

Description du Processus de Rétroaction selon le Règlement canadien sur l'accessibilité

1. Introduction

Le processus de rétroaction est essentiel pour identifier et éliminer les obstacles à l'accessibilité. Ce modèle décrit les étapes pour recueillir, analyser et utiliser la rétroaction afin d'améliorer continuellement l'accessibilité des services et des installations, en conformité avec le Règlement canadien sur l'accessibilité.

2. Objectifs du Processus de Rétroaction

1. **Recueillir les préoccupations et suggestions** des personnes en situation de handicap et des autres parties prenantes.
2. **Analyser les données recueillies** pour identifier les obstacles et les opportunités d'amélioration.
3. **Mettre en œuvre des mesures correctives** pour éliminer les obstacles identifiés.
4. **Communiquer les actions entreprises** aux parties prenantes.

3. Méthodes de Recueil de la Rétroaction

1. **Canaux de communication :**
 - **Courriel :** Adresse générale de l'entreprise.
 - **En personne :** Entrevue individuelle.
 - **Courrier postal :** Adresse pour l'envoi de rétroaction écrite.
2. **Accessibilité des méthodes :**
 - Support disponible pour aider à soumettre des commentaires.

4. Analyse de la rétroaction

1. **Classification des commentaires :**
 - Par type d'obstacle (physique, technologique, organisationnel).
 - Par urgence et impact potentiel.
2. **Évaluation des tendances :**
 - Identification des récurrences et des problèmes systémiques.
 - Analyse des obstacles identifiés.

5. Mise en œuvre des mesures correctives

1. **Développement des actions correctives :**
 - Priorisation des mesures basées sur l'impact et la faisabilité.
 - Élaboration de plans d'action.

2. Allocation des ressources :

- Budget, personnel et outils nécessaires pour la mise en œuvre des mesures.

3. Suivi de l'avancement :

- Établissement de délais.
- Vérification régulière de l'état d'avancement des mesures correctives.

6. Communication et transparence

1. Information des parties prenantes :

- Résultats de la rétroaction et mesures prises.

2. Engagement continu :

- Encouragement à fournir une rétroaction continue.

7. Évaluation continue

1. Indicateurs de performance :

- Nombre et type de commentaires reçus.
- Temps de réponse moyen aux commentaires.

2. Révision du processus :

- Évaluation annuelle de l'efficacité du processus de rétroaction.
- Ajustements basés sur les résultats de l'évaluation et les nouvelles exigences législatives.

8. Conclusion

Le processus de rétroaction est un élément crucial pour garantir l'amélioration continue de l'accessibilité. En recueillant et en analysant les commentaires des parties prenantes, en mettant en œuvre des actions correctives et en communiquant de manière transparente, nous nous engageons à créer un environnement inclusif et accessible pour tous.