'accessibilité](#) (le règlement) exigent que votre organisme établisse un processus de rétroaction sur l'accessibilité.

Une rétroaction est l'information reçue par l'entremise du processus de rétroaction que la Loi vous oblige à établir. Cette information porte sur :

- ❖ les obstacles auxquels se heurtent vos employés;
- ❖ les obstacles auxquels se heurtent d'autres personnes qui font affaire avec votre organisme;
- ❖ la façon dont vous mettez en œuvre votre plan sur l'accessibilité.
  - [Lire les lignes directrices sur la préparation et la publication des plans sur l'accessibilité.](#)

La rétroaction que vous recevez peut être :

- ❖ positive ou critique;
- ❖ générale ou précise;
- ❖ longue ou brève;
- ❖ nominative ou anonyme.

Quelle que soit la perspective de la rétroaction, le règlement exige que vous :

- ❖ envoyiez un accusé de réception pour toute rétroaction qui n'est pas soumise de manière anonyme par l'entremise de votre processus de rétroaction;
- ❖ envoyiez l'accusé de réception selon le même moyen que celui par lequel vous avez reçu la rétroaction;
- ❖ conserviez une copie électronique ou papier de la rétroaction reçue, qu'elle soit nominative ou anonyme, pendant sept ans après la date de sa réception,
  - cela comprend la rétroaction reçue par téléphone,
  - et par tout autre moyen par lequel votre organisme communique avec le public;

Lorsque vous publiez un rapport d'étape, il doit comprendre une rubrique intitulée « Rétroaction ». Votre rapport doit fournir des renseignements sur la rétroaction que vous avez reçue par l'entremise de votre processus de rétroaction et sur la mesure dans laquelle vous l'avez prise en considération.

Les processus de rétroaction sont continus et ouverts à tous.

Des lignes directrices supplémentaires sur les rapports d'étape seront publiées en 2022.

## Différence entre des commentaires reçus pendant une consultation et ceux reçus pendant une rétroaction

Pour l'application de la Loi et de son règlement, gardez à l'esprit qu'il existe une différence entre des commentaires reçus pendant une consultation et ceux provenant d'une rétroaction:

- ❖ les commentaires reçus pendant une consultation sont ceux que vous recevez lorsque vous consultez les personnes en situation de handicap.
- ❖ les commentaires issus d'une rétroaction sont ceux que vous recevez par l'entremise de votre processus de rétroaction;

Les commentaires recueillis pendant une consultation sont des renseignements que votre organisme reçoit lorsqu'il consulte des personnes en situation de handicap alors qu'il prépare ses plans sur l'accessibilité et ses rapports d'étape.

Les commentaires reçus pendant une consultation sont ciblés et limités dans le temps.

Tout renseignement que vous fournissez sur le processus de consultation, y compris sur les commentaires formulés par des participants, devrait apparaître sous la rubrique « Consultations ».

Pour de plus amples renseignements :

- ❖ [lire les lignes directrices sur la préparation de la rubrique « Consultations » d'un plan sur l'accessibilité;](#)
- ❖ [lire les lignes directrices sur la manière de consulter des personnes en situation de handicap.](#)

## Processus de rétroaction

Puisque les organismes ont des ressources, des capacités et des besoins différents, il y a différentes façons de créer et de maintenir un processus de rétroaction. Votre organisme doit décider comment il recevra et traitera la rétroaction.

Votre processus de réception et de traitement de la rétroaction doit :

- ❖ indiquer la personne désignée pour recevoir cette rétroaction et le titre de son poste;
- ❖ indiquer comment les gens peuvent soumettre de la rétroaction par :
  - la poste;
  - téléphone;
  - courriel;
  - tout autre moyen par lequel votre organisme communique avec le public;
- ❖ indiquer comment les gens peuvent soumettre de la rétroaction de manière anonyme;
- ❖ indiquer que vous accuserez réception de chaque rétroaction reçue selon le même moyen que celui par lequel vous l'avez reçue;

- **n'oubliez pas** : vous n'êtes pas tenu d'accuser réception de la rétroaction anonyme;
- ❖ faire en sorte que vous puissiez conserver des copies électroniques ou papier de chaque rétroaction pendant au moins sept ans.

Vous devez également veiller à ce que votre processus de réception et de traitement de la rétroaction :

- ❖ indique la mesure dans laquelle vous la prendrez en considération;
- ❖ vous permette de décrire cette rétroaction et la mesure dans laquelle vous l'avez prise en considération dans vos rapports d'étape.

## Descriptions du processus de rétroaction

Votre organisme doit préparer et publier une description de son processus de rétroaction. La description devrait expliquer la manière dont votre organisme reçoit et traite la rétroaction. Elle devrait également réitérer le titre du poste de la personne désignée pour recevoir la rétroaction au nom de votre organisme.

Votre description pourrait aussi :

- ❖ expliquer comment les gens peuvent soumettre de la rétroaction, y compris de manière anonyme;
- ❖ indiquer une date approximative à laquelle les personnes ayant soumis de la rétroaction peuvent s'attendre à recevoir votre accusé de réception;
- ❖ expliquer ce que contiendra l'accusé de réception;
- ❖ décrire la mesure dans laquelle vous prévoyez prendre la rétroaction en considération;
- ❖ expliquer la manière dont les gens peuvent demander une copie de votre description sur un support de substitution.

Votre organisme doit publier la description de son processus de rétroaction à la même date que celle à laquelle il publie son plan initial sur l'accessibilité. Veuillez [lire les lignes directrices sur les exigences \(concernant notamment le support et l'endroit\) relatives à la publication de la description](#).

**N'oubliez pas** : si vous modifiez votre processus de rétroaction, vous devez publier une nouvelle description de ce processus. [Veuillez lire les lignes directrices sur la façon de modifier votre processus de rétroaction](#).

