# Instructions et gabarit de description du processus de rétroaction

Le gabarit est conçu pour vous aider à préparer la description du processus de rétroaction de votre organisation afin de respecter vos obligations en vertu de la Loi canadienne sur l’accessibilité (LCA) et du Règlement canadien sur l’accessibilité (RCA). Vous n’êtes pas obligé d’utiliser ce gabarit.Si quelque chose dans ce gabarit entre en conflit avec la LCA ou le RCA, le texte de la LCA et du RCA prévaut. Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre site Web : [descriptions du processus de rétroaction](https://www.accessibilitychrc.ca/fr/processus-de-retroaction).

Le gabarit indique tout le contenu que la description de votre processus de rétroaction doit inclure (il s’agit du « **contenu exigé** »). À certains endroits, le contenu exigé est présenté dans un exemple de texte. Cela a été fait pour vous aider à préparer la description du processus de rétroaction de votre organisation. Le gabarit recommande également du contenu supplémentaire pour encourager la rétroaction qui pourrait vous aider à éliminer les obstacles et à améliorer votre plan sur l’accessibilité ou votre processus de rétroaction (« **contenu recommandé** »). Vous n’êtes pas obligé d’inclure le contenu recommandé, mais nous vous encourageons à envisager de le faire.

**Autres règlements de la LCA :** En plus de se conformer au RCA, certaines organisations doivent suivre les autres règlements de la LCA :

* Les organisations qui opèrent dans le [réseau de transport fédéral](https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/guide-sur-plaintes-relatives-aux-transports-accessibles#Competence) qui sont tenues de respecter tous les règlements sur l’accessibilité de **l’Office des transports du Canada** (OTC) ou certains règlements pris en application de la Loi sur les transports au Canada doivent également respecter le Règlement sur l’établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles de l’OTC. Pour en savoir plus sur ces règlements et sur les personnes qui doivent les respecter, [communiquez avec l’OTC](https://otc-cta.gc.ca/fra/contact-us).
* Les organisations de radiodiffusion et de télécommunications doivent également respecter le Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l’accessibilité du **Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes** (CRTC). Pour en savoir plus sur ces règlements et sur les personnes qui doivent les respecter, [communiquez avec le CRTC](https://crtc.gc.ca/fra/contact/).

Si votre organisation doit respecter deux règlements de la LCA, vous pouvez choisir de préparer une description du processus de rétroaction distincte en vertu de chaque règlement ou de préparer une description du processus de rétroaction qui répond aux exigences des deux règlements qui s’appliquent à vous. Pour en savoir plus, lisez nos [lignes directrices](https://www.accessibilitychrc.ca/fr/publications/exigences-relatives-la-notification-de-la-lca-pour-les-organismes-soumis-deux) à ce sujet.

**N’oubliez pas :**

* Bien que ce ne soit pas obligatoire, nous vous recommandons de tenir compte des **principes** énoncés à l’[article 6 de la LCA](https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/section-6.html) lorsque vous préparerez la description de votre processus de rétroaction.
* Vous devez rédiger la description de votre processus de rétroaction dans un **langage simple, clair et concis** (« langage clair »). Cela veut dire un langage facile à lire et à comprendre. Évitez d’utiliser des termes techniques et du jargon. Pour en savoir plus, lisez les [Lignes directrices sur un langage simple, clair et concis](https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/directives-reglements-canadien-accessibilite/langage.html) d’EDSC.
* Si vous décidez d’inclure la description de votre processus de rétroaction dans votre plan sur l’accessibilité, assurez-vous qu’elle répond à toutes les exigences applicables de la LCA et du RCA. Vous devez également vous assurer que votre plan sur l’accessibilité indique clairement la description du processus de rétroaction à l’aide d’un en-tête approprié. Vous devez également fournir un lien hypertexte, de votre écran d’accueil ou de votre page d’accueil à la description du processus de rétroaction contenue dans votre plan sur l’accessibilité. Pour en savoir plus sur la publication de la description du processus de rétroaction, consultez [Publication de vos documents](https://www.accessibilitychrc.ca/fr/exigences-en-matiere-de-publication).
* Vous devez informer le commissaire à l’accessibilité dans les 48 heures suivant la publication de la description de votre processus de rétroaction. Vous devez le faire par le biais de [Mon portail accessibilité](https://www.accessibilitychrc.ca/fr/mon-portail-accessibilite). Votre avis doit comprendre :
* L’adresse URL de la description de votre processus de rétroaction;
* Le lien hypertexte vers l’adresse URL;
* L’adresse postale de votre entreprise où vous avez affiché une copie imprimée de la description de votre processus de rétroaction.

