



Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

# Guide concernant les processus de rétroaction sous le régime de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles

Office des transports du Canada

A large, stylized graphic of the Canadian flag, featuring the red and white stripes and the maple leaf, positioned in the lower-left and bottom-center of the page.

Canada

# Table des matières

<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>Exigences relatives au processus de rétroaction prévues dans le REPRTA et la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> .....</b>	<b>4</b>
Personne désignée pour recevoir la rétroaction .....	5
Comment la rétroaction peut-elle être soumise à un FST? .....	6
Accusé de réception de la rétroaction .....	7
Que faire de la rétroaction reçue? .....	7
Publication du processus de rétroaction .....	8
Avis à l'Office .....	9
<b>Nous sommes là pour vous aider .....</b>	<b>11</b>
<b>Annexe A : Liste de vérification pour le processus de rétroaction .....</b>	<b>12</b>

Ce document ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : [otc-cta.gc.ca](http://otc-cta.gc.ca).

© Sa Majesté la reine du Chef du Canada, représentée par l'Office des transports du Canada, 2020

No de catalogue TT4-69/3-2021F-PDF

ISBN: 978-0-660-41307-5

[Des formats substitués](#) sont disponibles. An [English version](#) is also available.

# Introduction

Le présent guide a pour but d'expliquer les obligations des fournisseurs de services de transport (FST) prévues dans le [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles \(REPRTA\)](#) en ce qui concerne les **processus de rétroaction**. Le guide traite particulièrement de ce qui suit :

- les exigences relatives au processus de rétroaction que doivent respecter les FST sous le régime du REPRTA et de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*
- les exigences relatives à la publication d'une description du processus de rétroaction
- les pratiques exemplaires liées au processus de rétroaction

Pour obtenir des renseignements concernant les plans sur l'accessibilité et les rapports d'étape, veuillez consulter les documents suivants :

- [Guide concernant les plans sur l'accessibilité sous le régime de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#)
- [Guide concernant les rapports d'étape sous le régime de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#)

Pour savoir à qui s'applique le REPRTA et connaître les catégories d'entités ainsi que les délais de publication pour chacune de ces catégories, veuillez consulter les lignes directrices dans les sections [À qui s'applique le REPRTA?](#) et [Délais de publication](#)

Le présent document n'est pas un document juridique. Les explications et les définitions qu'il contient ne sont données qu'à titre indicatif. Les obligations concernant les rapports d'étape se trouvent dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et le REPRTA. En cas de divergences entre le présent guide et les dispositions législatives ou réglementaires, les dispositions législatives et réglementaires l'emportent.

# Exigences relatives au processus de rétroaction prévues dans le REPRTA et la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* exige que les FST établissent un processus pour recevoir de la rétroaction – et pour la traiter – sur :

- la façon dont ils mettent en œuvre leur plan sur l'accessibilité
- les obstacles auxquels se sont heurtées les personnes qui font affaire avec le FST

Les FST doivent également publier une description du processus de rétroaction en langage « simple, clair et concis », ainsi que le plan sur l'accessibilité et le rapport d'étape, puis aviser l'Office des transports du Canada (OTC) dans les quarante-huit heures suivant la publication de leur plan sur l'accessibilité ou de leur rapport d'étape.

L'OTC souligne que le présent guide présente des exemples d'exigences et de normes minimales que doivent respecter les entités assujetties aux règlements de l'OTC en matière d'accessibilité, et il encourage celles-ci à s'efforcer de dépasser les normes autant que possible. Les références aux pratiques exemplaires, aux exemples et aux sources peuvent aussi inciter les entités réglementées du secteur des transports à aller plus loin pour éliminer les obstacles à l'accessibilité.

## **Pratiques exemplaires**

Les FST devraient rédiger des phrases courtes et directes en utilisant une grammaire simple, et éviter les termes techniques, le jargon et les acronymes. Ainsi, la description du processus de rétroaction sera plus facile à lire et à comprendre pour la majorité des adultes canadiens.

