

# Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

## Processus de rétroaction

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) vous invite à lui faire part de vos observations au sujet des obstacles à l'accessibilité que vous avez pu rencontrer en traitant avec le CRTC ou sur la façon dont le CRTC met en œuvre son plan sur l'accessibilité.

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA) définit un obstacle comme suit :

« Tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique – qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles. »

La personne responsable de la réception des observations au CRTC est le Champion de l'accessibilité.

Les observations peuvent être générales ou particulières, mais le fait de fournir plus de détails, tels que la date, le titre de la page Web, de l'application ou de

l'activité concernée, peut nous permettre de mieux comprendre vos préoccupations.

## Vous pouvez envoyer vos observations

### **Par la poste :**

Champion de l'accessibilité

CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

### **Par téléphone** (y compris le service de relais vidéo)

1-877-249-2782 du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h (heure de l'Est)

Appels de l'extérieur du Canada : 819-997-0313

### **Par courriel**

[accessible@crtc.gc.ca](mailto:accessible@crtc.gc.ca)

### **Formulaire en ligne**

[Centre de soutien | CRTC](#)

## **Clavardage en direct**

[Centre de soutien | CRTC](#)

du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h (heure de l'Est).

\*Veuillez noter que ce service peut ne pas être compatible avec les lecteurs d'écran.

## **TTY**

Tapez sur notre télécriteur sans frais (au Canada) : 1-877-909-2782

Tapez sur notre télécriteur depuis l'extérieur du Canada : 819-994-0423

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h (heure de l'Est)

## **Observations anonymes**

Les personnes qui font part de leurs observations peuvent fournir des renseignements personnels et des coordonnées, mais elles ne sont pas obligées de le faire. Si vous souhaitez soumettre vos observations de manière anonyme, le formulaire en ligne ou le clavardage en direct est la meilleure méthode pour le faire. De cette façon, nous ne verrons pas vos coordonnées, telles qu'un numéro de téléphone ou une adresse électronique.

## Accusé de réception des observations reçues

Un accusé de réception automatique sera envoyé pour les observations reçues par courriel et par formulaire Web. Les observations fournies par téléphone, TTY et clavardage implique une interaction directe avec un employé du CRTC et, par conséquent, l'employé accusera réception de l'observation. Pour les observations reçues par courrier, si les coordonnées sont fournies, un accusé de réception sera envoyé à l'adresse fournie.

## Observations des employés

Les employés du CRTC auront la possibilité d'accéder à un formulaire Web et à un numéro de téléphone distincts, qui seront directement associés au site Intranet du CRTC. Cela permettra de s'assurer que les observations des employés seront reçues et traitées par les experts en la matière appropriés. Les employés peuvent demeurer anonymes en utilisant le formulaire Web des employés, qui ne permettra pas d'identifier un employé à moins qu'il ne choisisse de soumettre des renseignements personnels. Lorsqu'un employé demande un suivi, cela permet également de s'assurer que le plus petit nombre de personnes ont accès à l'observation de l'employé afin de maintenir le plus haut niveau de confidentialité possible.

## Observations provenant d'autres sources

Le CRTC communique systématiquement avec les Canadiens afin de mieux comprendre leurs points de vue. Il se mobilise également auprès des Canadiens au moyen de divers médias sociaux et des observations précieuses sur l'accessibilité du CRTC peuvent également être fournies par ces canaux. Ainsi, afin de prendre en considération ces précieuses observations, le personnel du CRTC accusera réception et créera des dossiers de toute observation pertinente reçue au moyen de ces canaux. Cela permettra de s'assurer que ces observations soient triées et traitées de manière cohérente avec les observations reçues au moyen des canaux traditionnels.

