

Procédure - traitement confidentiel de la rétroaction en matière d'accessibilité

1. Objectif

La présente procédure établit les règles applicables à la réception, au traitement, à la transmission et au suivi de la rétroaction concernant l'accessibilité des services, contenus et plateformes de TFO.

Elle vise notamment à :

- assurer aux personnes en situation de handicap un mécanisme simple et accessible pour communiquer avec TFO;
- protéger la confidentialité des renseignements personnels fournis dans le cadre du processus de rétroaction;
- limiter l'accès aux renseignements permettant d'identifier une personne aux seules personnes qui en ont besoin pour exercer leurs fonctions;
- permettre aux équipes concernées de recevoir les informations nécessaires pour identifier et éliminer les obstacles à l'accessibilité;
- assurer la traçabilité des rétroactions et des mesures correctives;
- permettre à TFO de documenter la rétroaction reçue et la manière dont elle a été prise en considération dans le cadre de ses obligations réglementaires.

La présente procédure contribue au respect de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et du Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC. Les renseignements personnels recueillis dans le cadre du processus de rétroaction sont traités conformément à la Politique de confidentialité et protection des renseignements personnels de TFO, ainsi qu'aux lois et règlements applicables.

2. Portée

Le protocole s'applique à toute rétroaction reçue par TFO concernant notamment :

- un obstacle rencontré par une personne en situation de handicap;
- l'accessibilité d'un site Web ou d'une application;
- l'accessibilité d'un contenu audiovisuel;
- les sous-titres, la vidéodescription ou d'autres mesures d'accessibilité;
- l'accessibilité d'un formulaire ou d'un service numérique;
- l'accessibilité d'un service offert par TFO;
- le Plan sur l'accessibilité de TFO;

- la mise en œuvre des mesures prévues dans ce plan;
- toute suggestion visant l'identification, l'élimination ou la prévention d'un obstacle à l'accessibilité.

Les demandes qui ne concernent pas l'accessibilité sont acheminées vers le service approprié et ne sont pas traitées comme une rétroaction en matière d'accessibilité.

3. Responsable du processus de rétroaction

TFO désigne et identifie publiquement une personne ou une fonction responsable de recevoir la rétroaction en matière d'accessibilité conformément aux exigences applicables.

Le responsable de l'accessibilité coordonne l'application des mesures prévues dans la présente procédure afin d'assurer la confidentialité des renseignements personnels reçus dans le cadre du processus de rétroaction. La responsabilité de la protection des renseignements personnels demeure celle de TFO conformément à ses politiques et aux exigences applicables.

Le responsable de l'accessibilité est ainsi notamment chargé de :

- recevoir la rétroaction;
- déterminer si elle concerne l'accessibilité;
- accuser réception lorsque requis;
- protéger les renseignements personnels du demandeur;
- anonymiser les informations avant leur transmission aux équipes concernées;
- coordonner l'analyse et le traitement des obstacles signalés;
- communiquer avec la personne ayant fourni la rétroaction lorsque nécessaire;
- documenter les mesures prises;
- assurer le suivi jusqu'à la résolution ou la fermeture du dossier.

Une ou plusieurs personnes de relève peuvent être formellement désignées afin d'assurer la continuité du processus en cas d'absence du responsable.

4. Accès à l'adresse accessibilite@tfo.org

L'adresse **accessibilite@tfo.org** constitue un canal officiel de réception de la rétroaction concernant l'accessibilité.

L'accès direct à cette boîte est limité aux personnes dont les fonctions nécessitent cet accès, notamment :

- au responsable de l'accessibilité;
- au directeur Services numériques et Gouvernance des données
- aux personnes de relève officiellement désignées.

L'accès ne doit pas être accordé automatiquement aux membres des équipes techniques, éditoriales, administratives, du service à la clientèle ou à tout autre département susceptible d'intervenir dans le traitement d'une demande.

Principe directeur : l'intervention dans la résolution d'un problème ne justifie pas, à elle seule, l'accès à l'identité de la personne qui l'a signalé.

Les droits d'accès à la boîte doivent être revus périodiquement et retirés lorsqu'ils ne sont plus nécessaires à l'exercice des fonctions de la personne concernée.

5. Réception et tri initial

Lorsqu'une communication est reçue, le responsable de l'accessibilité détermine sa nature.

A. Rétroaction concernant l'accessibilité

Le message est traité conformément au présent protocole.

B. Demande ne concernant pas l'accessibilité

Le responsable de l'accessibilité, le directeur ou la personne de relève peuvent transmettre la demande au service approprié.