Pour en savoir plus sur les obligations concernant le processus de rétroaction, veuillez consulter les différentes sections ci-dessous :

- [Personne désignée pour recevoir la rétroaction](#)
- [Comment la rétroaction peut-elle être soumise à un FST?](#)
- [Rétroaction anonyme](#)
- [Accusé de réception de la rétroaction](#)
- [Que faire de la rétroaction reçue?](#)
- [Publication du processus de rétroaction, y compris :](#)
  - [Situations où un FST n'a pas de plateforme numérique accessible au public](#)
  - [Date de publication](#)
  - [Processus de rétroaction à jour](#)
- [Avis à l'Office](#)
- [Autres supports, y compris la forme et les modalités de la demande et le délai de remise](#)

## **Personne désignée pour recevoir la rétroaction**

Les FST doivent désigner et identifier publiquement une personne chargée de recevoir la rétroaction au nom de l'entité. Ils peuvent aussi identifier publiquement un poste (c.-à-d. agent d'accessibilité) dont le titulaire est chargé de recevoir de la rétroaction.

Lorsqu'un FST publie son plan sur l'accessibilité ou son rapport d'étape, le titre du poste ou le nom de la personne désignée pour recevoir la rétroaction au nom du FST doit être inclus sous la rubrique « Renseignements généraux ».

## Comment la rétroaction peut-elle être soumise à un FST?

Le FST doit accepter la rétroaction soumise par tout moyen qu'il utilise pour communiquer avec le public. Cela doit comprendre :

- en personne
- par la poste
- par téléphone
- par courriel

Si un FST utilise d'autres moyens électroniques, comme des plateformes de médias sociaux ou des portails en ligne, il doit également accepter la rétroaction reçue par ces moyens. Ainsi, un FST doit accepter la rétroaction reçue par Facebook, Twitter, Instagram et toute autre plateforme de médias sociaux qu'il utilise, et en accuser réception.

Un FST doit inclure des précisions sur la façon dont une personne peut soumettre une rétroaction lorsqu'il publie une description de son processus de rétroaction. Ces précisions doivent être claires et comprendre tous les moyens énumérés ci-dessus par lesquels une personne peut soumettre sa rétroaction, ainsi que tout autre moyen que le FST utilise pour communiquer avec le public.

### **Pratiques exemplaires**

Les précisions sur la façon dont une personne peut soumettre une rétroaction à un FST devraient être claires et faciles à trouver.

Un FST devrait établir des procédures ou des processus clairs pour accepter la rétroaction reçue par divers moyens, y compris en personne et dans les médias sociaux, et en accuser réception. Il voudra peut-être aussi établir des procédures pour suivre ce qui se passe dans les médias sociaux afin de s'assurer de recevoir toute la rétroaction et d'en accuser réception.

## Rétroaction anonyme

Les FST doivent accepter la rétroaction soumise de manière anonyme. Même si les FST ne sont pas tenus d'accuser réception de la rétroaction anonyme, ils doivent rendre compte de toute la rétroaction reçue, y compris celle reçue de manière anonyme.

## Accusé de réception de la rétroaction

Un FST doit accuser réception de la rétroaction reçue **de la même manière qu'il l'a reçue**. Par conséquent, si la rétroaction a été reçue par courriel, l'accusé de réception doit être envoyé par courriel, etc.

Les FST doivent accepter toute la rétroaction reçue et en accuser réception, y compris celle des personnes qui n'ont pas utilisé les services d'un FST, les personnes handicapées et les organisations représentant les personnes handicapées.

Les FST n'ont pas besoin d'accuser réception de la rétroaction soumise de façon anonyme.

## Que faire de la rétroaction reçue?

Bien que les FST soient tenus de faire rapport sur la rétroaction reçue dans le cadre de leur processus de rétroaction et la façon dont ils en ont tenu compte, ils ont toute latitude pour déterminer comment présenter et traiter ce contenu.

Il peut arriver que des FST reçoivent de la rétroaction sur des sujets qui ne relèvent pas de leur compétence. Par exemple, un transporteur aérien pourrait recevoir un commentaire concernant la prestation de services d'assistance avec fauteuil roulant dans un aéroport étranger lorsque la responsabilité de fournir ce service appartient à l'exploitant de l'aérogare ou de l'aéroport et non au transporteur.

