



**LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ**  
– *Guide d'élaboration de votre processus  
de rétroaction et modèle suggéré*

**OCTOBRE 2024**

## À PROPOS DE RH CAMIONNAGE CANADA

RH Camionnage Canada est un organisme à but non lucratif d'envergure nationale, qui propose des solutions de RH modernes pour la main-d'œuvre du camionnage et de la logistique. L'une de nos priorités stratégiques est de faciliter le travail des entreprises en leur proposant un éventail complet de documents à jour, par exemple des guides, des rapports, des modèles et plus encore, destinés à soutenir une gestion efficace des ressources humaines ainsi que les efforts de recrutement et de rétention.

**Visitez [truckinghr.com](http://truckinghr.com) pour en savoir plus.**

## AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ

L'information contenue ici ne constitue pas un avis juridique. RH Camionnage Canada, et l'ensemble de ses collaborateurs au contenu, n'assument aucune responsabilité quant à toute circonstance découlant de l'adoption, ou de la décision de ne pas adopter, toute recommandation contenue dans ce document.

## AUTRES RESSOURCES DISPONIBLES

Visitez la bibliothèque de ressources RH sur le site Web de RH Camionnage Canada pour trouver des outils et guides pratiques de gestion de RH conçus spécifiquement pour les employeurs de l'industrie du camionnage et de la logistique.



# INTRODUCTION

Instaurée par le gouvernement fédéral en 2019, la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) est une mesure législative significative, visant à éliminer les obstacles et à assurer l'accessibilité pour les personnes handicapées. Vous contribuez à l'atteinte d'un Canada exempt d'obstacles d'ici 2024 par l'élaboration et la mise en place votre plan d'accessibilité.

## Les employeurs sous réglementation fédérale ont l'obligation de publier leur plan d'accessibilité selon l'échéancier suivant :

- **1<sup>er</sup> juin 2023** – Employeurs avec une moyenne de 100 employés et plus
- **1<sup>er</sup> juin 2024** – Employeurs avec une moyenne de 10 à 99 employés

Les employeurs doivent également publier des rapports d'étape à la première et deuxième année anniversaires de la date prévue pour le plan d'accessibilité initial.

RH Camionnage Canada (RHCC) a élaboré des modèles afin d'aider les flottes sous réglementation fédérale à préparer leur plan d'accessibilité et leurs rapports d'étape.

### Vous pouvez les consulter dans la bibliothèque de ressources RH de RHCC :

- Loi canadienne sur l'accessibilité – Un modèle de plan d'accessibilité
- Loi canadienne sur l'accessibilité – Un modèle de rapport d'étape

En plus de publier des plans d'accessibilité et des rapports d'étape, en vertu de la LCA les entreprises sont également tenues d'établir un processus de réception et de réponse à la rétroaction relative à leur plan d'accessibilité et à leurs rapports d'étape et/ou à tout obstacle auquel des personnes pourraient avoir à faire face lorsqu'elles sont en interaction avec leur organisation.

Un processus de rétroaction permet aux gens de partager leurs opinions ainsi que leurs expériences en ce qui a trait à l'accessibilité de votre entreprise.

RH Camionnage Canada a élaboré ce guide afin d'aider les employeurs à comprendre leurs responsabilités lorsqu'ils élaborent, décrivent et publient leur processus de rétroaction.

### Dans ce guide, vous trouverez :

- Une description de rétroaction, comment élaborer un processus de rétroaction et les exigences en matière de publication.
- Les obligations minimales dont il faut tenir compte.



- Un exemple de description d'un processus de rétroaction.
- Des réponses à une foire aux questions (FAQ).

## S'ASSURER DE LA CONFORMITÉ

La LCA et ses règlements ont établi des normes claires que les organisations doivent suivre lorsqu'elles recueillent de la rétroaction et y répondent. Elle spécifie également ce qui doit être inclus dans le processus de rétroaction et la manière ainsi que le moment d'en publier la description.