Afin de respecter la confidentialité, seuls les renseignements nécessaires au traitement de la demande sont transmis.

La personne est informée que sa demande a été réacheminée vers le service compétent.

C. Nature de la demande incertaine

Le Responsable peut communiquer avec les autres départements ou avec la personne afin d'obtenir les précisions nécessaires avant de déterminer le processus approprié.

6. Accusé de réception

TFO accuse réception de la rétroaction lorsque l'identité ou les coordonnées de la personne sont disponibles, conformément avec sa Politique accessibilité.

L'accusé de réception peut notamment :

- confirmer que la rétroaction a été reçue;
- indiquer qu'elle sera examinée;
- demander des précisions lorsque nécessaire;
- rappeler que les renseignements personnels sont traités de façon confidentielle.

Aucun accusé de réception n'est requis lorsque la rétroaction a été fournie anonymement.

7. Confidentialité

Les renseignements personnels permettant d'identifier une personne ayant fourni une rétroaction en matière d'accessibilité sont traités comme des **renseignements confidentiels**.

Cela comprend notamment :

- le nom;
- l'adresse courriel;
- le numéro de téléphone;
- l'adresse;
- toute autre information permettant raisonnablement d'identifier la personne.

Principe de minimisation des renseignements personnels

TFO limite la collecte de renseignements personnels au minimum raisonnablement nécessaire pour comprendre la rétroaction, communiquer avec la personne lorsque nécessaire, traiter l'obstacle signalé et assurer le suivi du dossier.

Une personne n'est pas tenue de fournir des renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires au traitement de sa rétroaction.

Ces renseignements ne seront accessibles qu'aux personnes autorisées dans le cadre de la présente procédure.

Ils ne seront pas transmis à une autre équipe de TFO, simplement parce que celle-ci doit intervenir pour analyser ou corriger l'obstacle signalé.

8. Principe d'anonymisation

Lorsqu'une rétroaction nécessite l'intervention d'une autre équipe, le responsable de l'accessibilité transmet les informations nécessaires à la compréhension et à la résolution du problème, mais non l'identité de la personne.

L'anonymisation constitue la méthode privilégiée de transmission interne de la rétroaction lorsque l'équipe chargée de résoudre l'obstacle n'a pas besoin de connaître l'identité de la personne.

9. Communication avec les équipes internes

Selon la nature de l'obstacle, le Responsable peut communiquer les informations anonymisées aux équipes concernées.

Lorsqu'un renseignement personnel est nécessaire au traitement du dossier, son accès est limité aux personnes dont les fonctions nécessitent cette information et conformément au principe du besoin de savoir.

10. Demande d'informations supplémentaires

Si l'équipe chargée du traitement a besoin de renseignements supplémentaires, elle s'adresse au responsable de l'accessibilité.

Le Responsable communique avec la personne ayant envoyé la rétroaction et transmet ensuite les informations pertinentes à l'équipe, sans divulguer son identité lorsque celle-ci n'est pas nécessaire.

11. Divulcation de l'identité

Les renseignements personnels contenus dans une rétroaction en matière d'accessibilité demeurent confidentiels conformément aux exigences réglementaires applicables.

Si la résolution d'un problème nécessite exceptionnellement une communication directe entre la personne ayant fourni la rétroaction et une autre équipe de TFO, son consentement doit être obtenu avant que ses coordonnées ou son identité soient communiquées, sauf lorsqu'une divulgation est requise ou autorisée par la loi.

Le consentement devrait être explicite et documenté :

« Afin de mieux comprendre le problème que vous rencontrez, accepteriez-vous que nous communiquions votre adresse courriel à un membre de notre équipe technique afin qu'il puisse communiquer directement avec vous? »

L'absence de consentement ne doit pas empêcher TFO de poursuivre, dans la mesure du possible, l'analyse de l'obstacle.

Toute divulgation de renseignements personnels doit également respecter la Politique de confidentialité et protection des renseignements personnels de TFO ainsi que les lois et règlements applicables. Lorsqu'une divulgation est exigée ou autrement permise en vertu d'une obligation légale applicable, elle est traitée conformément aux mécanismes prévus par TFO en matière de protection des renseignements personnels.

12. Rétroaction anonyme

TFO permet aux personnes de fournir une rétroaction de manière anonyme conformément aux exigences réglementaires applicables.