### 3. Établir un processus de rétroaction : réception de la rétroaction

#### Aperçu

La description de votre processus de rétroaction sur l'accessibilité doit expliquer la manière dont votre organisme recevra et traitera la rétroaction portant sur le plan sur l'accessibilité ou sur les obstacles auxquels les gens se heurtent. Votre description du processus de rétroaction devrait expliquer ce processus en détail.

Nous vous invitons à lire les sections des lignes directrices sur [le traitement de la rétroaction](#) et [la publication de la description du processus de rétroaction](#). La présente section fournit des conseils, des recommandations et des pratiques exemplaires sur la façon d'établir un processus de réception de la rétroaction.

Voici quelques étapes préliminaires que nous vous recommandons de suivre en établissant ce processus :

- ❖ examinez le processus qu'utilise actuellement votre organisme pour recevoir de la rétroaction sur d'autres sujets;
  - vérifiez si votre organisme est déjà en mesure de recevoir et consigner la rétroaction par l'un des moyens qu'il utilise pour communiquer avec le public, et d'en accuser réception;
  - vous pourriez envisager d'adapter une partie de ce processus à la rétroaction sur les obstacles ou à celle sur la mise en œuvre de votre plan sur l'accessibilité;
- ❖ vérifiez si la description de votre processus de rétroaction explique la manière dont vous recevrez et accuserez réception de la rétroaction par l'entremise des moyens de communication qu'utilise votre organisme :
  - par exemple, si vous permettez aux gens de soumettre leur rétroaction par l'entremise de formulaires intégrés dans un courriel ou de champs de commentaires sur votre site Web, expliquez comment vous en accuserez réception.

Les organismes peuvent considérer établir des normes de service sur la manière dont les personnes ayant soumis de la rétroaction peuvent s'attendre à ce que vous accusiez réception de leur rétroaction – et avec quelle rapidité. Vous pourriez également établir un budget propre à votre processus de rétroaction.

L'établissement d'un budget peut vous aider à vous assurer que votre processus de rétroaction demeure accessible, uniforme et gérable. Planifier un budget pour ce processus pourrait vous aider à :

- ❖ identifier et affecter des ressources pour améliorer la manière dont vous recevez la rétroaction courante ou récurrente, et les mesures prises à son égard;
- ❖ adapter ou revoir votre processus de rétroaction en réponse à des suggestions des employés, des clients ou d'autres personnes qui font affaire avec votre organisme;
- ❖ respecter de façon cohérente les normes de service que vous avez établies quant à la rapidité à laquelle vous accuserez réception de la rétroaction et quant aux mesures à prendre relativement à cet accusé.

## Désigner une personne pour recevoir la rétroaction

Le règlement exige que vous désigniez une personne responsable de la réception de la rétroaction au nom de votre organisme. Vous devez indiquer le titre du poste de cette personne sous la rubrique « Renseignements généraux » figurant dans les plans sur l'accessibilité et les rapports d'étape de votre organisme.

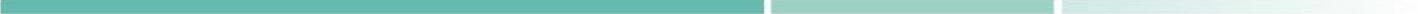
Vous pourriez envisager de désigner une personne qui participe à la préparation et à la mise en œuvre de votre plan sur l'accessibilité ou qui collabore étroitement avec celles qui le font. La personne que vous désignez peut être responsable des activités suivantes :

- ❖ la classification de la rétroaction soumise et de toute remarque portant sur celle-ci;
- ❖ l'analyse du contenu de la rétroaction;
- ❖ l'acheminement de la rétroaction aux divisions et personnes concernées au sein de votre organisme afin qu'elles la consultent;
- ❖ la conservation des copies électroniques ou papier de la rétroaction, y compris celle reçue par téléphone ou par d'autres moyens qu'utilise votre organisme pour communiquer avec le public;
- ❖ l'utilisation de la rétroaction pour reconnaître, prévenir et éliminer les obstacles rapidement.

## Moyens de recevoir la rétroaction : aperçu

Le processus de rétroaction de votre organisme doit permettre aux gens de soumettre de la rétroaction en utilisant certains moyens de communication. Vous devriez tenir compte de la manière dont les gens la soumettront et de ce que vous devez faire pour y donner suite, notamment la manière de la recueillir. Vous devriez également prévoir la manière dont les gens pourront soumettre de la rétroaction de manière anonyme.

Votre processus de réception de la rétroaction établit les conditions dans lesquelles les gens peuvent la soumettre. Une description claire de ce processus rassurera les personnes ayant soumis de la rétroaction qu'elles l'ont bien soumise à la bonne personne et au bon endroit. Cela peut aussi aider votre organisme à effectuer le suivi de toute la rétroaction et des autres commentaires qu'il pourrait recevoir.



Votre processus doit indiquer la manière dont les gens peuvent vous soumettre leur rétroaction, c'est-à-dire par :

- ❖ la poste;
- ❖ téléphone;
- ❖ courriel;
- ❖ tout autre moyen par lequel votre organisme communique avec le public.

## Réception de la rétroaction soumise par la poste

Certaines personnes peuvent vous envoyer de la rétroaction par la poste ou par messagerie.

Vous devez fournir l'adresse postale de votre ou vos lieux d'affaires accessibles au public où les gens pourront vous faire parvenir cette rétroaction. Cette adresse doit apparaître [sous la rubrique « Renseignements généraux » de vos plans sur l'accessibilité](#) et de vos rapports d'étape. Elle devrait également figurer dans la description de votre processus de rétroaction, accompagnée de renseignements supplémentaires dont les gens pourraient avoir besoin pour vous envoyer leur rétroaction par la poste.