### Qu'est-ce que la rétroaction?

**Selon la Loi canadienne sur l'accessibilité, la rétroaction est l'information que votre entreprise reçoit, spécifiquement en ce qui concerne :**

- Les obstacles auxquels les gens peuvent avoir à faire face, incluant les employés, lorsqu'ils transigent avec votre organisation.
- La manière dont mettez en place votre plan d'accessibilité.

Lorsque vous recevez de la rétroaction, vous devez comprendre qu'elle provient de différentes perspectives et expériences vécues et qu'elle peut être de nature générale ou détaillée. Elle peut aussi être très positive ou critique, évasive ou très directe.

### **Votre obligation :**

**Peu importe le type ou le ton de la rétroaction, la LCA et ses règlements exigent des entreprises qu'elles :**

- Accusent réception de la rétroaction obtenue dans le cadre de leur processus de rétroaction.
- Accusent réception de la rétroaction en utilisant la même méthode que pour l'obtenir.
- Gardent dans leurs dossiers toute la rétroaction reçue pendant sept ans.

Votre rapport d'étape doit contenir une section consacrée à la rétroaction, qui décrit la rétroaction reçue et la manière dont votre organisation en a tenu compte.



## Qu'est-ce qu'un processus de rétroaction?

Un processus de rétroaction est une série de mesures ou d'étapes qu'une organisation met en place pour permettre aux gens de présenter leurs opinions quant à son plan d'accessibilité, ses rapports d'étape ou aux obstacles auxquels ils ont été confrontés dans leurs interactions avec votre entreprise. La priorité est de s'assurer que le processus de rétroaction fonctionne en continu et qu'il soit accessible à tous.

### Votre obligation

---

Puisque les organisations ont des ressources, des besoins et des capacités qui varient de l'une à l'autre, les manières de créer et de maintenir un processus de rétroaction sont multiples. Il revient à votre organisation de décider comment elle recevra et traitera la rétroaction.

#### Au minimum, votre processus de rétroaction doit :

- **Désigner une personne responsable :** Assignez et identifiez publiquement la personne ou le titre du poste responsable de gérer la rétroaction au nom de votre entreprise. Rappelez-vous que, lorsque vous publiez votre plan d'accessibilité ou vos rapports d'étape, vous devez également inclure le nom de cette personne ou son poste dans les titres de documents.
- **Établir des méthodes de dépôt de rétroaction :** Acceptez la rétroaction par le biais de toute méthode de communication que votre entreprise utilise déjà avec le public, incluant :
  - Courrier électronique
  - Courrier postal
  - En personne
  - Au téléphone

*Note: Si votre entreprise utilise d'autres modes de communications tels que les réseaux sociaux, les portails en ligne, les formulaires Web, les robots conversationnels, etc., vous devez également accepter la rétroaction par le biais de ces canaux.*

- **Permettre la rétroaction anonyme :** Les organisations doivent prévoir des manières pour que les gens puissent soumettre de la rétroaction sans fournir de renseignements personnels permettant de les identifier. La rétroaction anonyme doit être acceptée et incluse dans vos rapports. Il est à noter que vous n'avez pas l'obligation d'accuser réception ou de répondre à de la rétroaction soumise de façon anonyme.
- **Accuser réception de la rétroaction :** La rétroaction peut venir de tout un éventail de sources comme des employés, des clients, des partenaires d'affaires, des fournisseurs, des membres du public, des personnes handicapées ou des organisations qui les représentent. Vous avez l'obligation d'accuser réception de toute rétroaction (sauf celle transmise de façon anonyme). Il est également important de comprendre que vous devez accuser réception de la rétroaction en utilisant la même méthode que celle par laquelle elle vous a été transmise. À titre d'exemple, si quelqu'un vous transmet de la rétroaction par courriel, répondez-y par courriel.



