



EYYOU
Communications

Plan d'accessibilité

Description du processus de rétroaction

Dernière mise à jour: 2024-10-28

©2024 Réseau de Communication Eeyou

TABLE DES MATIÈRES

OBJECTIF	3
PORTÉE	3
DÉFINITIONS :	3
BESOINS.....	4
RESPONSABILITÉS	4
PROCÉDURE	5

Objectif

Le [Réseau de Communication Eeyou](#) (RCE, *l'entité*) est assujéti à la réglementation (*règlement*) prévue par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), qui exige des normes d'accessibilité pour les [entreprises de catégorie 3](#). À cet effet, l'objectif de ce document est de présenter le processus de rétroaction du RCE en matière d'accessibilité et sa description, et de déterminer la marche à suivre pour soumettre une demande de rétroaction.

Portée

Ce document concerne les employés du RCE ainsi que toute personne visée par le *règlement* prévu par le CRTC.

Définitions :

RCE : Réseau de Communications Eeyou.

LCA : [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (le *règlement*).

CRTC : Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

Entité : L'entité fait référence au fournisseur de service visée par la réglementation prévue par le CRTC conformément avec la LCA. Dans le contexte de ce document, *l'entité* réfère au RCE.

Catégorie 3 : Les entités de catégorie 3 sont constituées des entités réglementées par le CRTC qui comptent de 10 à 99 employés.

Exigences : *L'entité* doit pouvoir recevoir de la rétroaction à tout le moins par téléphone ou par courriel. Elle doit permettre que la rétroaction soit fournie de façon anonyme. *L'entité* doit désigner et identifier publiquement une personne (ou un poste) responsable de recevoir la rétroaction. Un accusé de réception doit être fournie lors de la réception de la rétroaction, à l'exception de la rétroaction fournie de façon anonyme. *L'entité* doit veiller à ce que les renseignements personnels de la personne qui donne la rétroaction demeurent confidentiels, à moins que cette dernière consente à leur divulgation.

Obstacle : La LCA défini un obstacle comme tout élément 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 une limitation fonctionnelle.

Processus de rétroaction : Le processus de rétroaction permet au public d'informer *l'entité* des problèmes d'accessibilité. Cette rétroaction sert ensuite à alimenter le contenu des plans sur l'accessibilité et des rapports d'étape de *l'entité*.

Demandeur : La personne désirant faire part de leurs observations relativement aux obstacles sur l'accessibilité.

Demandeur interne : Un membre du RCE faisant une demande de rétroaction.

Demandeur externe : Un demandeur ne faisant pas partie du RCE.

Besoins

Le RCE peut être informé des obstacles à l'accessibilité par téléphone. Les demandeurs internes peuvent aussi faire leur demande en ligne en remplissant le formulaire prévu à cet effet.

Il est donc nécessaire pour le demandeur d'avoir accès à une ligne téléphonique ou une connexion internet. Dans l'éventualité où ces besoins ont un impact sur la capacité d'un demandeur à rapporter ses observations, une autre personne peut rapporter l'information en leur nom.

La section **Procédure** de ce document décrit la marche à suivre pour soumettre la demande en utilisant ces moyens.

Responsabilités

Personne responsable

- La personne responsable de la réception des observations au RCE est la **Directrice des Ressources Humaines**.

Responsabilité du RCE

- Le RCE s'engage à respecter le *règlement* prévu par le CRTC, conformément à la LCA.
- Le RCE s'engage à respecter les normes de confidentialité prévues par le *règlement* – les demandeurs sont encouragés à partager leurs coordonnées lors de la soumission de la demande de rétroaction, mais ne sont pas dans l'obligation de le faire. À cet effet, le formulaire en ligne demeure la meilleure façon d'effectuer la demande dans l'anonymat. Le RCE veille à ce que les renseignements personnels

du demandeur demeurent confidentiels, à moins que cette dernière consente à leur divulgation.

- Le RCE s'engage à fournir un accusé de réception au demandeur. Pour les demandes téléphoniques, l'employé recevant la demande accusera réception de l'information. Pour les demandes par courriel ou par formulaire, une réponse sera envoyée automatiquement.

Responsabilité du demandeur

- Le demandeur doit considérer qu'un accusé de réception ne peut être fourni dans le cadre d'une demande anonyme effectuée via le formulaire en ligne dû à la nature anonyme de la demande.

Procédure

Pour communiquer vos observations au sujet des obstacles à l'accessibilité que vous avez pu rencontrer avec le RCE, ou sur le plan d'accessibilité du RCE, communiquez avec nous:

Téléphone

- 1 866-720-9859

Les demandeurs internes sont aussi invités à nous faire part de leurs observations en remplissant le formulaire en ligne :

Formulaire

- Lien vers le formulaire : [Cliquez ici](#)
- Lien vers le formulaire anonyme: [Cliquez ici](#)

Schéma (Partie 1)

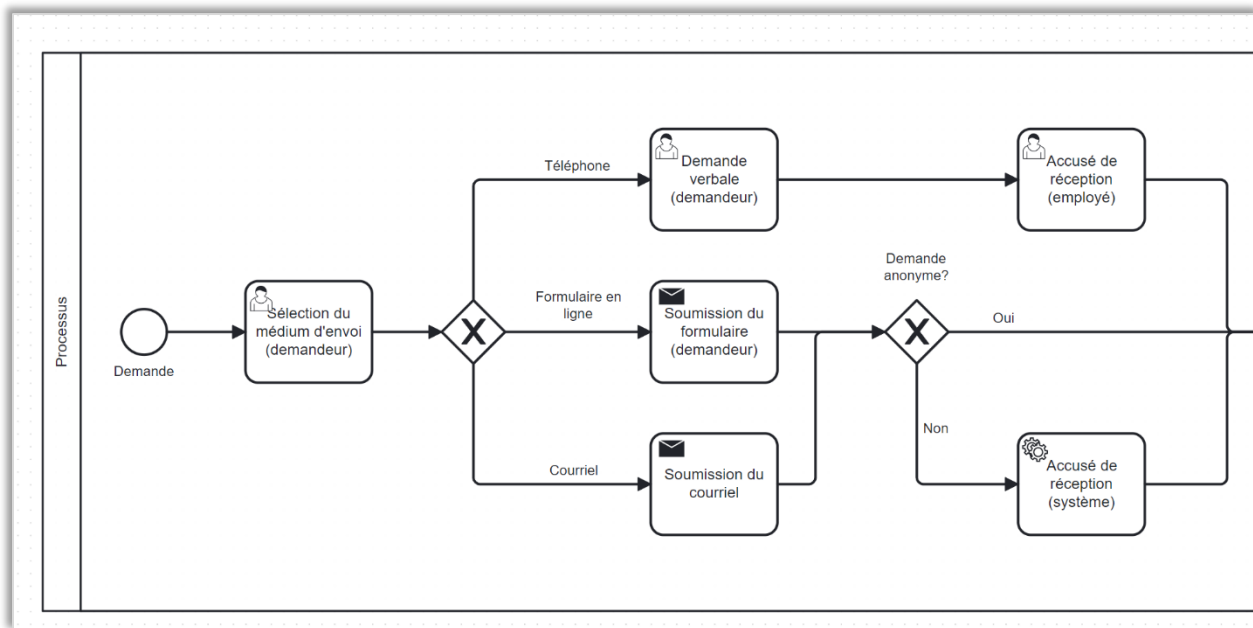


Schéma (Partie 2)

