



Procédé de rétroaction de Postes Canada



Nous joindre

Pour fournir des commentaires sur l'accessibilité à Postes Canada ou demander à obtenir le Procédé de rétroaction dans un autre format ou une copie du [Plan d'accessibilité](#) de Postes Canada, veuillez communiquer avec le directeur, Accessibilité.

Adresse postale :

Directeur, Accessibilité
Postes Canada
2701, promenade Riverside, bureau N0940E
Ottawa (Ontario) K1A 0B1

Numéro de téléphone : 1 866 607-6301 (numéro sans frais)

Extérieur du Canada : 1 416 979-3033

Téléscripteur (ATS) : 1 800 267-2797

Courriel :

accessibilite@postescanada.ca

Formulaire Web :

postescanada.ca

Clavardage virtuel :

postescanada.ca

Procédé de rétroaction de Postes Canada

Ce procédé de rétroaction est exigé par la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#). Il décrit la façon dont Postes Canada reçoit et traite les commentaires concernant :

- la mise en œuvre du Plan d'accessibilité de Postes Canada;
- les obstacles rencontrés par la clientèle, le personnel et les autres personnes qui font affaire avec Postes Canada;
- toute autre question concernant l'accessibilité.

Description générale

- Postes Canada accueille favorablement les commentaires de la clientèle, du personnel, des partenaires commerciaux et du public au sujet de l'accessibilité. La rétroaction améliore notre façon de faire des affaires, nous permet de servir plus de clients et d'établir des liens avec eux, et améliore les services que nous offrons. Elle nous aide à devenir plus accessibles et inclusifs.
- On peut transmettre des commentaires à Postes Canada par la poste, par téléphone, par téléscripteur (TTY), par courriel, par formulaire Web, par clavardage en direct avec un agent et par l'entremise des médias sociaux.
- On peut également transmettre des commentaires de façon anonyme par la poste, par formulaire Web, par téléphone ou par courriel (à condition que l'adresse courriel soit générique et qu'elle ne comprenne pas de renseignements d'identification ou de signature personnelle).
- Postes Canada s'efforce de répondre à tous les commentaires des Canadiens et des Canadiennes de façon accessible. Certaines situations peuvent nécessiter des renseignements et une attention supplémentaires. Dans ces cas, des commentaires peuvent être transmis à l'équipe Accessibilité pour que des mesures et des réponses supplémentaires soient apportées.
- Nous accuserons réception des commentaires sur l'accessibilité que nous recevons, à l'exception des commentaires envoyés de façon anonyme.
- Nous accuserons réception des commentaires sur l'accessibilité que nous recevons de la façon dont ils nous ont été soumis. Nous pouvons inclure des réponses de suivi dans d'autres formats, au besoin ou sur demande.
- Nous accuserons réception des commentaires en temps opportun. Le délai d'envoi de l'accusé de réception dépendra de la méthode utilisée pour transmettre les commentaires. Les détails sont fournis plus loin.
- Dans l'accusé de réception, on remerciera la personne qui a fait part de ses commentaires sur l'accessibilité et on indiquera la possibilité d'un suivi ou d'une mise à jour, au besoin.
- Conformément au [Règlement canadien sur l'accessibilité](#) tous les commentaires (y compris les renseignements personnels fournis) et les réponses aux commentaires seront conservés pendant une période de sept ans à compter de la date de réception.

Protection de la vie privée

Si vous choisissez d'inclure votre nom ou tout renseignement d'identification lorsque vous transmettez des commentaires sur l'accessibilité à Postes Canada, ces données ainsi que vos commentaires seront utilisés uniquement dans le but de déterminer, d'éliminer et de prévenir les obstacles en matière d'accessibilité. De plus, ils nous permettront d'accuser réception de vos commentaires et de communiquer avec vous conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Vous n'avez pas à fournir de renseignements d'identification. Toutefois, veuillez noter que dans ce cas, nous pourrions ne pas être en mesure d'accuser réception de vos commentaires et de vous fournir des réponses de suivi. Tous les renseignements personnels que vous fournissez avec vos commentaires sont protégés par la *Loi sur la protection des renseignements personnels* fédérale et la *Politique sur la protection des renseignements personnels des clients* de Postes Canada.

Toutes les questions relatives à la protection de la vie privée peuvent être transmises au Bureau de la protection de la vie privée de Postes Canada à l'adresse vieprivee@postescanada.ca.