- **Conserver des copies :** Tel que mentionné précédemment, vous devez conserver des copies de toutes les rétroactions reçues pendant sept (7) ans. De la même manière, vous devez conserver un exemplaire de la description de votre processus de rétroaction pendant la plus longue de ces deux périodes : soit sept ans après que vous l'ayez publiée, ou jusqu'à ce que vous publiez une nouvelle description. Si vous disposez d'une plateforme numérique publique, assurez-vous que la description y soit disponible. Sinon, gardez une copie papier ou électronique qui soit accessible au public.

### **Par ailleurs, votre processus de réception et de gestion de la rétroaction doit :**

- **Tenir compte de la rétroaction obtenue :** Les organisations doivent avoir en place un système permettant de tenir compte de la rétroaction obtenue. Le choix de la manière pour le faire vous revient, mais gardez à l'esprit :
  - Le sujet et la nature de la rétroaction
  - Les ressources et le personnel disponibles
  - Le moment où la rétroaction se situe dans votre cycle de planification et de rapport
  - Ce qui vous aidera le mieux à identifier, retirer et prévenir les obstacles
- **Faire rapport de la rétroaction:** La LCA exige des organisations qu'elles publient des rapports d'étape qui mettent à jour le statut de leur plan d'accessibilité. Dans la section obligatoire réservée à la rétroaction, décrivez la rétroaction que vous avez reçue et comment vous y avez répondu.

#### **Pratique exemplaire : Organiser et catégoriser la rétroaction**

Pour que votre processus de rapport et de traitement de la rétroaction soit efficace, utilisez une feuille de calcul ou une base de données pour en faire le suivi. Vous pouvez aller un pas plus loin et catégoriser la rétroaction par thèmes. Cela facilite l'analyse et rend plus facile à appliquer les suggestions dans vos rapports d'étape ou votre plan d'accessibilité.

### **Comment devons-nous publier notre processus de rétroaction?**

Il est essentiel que les organisations fournissent une description de leur processus de rétroaction d'une manière qui soit facile à comprendre et accessible à tous. La loi prévoit des normes pour vous informer sur la manière de préparer votre description et de la publier.

### **Votre obligation :**

**Pour vous assurer que votre entreprise est conforme aux règlements de la LCA, suivez les étapes suivantes :**

- **Écrivez en langage clair :** Publiez la description de votre processus de rétroaction en utilisant un langage simple et clair. Gardez vos phrases courtes et évitez les termes techniques, le jargon de l'industrie et les acronymes autant que possible.



- **Utilisez votre plateforme numérique :** Si vous utilisez une plateforme numérique (par exemple un site Web) à titre de principale plateforme de communication, assurez-vous que la description de votre processus de rétroaction y soit publiée. Si votre organisation n'a pas de plateforme numérique, imprimez simplement un exemplaire de votre description et rendez-la disponible avec votre plan d'accessibilité. Assurez-vous de placer ces documents à l'aire de réception ou à l'entrée de chacune de vos places d'affaires. Ils devraient être clairement visibles et faciles d'accès pour le public.
- **Faites en sorte qu'elle soit facile à trouver :** Publiez directement la description de votre processus de rétroaction sur votre page d'accueil ou offrez un lien clairement visible vers cette description sur votre page d'accueil. Le fait de publier la description avec votre plan d'accessibilité et vos rapports d'étape aidera les gens désireux de consulter ces documents à les trouver plus rapidement.
- **Soyez conforme aux normes d'accessibilité :** Assurez-vous que la publication de votre description soit conforme au niveau AA des plus récentes lignes directrices sur l'accessibilité des sites Web (WCAG).
- **Respectez l'échéancier de publication :** Vous devez publier la description de votre processus de rétroaction au même moment que votre plan d'accessibilité initial. Rappelons que, pour les employeurs sous réglementation fédérale qui ont une moyenne de 100 employés et plus, la date limite est le 1er juin 2023 et que, pour ceux qui ont une moyenne de 10 à 99 employés, la date limite de publication est le 1er juin 2024.
- **Republication des amendements :** Si vous modifiez ou mettez à jour le processus de rétroaction de votre organisation, publiez-en la nouvelle version aussi rapidement que possible. Vous pouvez faire des modifications à votre processus de rétroaction et y apporter des amendements à tout moment.
- **Avisez le commissaire à l'accessibilité :** Une fois que la description de votre processus de rétroaction est publiée, informez-en le commissaire à l'accessibilité par courriel dans les 48 heures. Incluez l'adresse URL, un hyperlien ou l'adresse physique de l'endroit où votre description est affichée. Notez que vous devrez également aviser le commissaire chaque fois que vous publierez une version modifiée ou mise à jour de la description de votre processus de rétroaction. L'adresse courriel à utiliser est : [Info.Com@chrc-ccdp.gc.ca](mailto:Info.Com@chrc-ccdp.gc.ca).
- **Assurez-vous de la disponibilité de formats alternatifs :** Si quelqu'un a besoin de la description de votre processus de rétroaction dans un format différent, cette personne peut la demander dans l'une ou l'autre de ces formes :
  - Imprimé
  - Imprimé en gros caractères
  - Braille
  - Format audio
  - Format électronique (compatible avec la technologie adaptative conçue pour l'assistance aux personnes handicapées)