Procédure :

- ❖ votre procédure déterminera la manière dont vous conserverez les renseignements pertinents sur la rétroaction reçue par la poste (comme la date de réception ou les renseignements sur la personne qui l'a soumise);
- ❖ il peut s'agir de votre procédure de conservation des enveloppes, des emballages ou d'autres documents à l'appui;
- ❖ elle peut également inclure la manière dont les employés traiteront la rétroaction qui n'a pas été soumise sur papier (comme au moyen d'une vidéo ou de photos).

Si vous avez mis en place une procédure concernant la manière dont les employés traiteront la rétroaction reçue par la poste, vous pourriez également inclure des renseignements sur cette procédure dans la description.

## Réception de la rétroaction soumise par téléphone

Certaines personnes peuvent vous soumettre leur rétroaction par téléphone en utilisant le numéro que vous avez fourni.

Procédure :

- ❖ votre procédure déterminera la manière dont vous conserverez des copies fidèles de cette rétroaction, particulièrement s'il s'agit d'une conversation plutôt que d'un message laissé par la personne ayant soumis la rétroaction;
- ❖ assurez-vous que les employés soient formés sur la manière d'effectuer une transcription, s'il y a lieu, de façon électronique ou manuelle;

- 
- ❖ les employés devraient aussi permettre à la personne ayant soumis la rétroaction de confirmer que l'employé a consigné avec exactitude sa rétroaction.

Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent le faire en American Sign Language (ASL) ou en langue des signes québécoise (LSQ) ou les langues des signes autochtones par l'entremise d'un service de relais vidéo (SRV). Ces services sont offerts gratuitement à tous les Canadiens. [Pour en savoir plus sur le fonctionnement du SRV.](#)

Vous devez fournir le numéro de téléphone que les gens peuvent utiliser pour soumettre de la rétroaction. Ce numéro de téléphone doit apparaître [sous la rubrique « Renseignements généraux » de vos plans sur l'accessibilité](#) et de vos rapports d'étape. Il devrait également figurer dans la description de votre processus de rétroaction, accompagné des renseignements supplémentaires dont les gens pourraient avoir besoin pour soumettre de la rétroaction par téléphone.

Par exemple, vous pourriez :

- ❖ préciser si une personne est chargée de répondre aux appels à ce numéro ou si les appels aboutiront directement à un service d'enregistrement des messages;
- ❖ indiquer les heures de disponibilité de toute personne chargée de répondre aux appels;
- ❖ faire savoir aux personnes qui voudraient soumettre de la rétroaction si elles auront à choisir parmi les options d'un menu lorsqu'elles appelleront et, le cas échéant, quelles options leur seront offertes.

Si vous disposez d'une procédure concernant la façon dont les employés traiteront la rétroaction par téléphone, vous pourriez également inclure des renseignements sur cette procédure dans la description.

## Réception de la rétroaction soumise par courriel

Certaines personnes peuvent vous envoyer de la rétroaction par courriel.

Vous devez leur fournir une adresse électronique où elles pourront soumettre leur rétroaction. Cette adresse doit apparaître [sous la rubrique « Renseignements généraux » de vos plans sur l'accessibilité](#) et de vos rapports d'étape. Elle devrait également figurer dans la description de votre processus de rétroaction, accompagnée des renseignements supplémentaires dont les gens pourraient avoir besoin pour soumettre leur rétroaction par courriel.

Par exemple, vous pourriez :

- ❖ indiquer si la taille et le type des pièces jointes que les gens envoient avec leur rétroaction sont limités;
- ❖ décrire la manière dont les gens peuvent envoyer de la rétroaction par l'entremise d'un formulaire intégré dans un courriel sur votre plateforme numérique, si vous proposez un tel formulaire.

Procédure :

- ❖ votre procédure déterminera la manière dont vous recevrez et stockerez ce type de rétroaction;
- ❖ il peut s'agir, entre autres, de la procédure que vos employés doivent suivre pour traiter la rétroaction par courriel qui contient des fichiers vidéo, audio ou des graphiques en pièces jointes;
- ❖ il peut aussi s'agir de votre procédure pour conserver les renseignements pertinents sur la personne ayant soumis la rétroaction, y compris l'information figurant dans l'en-tête unique de chaque courriel.

Si vous avez établi une procédure concernant la manière dont les employés traiteront la rétroaction soumise par courriel, vous pourriez également fournir des renseignements sur cette procédure dans la description.

## **Réception de la rétroaction soumise par tout autre moyen par lequel un organisme communique avec le public**

Votre organisme peut communiquer avec le public autrement que par la poste, par téléphone ou par courriel. Si tel est le cas, votre processus de rétroaction doit indiquer la manière dont votre organisme recevra et traitera la rétroaction que quelqu'un soumet par ces moyens.

Voici les moyens que votre organisme pourrait utiliser pour communiquer avec le public :

- ❖ un bureau de service en personne où se rend le public pour échanger avec votre organisme;
- ❖ un portail Web ou une autre plateforme numérique dont votre organisme est propriétaire;
- ❖ un compte de réseaux sociaux actif sur une plateforme numérique tierce, comme Twitter ou Facebook.

Quels que soient les autres moyens que vous utilisez pour communiquer avec le public, voici quelques principes généraux à garder à l'esprit :

- ❖ la description de votre processus de rétroaction devrait indiquer la manière dont les gens peuvent soumettre de la rétroaction par l'un de ces moyens;
- ❖ la description pourrait inclure les adresses URL de toute plateforme numérique ou de tout compte de réseaux sociaux que vous utilisez pour communiquer avec le public;
- ❖ vous pourriez fournir des renseignements supplémentaires susceptibles d'être utiles à une personne souhaitant soumettre de la rétroaction par ces autres moyens, notamment :
  - s'il y a un bureau de service en personne, indiquez-en les heures d'ouverture;
  - s'il existe un compte de réseaux sociaux, indiquez comment les gens peuvent soumettre de la rétroaction publiquement ou par l'entremise de messages privés;

- s'il existe une plateforme numérique, et particulièrement une plateforme numérique tierce, rappelez aux personnes soumettant de la rétroaction les exigences en matière d'inscription ou de sécurité qu'elles doivent respecter;
- ❖ si votre organisme communique au moyen d'une plateforme numérique ou d'un compte de réseaux sociaux, nous vous recommandons de désigner une personne chargée de surveiller l'activité sur cette plateforme et d'effectuer un suivi de la rétroaction soumise.