##  Gabarit d’une description du processus de rétroaction

***(******Contenu exigé)*** Vous pouvez utiliser notre processus de rétroaction pour fournir vos commentaires sur :

* les obstacles dans les rapports avec votre organisation;
* la façon dont vous mettez en œuvre votre plan sur l’accessibilité.

***(Contenu recommandé)*** Une rétroaction peut également être fournie sur :

* la façon d’éliminer les obstacles qui ont été cernés;
* votre plan sur l’accessibilité;
* votre processus de rétroaction.

***(Contenu exigé)*** Veuillez envoyer vos commentaires à notre ***(Exigé : le titre du poste de la personne au sein de votre organisation qui est responsable de recevoir la rétroaction liée à l’accessibilité****. Exemple : gestionnaire du service clientèle.*)

***(Contenu exigé)*** Vous pouvez envoyer vos commentaires par courriel, par téléphone ou par la poste en utilisant les coordonnées ci-dessous. Vous pouvez également envoyer vos commentaires de façon anonyme. Nous accuserons réception de vos commentaires de la même façon que vous nous les avez envoyés, à moins qu’ils aient été fournis de façon anonyme.

***(Contenu exigé)*** Vous pouvez également communiquer avec nous pour obtenir une copie de notre plan sur l’accessibilité et de la description de notre processus de rétroaction dans les **médias substituts** suivants : imprimé, gros caractères, braille, format audio ou électronique compatible avec les technologies d’adaptation destinées à aider les personnes handicapées. Nous vous fournirons le format que vous demandez le plus tôt possible. Les formats braille et audio peuvent prendre jusqu’à 45 jours. Les formats imprimés, en gros caractères et électroniques peuvent prendre jours. (***Insérez la date limite qui s’applique à votre organisation****: 15 jours si vous êtes une organisation gouvernementale ou une organisation privée comptant 100 employés ou plus, OU 20 jours si vous êtes une organisation privée comptant moins de 100 employés*).

***(Contenu exigé)*** Une description détaillée de la façon dont vous utiliserez les commentaires que vous recevrez.

Nous utiliserons les commentaires que nous recevons pour :

(**Exemples** : produire un rapport « Ce que nous avons entendu », le présenter à un groupe de travail interne et déterminer les prochaines étapes, y compris obtenir des commentaires supplémentaires; utiliser tous les commentaires pour vous aider à préparer votre rapport d’étape et votre prochain plan sur l’accessibilité.)

### **Contactez-nous :**

***(Contenu******exigé)* :** Les méthodes de communication doivent comprendre le courriel, le téléphone, le courrier et tout autre moyen que vous utilisez pour communiquer avec le public (par exemple, les médias sociaux).

* Courriel :
* Téléphone : *(veuillez inclure un numéro 1-800 si votre organisation en possède un*)
* Courrier (adresse de votre entreprise accessible au public) :

* ***(Contenu recommandé)*** Téléimprimeur *(*ATS) *(le cas échéant*) :
* ***(Contenu recommandé)*** Service de relais vidéo (SRV) : [SRV Canada](https://srvcanadavrs.ca/fr/)