## DESCRIPTION DE VOTRE PROCESSUS DE RÉTROACTION

La LCA et ses règlements ne spécifient pas la longueur que devrait avoir la description de votre processus de rétroaction mais ils précisent quelles sont les exigences minimales. Tant que vous vous conformez à ces exigences, vous pouvez personnaliser votre description de processus de rétroaction afin qu'elle reflète la taille, la structure et les ressources qui sont propres à votre organisation.

Afin d'aider les employeurs, RH Camionnage Canada a élaboré un modèle de description de processus de rétroaction pouvant servir de guide. Il peut être élargi pour inclure plus de détails sur les manières de déposer, consigner, analyser et conserver la rétroaction.





## MODÈLE :

### Description du processus de rétroaction de [ nom de l'entreprise ]

#### Introduction

Ce document présente le processus de rétroaction de [nom de l'entreprise], une exigence en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA). Nous sommes heureux d'accueillir la rétroaction à propos d'obstacles auxquels ont fait face nos employés, nos clients ou des membres du public, ainsi que les commentaires sur la mise en place de notre plan d'accessibilité. Votre rétroaction nous aide à apporter des améliorations et à nous assurer de l'accessibilité et de l'inclusion dans chacun des services que nous offrons.

#### Notre processus de rétroaction

**Si vous avez des commentaires ou de la rétroaction à formuler, veuillez contacter [ nom ou titre du poste ] en utilisant l'une des méthodes suivantes :**

- Envoyez un courriel à : [ *adresse courriel* ]
- Téléphonnez-nous au [ # de téléphone ] ou envoyez une télécopie TTY à : [ # de téléphone ]
- Écrivez-nous à [ *adresse postale de l'entreprise* ]
- [ *Insérez de l'information sur toute autre manière que votre entreprise utilise pour recevoir de l'information provenant du public, par exemple un formulaire Web, un sondage, les réseaux sociaux, un processus formel de plainte, un système de clavardage en ligne ou à vos bureaux* ]

#### Rétroaction anonyme

Si vous souhaitez transmettre de la rétroaction de façon anonyme, veuillez appeler au [ # de téléphone ] ou, sans frais, au [ # de téléphone sans frais ] et laissez un message dans la boîte vocale. Notre représentant désigné à l'accessibilité passe ces messages en revue une fois par semaine. Les messages vocaux seront transcrits et enregistrés en format électronique.

Il est également possible de transmettre de la rétroaction de façon anonyme par courrier postal ou courrier électronique (*dans la mesure où l'adresse courriel d'envoi est générique et ne comprend pas d'information nominative ou de signature personnalisée*).