Vous avez le droit de déposer une plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada au sujet de la collecte et du traitement de vos renseignements personnels. Les coordonnées du Commissariat se trouvent sur son site Web officiel à l'adresse priv.gc.ca/fr.

Procédé de rétroaction selon le mode de communication

Un billet de service sera créé chaque fois que des commentaires sur l'accessibilité seront transmis de sorte qu'ils soient bien consignés et conservés et pour nous permettre d'y répondre, au besoin. En consignand et en conservant les commentaires, nous pourrions également recueillir des renseignements aux fins de production de rapports.



Téléphone

- Les agents du Service à la clientèle sont disponibles pour répondre aux appels, y compris les appels par télécopieur et par relais vidéo, du lundi au vendredi, de 7 h à 23 h (HE), et les samedis et dimanches, de 9 h à 21 h (HE). Veuillez consulter notre page [Contactez-nous](#) pour connaître les heures d'ouverture.
- Lorsqu'une personne appelle Postes Canada au numéro indiqué dans ce procédé de rétroaction, on lui demandera de sélectionner le « 1 » pour le service en anglais ou le « 2 » pour le service en français.
- La personne pourrait devoir sélectionner le « 1 » pour les services résidentiels.
- Pour transmettre ses commentaires, elle doit sélectionner :
 - l'option **6** pour obtenir de l'aide concernant toute autre question, y compris un billet de service existant pour faire des commentaires;
 - l'option **3** pour obtenir de l'aide sur tout autre problème.
- Les commentaires peuvent être acheminés à un superviseur et transmis à l'équipe Accessibilité.

- On prendra acte des commentaires transmis par téléphone, y compris les appels par télécopieur et par relais vidéo, immédiatement durant la conversation.
- Si les commentaires n'ont pas été transmis de façon anonyme, l'équipe Accessibilité peut effectuer un suivi pour obtenir des renseignements supplémentaires ou pour fournir une mise à jour.



Clavardage virtuel

Il est possible de transmettre des commentaires par clavardage virtuel sur le site Web de Postes Canada. Voici comment :

- Faire défiler l'écran jusqu'au pied de page et sélectionner **Contactez-nous**.
- Cliquer sur l'icône bleue **Clavarder avec nous** dans le coin inférieur droit.
- Dans la fenêtre contextuelle de clavardage, suivre ces étapes :
 - Saisir « Commentaires ».
 - Sélectionner « Autre préoccupation ».
 - Sélectionner « Autre chose ».
 - Sélectionner « Oui » pour communiquer avec un agent.
- Avant de mettre la personne en communication avec un agent de clavardage, on lui demandera de fournir son prénom, son nom de famille et son adresse électronique.
- L'agent de clavardage saisira les commentaires dans la fenêtre de clavardage et créera un billet de service qui sera acheminé à l'équipe Accessibilité.
- On accusera réception des commentaires transmis par clavardage en ligne immédiatement pendant la conversation virtuelle.
- L'équipe Accessibilité peut effectuer un suivi pour obtenir des renseignements supplémentaires ou pour fournir une mise à jour.



Courriel

Postes Canada dispose d'une adresse électronique spéciale pour recevoir les commentaires sur l'accessibilité, en accuser réception et y répondre. Veuillez noter que nous ne sommes pas en mesure de répondre aux demandes qui ne portent pas sur l'accessibilité ni de les rediriger.

- Un accusé de réception automatique sera transmis électroniquement dès la réception du courriel de commentaires.
- Des pièces jointes, comme des photos, des vidéos et des documents, peuvent être incluses. La taille de l'ensemble des fichiers en pièce jointe ne doit pas dépasser 5 Mo. Les types de fichiers acceptés sont les suivants : png, jpg, mp4, mov et pdf.



Formulaire Web

Postes Canada dispose d'un formulaire Web spécialement conçu pour recevoir des commentaires sur l'accessibilité et en accuser réception.