Une rétroaction anonyme est analysée et traitée de la même manière qu'une rétroaction nominative, dans la mesure où les renseignements fournis permettent d'identifier et d'évaluer l'obstacle.

TFO ne tente pas d'identifier une personne ayant choisi de fournir une rétroaction anonymement.

Les personnes qui souhaitent fournir une rétroaction de façon anonyme seront invitées à ne pas inclure dans leur communication de renseignements permettant de les identifier.

13. Registre de la rétroaction

TFO tient un registre de suivi des rétroactions en matière d'accessibilité.

Le registre va comprendre : le numéro du dossier, la date, le type d'obstacle, la plateforme ou le service par l'obstacle, la description de l'obstacle et sa priorité, l'équipe responsable de la résolution du problème, la date du début du traitement et la date de la résolution.

Le registre opérationnel partagé ne contient pas le nom, l'adresse courriel ou les coordonnées de la personne ayant fourni la rétroaction.

Si un lien entre le dossier et l'identité du demandeur doit être conservé pour assurer le suivi, cette information doit être conservée séparément, dans un emplacement à accès restreint.

L'accès à cet emplacement est limité aux personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

14. Classification et priorisation des rétroactions

Les rétroactions peuvent être classées selon leur impact.

Critique — obstacle empêchant complètement une personne d'accéder à un service ou d'accomplir une tâche essentielle.

Majeur — obstacle créant une difficulté importante, mais pour lequel une solution de contournement demeure possible.

Modéré — obstacle ayant un impact réel mais limité sur l'expérience.

Mineur (amélioration) — suggestion permettant d'améliorer l'expérience accessible sans constituer nécessairement un vrai obstacle de conformité.

La priorité de traitement devrait tenir compte de l'impact réel sur les personnes plutôt que de la complexité technique de la correction.

15. Mesures d'adaptation et assistance

Lorsqu'un obstacle ne peut pas être corrigé immédiatement, TFO cherche, lorsque cela est possible, à proposer une solution permettant à la personne d'accéder au contenu ou au service concerné.

La résolution d'un obstacle technique et l'assistance offerte à la personne constituent deux démarches complémentaires.

Une correction nécessitant plusieurs semaines ne devrait pas empêcher TFO d'offrir entre-temps une solution adaptée lorsqu'elle est raisonnablement possible.

16. Fermeture du dossier

Un dossier peut être fermé lorsque :

- l'obstacle a été corrigé;
- une solution de remplacement appropriée a été offerte;
- l'analyse conclut qu'aucun obstacle n'a pu être reproduit après vérification raisonnable;
- la demande a été réacheminée vers le service compétent;
- aucune autre action raisonnable n'est possible.

Lorsque les coordonnées de la personne sont disponibles, TFO l'informe des mesures prises.

17. Conservation des renseignements

Les renseignements recueillis dans le cadre du processus de rétroaction doivent être conservés conformément :

- aux obligations légales applicables;
- aux politiques de protection des renseignements personnels de TFO;
- aux règles internes de conservation documentaire.

Lorsque le maintien d'un lien entre l'identité de la personne et le dossier de rétroaction n'est plus nécessaire au traitement ou au suivi du dossier, ce lien doit être supprimé conformément aux règles de conservation applicables.

La durée précise de conservation des renseignements permettant d'établir un lien entre une personne et un dossier de rétroaction est déterminée conformément au calendrier de conservation documentaire de TFO et aux exigences légales et réglementaires applicables.

18. Utilisation de la rétroaction pour l'amélioration continue

La rétroaction reçue ne sert pas uniquement à résoudre des problèmes individuels.

Elle permet également à TFO :

- d'identifier les obstacles récurrents;
- d'établir les priorités de correction;
- d'améliorer ses plateformes et ses services;
- d'orienter les audits d'accessibilité;
- d'améliorer les pratiques UX/UI et de développement;
- d'alimenter son Plan sur l'accessibilité;
- de documenter les progrès réalisés dans ses rapports d'étape.

Les rapports internes et réglementaires utilisent des informations agrégées et anonymisées.

Les renseignements permettant d'identifier une personne ne doivent pas apparaître dans les rapports d'étape, tableaux de bord ou autres documents utilisés pour rendre compte des tendances et des mesures prises, sauf lorsqu'une telle utilisation est nécessaire et autorisée conformément aux politiques et exigences applicables.

19. Schéma du processus

Personne du public - Canal de rétroaction TFO (accessibilite@tfo.org/téléphone/formulaire/autre moyen prévu) - Responsable de l'accessibilité/Directeur - Qualification de la demande

(accessibilité) - Minimisation et anonymisation des renseignements - Équipe responsable - Analyse/Correction - Responsable de l'accessibilité - Réponse et suivi auprès de la personne.

