



# Processus de retour d'information

Document: PR-AA-04  
Numéro de révision: 01  
Date de révision: 20230424  
Confidentialité: Général

## 1.0 Objectif

L'objectif de cette procédure est de veiller à ce que Common Collection Agency Inc. (CCA) se conforme aux règlements de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, qui stipule que nous devons veiller à ce qu'un processus de rétroaction soit en place concernant la façon dont les services sont fournis aux personnes handicapées.

## 2.0 Portée

Cette procédure s'applique à tous les salariés de la CCA, quel que soit le type d'interaction avec le public ou d'autres tiers.

## 3.0 Responsabilité

La CCA veillera à ce que tous les salariés et autres personnes en contact avec le public soient correctement formés à la manière d'adresser et d'aider les commentaires sur nos services.

La CCA veillera à ce qu'une procédure de retour d'information soit mise en place concernant la manière dont les services sont fournis aux personnes handicapées.

La CCA affichera publiquement un formulaire de retour d'information et les méthodes par lesquelles il peut être soumis.

Tous les commentaires seront adressés au responsable de l'assurance qualité (AQ).

Les personnes qui soumettent un retour d'information peuvent s'attendre à recevoir une réponse du responsable de l'assurance qualité dans les dix (10) jours ouvrables.

## 4.0 Description de l'activité

La CCA informe le public qu'il peut faire part de ses observations sur la manière dont les services sont fournis aux personnes handicapées, dans les formats disponibles ;

- Copie papier
- par téléphone
- Service de relais IP de Bell
- Courriel
- Télécopie

Les salariés de la CCA aideront à fournir un retour d'information si cela est demandé, de la manière demandée et dans les formats disponibles.

Le responsable AQ répondra au retour d'information soumise dans les dix (10) jours ouvrables, de la manière demandée par la personne ayant soumis le retour d'information, dans les formats disponibles.

## 5.0 Référence

FR-AA-02 Formulaire de retour d'information sur l'accessibilité



## Processus de retour d'information

Document: PR-AA-04  
Numéro de révision: 01  
Date de révision: 20230424  
Confidentialité: Général

### 6.0 Tableau de gestion du changement

<b>Date de révision:</b>	<b>20230424</b>	
<b>Approuvé par:</b>	<b>Rob Arena</b>	
<b>Poste:</b>	<b>Manager Business Intelligence</b>	
<b>Numéro de révision</b>	<b>Date de révision</b>	<b>Description des changements</b>
01	20230424	Révision et mise à jour du responsable AQ