- Pour accéder au formulaire Web, il faut consulter le site Web de Postes Canada, postescanada.ca.
- Faire défiler l'écran jusqu'au pied de page et sélectionner **Accessibilité**.
- Sur la page sur l'accessibilité, repérer le **Procédé de rétroaction** et sélectionner l'icône de formulaire Web.
- Les champs prévus pour les renseignements personnels sont facultatifs. Ils peuvent être remplis si une personne souhaite qu'on communique avec elle pour effectuer un suivi ou pour recevoir une mise à jour sur ses commentaires.
- Sélectionner un problème dans le menu déroulant. Ce champ est obligatoire.
 - Plan d'accessibilité
 - Obstacles en matière d'accessibilité à Postes Canada
 - Demander le Plan d'accessibilité ou le Procédé de rétroaction dans d'autres formats
 - Programme de mesures d'adaptation pour la livraison
 - Autre problème relatif à l'accessibilité
- Vous pouvez téléverser jusqu'à cinq pièces jointes distinctes, comme des photos, des vidéos ou des documents, lorsque vous soumettez vos commentaires au moyen du formulaire Web. La taille de l'ensemble des fichiers en pièce jointe ne doit pas dépasser 5 Mo. Les types de fichiers acceptés sont les suivants : png, jpg, mp4, mov et pdf.
- On accusera automatiquement réception des commentaires transmis au moyen du formulaire Web. L'accusé de réception apparaîtra sur la page Web après avoir cliqué sur « Soumettre ».



Courrier

- Les commentaires écrits sur l'accessibilité qui sont envoyés à Postes Canada seront numérisés et la copie papier sera détruite.
- Dans la mesure du possible, on numérisera les autres fichiers multimédias, comme les vidéos et les photos. Les copies papier seront détruites.
- On accusera réception des commentaires transmis par la poste au moyen d'une lettre dans les dix jours ouvrables suivant la réception des commentaires.



Médias sociaux

- Lorsqu'une personne transmet des commentaires sur l'accessibilité par l'entremise des plateformes de médias sociaux de Postes Canada, y compris Twitter, Facebook, Instagram et LinkedIn, l'équipe des médias sociaux en accusera réception par message privé, généralement dans un à deux jours ouvrables.
- Tous les commentaires sur l'accessibilité reçus, y compris les commentaires, les saisies d'écran, les images, les liens et les vidéos, seront transmis à l'équipe Accessibilité.



En personne à un bureau de poste

Afin de maintenir une approche uniforme pour la réception, l'accusé de réception et les réponses concernant les commentaires sur l'accessibilité, on invitera les personnes qui souhaitent transmettre des commentaires à un bureau de poste à consulter le site Web de Postes Canada. On leur indiquera ensuite de cliquer sur l'hyperlien **Accessibilité** situé au bas de la page d'accueil pour passer en revue le Procédé de rétroaction et communiquer avec Postes Canada.

Tenir compte des commentaires

Nous tiendrons compte des commentaires que nous recevrons dans le contexte de nos obligations en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et de ses règlements connexes, ainsi que dans la mise en œuvre de notre [Stratégie sur l'accessibilité](#) et de notre [Plan d'accessibilité](#).

Tous les commentaires sur l'accessibilité transmis à Postes Canada seront consignés dans une base de données gérée par l'équipe Accessibilité. On utilisera ces commentaires pour déterminer, éliminer et prévenir les obstacles en matière d'accessibilité à l'échelle de la Société.

On utilisera également les commentaires pour répondre à nos exigences en matière de planification et de production de rapports, comme la production de rapports sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité, pour améliorer la façon dont nous consultons les personnes ayant un handicap lors de la préparation de nos plans d'accessibilité et de nos rapports d'étape ainsi que pour nous assurer d'établir un cadre rigoureux quant à la planification et à la production de rapports.

On organisera les commentaires retenus selon différents critères, notamment :

- la section du Plan d'accessibilité qui est abordée dans la rétroaction;
- le type d'obstacle relevé;
- la description et l'emplacement de l'obstacle;
- les domaines pertinents visés par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (article 5);
- si les commentaires sont positifs, négatifs ou neutres.
- Lorsqu'elle passera en revue les commentaires, l'équipe Accessibilité évaluera les éléments suivants :
 - ce qui pourrait être fait pour éliminer l'obstacle et qui pourrait le faire;
 - ce qui pourrait être fait pour éviter de nouveaux obstacles pendant le processus d'élimination de l'obstacle visé par les commentaires.

À la suite de cet examen, l'équipe Accessibilité déterminera les prochaines étapes et communiquera avec la fonction administrative appropriée pour qu'elle prenne les mesures nécessaires.