



# **Description du processus de rétroaction d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada pour 2023-2025**

---

Cette publication est également offerte en ligne à : <https://ised-isde.canada.ca/site/accessibilite-a-isde/fr/description-processus-retroaction-dinnovation-sciences-developpement-economique-canada-pour-2023>

Pour obtenir un exemplaire de cette publication ou un format substitut (Braille, gros caractères), veuillez remplir le formulaire de demande de publication : [www.ic.gc.ca/demande-publication](http://www.ic.gc.ca/demande-publication) ou communiquer avec :

### **Centre de services aux citoyens d'ISDE**

Innovation, Sciences et Développement économique Canada  
Édifice C.D.-Howe  
235, rue Queen  
Ottawa, ON K1A 0H5  
Canada

Téléphone (sans frais au Canada) : 1-800-328-6189

Téléphone (international) : 613-954-5031

ATS (pour les personnes malentendantes) : 1-866-694-8389

Les heures de bureau sont de 8 h 30 à 17 h (heure de l'Est)

Courriel : [ISDE@ised-isde.gc.ca](mailto:ISDE@ised-isde.gc.ca)

### **Autorisation de reproduction**

À moins d'indications contraires, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission du ministère de l'Industrie, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que le ministère de l'Industrie soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec le ministère de l'Industrie ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, veuillez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne : [www.ic.gc.ca/demande-droitdauteur](http://www.ic.gc.ca/demande-droitdauteur) ou communiquer avec le Centre de services aux citoyens d'ISDE, aux coordonnées ci-dessus.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie, 2022.

N° de catalogue : lu4-418/2022F-PDF

978-0-660-46668-2

Papier : lu4-418/2022F

978-0-660-46670-5

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

Also available in English under the title The 2023–2025 Innovation, Science and Economic Development Canada Description of Feedback Process



## Table des matières

Renseignements généraux .....	3
Application **Modifié .....	4
Procédures opérationnelles normalisées relatives à l'accessibilité à ISDE .....	5
Reconnaissance et élimination des obstacles ainsi que prévention des nouveaux obstacles .....	5
Établissement de rapports et surveillance .....	5
Conservation des documents de rétroaction .....	6
Prise en compte de la rétroaction .....	6

## Renseignements généraux

**Remarque :** La *Description du processus de rétroaction d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada pour 2023-2025* est conforme à la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) et au [Règlement canadien sur l'accessibilité](#) pour ce qui est de la présentation et du contenu.

À Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE), le directeur général des Ressources humaines, appuyé par le Secrétariat de l'accessibilité, est chargé de recevoir des commentaires au sujet des obstacles à l'accessibilité et du Plan sur l'accessibilité d'ISDE pour 2023-2025 (le Plan). Les auteurs du Plan sont le Secrétariat de l'accessibilité et la Direction générale des ressources humaines.

Le Secrétariat de l'accessibilité travaillera avec ses partenaires de l'ensemble d'ISDE et du gouvernement du Canada afin de reconnaître et d'éliminer les obstacles, de prévenir les nouveaux obstacles, et de rédiger des rapports sur les progrès réalisés.

Les membres du public peuvent donner leur rétroaction sur les obstacles et le Plan de diverses façons :

**En ligne :** Les membres du public peuvent consulter la page Web [Accessibilité à Innovation, Sciences et Développement économique Canada](#) et remplir le formulaire de rétroaction sur l'accessibilité. On peut le faire de façon anonyme.

Lien direct : [ised-isde.canada.ca/accessibilite-a-isde](https://ised-isde.canada.ca/accessibilite-a-isde)

**Courriel :** Les membres du public peuvent envoyer leur rétroaction par courriel à ISDE à l'adresse [ISEDAccessibilityPlan-PlanAccessibiliteISDE@ised-isde.gc.ca](mailto:ISEDAccessibilityPlan-PlanAccessibiliteISDE@ised-isde.gc.ca).

**Courrier :** Les membres du public peuvent poster leur rétroaction à ISDE à l'adresse ci-dessous.

Secrétariat de l'accessibilité  
Innovation, Sciences et Développement économique Canada  
Édifice C.D.-Howe  
235, rue Queen  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0H5  
Canada

**Téléphone :** Les membres du public peuvent appeler le Centre de services aux citoyens d'ISDE pendant les heures d'ouverture, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h (heure de l'Est).

