



Processus de rétroaction accessible

Date d'entrée en vigueur : **Le 21 septembre 2017**

Date de la prochaine révision : **Le 21 septembre 2018**

Responsables : **Chef, Services de retraite**
Chef, Ressources humaines

Approbation : **Chef, Services de retraite**
Chef, Ressources humaines

Personne-ressource : **Gestionnaire principal, Politique du régime et Recherche**

TABLE DES MATIÈRES

1. Objectif et champ d'application	3
2. Notre engagement	3
3. Définitions	3
4. Moyens de rétroaction	3
5. Information sur l'existence du processus de rétroaction	4
6. Réponse à la rétroaction	4
7. Suivi et analyse de la rétroaction	4

1. Objectif et champ d'application

L'objectif du présent document est d'établir le processus du RREO pour obtenir la rétroaction sur sa façon de fournir des services aux personnes handicapées et pour y répondre, conformément aux *Normes d'accessibilité intégrées* (ci-après « normes d'accessibilité ») (Règlement de l'Ontario 191/11). Le présent document s'applique à tous les employés du RREO.

2. Notre engagement

Le RREO s'est donné pour mission de fournir un service hors pair et une sécurité de la retraite pour ses participants, aujourd'hui et demain. Pour que nous puissions nous acquitter de cette mission, nous nous efforçons en tout temps de fournir nos services de façon à respecter la dignité et l'indépendance des clients handicapés. Nous sommes également résolus à procurer aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accès à nos services et à leur permettre de bénéficier des mêmes services que nos autres clients.

3. Définitions

Accessibilité – Le degré d'accessibilité des produits et services aux personnes handicapées. Un service accessible en est un auquel un client handicapé est pleinement capable de participer et dont il peut pleinement bénéficier, quel que soit son handicap.

Client – Sous-ensemble du grand public auquel le RREO fournit des services dans le cours normal de ses activités.

Personnel – Tous les employés, entrepreneurs, conseillers, étudiants et autres personnes qui fournissent des services de première ligne aux clients du RREO.

4. Moyens de rétroaction

Les clients peuvent acheminer leurs commentaires par l'un ou l'autre des moyens suivants :

- En personne aux bureaux du RREO : 5650, rue Yonge,

3^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4H5

Heures de bureau : Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h 30

- Par téléphone, par télécopieur ou par courriel :

Ligne directe des participants

Téléphone

416 226-2700

1 800 668-0105 (sans frais)

Télécopieur

416 730-7807

1 800 949-8208 (sans frais)

Courriel

inquiry@otpp.com

- Par écrit ou à l'aide d'un enregistrement électronique ou audio

5. Information sur l'existence du processus de rétroaction

Le RREO prendra les mesures nécessaires pour informer les clients de l'existence du processus de rétroaction en faisant la promotion sur son site Web de la politique de prestation de services aux personnes handicapées et du processus de rétroaction accessible et en faisant en sorte qu'il soit facilement possible d'obtenir ces documents dans ses bureaux. Sur demande, le RREO fournira des formats accessibles du processus de rétroaction et des aides à la communication.

6. Réponse à la rétroaction

Le RREO accusera réception de toute rétroaction dans les deux jours et aidera le client à soumettre ses commentaires, au besoin en lui fournissant le nom d'une autre personne-ressource. L'accusé de réception doit être produit par le service responsable d'assurer le suivi sur la rétroaction, et doit indiquer quand la question sera traitée et quand le client recevra une réponse plus détaillée. Le RREO veillera à ce que toute intervention requise soit exécutée dans le délai indiqué dans l'accusé de réception.