Pour en savoir plus sur les rapports d'étape, y compris sur la rétroaction à inclure dans un rapport d'étape, veuillez consulter le [Guide concernant les rapports d'étape sous le régime de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#).

## Publication du processus de rétroaction

Un FST doit publier une description de son processus de rétroaction rédigée en langage clair, simple et concis. Autrement dit, il convient de faire des phrases courtes, d'utiliser une grammaire simple, et d'éviter les mots techniques, le jargon et les acronymes dans la mesure du possible, de sorte que le texte soit facile à comprendre.

Un FST qui utilise une plateforme numérique doit publier sa description par voie électronique sur la plateforme numérique principale dont il est propriétaire, qu'il exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'il utilise pour communiquer des renseignements au public. Dans la plupart des cas, ce sera le site Web du FST.

Une FST doit publier ces renseignements de manière à ce que la description soit accessible sur la plateforme numérique, soit directement sur la page d'accueil ou l'écran d'accueil, soit par un hyperlien depuis cette page d'accueil ou cet écran d'accueil.

Un FST doit publier la description accompagnée de son plan sur l'accessibilité ou de son rapport d'étape, et s'assurer que la description est conforme au niveau AA des [Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#) (WCAG), version 2.0. Le REPRTA fait référence à la version la plus récente des WCAG qui a été publiée à la fois en anglais et en français par le Consortium World Wide Web.

### **Accessibilité du site Web**

Il est recommandé que les fournisseurs de services de transport consultent les WCAG du World Wide Web Consortium, qui décrivent comment rendre le contenu Web accessible aux personnes ayant divers types de handicaps. Il existe trois niveaux d'accessibilité (A, AA et AAA).

Conformément au REPRTA, le FST doit s'assurer que la description de son processus de rétroaction est accessible en étant au moins conforme au niveau AA de la version la plus récente des WCAG qui est disponible à la fois en anglais et en français.



## **Pas de plateforme numérique**

Un FST qui n'utilise pas de plateforme numérique pour communiquer des renseignements au public doit publier un exemplaire de la description la plus récente de son processus de rétroaction. Comme c'est le cas pour les descriptions publiées sur des plateformes numériques, les exemplaires des descriptions doivent également être publiés en langage clair, simple et concis, et être accompagnés du plan sur l'accessibilité ou du rapport d'étape du FST.

La publication en version papier doit être affichée à un endroit bien en vue dans l'aire de réception principale de chacun des lieux d'affaires du FST accessibles au public.

## **Date de publication**

Un FST doit publier la description de son processus de rétroaction **le jour même** où il publie son plan initial sur l'accessibilité. Par la suite, le FST doit publier la description de son processus de rétroaction en même temps que le rapport d'étape ou le plan subséquent (version à jour de son plan sur l'accessibilité).

## **Processus de rétroaction à jour**

Le processus de rétroaction doit être publié **le jour même** où est publié un plan sur l'accessibilité; toutefois, si un FST met à jour son processus de rétroaction, il doit publier une description à jour de son processus dès que possible, de la même manière qui est décrite plus haut dans la section « Publication du processus de rétroaction ».

## **Avis à l'Office**

Un FST doit aviser l'OTC, par voie électronique (p. ex. par courriel), de la publication de la description de son processus de rétroaction ou d'une description à jour de son processus de rétroaction dans les quarante-huit heures suivant la publication, et inclure dans l'avis :

- soit un hyperlien menant au localisateur de ressources uniforme (URL) de la description ou de la description à jour

- soit l'adresse des lieux d'affaires accessibles au public où un exemplaire de la description ou de la description à jour est accessible

Les FST doivent présenter leur avis à l'OTC en utilisant l'adresse courriel suivante :

[OTC.REPRTA-ATPRR.CTA@otc-cta.gc.ca](mailto:OTC.REPRTA-ATPRR.CTA@otc-cta.gc.ca).