Téléphone (sans frais au Canada) : 1-800-328-6189  
Téléphone (Ottawa) : 613-954-5031  
ATS : 1-866-694-8389

**Télécopieur :** Les membres du public peuvent communiquer avec le Centre de services aux citoyens d'ISDE par télécopieur au 343-291-1913.

Les employés d'ISDE peuvent utiliser le formulaire interne de rétroaction sur l'accessibilité pour signaler des obstacles. Ils pourront accéder à ce formulaire à partir de la page d'accueil du site intranet d'ISDE, une fois qu'ils auront ouvert une session sur leur appareil d'ISDE.

Certaines personnes pourraient vouloir donner leur rétroaction à l'aide d'un média substitut. Le cas échéant, elles peuvent communiquer avec le Secrétariat de l'accessibilité par courriel, par la poste, par téléphone, par télécopieur ou au moyen du formulaire en ligne pour prendre les dispositions appropriées.

ISDE accusera réception de la rétroaction fournie sur l'accessibilité à l'aide du même mode de communication employé, conformément aux [normes de service du Centre de services aux citoyens d'ISDE](#). ISDE n'accusera pas réception de la rétroaction envoyée de façon anonyme, mais la traitera de manière appropriée.

## Application **\*\*Modifié**

La Description du processus de rétroaction 2023-2025 d'Innovation, Sciences et Développement économique s'applique aux secteurs et organismes du portefeuille suivants :

- Direction générale de la vérification et de l'évaluation
- Office de la propriété intellectuelle du Canada
- Bureau de la concurrence Canada
- Secteur de la gestion et des services intégrés
- Secteur du Service de transformation numérique
- Secteur de l'industrie
- Innovation Canada
- Services juridiques d'ISDE
- Bureau du dirigeant principal de l'équité et de l'inclusion
- Bureau du secrétaire général
- Ombudsman de la santé mentale et du mieux-être des employés
- Secteur des sciences et de la recherche
- Services axés sur le marché et les petites entreprises
- Secteur du spectre et des télécommunications
- Secteur des communications stratégiques et du marketing
- Secteur des stratégies et des politiques d'innovation

Elle s'applique également au Bureau du surintendant des faillites (BSF). Le ministère est conscient que l'annexe IV de la Loi sur la gestion des finances publiques s'applique au BSF. Toutefois, le BSF est régi par la structure financière d'ISDE et n'est pas considéré comme une entité distincte pour ce qui est des rapports financiers au sein du ministère. Le BSF est donc inclus et bénéficie du soutien de la Description du processus de rétroaction.

# Procédures opérationnelles normalisées relatives à l'accessibilité à ISDE

De 2023 à 2025, ISDE intégrera l'accessibilité à sa structure de gouvernance interne.

ISDE a établi une série de nouvelles procédures opérationnelles normalisées pour mettre en œuvre le changement et surveiller les progrès. Ces nouvelles procédures ont trait à 1) la reconnaissance et l'élimination des obstacles ainsi que la prévention des nouveaux obstacles; et à 2) l'établissement de rapports et la surveillance.

## Reconnaissance et élimination des obstacles ainsi que prévention des nouveaux obstacles

Comme expliqué à la rubrique « Renseignements généraux », les membres du public et les employés d'ISDE peuvent signaler des obstacles à l'accessibilité de diverses façons. Ces signalements serviront à apporter des changements à ISDE pour que ses espaces, ses activités et ses politiques soient plus accessibles à tout le monde, surtout aux personnes en situation de handicap.

Les [secteurs d'ISDE](#) auront la responsabilité de reconnaître proactivement les obstacles à l'accessibilité dans leurs politiques, leurs programmes, leurs pratiques et leurs services. Le Secrétariat de l'accessibilité coordonnera des activités régulières de collecte de données avec les secteurs afin de cerner les obstacles et de surveiller les progrès quant à leur élimination.

Les données issues de ces activités seront incluses dans les rapports d'étape annuels d'ISDE.

## Établissement de rapports et surveillance

Pour s'assurer d'être sur la bonne voie, ISDE se doit de consulter la communauté des personnes handicapées, de lui présenter des rapports et de collaborer avec elle.

À compter de 2023, le directeur général des Ressources humaines fera état, sur une base trimestrielle, des progrès liés à l'accessibilité à ISDE au Réseau des personnes handicapées. À cet effet, le directeur général des Ressources humaines sera appuyé par le champion des personnes handicapées. Ces rapports seront également communiqués à la haute direction d'ISDE à titre d'information, notamment au Comité des sous-ministres adjoints sur l'équité, la diversité et l'inclusion. Les rapports trimestriels comprendront de l'information sur les progrès d'ISDE à l'égard de l'élimination des obstacles cernés, dans un souci de responsabilisation et de transparence.

Pour mettre en œuvre une structure et un mécanisme d'établissement de rapports, le Sous-comité sur la diversité et l'inclusion ajoutera l'accessibilité à son mandat. Le Sous-comité sur la diversité et l'inclusion reçoit un soutien administratif de l'équipe de la diversité et de l'inclusion, qui fait partie du Secrétariat de l'accessibilité au sein de la Direction générale des ressources humaines. Le Sous-comité apportera son soutien pour éliminer des obstacles complexes signalés au moyen des formulaires de rétroaction, par l'entremise d'appels aux secteurs et dans le cadre des consultations menées au sujet du Plan sur l'accessibilité et des rapports d'étape.

## **Conservation des documents de rétroaction**

ISDE conservera la rétroaction reçue en format électronique ou papier pendant sept ans à compter de la date de réception. Une feuille de suivi électronique sera utilisée à l'interne pour consigner toute la rétroaction reçue. Elle indiquera le type de rétroaction, le format et la date de réception. Elle sera utilisée, mise à jour et surveillée par le Secrétariat de l'accessibilité d'ISDE.

La rétroaction soumise au moyen du formulaire en ligne sera conservée dans le système d'émission de billets JIRA et enregistrée par voie électronique dans un dossier sécurisé de Microsoft SharePoint auquel seul le Secrétariat de l'accessibilité d'ISDE a accès.

La rétroaction reçue par courriel sera conservée dans la boîte de réception du Plan sur l'accessibilité, qui est surveillée par le Secrétariat de l'accessibilité d'ISDE.

La rétroaction reçue par courrier sera conservée dans le système de classement du Secrétariat de l'accessibilité d'ISDE au 235, rue Queen, à Ottawa.

La rétroaction reçue par téléphone sera consignée par l'employé d'ISDE recevant l'appel. L'employé remplira un formulaire de rétroaction et le soumettra au Secrétariat de l'accessibilité, qui conservera ensuite le formulaire dans un dossier sécurisé de Microsoft SharePoint.

La rétroaction reçue par télécopieur sera copiée, imprimée puis conservée dans le système de classement du Secrétariat de l'accessibilité au 235, rue Queen, à Ottawa.

## **Prise en compte de la rétroaction**

Le Secrétariat de l'accessibilité continuera de traiter les signalements internes ou externes reçus au moyen du formulaire de rétroaction sur l'accessibilité et d'y donner suite. Dans certains cas, les signalements d'obstacles sont complexes et exigent un degré élevé de coordination, de réflexion stratégique ou de collaboration entre groupes et secteurs.

Lorsqu'il recevra un signalement d'obstacle complexe, le Secrétariat de l'accessibilité communiquera avec les intervenants concernés en vue de prendre des mesures pour éliminer l'obstacle. Les intervenants doivent se réunir pour discuter du signalement et élaborer une solution dans les cinq jours ouvrables suivant la réception du signalement d'obstacle envoyé par le Secrétariat de l'accessibilité.

Le Secrétariat de l'accessibilité renforcera sa capacité de mener des analyses sur les tendances en matière d'obstacles à la lumière de la rétroaction reçue au moyen des formulaires interne et externe. En menant des analyses qualitatives sur les signalements d'obstacles, le Secrétariat de l'accessibilité sera en mesure de déceler les tendances émergentes et de prévenir l'apparition de nouveaux obstacles à ISDE. L'analyse des tendances en matière d'obstacles éclairera l'élaboration des rapports d'étape du Ministère et la définition des objectifs à atteindre.