



# Description du processus de rétroaction

Gros caractères

## TABLE DES MATIÈRES

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	1
A. Consignation et conservation de la rétroaction .....	2
B. Analyse et traitement de la rétroaction .....	3
C. Demandes de documents dans des formats substitués.....	4
MOYENS DE RÉTROACTION .....	4
A. Formulaire de demande et de rétroaction sur l'accessibilité.....	4
B. Courriel .....	5
C. Courrier postal .....	6
D. Téléphone .....	6
E. En personne.....	7
F. Médias sociaux .....	8

# DESCRIPTION DU PROCESSUS DE RÉTROACTION

---

## RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

La coordonnatrice principale de projet, Accessibilité, est responsable des initiatives de la Bibliothèque du Parlement en matière d'accessibilité. Elle supervise les plans sur l'accessibilité, les rapports d'étape, le processus de rétroaction et les autres initiatives d'accessibilité.

La coordonnatrice reçoit, au nom de la Bibliothèque, 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 Bibliothèque 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 Bibliothèque, celui-ci la transmet à la coordonnatrice au nom de la personne concernée.

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

1. [Formulaire de demande et de rétroaction sur l'accessibilité](#)
2. [Courriel](#)
3. [Courrier postal](#)
4. [Téléphone](#)
5. [En personne](#)
6. [Médias sociaux](#)

Lorsque la personne qui a soumis la rétroaction ou envoyé une demande s'est identifiée, la Bibliothèque accuse réception en utilisant le même moyen de communication.

### A. CONSIGNATION ET CONSERVATION DE LA RÉTROACTION

La Bibliothèque 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 Bibliothèque conserve une copie électronique ou un enregistrement de la rétroaction ou de la question pendant sept 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 Bibliothèque conserve aussi une

copie électronique de la correspondance ou un résumé écrit des discussions entre cette personne et la coordonnatrice.

### B. ANALYSE ET TRAITEMENT DE LA RÉTROACTION

La coordonnatrice examine toute la rétroaction reçue et consulte au besoin la Bibliothèque et les organismes partenaires pour y donner suite. Selon la situation, des solutions possibles peuvent être communiquées à la personne à l'origine de la rétroaction, pour déterminer la solution qui conviendrait le mieux aux personnes handicapées. 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 Bibliothèque 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 coordonnatrice tient cette dernière au courant des mesures prises tout au long processus et l'avise une fois que l'obstacle a été supprimé.

## C. DEMANDES DE DOCUMENTS DANS DES FORMATS SUBSTITUTS

Il est possible de demander, par n'importe lequel des moyens énumérés ci-dessus, un document dans un format substitut. 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, mais au plus tard, s'il s'agit de documents imprimés, en gros caractères ou en formats électroniques, dans les 15 jours suivant la réception de la demande, et s'il s'agit d'une version en braille ou en format audio, dans les 45 jours suivant la réception de la demande.

## MOYENS DE RÉTROACTION

(Retour à [Renseignements généraux](#))

### A. 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 et de rétroaction sur l'accessibilité. Ce formulaire se trouve sur le site Web public de la Bibliothèque ainsi que sur ses sites intranet à l'intention du personnel et de la clientèle. Le formulaire soumis est envoyé directement à la coordonnatrice pour traitement.

Un accusé de réception résumant la question ou la rétroaction, et demandant des précisions au besoin, est envoyé dans les deux jours ouvrables. Un accusé de réception n'est envoyé que lorsque la personne à l'origine de la rétroaction s'est identifiée.

### B. COURRIEL

La rétroaction et les questions peuvent être envoyées par courriel à l'adresse [LopAccessibleBdP@parl.gc.ca](mailto:LopAccessibleBdP@parl.gc.ca). La taille des courriels ne peut pas dépasser 20 Mo, pièces jointes comprises. Les fichiers joints peuvent être envoyés dans les formats suivants : PDF, JPEG, TIFF, PNG et documents MS Office.

Un accusé de réception est envoyé automatiquement à la réception du courriel. Un message plus détaillé résumant la question ou la rétroaction, et demandant des précisions au besoin, suit dans les deux jours ouvrables. Un accusé de réception n'est envoyé que lorsque la personne à l'origine de la rétroaction s'est identifiée.

## C. COURRIER POSTAL

Il est possible d'envoyer de la rétroaction ou des questions par la poste à l'adresse suivante :

Coordonnatrice principale de projet, Accessibilité  
Bibliothèque du Parlement  
Ottawa, Ontario  
K1A 0A9

Un accusé de réception résumant la question ou la rétroaction, et demandant des précisions au besoin, est envoyé dans les deux semaines, auxquelles il faut ajouter les délais normaux de livraison postale. Un accusé de réception n'est envoyé que lorsque la personne à l'origine de la rétroaction s'est identifiée.

## D. TÉLÉPHONE

Il est possible de poser des questions ou de soumettre une rétroaction, de façon anonyme ou non, par téléphone, en laissant un message au 613-947-7333. Ce numéro permet de laisser un message directement, sans passer par un menu de navigation. Une copie électronique du message vocal est envoyée par courriel à la coordonnatrice.

Si la personne qui laisse le message fournit un numéro où on peut la joindre, la coordonnatrice communique avec elle dans les deux jours ouvrables. La coordonnatrice remplit le Formulaire de demande et de rétroaction sur l'accessibilité en parlant avec cette personne au téléphone afin de mieux consigner et conserver les détails de la question ou de la rétroaction. Un accusé de réception n'est envoyé que lorsque la personne à l'origine de la rétroaction s'est identifiée.

### E. EN PERSONNE

Les membres du public peuvent soumettre une rétroaction ou poser des questions en personne au bureau des visites de la Bibliothèque, que ce soit à l'édifice du Sénat du Canada ou à la Chambre des communes.

Les parlementaires et leur personnel peuvent s'adresser à toute succursale ou à tout membre du personnel de la Bibliothèque pour soumettre une rétroaction ou poser des questions en personne.

Les membres du personnel de la Bibliothèque peuvent soumettre une rétroaction ou poser des questions en personne au bureau des visites de la Bibliothèque, que ce soit à l'édifice du Sénat du Canada ou à la Chambre des communes, à toute succursale de la Bibliothèque, ou directement auprès de la coordonnatrice.

Tout membre du personnel de la Bibliothèque qui reçoit une rétroaction ou une question en personne doit remplir, au nom de la personne concernée, le Formulaire de demande et de rétroaction sur l'accessibilité et le transmettre à la coordonnatrice pour traitement.

Un accusé de réception résumant la question ou la rétroaction, et demandant des précisions au besoin, est envoyé dans les deux jours ouvrables. Un accusé de réception n'est envoyé que lorsque la personne à l'origine de la rétroaction s'est identifiée.

## F. MÉDIAS SOCIAUX

Il est possible de soumettre une rétroaction ou de poser des questions par l'entremise des comptes de la Bibliothèque sur les médias sociaux ([Twitter](#) et [LinkedIn](#)).

Un accusé de réception est affiché dans les deux jours ouvrables et, au besoin, l'utilisateur est dirigé vers un autre moyen de rétroaction s'il souhaite obtenir une réponse plus détaillée que ce que permettent les contraintes d'espace des médias sociaux. Si la rétroaction ou la question est reçue par message privé, elle est traitée comme un [courriel](#).