## Comment les observations seront-elles utilisées ?

Les observations aideront le CRTC à améliorer continuellement ses efforts en matière d'accessibilité. Certaines observations peuvent ne pas nécessiter une réponse directe ou un suivi immédiat, tandis que d'autres peuvent mettre en évidence des enjeux qui doivent être traités immédiatement. Cependant, toutes les observations reçues aideront le CRTC à élaborer ses futurs plans sur l'accessibilité et nous permettront de savoir comment nous progressons vers nos objectifs en matière d'accessibilité. Les observations reçues seront prises en considération lors de la rédaction de nos rapports d'avancement concernant l'accessibilité, publiés dans les années séparant les plans sur l'accessibilité.

## Triage

L'article 5 de la LCA met en évidence les domaines d'intervention suivants pour l'élimination et la prévention des obstacles :

- l'emploi ;
- l'environnement bâti ;
- les technologies de l'information et des communications (TIC) ;
- la communication, autre que celle associée aux TIC ;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations ;
- la conception et la prestation de programmes et de services ;
- le transport.

Outre le Champion de l'accessibilité qui est la personne chargée de recevoir et de superviser toutes les observations relatives à la LCA, le CRTC a ciblé des cadres (responsables de pilier) qui seront chargés de prendre des mesures concrètes afin de cerner, supprimer et prévenir les obstacles dans chacun des domaines ci-dessus. Chaque responsable de pilier a fourni des mesures à prendre pour le plan sur l'accessibilité du CRTC et sera chargé de les mettre en œuvre. Ces responsables de piliers seront également chargés de gérer les observations reçues, y compris tout suivi nécessaire, et tiendront compte de ces observations dans les activités du CRTC dans ce domaine. Ils devront également rendre compte de leurs progrès, dans le cadre de leur domaine de responsabilité particulier, au sujet des rapports d'avancement du CRTC.

Lorsque les observations sont reçues au moyen de différents canaux, une copie de l'observation sera fournie à la personne responsable du pilier afin qu'elle puisse y répondre de la manière appropriée.

## Responsables des piliers

**Emploi** : Directeur général, Ressources humaines

**Environnement bâti** : Directeur, Sécurité et installations

**Technologies de l'information et de la communication** : Dirigeant principal de l'information et directeur général, Communications et relations extérieures

**Communications, autres que les TIC** :

*Communications externes et internes* : Directeur général, Communications et relations extérieures

*Audiences publiques et processus* : Directeur, Planification et processus

*Décisions* : Directeur, Décisions

*Services à la clientèle* : Directeur, Services web, créatifs et clientèle

**Acquisition de biens, de services et d'installations** : Directeur général, Services financiers et administratifs

**Conception et prestation de programmes et de services** : Le CRTC est un organisme de réglementation indépendant et ne conçoit ni n'offre de programmes et de services gouvernementaux. Mais veuillez vous reporter à « Communications, autres que les TIC » pour les communications relatives à nos processus réglementaires.

**Transport** : Le CRTC n'offre pas de services de transport.

## Rétention

Toutes les observations reçues seront converties dans un format numérique approprié et seront stockées dans le système de gestion des documents du CRTC. Un système de classement a été créé spécifiquement pour gérer les observations relatives à la LCA. Le système a été programmé de manière à ce que tous les dossiers stockés soient automatiquement conservés pendant la période requise de sept ans. Les observations (à l'exception de celles soumises de façon anonyme) seront triées par source, c'est-à-dire selon si elles ont été reçues d'un employé ou d'une partie prenante externe. Les observations seront ensuite catégorisées selon les domaines concernés conformément à la section 5 de la LCA. Les employés du CRTC documenteront également les observations à l'aide de la plateforme interne de gestion des documents du CRTC. Ces étapes permettront de faciliter l'établissement des rapports à la fin de chaque cycle de production de rapport.

## Autres types de formats

Vous pouvez demander que cette description du processus de rétroaction vous soit fournie dans un autre type de format tel qu'en version imprimée, en gros caractères, en braille, en format sonore ou en format électronique compatible avec la technologie d'adaptation, en envoyant un courriel à [accessible@crtc.gc.ca](mailto:accessible@crtc.gc.ca).