



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Processus de rétroaction

L'accessibilité à la Chambre des communes



Table des matières

Avant-propos	3
Transmission, accusé de réception et réponse aux commentaires	3
Courriel.....	3
En ligne.....	3
Téléphone	4
Courrier	4
Organisation et archivage des commentaires.....	4
Durée de conservation des dossiers	4
Fichiers numériques.....	5
Messages vocaux	5
Courrier	5
Traitement des commentaires	5

Avant-propos

Le processus de rétroaction de la Chambre des communes explique comment la Chambre des communes reçoit et gère les commentaires sur :

- la façon dont elle met en œuvre son [Plan d'accessibilité 2023-2025](#);
- les obstacles rencontrés par les députés, les employés et toute personne qui entre en relation avec la Chambre des communes;
- toute autre question liée à l'accessibilité.

Il décrit également la façon dont la Chambre traite et archive ces commentaires.

Transmission, accusé de réception et réponse aux commentaires

La Chambre des communes a désigné le Secrétariat à l'accessibilité, qui relève du directeur/directrice, Mise en œuvre de l'accessibilité, comme principal point de contact pour les demandes de renseignements et commentaires sur l'accessibilité.

Les commentaires peuvent être transmis au Secrétariat à l'accessibilité comme suit :

Courriel

Les messages contenant des photos, des vidéos, des liens et toute autre pièce jointe peuvent être envoyés à accessible@parl.gc.ca.

Les personnes qui envoient des commentaires par courriel recevront une réponse automatisée confirmant la réception de leur courriel et les informant que le Secrétariat à l'accessibilité fera un suivi au plus tard dans les cinq jours ouvrables suivant la réception du courriel. Le Secrétariat à l'accessibilité les informera si plus de temps est nécessaire pour examiner un sujet donné.

En ligne

On peut envoyer un [formulaire électronique](#) en tout anonymat ou en y incluant des coordonnées. Un message automatisé s'affichera afin de confirmer que le formulaire a bien été soumis.

Un suivi sera fait au plus tard dans les cinq jours ouvrables suivant la réception du formulaire pour les personnes qui incluent leurs coordonnées. Le Secrétariat à l'accessibilité les informera si plus de temps est nécessaire pour examiner un sujet donné.

Téléphone

Un service de messagerie vocale est accessible au 613-995-1111 (Ottawa) et au 1-833-725-2686 (sans frais).

Le Secrétariat à l'accessibilité confirmera réception des messages vocaux (par téléphone ou par tout autre mode de communication demandé dans le message vocal) et assurera un suivi au plus tard dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception. Il informera également les personnes qui laissent un message si plus de temps est nécessaire pour examiner un sujet donné.

Courrier

On peut envoyer les lettres et documents imprimés au :

Secrétariat à l'accessibilité
Chambre des communes
181, rue Queen
CP 11
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Les lettres et documents imprimés seront traités dès leur réception. Pour les personnes qui incluent leurs coordonnées, un suivi sera fait au plus tard dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception (sans compter les délais réguliers de livraison de Postes Canada).

Le Secrétariat à l'accessibilité répondra par courrier, sauf si on demande un autre mode de communication dans la lettre.

Organisation et archivage des commentaires

Après avoir reçu des commentaires, le Secrétariat à l'accessibilité créera un dossier et consignera les renseignements suivants :

- date et résumé des commentaires, et leur type;
- nom et coordonnées de la personne, et organisation à laquelle elle appartient, le cas échéant;
- date et résumé de la réponse;
- mesure prise.

Durée de conservation des dossiers

Les dossiers seront conservés pendant au moins sept ans, conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et au *Règlement canadien sur l'accessibilité*.

Fichiers numériques

Les fichiers numériques comme les courriels, les transcriptions et les documents numérisés seront transférés dans le dossier Archives de la boîte de réception du Secrétariat à l'accessibilité.

Messages vocaux

Les messages vocaux seront convertis en fichiers audio ou transcrits, puis archivés numériquement.

Courrier

Les lettres et les documents imprimés seront numérisés ou transcrits puis archivés numériquement. Une fois archivés, les documents imprimés seront détruits comme il se doit.

Traitement des commentaires

Le Secrétariat à l'accessibilité évaluera tous les commentaires et gèrera toutes les réponses, au besoin. Les questions ou recommandations seront transmises aux équipes de soutien concernées de la Chambre.

La Chambre des communes s'engage à examiner et à analyser soigneusement tous les commentaires et à prendre les mesures appropriées pour éliminer les obstacles recensés et améliorer son plan d'accessibilité et son processus de consultation.