20. Principe de gouvernance

TFO applique le principe suivant :

Les équipes responsables de corriger un obstacle doivent disposer des informations nécessaires pour le comprendre et le résoudre. Elles n'ont pas besoin, sauf exception justifiée, de connaître l'identité de la personne qui l'a signalé.

L'identité et les coordonnées des personnes ayant fourni une rétroaction en matière d'accessibilité sont donc protégées selon le principe du besoin de savoir.

Ce principe s'inscrit dans l'approche générale de TFO en matière de protection des renseignements personnels : limitation de la collecte, limitation de l'accès, utilisation aux fins prévues, protection contre les accès ou divulgations non autorisés et conservation limitée dans le temps.

21. Texte proposé pour le site Web de TFO

Rétroaction sur l'accessibilité

TFO souhaite connaître les obstacles que peuvent rencontrer les personnes en situation de handicap lorsqu'elles utilisent ses services, ses contenus ou ses plateformes numériques.

Vous pouvez également nous transmettre vos commentaires concernant notre Plan sur l'accessibilité et les mesures prises par TFO pour améliorer l'accessibilité.

Vous pouvez communiquer avec le responsable de l'accessibilité à :

accessibilite@tfo.org

Vous pouvez également fournir votre rétroaction de manière anonyme par téléphone (416-968-3536); par la poste (21, rue College, Toronto, ON M5G 2B3) ou en personne.

Confidentialité

TFO protège la confidentialité des renseignements personnels fournis dans le cadre de son processus de rétroaction en matière d'accessibilité. Ces renseignements demeurent confidentiels et ne sont communiqués qu'avec votre consentement, sauf lorsque leur divulgation est requise ou autorisée par la loi.

Lorsque l'intervention d'une autre équipe de TFO est nécessaire pour analyser ou résoudre un obstacle, seuls les renseignements nécessaires au traitement du problème lui sont transmis. Les renseignements permettant de vous identifier ne sont pas communiqués, sauf avec votre consentement ou lorsque la loi le permet ou l'exige.

Les renseignements personnels contenus dans une rétroaction demeurent confidentiels conformément aux exigences applicables.

Lorsque l'intervention d'une autre équipe de TFO est nécessaire pour analyser ou résoudre un obstacle, TFO limite la transmission aux renseignements nécessaires au traitement du problème. Dans la mesure du possible, les renseignements permettant d'identifier la personne sont retirés avant cette transmission.

Si la résolution du problème nécessite qu'un membre d'une autre équipe communique directement avec vous, TFO vous demandera votre consentement avant de lui communiquer votre identité ou vos coordonnées, sous réserve des exigences légales applicables.

Si la résolution du problème nécessite qu'un membre d'une autre équipe communique directement avec vous, TFO vous demandera votre consentement avant de lui communiquer votre identité ou vos coordonnées, sous réserve des exigences légales applicables.

TFO limite également la collecte de renseignements personnels à ceux qui sont raisonnablement nécessaires au traitement et au suivi de votre rétroaction.

22. Mesures à prendre

- Restreindre l'accès à accessibilite@tfo.org au responsables de l'accessibilité, au Directeur et aux personnes de relève officiellement désignées;
- Consigner les dossiers dans un registre de suivi ne contenant pas de renseignements permettant d'identifier les personnes;
- Appliquer le principe de minimisation dès la collecte des renseignements personnels;
- Revoir périodiquement les personnes ayant accès à la boîte de rétroaction et aux renseignements nominatifs;
- Déterminer la durée de conservation applicable aux renseignements nominatifs liés aux dossiers de rétroaction;
- Mettre en place la présente procédure.

Conclusion

La présente procédure établit le mécanisme organisationnel utilisé par TFO pour assurer la confidentialité des renseignements personnels reçus dans le cadre du processus de rétroaction en matière d'accessibilité.

Elle permet de concilier :

- les exigences applicables au processus de rétroaction en matière d'accessibilité;
- la Politique de confidentialité et protection des renseignements personnels de TFO;
- les besoins opérationnels des équipes chargées d'identifier et d'éliminer les obstacles;
- la protection de l'identité et des renseignements personnels des personnes qui communiquent avec TFO.

Le responsable de l'accessibilité coordonne l'application de cette procédure. TFO demeure responsable du respect de ses obligations en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels.