

Processus de rétroaction sur l'accessibilité pour les services à la clientèle

Société des loteries et des jeux de l'Ontario

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) tient à l'excellence du service et souscrit au programme du gouvernement portant sur l'accessibilité des services en Ontario. OLG veut connaître l'opinion de ses clients, notamment sur sa façon de dispenser des services aux personnes handicapées.

Le présent document explique le processus de rétroaction sur l'accessibilité pour les services à la clientèle d'OLG, conformément aux exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Règlement de l'Ontario 429/07).

Les clients peuvent faire part de leur opinion concernant la façon dont OLG dispense des services aux personnes handicapées en communiquant avec elle.

Téléphone	1-800-387-0098
Télécopieur	1-705-946-6796
Courrier	70, promenade Foster, bureau 800 Sault Ste. Marie (Ontario) P6A 6V2
Courriel	En passant par la page Pour nous contacter à olg.ca

OLG s'efforce de résoudre tous les problèmes directement avec ses clients.

Le Centre de soutien OLG reçoit les plaintes concernant le règlement lié aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* et les enregistre dans l'outil de gestion des relations avec la clientèle. Un profil est établi pour les personnes qui demandent un suivi ou un transfert à un palier supérieur.

Les plaintes sont transférées au besoin à un palier supérieur tant qu'elles n'ont pas été réglées. Le voie hiérarchique comprend, notamment, le coordonnateur, le chef, le chef principal et les services d'OLG applicables.

En vertu du règlement lié aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, l'information relative au processus de rétroaction doit être mise à la disposition du public. Sur demande, OLG fournira ce processus dans un autre format.

OLG est autorisée à recueillir des commentaires sur l'accessibilité de ses services en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Règlement de l'Ontario 429/07) énoncées en vertu de la Loi.

Confidentialité des renseignements

Les renseignements personnels concernant le handicap d'une personne ne peuvent être communiqués sans le consentement écrit de cette personne et doivent être gérés de manière conforme à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)* et toute autre loi pertinente.