Procédure :

- ❖ votre procédure dépendra des autres moyens qu'utilise votre organisme à cet effet;
- ❖ il peut s'agir de la manière dont les employés surveillent ou utilisent ces autres moyens, et du moment où ils le font, et de la façon d'accuser réception de la rétroaction que vous recevez par ces moyens.

Si vous disposez d'une procédure concernant la manière dont les employés traiteront cette rétroaction, vous pourriez également fournir des renseignements sur cette procédure dans la description.

## Réception de la rétroaction anonyme

Votre processus de rétroaction doit expliquer que les gens peuvent soumettre leur rétroaction de manière anonyme. La description de votre processus de rétroaction devrait expliquer aux gens comment soumettre de la rétroaction sans avoir à divulguer leur identité.

La rétroaction anonyme peut être utile à votre organisme, aux employés et au public. Elle peut permettre à certaines personnes de soumettre de la rétroaction honnête sans craindre les possibles répercussions connexes. Ces personnes pourraient inclure :

- ❖ des employés, y compris ceux en situation de handicap, qui ont des préoccupations relativement à la protection de leurs renseignements personnels;
- ❖ des membres de groupes en quête d'équité qui sont plus susceptibles de rencontrer certains types d'obstacles :
  - lire l'annexe de lignes directrices portant [sur les considérations intersectionnelles et culturelles](#);
- ❖ des personnes en situation de handicap qui craignent la stigmatisation qui peut être associée à leur handicap ou à des demandes de mesures d'accessibilité.

Votre organisme n'est pas tenu d'accuser réception de la rétroaction anonyme, mais cette dernière est tout aussi valide et importante que la rétroaction nominative.

Votre rapport d'étape peut décrire la mesure dans laquelle vous avez pris la rétroaction en considération, qu'elle soit nominative ou anonyme. Vous devez aussi conserver des copies électroniques ou papier de la rétroaction anonyme pendant au moins sept ans.

## 4. Établir un processus de rétroaction : traitement de la rétroaction

### Aperçu

La description du processus de rétroaction doit inclure comment votre organisme recevra et traitera la rétroaction sur la mise en œuvre de son plan sur l'accessibilité ou sur les obstacles auxquels les gens se heurtent. La description de votre processus de rétroaction devrait expliquer aux personnes ayant soumis de la rétroaction à quoi elles peuvent s'attendre après vous avoir envoyé de la rétroaction.

Nous vous invitons à lire les sections des lignes directrices portant sur [la réception de la rétroaction](#) et [la publication de votre description](#). La présente section fournit des conseils, des recommandations et des pratiques exemplaires sur le traitement de la rétroaction.

La Loi et son règlement établissent quelques exigences sur la façon dont vous devez traiter la rétroaction que vous recevez. Vous devez notamment :

- ❖ [envoyer un accusé de réception pour toute rétroaction qui n'est pas soumise de manière anonyme en utilisant le même moyen que celui par lequel vous l'avez reçue](#);
- ❖ [conserver des copies électroniques ou papier de toute la rétroaction que vous recevez pendant au moins sept ans à compter de la date de sa réception](#);
- ❖ présenter, sous la rubrique « Rétroaction » de votre rapport d'étape, des renseignements sur la rétroaction que vous avez reçue et la mesure dans laquelle vous l'avez prise en considération.

Toutefois, les organismes ont des ressources, des capacités et des besoins différents. De même, tant leurs clients que leurs services diffèrent. Aussi, la Loi et son règlement ne vous imposent aucune manière particulière de :

- ❖ répondre aux personnes ayant soumis de la rétroaction, outre le fait d'accuser réception de celle-ci;
- ❖ prendre cette rétroaction en considération;
- ❖ l'organiser et de planifier les mesures que vous prendrez à son égard.

Vous choisirez l'approche à adopter concernant ces mesures afin qu'elles reflètent au mieux [les principes énoncés à l'article 6 de la Loi](#). Vous choisirez également la manière dont la rétroaction oriente vos efforts pour reconnaître et éliminer les obstacles existants et pour prévenir de nouveaux obstacles.

La présente section des lignes directrices fournit des conseils, des recommandations et des pratiques exemplaires sur l'approche que pourrait adopter votre organisme au moment de prendre ces décisions.

## Accuser réception d'une rétroaction

Votre organisme doit accuser réception de toute rétroaction qui n'est pas soumise de manière anonyme. Cela signifie que vous devez communiquer avec la personne ayant soumis la rétroaction pour lui confirmer que vous avez bien reçu sa rétroaction.

Vous devez envoyer cet accusé de réception en utilisant le même moyen que celui par lequel vous avez reçu la rétroaction, par exemple, par la poste, par téléphone, par courriel ou par tout autre moyen par lequel votre organisme communique avec le public.

