

# Processus de rétroaction sur l'accessibilité

**C-tal**

## Table des matières

---

Renseignements généraux .....	3
1. Consignation et conservation de la rétroaction.....	3
2. Analyse et traitement de la rétroaction .....	4
3. Demandes de documents dans des formats substitués .....	4
Moyens de rétroaction.....	4
1. Formulaire de demande et de rétroaction sur l'accessibilité.....	4
2. Courriel.....	4
3. Courrier postal.....	5
4. Téléphone.....	5
5. En personne .....	5
6. Médias sociaux.....	5
Accusé réception .....	5
Demande d'une copie de la description dans un format alternatif .....	6
Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité .....	7

### 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. Elle souhaite donc avoir votre rétroaction sur la façon dont elle met en œuvre son plan d'accessibilité et sur les obstacles auxquels se sont heurtés les membres. La conseillère en ressources humaines de la CTAL est la personne responsable de l'accessibilité pour l'organisation. 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 personne responsable 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 personne responsable de l'accessibilité.

### 2. Analyse et traitement de la rétroaction

La personne responsable de l'accessibilité 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 conseillère en ressources humaines 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 substitué 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 conseillère en ressources humaines pour traitement.

### 2. Courriel

La rétroaction et les questions peuvent être envoyées par courriel à l'adresse [accessibilite@ctal.ca](mailto:accessibilite@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 envoyées par la poste à l'adresse suivante :

Conseillère en ressources humaines  
Coopérative de télécommunication d'Antoine-Labelle  
203-600, boul. 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. 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 personne responsable.

### 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 :

Mardi-mercredi-jeudi  
De 9h à midi et de 13h à 16h

Un formulaire de rétroaction vous sera remis et vous pourrez le déposer dans la boîte dédiée à cet effet, qui se trouve à l'entrée de la boutique, une fois complété.

### 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 personne responsable de l'accessibilité 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.

### **Demande d'une copie de la description dans un format alternatif**

---

Les personnes qui souhaitent obtenir un format alternatif (braille, format audio ou autre) de la description du processus de la rétroaction peuvent en faire la demande par courriel à l'adresse suivante : [accessibilité@ctal.ca](mailto:accessibilité@ctal.ca)

## 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 (processus de recrutement, offre d'emploi, etc.)
- 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 des 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 :