## Considérations additionnelles

- [ *Nom de l'entreprise* ] accusera réception de toute rétroaction non anonyme aussi rapidement que possible, en utilisant le même mode de communication que celui par lequel elle a été reçue.
- Toute rétroaction sur l'accessibilité est conservée pendant sept ans après la date de sa réception.
- Nos employés sont encouragés à utiliser l'un ou l'autre des canaux de communication disponibles pour nous faire part de leurs commentaires sur l'accessibilité.
- Si vous avez besoin de notre processus de rétroaction dans un format différent, il nous fera plaisir de vous le fournir. Les options sont le format imprimé, le format imprimé en gros caractère, le format Braille ou un format électronique compatible avec les technologies d'assistance. Vous pouvez demander ces formats alternatifs par :
  - Courriel
  - La poste
  - Téléphone

## Comment nous traiterons votre rétroaction

Votre rétroaction nous aide à améliorer l'accessibilité de notre entreprise. Certains enjeux peuvent être traités immédiatement, d'autres seront inclus dans l'élaboration de nos futurs plans d'accessibilité. Toute rétroaction est soigneusement organisée, analysée et fait l'objet d'un rapport annuel sous forme de rapport d'étape, dans la section Rétroaction.

### **Pratique exemplaire : Décrivez en détails les méthodes disponibles pour transmettre de la rétroaction.**

Le fait d'être clair sur les manières par lesquelles les gens peuvent vous transmettre de la rétroaction rend votre processus plus accessible. Si votre entreprise a plusieurs manières par lesquelles de la rétroaction peut être transmise, décrivez chacune en détails. Par exemple, si vous avez un formulaire Web, procurez-le lien, donnez des directives étape par étape, décrivez ce à quoi la personne peut s'attendre après le dépôt de sa rétroaction et indiquez la fréquence à laquelle la rétroaction est passée en revue. Cette approche assure que tous sachent exactement comment utiliser votre système de rétroaction et quoi en attendre.



### ***Est-ce qu'il y a un cycle de publication du processus de rétroaction, comme pour le plan d'accessibilité ou les rapports d'étape?***

Il n'y a pas de cycle établi pour mettre à jour les processus de rétroaction ou en afficher de nouvelles descriptions.

Toutefois, si vous faites une mise à jour de votre processus de rétroaction, vous devez en publier la nouvelle version et informer le commissaire à l'accessibilité de cette mise à jour. Suivez les mêmes étapes que lorsque vous avez publié votre première description.

### ***Le processus de rétroaction est-il le même que le processus de consultation?***

#### **Il y a une différence entre la consultation et la rétroaction :**

- La consultation permet d'obtenir de l'information en consultant de façon active des personnes handicapées.
- La rétroaction est l'information que vous recevez par le biais de votre processus de rétroaction.

Voyez la consultation comme une cueillette de commentaires spécifiques et ciblés, obtenus en travaillant directement avec des personnes handicapées pour élaborer vos plans d'accessibilité et vos rapports d'étape. Ces opinions et commentaires sont généralement ciblés et recueillis dans un délai prédéfini.

La rétroaction, elle, peut provenir de l'importe qui et à tout moment puisqu'il s'agit d'un processus continu.

### ***Comment inclure dans nos dossiers la rétroaction qui nous est transmise lors d'une conversation téléphonique en direct ou par un message sur notre boîte vocale?***

Faites une transcription ou un enregistrement de ces informations. Assurez-vous d'informer les personnes qui appellent que leurs conversations avec vos représentants pourraient être enregistrées si cela s'applique.