Voici quelques recommandations supplémentaires à prendre en compte lorsque vous établirez votre processus pour accuser réception de la rétroaction :

- ❖ votre processus de rétroaction pourrait énoncer les normes de service et l'échéancier concernant l'envoi des accusés de réception ou de toute autre réponse;
  - vous devriez en accuser réception dès que possible après l'avoir reçue;
- ❖ envisagez d'envoyer un accusé de réception personnel plutôt que d'utiliser des accusés génériques ou automatiques;
  - vous devriez vous adresser à la personne ayant soumis la rétroaction par son nom, la remercier pour sa rétroaction et en souligner les particularités;
  - vous pouvez également effectuer un suivi avec des réponses plus détaillées dès que les personnes responsables de la mise en œuvre de votre plan sur l'accessibilité auront évalué la rétroaction;
- ❖ proposez aux personnes ayant soumis la rétroaction de les ajouter (avec leur consentement) aux listes de diffusion afin qu'elles reçoivent les annonces et soient mises au courant de la planification de consultations ou d'autres événements à venir au sujet de l'accessibilité.

## Conservation des copies de la rétroaction

Le règlement exige que vous conserviez une copie de chaque rétroaction reçue. Que cette rétroaction soit soumise sur support électronique ou support papier, vous devez la conserver pendant au moins sept ans à compter de la date de sa réception, et ce, même si elle est anonyme.

La méthode de conservation que vous choisirez dépendra, en partie, du moyen par lequel vous avez reçu la rétroaction. Voici quelques recommandations à garder à l'esprit :

- ❖ même si la rétroaction que vous recevez par courriel ou par la poste sera déjà sur un support électronique ou papier, envisagez d'en faire des copies à des fins de sécurité et d'uniformité;

- ❖ pour conserver une copie électronique ou papier de la rétroaction reçue par téléphone, vous devrez en créer une transcription ou un enregistrement :
  - le processus que vous établissez pour recevoir la rétroaction pourrait indiquer la manière dont vous envisagez de produire ces transcriptions ou enregistrements et d'en vérifier l'exactitude;
  - assurez-vous que les personnes qui soumettent de la rétroaction savent que leur conversation téléphonique avec vos représentants pourrait être enregistrée, s'il y a lieu;
- ❖ la conservation de la rétroaction que vous recevrez par d'autres moyens que ceux qu'utilise votre organisme pour communiquer avec le public pourrait demander une planification et de la formation supplémentaires :
  - par exemple, prévoyez de sauvegarder des copies de la rétroaction que vous avez reçue par l'entremise des plateformes de médias sociaux, sans oublier que :
    - la rétroaction originale ne restera peut-être pas accessible en ligne indéfiniment;
    - les personnes ayant soumis de la rétroaction peuvent également la supprimer ou la modifier;
    - certaines personnes ayant soumis la rétroaction peuvent utiliser ces moyens pour envoyer de la rétroaction non textuelle (comme par l'entremise d'enregistrements ou d'images).

Lorsque vous conservez et catégorisez la rétroaction, vous pourriez également tenir un dossier sur la manière dont vous y répondez. Cela est particulièrement important si, en plus d'envoyer un accusé de réception, vous répondez à la rétroaction ou prenez les mesures qui s'imposent peu après l'avoir reçue. Cela peut aussi vous aider à fournir, sous la rubrique « Rétroaction » de votre rapport d'étape, des renseignements sur la rétroaction que vous avez reçue et sur la mesure dans laquelle vous l'avez prise en considération.

Nous vous recommandons de tenir une liste ou un registre chronologique de la rétroaction reçue et de toute mesure prise à leur égard. Vous pourrez tenir compte de certains ou de l'ensemble des points suivants, s'il y a lieu :

- ❖ Pour toute la rétroaction :
  - l'expéditeur, son contenu et la date de réception;
  - la personne qui y a répondu au sein de votre organisme et la réponse donnée;
  - les mesures prises par quiconque au sein de votre organisme concernant cette rétroaction, y compris les coûts ou ressources utilisés.
- ❖ Pour la rétroaction sur la mise en œuvre de vos plans sur l'accessibilité :
  - la date de publication de la version du plan auquel la rétroaction fait référence;
  - l'aspect du plan sur lequel porte la rétroaction;

- ce que la ou les personnes chargées de mettre le plan en œuvre ont déclaré ou les mesures qu'elles ont prises concernant la rétroaction.
- ❖ Pour la rétroaction sur les obstacles :
  - la nature et l'emplacement de l'obstacle;
  - le domaine pertinent de [l'article 5 de la Loi](#) dont pourrait relever cet obstacle;
  - ce qui a été fait pour éliminer l'obstacle, et par qui;
  - ce qui a été fait pour prévenir la création de nouveaux obstacles lorsque l'on éliminait les obstacles signalés dans la rétroaction.

N'oubliez pas de respecter et de préserver la vie privée de quiconque soumet de la rétroaction à votre organisme.

## Classer et analyser la rétroaction

Vous pouvez recevoir la rétroaction et l'examiner sous plusieurs formes, y compris des observations écrites, par téléphone, par courriel ou autres. Aussi, vous pourriez avoir à comparer les différents types de rétroaction de manière à vous permettre d'y répondre de manière cohérente et efficace.

Vous pouvez établir des catégories et trier la rétroaction en créant des métadonnées ou de brèves étiquettes descriptives pour chaque rétroaction. De façon simple, les métadonnées sont des « renseignements sur des renseignements ». Le cas échéant, il pourrait s'agir :

- ❖ de l'élément de votre plan sur l'accessibilité sur lequel porte la rétroaction;
- ❖ du type d'obstacle qu'elle signale;
- ❖ de la longueur et de la précision de la rétroaction;
- ❖ des domaines pertinents de [l'article 5 de la Loi](#);
- ❖ d'indiquer si elle est positive, négative ou simplement informative;
- ❖ de l'expéditeur de la rétroaction et de la date d'envoi.

Cela peut aider à compiler ces renseignements dans un système de saisie de données de base ou une feuille de calcul. Classer votre rétroaction de cette façon peut vous aider à la décrire de façon plus exacte, comme sous la rubrique « Rétroaction » de votre rapport d'étape.