## Autres supports

Une personne peut demander à un FST de mettre à sa disposition la description de son processus de rétroaction sur l'un des supports suivants :

- imprimé
- gros caractères
- braille
- support audio
- support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées

Un FST doit mettre à la disposition de la personne la description de son processus de rétroaction sur le support demandé **dès que possible** après réception de la demande, **mais au plus tard** :

- **pour le braille ou le support audio** : 45 jours suivant la réception de la demande;
- pour tous les autres supports :
  - **pour les FST des catégories 1 ou 2** : 15 jours suivant la réception de la demande,
  - **pour les FST de catégorie 3** : 20 jours suivant la réception de la demande.

**N'oubliez pas!** Consultez les lignes directrices dans la section [À qui s'applique le REPRTA?](#) pour connaître les catégories d'entités et vérifier à quelle catégorie appartient une entité réglementée du secteur des transports. Vous saurez ainsi quels sont les délais de remise à respecter pour les demandes sur d'autres supports.

### **Autres supports**

Par **gros caractères**, on fait habituellement référence à une police de caractère sans empattement de 16 points (par exemple, les polices Arial ou Calibri sont sans empattement).

Les renseignements fournis sur **support électronique** doivent être compatibles avec les technologies d'adaptation, notamment un logiciel qui convertit le texte en message vocal (lecteurs d'écran) pour les personnes aveugles ou malvoyantes.

### **Pratiques exemplaires pour les autres supports**

- Si le support dont la personne a besoin n'est pas indiqué clairement dans la demande, il est toujours avisé de discuter directement avec elle pour savoir quel support lui est accessible. Par exemple, certains auront besoin que la police de caractère soit de 24 points et non de 16 points, et d'autres pourraient trouver qu'un document en texte brut ou en html sera plus facile à lire avec un lecteur d'écran qu'une version PDF.
- Pour en savoir plus sur la création de documents accessibles, vous pouvez consulter la [Boîte à outils d'accessibilité numérique](#) et le [Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca](#).

## **Nous sommes là pour vous aider**

Pour plus de renseignements et de conseils sur les transports accessibles et les services de règlement des différends qu'offre l'OTC, veuillez communiquer avec nous à l'adresse [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca).

# Annexe A : Liste de vérification pour le processus de rétroaction

La liste de vérification qui suit vise à aider les fournisseurs de services de transport (FST) à satisfaire aux exigences du REPRTA concernant le processus de rétroaction. L'ordre dans lequel les éléments sont présentés ci-dessous est celui que nous suggérons aux FST de suivre pour leur processus de rétroaction afin de respecter toutes les exigences.

Le présent document n'est pas un document juridique. Les explications qu'il contient ne sont données qu'à titre indicatif. Les obligations concernant le processus de rétroaction se trouvent dans le REPRTA et la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, ainsi que dans l'annexe A du présent guide. En cas de divergences entre le guide et les dispositions législatives ou réglementaires, les dispositions législatives et réglementaires l'emportent.

## Étape 1 : Désignation d'une personne ou d'un poste pour la réception de la rétroaction

- Le titre du poste ou le nom de la personne désignée pour recevoir la rétroaction au nom FST.
- Confirmez que le titre du poste ou le nom de la personne désignée pour recevoir la rétroaction au nom du FST figure sous la rubrique « Renseignements généraux » du plan sur l'accessibilité et du rapport d'étape.

## Étape 2 : Établissement d'un processus de rétroaction

Confirmez qu'un mécanisme est en place pour vous assurer que la rétroaction soumise par tout moyen que le FST utilise pour communiquer avec le public est reçue, y compris toutes les demandes présentées :

- en personne
- par la poste
- par téléphone
- par courriel
- Pour les FST qui communiquent avec le public par d'autres moyens électroniques**, comme les plateformes de médias sociaux, confirmez qu'un mécanisme est en place pour vous assurer de recevoir la rétroaction soumise par tout autre moyen électronique utilisé pour communiquer avec le public.

