



Coopérative  
de télécommunication

# Processus de rétroaction sur l'accessibilité

Renseignements généraux.....	3
1. Consignation et conservation de la rétroaction.....	3
2. Analyse et traitement de la rétroaction.....	3
3. Demandes de documents dans des formats substitut.....	3
Moyens de rétroaction .....	4
1. Formulaire de demande et de rétroaction sur l'accessibilité (à mettre en ligne) .....	4
2. Courriel (prévoir création d'une boîte courriel accessibilité@ctal.ca).....	4
3. Courrier postal.....	4
4. Téléphone.....	4
5. En personne .....	4
6. Médias sociaux (pas obligatoire, on le garde?).....	4
Accusé réception.....	4
Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité .....	6

### Renseignements généraux

---

La coopérative de télécommunication d'Antoine-Labelle (CTAL) s'engage à éliminer les obstacles liés à l'accessibilité des personnes en situation de handicap. Nous souhaitons donc avoir votre rétroaction sur la façon dont nous mettons en œuvre notre plan d'accessibilité et sur les obstacles auxquels se sont heurtés les membres. La directrice marketing, communication et service aux membres est la personne responsable de l'accessibilité à la CTAL. Celle-ci reçoit, au nom de la CTAL, la rétroaction sur l'accessibilité, qu'elle soit soumise de façon anonyme ou non. Elle répond aussi à toute question sur les initiatives de la CTAL en matière d'accessibilité et fournit sur demande des documents dans les formats substitués. Dans certains cas, lorsqu'une rétroaction est fournie en personne à un membre du personnel de la CTAL, celui-ci la transmet à la directrice marketing, communication et service aux membres au nom de la personne concernée.

La rétroaction peut être fournie, de manière anonyme ou non, par les moyens suivants :

- Formulaire de demande de rétroaction sur l'accessibilité;
- Courriel;
- Courrier postal;
- Téléphone;
- En personne;
- Médias sociaux.

#### 1. Consignation et conservation de la rétroaction

La coopérative de télécommunication d'Antoine-Labelle consigne les éléments importants de la rétroaction, y compris la date de réception, la façon dont elle a été soumise, une description de son contenu et son caractère anonyme ou non.

La CTAL conserve une copie électronique ou un enregistrement de la rétroaction ou de la question pendant 7 ans à compter de la publication du rapport d'étape qui en fait état. Lorsque le nom de la personne à l'origine de la rétroaction est connu, la CTAL conserve aussi une copie électronique de la correspondance ou un résumé écrit des discussions entre cette personne et la directrice.

#### 2. Analyse et traitement de la rétroaction

La directrice marketing, communication et service aux membres examine toute la rétroaction reçue et procède à l'analyse des solutions possibles. Une fois choisie, la solution est mise en œuvre par l'équipe ou la personne responsable. S'il y a lieu, des personnes handicapées sont invitées à faire l'essai de cette solution afin de confirmer qu'elle répond bien au besoin signalé.

La CTAL cherche à supprimer les obstacles le plus rapidement possible, mais le délai de pleine mise en œuvre de la solution choisie dépend de la nature de celle-ci et peut donc varier. Lorsque le nom de la personne à l'origine de la rétroaction est connu, la directrice tient cette dernière au courant des mesures prises tout au long du processus et l'avise une fois que l'obstacle a été éliminé.

#### 3. Demandes de documents dans des formats substitués

Il est possible de demander, par n'importe lequel des moyens énumérés ci-dessus, un document dans un format substitué. Conformément au Règlement canadien sur l'accessibilité, le document en format

substitut est envoyé à la personne qui en fait la demande dès que possible. S'il s'agit de documents imprimés, en gros caractères ou en formats électroniques, le document devra être envoyé dans les 15 jours suivant la réception de la demande, et s'il s'agit d'une version en braille ou en format audio, le document devra être envoyé dans les 45 jours suivant la demande.

### Moyens de rétroaction

---

#### 1. Formulaire de demande et de rétroaction sur l'accessibilité

Il est possible de soumettre, de façon anonyme ou non, de la rétroaction ou des questions au moyen du Formulaire de demande de rétroaction sur l'accessibilité. Ce formulaire se trouve sur le site Web public de la CTAL ainsi qu'en format papier à la boutique. Le formulaire soumis est envoyé directement à la directrice marketing, communication et service aux membres pour traitement.

#### 2. Courriel

La rétroaction et les questions peuvent être envoyées par courriel à l'adresse [accessibilité@ctal.ca](mailto:accessibilité@ctal.ca). Si la rétroaction vise un obstacle lié à l'accessibilité, la description et les détails de cet obstacle doivent être précisés dans le courriel.

#### 3. Courrier postal

La rétroaction et les questions peuvent être envoyés par la poste à l'adresse suivante :

Directrice marketing, communication et service aux membres  
Coopérative de télécommunication d'Antoine-Labelle  
600 Bd Albiny Paquette  
Mont-Laurier, Québec, J9L 1L4

#### 4. Téléphone

Il est possible de poser des questions ou de soumettre une rétroaction par téléphone, de façon anonyme ou non en téléphonant au service aux membres en composant le 819-623-2825 (ajouter une option accessibilité?). Le conseiller du service aux membres s'assurera de remplir le formulaire de demande de rétroaction sur l'accessibilité et de le transmettre à la directrice marketing, communication et service aux membres.

#### 5. En personne

Il est possible de soumettre sa rétroaction en personne, en se présentant à la boutique pendant les heures d'ouverture de la CTAL. Un formulaire de rétroaction vous sera remis et vous pourrez le déposer dans une boîte identifiée à cet effet une fois complété. La personne responsable de l'accueil s'assurera de transmettre votre formulaire à la directrice par la suite.

#### 6. Médias sociaux

Il est possible de soumettre une rétroaction par l'entremise de notre page officielle Facebook, par message privé en prenant soin de détailler l'obstacle rencontré s'il y a lieu. Ce message sera alors traité comme un courriel.

### Accusé réception

---

La directrice marketing, communication et service aux membres veille à ce qu'un accusé de réception soit envoyé pour toute rétroaction, autre que celle soumise de manière anonyme, qui est reçue dans le cadre de ce processus, et ce, selon le même moyen que celui par lequel elle est reçue.

### Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité

#### Décrivez-vous

1. Je suis :

- Employé
- Membre du public

2. Sur quoi souhaitez-vous fournir une rétroaction ? (obligatoire)

- Obstacle à l'accessibilité
- Notre Plan d'action sur l'accessibilité
- Autre élément

3. Sélectionnez tous les domaines pertinents pour vos commentaires.

- Environnement physique (poignée de porte, rampe, ascenseur, etc.)
- Emploi (p. ex. processus de recrutement)
- Technologie (sites Web, applications logicielles, etc.)
- Attitude (préjugés, microagressions, aspect lié à ma santé mentale, etc.)
- Information et communication (formulaires, langage simple, bilinguisme, etc.)
- Exclusion systémique (des événements, des politiques, des procédures, etc.)
- Approvisionnement (appel d'offres pour des contrats, etc.)
- Autre domaine

Décrivez le problème sur lequel vous souhaitez fournir une rétroaction (veuillez ne pas inclure de renseignements qui pourraient identifier une personne)


6. Si vous souhaitez avoir un accusé de réception pour votre formulaire de rétroaction, veuillez nous transmettre vos coordonnées :