Par exemple :

- ❖ « Sur les 40 rétroactions soumises, 35 indiquent qu'il est tout aussi important d'éliminer les obstacles comportementaux que les obstacles physiques ».
- ❖ « 85 % des personnes ayant soumis de la rétroaction ont indiqué que nous avons fait d'importants progrès dans la mise en œuvre de notre plan sur l'accessibilité ».
- ❖ « Les personnes ayant des troubles d'apprentissage qui ont soumis la rétroaction étaient trois fois plus susceptibles que les autres de dire que notre site Web a besoin d'améliorations considérables en matière d'accessibilité ».

Les données de base peuvent vous aider à cerner des tendances, voire des lacunes, dans la manière dont le public réagit aux efforts déployés par votre organisme pour améliorer l'accessibilité.

## Prendre la rétroaction en considération

La Loi exige que vos rapports d'étape fournissent des renseignements sur la rétroaction que vous recevez par l'entremise de votre processus de rétroaction et sur la mesure dans laquelle vous l'avez prise en considération. La mesure dans laquelle vous prenez la rétroaction en considération pourrait dépendre de ce qui suit :

- ❖ du sujet et de la nature de la rétroaction que vous recevez;
- ❖ des ressources, notamment les employés, dont dispose votre organisme;
- ❖ du moment où vous recevez cette rétroaction dans votre cycle de planification;
- ❖ de ce qui appuiera le mieux vos efforts pour reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles.

Nous vous recommandons de prendre la rétroaction en considération dans le cadre de vos obligations suivant la Loi et son règlement. Lorsque vous élaborez une démarche uniforme et efficace pour la prise en considération de la rétroaction, vous vous assurez ainsi que la rétroaction vous aidera à :

- ❖ reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans votre organisme;
- ❖ mieux remplir les exigences en matière de planification et de production de rapports, comme les rapports sur les progrès dans la mise en œuvre de votre plan sur l'accessibilité;
- ❖ peaufiner et améliorer votre façon de consulter les personnes en situation de handicap lorsque vous préparerez vos plans sur l'accessibilité et rapports d'étape;
- ❖ faire en sorte que les documents de planification et les rapports que vous publiez sont accessibles, informatifs et rédigés dans un langage simple, clair et concis.

## 5. Publier et gérer la description de votre processus de rétroaction

### Aperçu

**N'oubliez pas** : La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (la Loi) et le [Règlement canadien sur l'accessibilité](#) (le règlement) exigent que votre organisme **publie** une description de son processus de rétroaction.

La Loi et son règlement ne précisent aucune longueur minimale ou maximale pour la description de votre processus de rétroaction.



La description de votre processus de rétroaction doit respecter certaines exigences énoncées dans les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). Concrètement, elle doit être conforme au niveau AA de la version la plus récente des WCAG en français et en anglais, soit actuellement les WCAG 2.1.

Vous pouvez également consulter la [Boîte à outils d'accessibilité numérique](#) et le [Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca](#) pour obtenir des recommandations sur la création de documents accessibles.

## Langage clair, simple et concis

Selon le règlement, vous devez publier vos plans sur l'accessibilité, vos rapports d'étape et la description de votre processus de rétroaction dans un langage simple, clair et concis. Cela garantira qu'ils sont faciles à lire et à comprendre.

Aussi, dans la mesure du possible, vous devriez :

- ❖ faire des phrases courtes et directes;
- ❖ éviter ou réduire l'utilisation de termes techniques ou propres à l'industrie;
- ❖ prendre soin de toujours utiliser les mêmes mots et formulations pour décrire les choses.

En résumé, une personne qui ne connaît pas du tout votre organisme ou son travail devrait être en mesure de comprendre le contenu de la description du processus de rétroaction.

Des lignes directrices supplémentaires sur l'utilisation d'un langage simple, clair et concis seront disponibles dans les prochains mois.

## Conformité au niveau AA des WCAG 2.1

La version numérique de la description de votre processus de rétroaction doit remplir certaines exigences énoncées dans les [Règles pour l'accessibilité aux contenus \(WCAG\)](#).

Concrètement, elle doit être conforme au niveau AA de la version la plus récente des WCAG en français et en anglais. Voici la version actuelle des [WCAG 2.1](#).

**Remarque** : La conformité au niveau AA signifie que la plateforme numérique satisfait à tous les critères de réussite du niveau A **et** du niveau AA. Lorsque votre organisme modifie la version numérique de la description de son processus de rétroaction, la version modifiée doit également respecter ces exigences.

## Endroit où publier la description de votre processus de rétroaction

Vous devez publier votre description sur la plateforme numérique principale dont vous êtes propriétaire, que vous exploitez ou qui est sous votre contrôle, et que vous utilisez pour communiquer avec le public.

Quelle que soit la plateforme numérique que vous utilisez, vous devez prendre l'une des mesures suivantes :

- ❖ publier la description sur la page ou l'écran d'accueil de cette plateforme;
- ❖ fournir un hyperlien sur la page ou l'écran d'accueil de cette plateforme qui mène à la description.

Quelle que soit la solution retenue, vous devriez afficher la description, ou le lien qui y conduit, dans un endroit bien en vue pour qu'elle soit facile à trouver. Par exemple, vous pourriez la placer à côté de la plus récente version de votre plan sur l'accessibilité et de votre rapport d'étape sur votre page ou écran d'accueil. Vous n'êtes pas tenu de publier votre description et votre plan dans le même document.

Si votre organisme n'a pas de plateforme numérique, vous devez imprimer une copie de votre description et l'afficher avec votre plan sur l'accessibilité. Vous devez afficher ces documents à la réception ou à l'entrée de chacun des établissements de votre organisme. Les documents doivent être dans un endroit bien en vue et accessibles au public.