### Rétroaction anonyme

**N'oubliez pas!** Les FST doivent permettre que la rétroaction soit soumise de manière anonyme.

### Accusé de réception de la rétroaction

Les FST doivent accuser réception de la rétroaction de la même manière qu'ils l'ont reçue. **Cette exigence ne s'applique pas à la rétroaction anonyme.**

Confirmez qu'un mécanisme est en place pour accuser réception de la rétroaction de la même manière qu'elle a été reçue, y compris la rétroaction reçue :

- par la poste
- par téléphone
- par courriel
- Pour les FST qui communiquent avec le public par d'autres moyens électroniques**, comme les plateformes de médias sociaux, confirmez qu'un mécanisme est en place pour vous assurer d'accuser réception de la rétroaction soumise par tout autre moyen électronique utilisé pour communiquer avec le public.

### Étape 3 : Publication de votre processus de rétroaction

Avant de publier votre processus de rétroaction, passez-le en revue et confirmez :

- qu'il est écrit dans un langage clair, simple et concis;
- que le document répond aux exigences de conformité de niveau AA des WCAG.

Au moment de publier votre processus de rétroaction, assurez-vous :

**Pour les FST qui utilisent une plateforme numérique :**

- de publier la description de votre processus de rétroaction sur la plateforme numérique principale, soit directement sur la page d'accueil ou l'écran d'accueil, soit par un hyperlien depuis cette page d'accueil ou cet écran d'accueil.

**Pour les FST qui n'utilisent pas de plateforme numérique :**

- de publier un exemplaire de la description la plus récente de votre processus de rétroaction et de l'afficher à un endroit bien en vue dans l'aire de réception principale de chacun de vos lieux d'affaires accessibles au public.

## N'oubliez pas!

- Publiez la description de votre processus de rétroaction en même temps que votre plan sur l'accessibilité ou votre rapport d'étape.
- Si vous mettez à jour la description de votre processus de rétroaction**, publiez la description à jour de la manière décrite ci-dessus pour les FST qui utilisent une plateforme numérique ou ceux qui n'utilisent pas de plateforme numérique.

## Étape 4 : Avis à l'Office

- Dans les quarante-huit heures suivant la publication**, avisez l'OTC par voie électronique de la publication d'une description de votre processus de rétroaction, ou d'une description à jour de votre processus de rétroaction.

Les FST doivent présenter leur avis à l'OTC en utilisant l'adresse courriel suivante : [OTC.REPRTA-ATPRR.CTA@otc-cta.gc.ca](mailto:OTC.REPRTA-ATPRR.CTA@otc-cta.gc.ca).

- Incluez dans l'avis soit un hyperlien menant à l'URL de la description ou description à jour, soit l'adresse des lieux d'affaires accessibles au public où un exemplaire de la description ou description à jour est accessible.

## Étape 5 : Autres supports

Un FST doit fournir la description de son processus de rétroaction sur un autre support sur demande. Pour en savoir plus sur les autres supports, y compris les délais de remise à respecter et les pratiques exemplaires, veuillez consulter le [Guide concernant les rapports d'étape sous le régime de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#).

Si vous recevez une demande, confirmez que vous êtes prêts à mettre à la disposition de la personne la description de votre processus de rétroaction sur les supports suivants dans les délais fixés :

- Imprimé (**pour les FST des catégories 1 ou 2** – 15 jours suivant la réception de la demande; **pour les FST de catégorie 3** – 20 jours suivant la réception de la demande)
- Gros caractères (**pour les FST des catégories 1 ou 2** – 15 jours suivant la réception de la demande; **pour les FST de catégorie 3** – 20 jours suivant la réception de la demande)
- Braille (45 jours suivant la réception de la demande)
- Support audio (45 jours suivant la réception de la demande)
- Support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées (**pour les FST des catégories 1 ou 2** – 15 jours suivant la réception de la demande; **pour les FST de catégorie 3** – 20 jours suivant la réception de la demande)

Un FST doit accepter les demandes pour la description de son processus de rétroaction présentées par tout moyen qu'il utilise pour communiquer avec le public : poste, téléphone ou moyen électronique comme le courriel.

**Selon les moyens que vous utilisez** pour communiquer avec le public, confirmez qu'un mécanisme est en place pour vous assurer de répondre à toutes les demandes présentées :

- par la poste
- par téléphone
- par courriel
- par tout autre moyen électronique utilisé pour communiquer avec le public