

PROCESSUS DE RÉTROACTION DE L'OFFICE ONTARIEN DE FINANCEMENT

L'Office ontarien de financement (OOF) apprécie votre rétroaction sur la façon dont il fournit ses services et vous invite à lui en faire part. Vous pouvez soumettre votre rétroaction en affichant des avis publics aux bureaux de l'organisme de même que sur son site Web et son portail externes.

Un exemplaire du présent document est inclus dans les avis publics qui sont affichés aux bureaux de l'OOF, situés au 1, rue Dundas, ainsi que sur le portail et le site Web externes de l'organisme. Le présent document sera remis à toute personne qui en fait la demande.

MÉTHODES DE SOUMISSION DE LA RÉTROACTION DES CLIENTS

Les clients peuvent faire part de leur rétroaction en utilisant l'un ou l'autre des moyens ci-dessous.

- **En personne** : *en s'adressant à l'un des membres du personnel de l'OOF.*
- **Téléphone** : 416 325-8000
- **ATS** : *par le biais du Service de relais Bell*
- **Télécopieur** : 416 204-6694
- **Courriel** : *ofa@ofina.on.ca*
- **Poste** : *1, rue Dundas Ouest, bureau 1200, Toronto (Ontario) M7A 1Y7*

Les clients qui doivent avoir recours à une autre méthode pour soumettre leur rétroaction doivent en informer l'OOF.

Les clients qui font part de leur rétroaction à l'OOF sont invités à inscrire le mot « Rétroaction » dans le titre de leur correspondance, télécopie ou courriel.

RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL

1. Le membre du personnel qui reçoit la rétroaction procède à son évaluation afin de déterminer si elle concerne l'accessibilité et (ou) s'il s'agit d'une rétroaction positive ou d'une plainte.
2. Toute la rétroaction liée à l'accessibilité est transmise au coordonnateur des ressources humaines.
3. Toutes les plaintes sont acheminées au directeur de la division concerné.
4. Les accusés de réception et (ou) les réponses sont rédigés par l'unité opérationnelle appropriée, approuvés par le chef de l'unité, puis envoyés au chef de la direction à des fins d'approbation.

PROTOCOLE DE RÉPONSE POUR LES PLAINTES

ÉCHÉANCES

	Dans les 5 jours ouvrables	Dans les 15 jours ouvrables
<p><u>Plaintes</u> reçues en personne ou par téléphone : immédiatement consignées, conformément à l'exemple de formulaire fourni à l'annexe A.</p> <p><u>Plaintes</u> reçues par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen d'une autre connexion en ligne</p>	<p>Si la plainte peut être immédiatement résolue, une réponse est envoyée. Dans le cas contraire, un premier accusé de réception est envoyé.</p>	<p>Une réponse décrivant la résolution de la plainte est envoyée. Si la plainte n'est toujours pas réglée, la réponse doit mentionner les mesures entreprises (voir le choix n° 2 ci-dessous).</p>

A. Format

Les réponses seront envoyées par courriel si une adresse de courriel a été fournie. Sinon, la réponse sera envoyée par la poste ou dans un autre format, si le client en fait la demande en raison d'un handicap.

B. Contenu

1. Si la plainte peut être résolue sur-le-champ, la réponse indiquera, le cas échéant, les mesures entreprises par l'OOF pour régler la plainte.
2. Si la plainte ne peut pas être réglée dans les 15 jours ouvrables, une réponse sera envoyée au client indiquant les mesures entreprises et précisant si une autre réponse sera envoyée.

Les réponses possibles comprennent les exemples ci-dessous.

- i. La question a été adressée au chef de *[nom de l'unité opérationnelle]* et sera réglée ... *[les mesures doivent être décrites de manière générale, mais pas nécessairement de façon précise, puisqu'il se peut que le chef n'ait pas encore déterminé la mesure finale]* ou sinon abordée ... *[p. ex., le chef peut utiliser un incident de plainte précis comme « moment d'apprentissage » pour le personnel]*.

- ii. La question soulevée fait l'objet d'une discussion et d'une étude avec une autre partie (p. ex., une division au sein du ministère des Finances) en vue de déterminer de quelle façon la plainte doit être réglée.
- iii. La question soulevée fait l'objet d'un suivi pour déterminer si le problème est, par exemple, systémique ou s'il s'agit d'un incident isolé.
- iv. La question soulevée sera prise en compte ultérieurement lorsque le programme fera lui-même l'objet, par exemple, d'un examen périodique.

L'accusé de réception indiquera qu'une autre réponse sera envoyée si l'OOF prévoit résoudre la plainte dans les six semaines ouvrables. Autrement, l'accusé de réception peut être formulé sans engagement précis relativement à l'envoi d'une autre réponse. Dans un tel cas, une réponse appropriée pourrait être :

L'OOF apprécie toute la rétroaction qu'elle reçoit et tous les commentaires seront pris en compte à mesure que nous planifierons des améliorations à nos services et à nos programmes.

SUIVI DES COMMENTAIRES

Les unités opérationnelles suivront de près la rétroaction positive qu'elles reçoivent. Les plaintes seront surveillées par le bureau du chef de la direction. Le coordonnateur des ressources humaines surveillera la rétroaction liée à l'accessibilité. Les résultats annuels seront présentés au chef de la direction et à la haute direction au cours du dernier trimestre. Au moment de l'élaboration des plans d'affaires et des plans opérationnels annuels, chaque division passera en revue toute la rétroaction pertinente et planifiera les améliorations qui peuvent être justifiées.

CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Tous les renseignements, y compris les renseignements personnels, qui sont contenus dans la rétroaction fournie à l'OOF, y compris les opinions et les points de vue personnels, sont recueillis en vertu de la *Loi de 1993 sur le plan d'investissement* (art. 30) et du Règlement de l'Ontario 429/07 (par. 7 [2]) de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. L'OOF recueille ces renseignements dans le but d'évaluer son rendement dans la prestation de ses services. Certains des renseignements recueillis peuvent comprendre des renseignements personnels au sujet des personnes qui soumettent de la rétroaction.

Tous les renseignements personnels fournis à l'OOF seront principalement utilisés aux fins suivantes :

- consigner la rétroaction;
- accuser réception des plaintes et y répondre conformément à ce qui est demandé;

- analyser la rétroaction globalement et appliquer les commentaires qu'elle contient aux plans d'amélioration des services et des programmes.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la collecte des renseignements personnels à cet égard, veuillez communiquer avec l'agent de liaison en matière d'accès à l'information à l'adresse suivante : 1, rue Dundas Ouest, bureau 1400, Toronto (Ontario) M7A 1Y7; 416 325-8833.

ANNEXE A

Consignation de la rétroaction des clients formulée verbalement

Date de réception de la rétroaction : _____

Nom du client (facultatif)* : _____

Coordonnées (facultatif)* : _____

Membre du personnel ayant reçu la rétroaction : _____

Détails du commentaire :

Suivi :

Mesures prises :

Mesures prises par le membre du personnel : _____

Date à laquelle les mesures ont été prises : _____

* Remarque : Veuillez informer le client que l'OOF utilisera les renseignements personnels pour consigner les commentaires, accuser réception des plaintes et y répondre et procéder à une analyse globale des commentaires reçus.