## Quand publier la description de votre processus de rétroaction

**N'oubliez pas** : vous devez publier une description de votre processus de rétroaction à la même date que celle à laquelle vous publiez votre plan initial sur l'accessibilité. Cela ne signifie pas que vous devez inclure la description et le plan dans le même document.

Les entités réglementées doivent publier leur plan initial sur l'accessibilité dans un délai d'un an (12 mois) après la date fixée dans le règlement. Selon les dates fixées dans le *Règlement canadien sur l'accessibilité*, voici les dates limites pour la publication des plans sur l'accessibilité et des descriptions des processus de rétroaction :

- ❖ pour les entités du gouvernement fédéral, y compris les ministères, les organismes, les sociétés d'État ou les entités apparentées au gouvernement, comme les Forces canadiennes ou les entités parlementaires : d'ici le **31 décembre 2022**;
- ❖ pour les entités du secteur privé sous réglementation fédérale comptant en moyenne 100 employés ou plus : d'ici le **1<sup>er</sup> juin 2023**;
- ❖ pour les entités du secteur privé sous réglementation fédérale comptant en moyenne de 10 à 99 employés : d'ici le **1<sup>er</sup> juin 2024**.

Veuillez lire les [paragraphe 1\(2\) et 1\(3\) du règlement](#) pour savoir comment calculer votre nombre moyen d'employés. Vous pouvez également consulter les [pages sur l'accessibilité du site Web de la Commission canadienne des droits de la personne \(CCDP\)](#) pour voir des exemples de ces calculs.

**Remarque** : Les dates limites ci-dessus visent les entités réglementées qui ne sont pas exemptées, qui existaient en 2021 et qui étaient assujetties à la Loi durant cette année-là. Le règlement précise différentes dates qui établissent les dates limites de publication du plan



initial sur l'accessibilité pour les entités réglementées qui ont déjà été exemptées, mais qui ne le sont plus. Il fixe aussi différentes dates qui déterminent les dates limites de publication du plan initial sur l'accessibilité pour les entités qui ont été fondées après l'entrée en vigueur du règlement.

Ces entités doivent également publier leur plan initial sur l'accessibilité dans un délai d'un an (12 mois) après la date fixée dans le règlement. Elles doivent aussi publier les descriptions de leur processus de rétroaction à la même date que celle à laquelle elles publient leur plan initial sur l'accessibilité. Consultez les [paragraphe 4\(2\) et 4\(3\) du règlement](#) pour connaître les dates limites pour ces entités.

Lorsque les entités réglementées modifient leur processus de rétroaction, elles doivent également en publier une nouvelle description aussitôt que possible.

## Exemptions

Tous les organismes visés par la Loi et son règlement ne doivent pas forcément publier une description de leur processus de rétroaction. Le règlement donne des précisions au sujet de ces exemptions.

- ❖ [Exemptions concernant les organismes visés aux alinéas 7\(1\)e\) ou f\) de la Loi, et qui emploient en moyenne moins de 10 employés](#)
- ❖ [Exemptions concernant les conseils de bande des Premières Nations, qui s'appliquent durant cinq ans à compter de la date \(13 décembre 2021\) d'entrée en vigueur du règlement](#)

## Aviser le commissaire à l'accessibilité et les autres autorités

Votre organisme doit [aviser le commissaire à l'accessibilité](#) dans les 48 heures suivant la publication d'une version de la description de son processus de rétroaction. Le commissaire à l'accessibilité est un membre de la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP).

Vous devez envoyer vos avis au commissaire à l'accessibilité par courriel ou par d'autres moyens électroniques. Chaque avis doit inclure l'adresse URL de la description, l'hyperlien menant à cette adresse ou l'adresse postale du ou des endroits où vous avez affiché votre description. Vous devez également envoyer un avis lorsque vous publiez une version modifiée de la description de votre processus de rétroaction.

**N'oubliez pas** : selon le règlement, vous devez publier la description du processus de rétroaction de votre organisme à la même date que celle à laquelle vous publiez son plan initial sur l'accessibilité. Vous devez tout de même aviser le commissaire à l'accessibilité de la publication de ces deux documents. Vous pouvez lui envoyer un avis distinct pour chaque

document ou lui envoyer les deux avis dans un seul message. N'oubliez pas d'inclure dans les deux documents les adresses URL, les hyperliens ou les adresses postales appropriés.

[Veillez lire la section des lignes directrices portant sur les responsabilités relatives aux avis des entités qui relèvent également du CRTC ou de l'OTC.](#)

## Modifier le processus de rétroaction

Si vous modifiez le processus de rétroaction de votre organisme, vous devez publier aussitôt que possible la description de la nouvelle version du processus. Vous pouvez, en tout temps, modifier votre processus de rétroaction ainsi que sa description.

## Description de votre processus de rétroaction demandée sur supports de substitution

Le règlement précise que vous devez fournir sur demande une copie de la description de votre processus de rétroaction sur les supports suivants :

- ❖ papier;
- ❖ gros caractères (police de plus grande taille et plus lisible);
- ❖ braille (système de points en relief que les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent lire avec les doigts);
- ❖ audio (enregistrement d'une personne qui lit le texte à haute voix);
- ❖ électronique (support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes en situation de handicap).

Les gens peuvent présenter ces demandes en se servant des coordonnées figurant sous la rubrique « Renseignements généraux » de vos plans sur l'accessibilité ou rapports d'étape. Vous pourriez conserver les copies électroniques ou papier de ces demandes de la même façon dont vous devez conserver les copies de la rétroaction.

Vous devez répondre à ces demandes aussitôt que possible et, au plus tard, aux dates limites indiquées ci-après. Ces dates limites dépendent de la taille et du secteur de l'entité, ainsi que du type de support demandé.

- ❖ Support papier, gros caractères et support électronique :
  - entités du gouvernement fédéral, y compris les ministères, les organismes, les sociétés d'État ou les entités apparentées au gouvernement, comme les Forces canadiennes ou les entités parlementaires : **dans les 15 jours** suivant la date de réception de la demande;

- entités du secteur privé sous réglementation fédérale comptant en moyenne 100 employés ou plus : **dans les 15 jours** suivant la date de réception de la demande;
- entités du secteur privé sous réglementation fédérale comptant en moyenne 99 employés ou moins : **dans les 20 jours** suivant la date de réception de la demande.
- ❖ Braille ou support audio :
  - toutes les entités : **dans les 45 jours** suivant la date de réception de la demande.

Veillez lire les [paragraphe 1\(2\) et 1\(3\) du règlement](#) pour savoir comment calculer votre nombre moyen d'employés. Vous pouvez également consulter [le site Web du commissaire à l'accessibilité](#) pour voir des exemples de ces calculs<sup>1</sup>.

## Conserver des copies de la description de votre processus de rétroaction

Vous devez conserver une copie de la description de votre processus de rétroaction pendant la plus longue des deux périodes suivantes :

- ❖ une période de sept ans à compter de la date à laquelle vous publiez la description;
- ❖ une période commençant à la date à laquelle vous publiez la description et se terminant à la date à laquelle vous publiez une nouvelle description.

Si vous avez une plateforme numérique accessible au public, vous devez y conserver la description. Dans le cas contraire, vous devez en conserver une copie électronique ou papier qui est accessible au public.

**N'oubliez pas** : votre organisme doit également conserver une copie électronique ou papier de toute rétroaction reçue pendant sept ans à compter de la date de sa réception. Vous devez aussi vous conformer à l'ensemble des lois ou règlements portant sur le respect de la vie privée, comme la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#) ou la [Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques](#).

---

<sup>1</sup> Ajouter URL avant de publier

## 6. Prochaines étapes : rétroaction et cycle de planification

### Aperçu

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (la Loi) et le [Règlement canadien sur l'accessibilité](#) (le règlement) exigent des entités sous réglementation fédérale qu'elles participent à un cycle de planification. Ce cycle inclut la publication des plans sur l'accessibilité et des rapports d'étape.

### Plans sur l'accessibilité

Selon le *Règlement canadien sur l'accessibilité*, vous devez publier une description de votre processus de rétroaction à la même date que celle à laquelle vous publiez votre plan initial sur l'accessibilité. [Veuillez lire la section des lignes directrices sur les différentes dates limites de publication de ce plan selon les entités.](#)

[Lisez les lignes directrices sur la préparation et la publication des plans sur l'accessibilité](#) si vous souhaitez obtenir des précisions.

### Rapports d'étape

Chacun de vos rapports d'étape sur la mise en œuvre de vos plans sur l'accessibilité doit inclure une rubrique « Renseignements généraux ». Sous cette dernière, vous devez fournir les mêmes renseignements que ceux fournis [sous la rubrique « Renseignements généraux » de votre plan sur l'accessibilité.](#)

Des lignes directrices supplémentaires sur les rapports d'étape seront publiées en 2022.

### Modifier votre processus de rétroaction et publier une nouvelle description

La Loi et son règlement établissent un cycle régulier durant lequel les entités réglementées doivent publier leur plan initial sur l'accessibilité, leurs rapports d'étape et leurs plans subséquents. Ils ne prévoient pas de cycle semblable pour modifier les processus de rétroaction ou publier de nouvelles descriptions de ces processus.

Cependant, lorsqu'une entité modifie son processus de rétroaction, elle doit publier une description de la nouvelle version de ce dernier. Elle doit remplir les mêmes exigences lorsqu'elle publie une nouvelle description que celles qu'elle a respectées en publiant la description originale. [Veuillez lire les lignes directrices sur les exigences relatives à la publication des descriptions de votre processus de rétroaction.](#)



Les organismes ont des ressources, des capacités et des besoins différents. De même, tant leurs clients que leurs services diffèrent. La manière dont les organismes mettront à jour leur processus de rétroaction, et le moment où ils le feront, peut dépendre :

- ❖ de la rétroaction qu'ils reçoivent sur la mise en œuvre de leur plan sur l'accessibilité et des progrès qu'ils réalisent dans cette mise en œuvre;
- ❖ du processus de rétroaction qui les aide le mieux à reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles dans leurs politiques, programmes, pratiques, services et locaux.

Un organisme peut aussi être tenu de modifier son processus de rétroaction et d'en publier une nouvelle version si :

- ❖ la dernière version des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) disponible en français et en anglais change, et la description ne répond plus aux exigences relatives au niveau AA;
- ❖ l'un des éléments du processus de rétroaction présent dans la description change et cette dernière est désormais inexacte;
- ❖ une question était soulevée pendant un échange avec l'inspecteur du commissaire à l'accessibilité.

Au moment de décider de modifier ou non le processus de rétroaction de votre organisme, vous souhaitez peut-être tenir compte de certains ou de l'ensemble des aspects suivants :

- ❖ si quelque chose a changé dans la manière dont vous envisagez de recevoir et de traiter la rétroaction;
- ❖ si le processus de rétroaction actuel génère la quantité et le type de rétroaction dont vous avez besoin;
- ❖ si vous recevez de la rétroaction plus fréquemment par l'entremise de certains des moyens de communication plutôt que d'autres, et pourquoi;
- ❖ si d'éventuels changements apportés aux activités, à la structure ou aux ressources de votre organisme font qu'il serait préférable d'adopter un nouveau processus de rétroaction;
- ❖ si votre organisme a commencé à communiquer avec le public par l'entremise d'un moyen qui n'est pas indiqué dans le processus de rétroaction actuel.