

Description du processus de rétroaction permettant de soumettre un commentaire en lien avec l'accessibilité

Coopérative de solidarité radio communautaire Nicolet-Yamaska-Bécancour

Introduction

La Coopérative de solidarité radio communautaire Nicolet-Yamaska-Bécancour (la Coopérative), qui opère la station de radio VIA 90.5 (lettres d'appel CKBN-FM), est assujettie à la loi et aux règlements suivants :

- *Loi canadienne sur l'accessibilité (la Loi)*
- *Règlement canadien sur l'accessibilité*
- *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité* du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Ce document explique comment la Coopérative reçoit et gère les commentaires sur :

- la façon dont elle met en œuvre son Plan d'accessibilité initial et les plans d'accessibilité subséquents
- les obstacles rencontrés par les employés et toute personne qui utilise les services ou installations opérées par la Coopérative
- toute autre commentaire ou question liée à l'accessibilité, notamment le contenu des rapports d'étape

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

Personne désignée

La personne désignée comme responsable de la réception des rétroactions est Louis-Martin McArdle, directeur général de la Coopérative.

Hyperlien vers les documents liés à l'accessibilité

Des informations sur la politique sur l'accessibilité de la Coopérative sont accessibles sur le web au www.via905.fm/accessibilite. Des documents tels que le Plan initial d'accessibilité et les rapports d'étape y seront accessibles lorsqu'ils seront produits. Il est aussi possible d'accéder à cette page par la version courte du nom de domaine au www.via.fm/accessibilite. Un lien est affiché au bas de la page d'accueil (sous l'expression « Politique d'accessibilité ») afin d'accéder à cette page.

Les explications données sur cette page web le sont dans un langage simplifié accessible au plus grand nombre de personnes. La page web est conforme au niveau AA de la norme WCAG 2.1.

Anonymat

Les commentaires peuvent être laissés de façon anonyme par la poste ou par téléphone. Pour les autres moyens de communication, comme le commentaire sera reçu d'une adresse courriel ou d'un compte Messenger, l'anonymat ne peut être garanti.

Les commentaires anonymes seront considérés de la même façon que les autres commentaires.

Moyens de rétroaction

Les commentaires peuvent être transmis à la Coopérative de la façon suivante :

Courriel

Les commentaires peuvent être envoyés à l'adresse accessibilite@via905.fm. Les courriels peuvent contenir des pièces jointes sous format PDF, JPEG, TIFF, PNG et tous les formats compatibles avec Microsoft Office. La taille des courriels ne peut dépasser 20 Mo (pièces jointes comprises).

Un accusé de réception est envoyé automatiquement à la réception du courriel.

L'accusé de réception est phrasé ainsi :

Bonjour,

Merci de nous avoir soumis un commentaire sur l'accessibilité de nos services et de nos installations.

Tous les commentaires serviront à prévenir et éliminer les obstacles rencontrés par les personnes ayant un handicap.

De plus, ils nous aideront à élaborer des plans et rapports annuels sur l'accessibilité.

Si vous avez fait la demande d'obtenir une copie de la description de notre processus de rétroaction ou tout autre document, nous vous répondrons rapidement.

Si vous avez d'autres commentaires, n'hésitez pas à nous en faire part.

Cordialement,

*Louis-Martin McArdle
Directeur général
VIA 90.5
4300, avenue Arseneault
Bécancour, G9H 1V8
accessibilite@via905.fm*

Téléphone

Des commentaires peuvent être laissés sur une boîte vocale accessible en composant le 819-294-2526, poste 299. Une indication est donnée sur le message d'accueil du système téléphonique guidant les interlocuteurs vers la boîte vocale. Cette indication est phrasée ainsi :

Pour soumettre un commentaire sur l'accessibilité de nos services et de nos installations pour les personnes en situation de handicap, composez le 2-2-9

En accédant à la boîte vocale 229, l'interlocuteur entendra le message suivant :

Vous avez joint la boîte vocale dédiée aux commentaires sur l'accessibilité des services et installations de VIA 90.5. Nous souhaitons prévenir et éliminer les obstacles rencontrés par les personnes ayant un handicap.

Les commentaires seront reçus par Louis-Martin McArdle, directeur général de VIA 90.5.

Il est possible de faire un commentaire de façon anonyme.

Si le commentaire est anonyme, il n'y aura pas d'accusé de réception qui sera transmis.

Si vous souhaitez avoir un accusé de réception, merci de nous laisser votre nom et votre numéro de téléphone.

Vous pouvez aussi soumettre un commentaire par courriel, par les réseaux sociaux ou par la poste. Pour savoir comment faire, visitez notre site web au www.via.fm et cliquez sur le lien « Politique d'accessibilité ».

Tous les commentaires aideront VIA 90.5 à élaborer des plans et rapports annuels sur l'accessibilité.

Vous pouvez enregistrer votre commentaire après le timbre sonore.

Le message vocal sera transmis en format MP3 à l'adresse courriel de la personne désignée. Si le commentaire n'est pas anonyme et si la personne a laissé son numéro de téléphone, un accusé de réception sera transmis par un retour d'appel ou un message laissé sur la boîte vocale de l'interlocuteur.

Courrier postal

Un commentaire et des documents peuvent être soumis par courrier postal en envoyant le tout au 4300, avenue Arseneault, Bécancour (Québec), G9H 1V8.

Le courrier sera acheminé à la personne désignée. Si le commentaire n'est pas anonyme et si la personne a laissé son adresse de retour, un accusé de réception sera transmis par voie postale. L'accusé de réception prendra la même forme que celui pour un commentaire soumis par courriel.

Traitement des commentaires et archivage

Tous les commentaires seront traités par la personne désignée. Ils serviront à prévenir et éliminer des obstacles et seront consignés dans le Plan d'action initial ou le rapport d'étape de l'année durant laquelle le commentaire aura été reçu.

Si le commentaire amène une intervention immédiate de la part de la Coopérative et que le commentaire n'a pas été laissé de façon anonyme, la personne ayant transmis le commentaire en sera informée.

Il est possible que certains commentaires ne nécessitent pas de réponse ou de suivi immédiat.

Les données suivantes seront conservées par la Coopérative :

- Date de réception de la rétroaction
- Contenu de la rétroaction (incluant le nom et les coordonnées s'il ne s'agit pas d'une rétroaction anonyme)
- Preuve d'acheminement de l'accusé de réception de la rétroaction
- Si la rétroaction amène une intervention immédiate de la part de la Coopérative, la description des actions réalisées
- Date et demande d'accès en format substitut de tout document relié à l'accessibilité
- Preuve d'acheminement du format substitut

Ces renseignements seront conservés pendant au moins 7 ans. Ils le seront en conformité avec la *Loi québécoise de protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

Acheminement de documents en format substitut

Sur demande, il sera possible d'obtenir une copie de la Description du processus de rétroaction, du Plan d'action initial ou des Rapports d'étape dans un format substitut.

Les formats substitués disponibles sont :

- Document électronique en format PDF
- Document imprimé
- Document imprimé en gros caractères
- Fichier audio où on peut entendre la lecture du document
- Document imprimé en braille
- Dans un format électronique compatible avec des technologies d'adaptation

Pour recevoir un document en format substitut, la personne devra donner son adresse courriel ou, dans le cas d'un document imprimé, son adresse postale.

Suite à la réception d'une demande de format substitut, la Coopérative acheminera le document dans les 20 jours suivants, sauf pour les copies en braille ou sur support audio qui seront acheminées dans les 45 jours suivant la réception de la demande.

Version 2 : 11 mai 2024

Document conforme au niveau AA de la norme WCAG 2.1.