

ApprovisiOntario s'engage à fournir les normes de service les plus élevées à ses clients et à fournir ses biens, services ou installations de manière accessible aux personnes handicapées. À ces fins, ApprovisiOntario accueille favorablement les commentaires sur la façon dont il fournit des biens, des services ou des installations, y compris aux personnes handicapées, et les commentaires sur le processus de rétroaction lui-même.

ApprovisiOntario veillera à ce que ces méthodes de rétroaction soient accessibles aux personnes handicapées. Cela comprend la possibilité de fournir une rétroaction et d'obtenir une réponse à cette rétroaction, au moyen d'une autre méthode et/ou avec des aides à la communication sur demande.

La rétroaction peut être fournie :

1. en utilisant le [formulaire sur notre page Contactez-nous](#);

2. en envoyant par courriel à :

ApprovisiOntario

200, rue Front Ouest, bureau 800

Toronto (Ontario) M5V 3K2

Si les clients ayant un handicap préfèrent donner leur rétroaction et recevoir une réponse à celle-ci, en utilisant une autre méthode que celle offerte, ils peuvent le demander.

À la réception de la rétroaction, ApprovisiOntario :

- Consigne et accuse réception de la rétroaction dans les deux (2) jours ouvrables
- Transmet au responsable du service concerné
- Demande de renseignements supplémentaires si nécessaire
- Partage une réponse détaillée dans le format demandé (ou le format le plus approprié si aucune demande n'a été faite) dans les 15 jours suivant le contact initial
- Explique les raisons de la réponse, des renseignements ou de la décision fournis par ApprovisiOntario

Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre votre problème dans les 15 jours, nous vous ferons part de la raison ainsi que des informations sur les prochaines étapes et les délais estimés.