



Processus de rétroaction sur l'accessibilité

L'agent à l'accessibilité du Sénat (AAS) est chargé de tous les commentaires sur l'accessibilité reçus par le Sénat. Il existe plusieurs options pour lui adresser des commentaires, notamment de façon anonyme. Le Sénat analysera et traitera tous les commentaires reçus. À moins d'indication contraire, les commentateurs non anonymes recevront un accusé de réception et une réponse par le même moyen qu'ils ont eux-mêmes utilisé.

Options de rétroaction

Voici les options possibles pour envoyer des commentaires.

1. Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité

Les commentaires peuvent être soumis à l'AAS en utilisant [le formulaire électronique qui se trouve sur le site Web du Sénat](#). Un accusé de réception automatisé sera envoyé immédiatement, et l'AAS assurera un suivi auprès du commentateur dans les cinq jours ouvrables.

2. Courriel

Les commentaires peuvent être envoyés à l'adresse accessible@sen.parl.gc.ca. Les courriels, y compris les pièces jointes, doivent avoir une taille inférieure à 14 Mo. Les pièces jointes peuvent être en format PDF, JPG, PNG et Microsoft Office.

Un accusé de réception automatisé sera envoyé immédiatement, et l'AAS assurera un suivi auprès du commentateur dans les cinq jours ouvrables.

3. Médias sociaux

Les commentaires sur les comptes de médias sociaux du Sénat feront l'objet d'un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables et les commentateurs seront invités à soumettre leurs commentaires en utilisant l'une des méthodes décrites sur cette page.

4. Téléphone

Les commentaires peuvent être fournis en laissant un message au 1-888-810-9470. Une copie électronique de ce message sera automatiquement envoyée par courriel à l'AAS. Si un numéro de rappel est fourni, l'AAS rappellera dans les cinq jours ouvrables. L'AAS remplira alors au téléphone le [formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#) au nom de l'appelant, afin de faciliter le suivi et la conservation des informations.

5. Courrier ordinaire

Les commentaires peuvent être envoyés par la poste ou par un service de messagerie à l'adresse suivante :

L'agent à l'accessibilité du Sénat
Le Sénat du Canada
Ottawa (Ontario)
K1A 0A4

L'AAS enverra un accusé de réception des commentaires non anonymes dans les 10 jours suivant leur réception (plus les délais de livraison normaux de Postes Canada).

6. En personne

Les sénateurs et les employés du Sénat qui reçoivent des commentaires sur l'accessibilité les transmettront à l'AAS. Si les commentaires sont non anonymes, l'AAS assurera un suivi avec le commentateur dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception en utilisant les coordonnées fournies.

Analyse et traitement des commentaires

L'AAS examinera et traitera les commentaires dès que possible. Le cas échéant, l'AAS consultera des équipes au Sénat, des personnes en situation de handicap et des organismes partenaires afin de trouver des solutions possibles.

Le Sénat vise à éliminer les obstacles aussi rapidement que possible. Toutefois, la nature de la solution déterminera le temps nécessaire à sa mise en œuvre.

Le Sénat tiendra les commentateurs non anonymes au courant des mesures prises pour régler la situation.

Suivi et conservation des commentaires

Le Sénat assurera un suivi des commentaires, des réponses et des mesures prises. Les renseignements suivants sont conservés à des fins d'analyse et de traitement et pour l'établissement des rapports d'étape :

- les coordonnées de l'auteur de la rétroaction (non anonyme);
- la date de réception de la rétroaction;
- le type de rétroaction;
- une description de la rétroaction (y compris les documents électroniques).

Le Sénat conservera une copie de ces renseignements pour une durée de sept ans après la publication du plan ou du rapport d'étape visé par la rétroaction.