***La LCA précise de façon spécifique ce que nous devons faire pour être conformes en ce qui a trait à l'élaboration et à la publication de notre processus de rétroaction. Y a-t-il des aspects qui ne sont pas spécifiquement obligatoires?***

**La LCA et ses règlements ne présente pas de manière obligatoire que vous devez suivre pour :**

- Répondre aux participants, au-delà d'accuser réception de leur rétroaction.
- Tenir compte de la rétroaction.
- Organiser la rétroaction et planifier les actions qui en résulteront.

***Pourquoi pourrions-nous avoir besoin de modifier notre processus de rétroaction?***

**Si vous vous demandez s'il est temps de mettre à jour votre processus de rétroaction, prenez ce qui suit en considération :**

- Y a-t-il eu des changements dans la manière dont vous recevez ou traitez la rétroaction?
- Votre processus actuel génère-t-il la bonne quantité et le bon type de rétroaction?
- Obtenez-vous plus de rétroaction par certains canaux de communication? Pourquoi?
- Y a-t-il eu des changements dans vos opérations, votre structure ou vos ressources qui justifieraient une mise à jour et l'élaboration d'un nouveau processus de rétroaction?
- Utilisez-vous de nouvelles manières de communiquer avec le public qui ne sont pas couvertes par votre processus de rétroaction actuel?

***Comment aviser le commissaire à l'accessibilité que nous avons publié la description de notre processus de rétroaction?***

Vous pouvez aviser le commissaire à l'accessibilité via [Mon portail accessibilité](#) ou par courriel à l'adresse [Info.Com@chrc-ccdp.gc.ca](mailto:Info.Com@chrc-ccdp.gc.ca) dans les 48 heures suivant la publication de votre processus de rétroaction.

**Lorsque vous envoyez cet avis par courriel, il doit inclure soit :**

- L'adresse URL de la description
- Un lien vers la description, ou
- Les adresses physiques des places d'affaires où un exemplaire imprimé de la description est rendu disponible



***Nous avons l'obligation de publier notre processus de rétroaction et notre plan d'accessibilité initial au même moment. Nous devons ensuite aviser le commissaire à l'accessibilité dans les 48 heures de la publication de ces documents. Pouvons-nous combiner ces notifications ou doivent-elles demeurer séparées?***

Bien que le plan d'accessibilité initial et la description du processus de rétroaction doivent être publiés en même temps, vous pouvez envoyer des avis différents pour chacun OU les inclure tous les deux dans le même message. Rappelez-vous seulement de toujours inclure les adresses URL, les hyperliens ou les adresses physiques appropriés pour chacun des documents

***Dans quel délai devons-nous fournir un format accessible une fois que la demande en a été faite?***

**Selon la LCA et ses règlements, les différents échéanciers suivants s'appliquent :**

- Pour les formats imprimés, imprimés en gros caractères et électroniques :
  - Organisations du secteur privé avec une moyenne de 100 employés ou plus : dans les 15 jours suivant la demande
  - Organisations du secteur privé avec une moyenne de 99 employés ou moins : dans les 20 jours suivant la demande
- Pour les formats Braille ou audio :
  - Toutes les organisations : dans les 45 jours suivant la demande

***Où puis-je trouver plus d'information sur la description du processus de rétroaction?***

Le gouvernement fédéral fournit plusieurs ressources et lignes directrices destinées à aider les organisations dans l'élaboration d'un processus de rétroaction et la publication d'une description de ce processus au : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/directives-reglements-canadien-accessibilite/processus-retroaction/introduction.html>





RH Camionnage Canada  
**Centre  
d'apprentissage et  
de perfectionnement**

**Tous droits réservés © 2024 Ressources humaines camionnage Canada**

Tous droits réservés. L'utilisation de toute partie de la présente publication, qu'elle soit reproduite, stockée dans un système d'extraction ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit (y compris sous forme électronique ou mécanique, ou de photographie, de photocopie ou d'enregistrement), sans l'autorisation écrite préalable de Ressources humaines camionnage Canada, est une violation de la loi sur le droit d'auteur.

[truckinghr.com](http://truckinghr.com)