



## Descriptif du processus de rétroaction en matière d'accessibilité

Afin d'améliorer l'accessibilité à ses produits et à ses services, Fizz est à l'écoute du public vivant avec un handicap et invite les personnes qui le désirent à lui communiquer leurs commentaires sur le sujet.

### Soumettre une rétroaction

Pour soumettre votre rétroaction, conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et au *Règlement concernant les exigences en matière de rapport sur l'accessibilité*, ou pour demander un format adapté du *Descriptif du processus de rétroaction* (format papier, caractères ordinaires, gros caractères, braille, format audio, format électronique ou autres formats convenus), choisissez l'un des modes de communication suivants :

- Remplissez notre formulaire en ligne : <https://videotron.com/accessibilite/retroaction?source=fizz>
- Envoyez votre rétroaction ou votre demande par courriel à [accessibilite.retroaction@support.fizz.ca](mailto:accessibilite.retroaction@support.fizz.ca)
- Le clavardage en ligne sur notre site Internet. Un conseiller pourra ensuite vous contacter par téléphone si vous le souhaitez.

Les rétroactions sont reçues par Sylvain Brosseau, Vice-président principal, Opérations et Service client de Vidéotron.

### Anonymat

La rétroaction peut être soumise de manière anonyme.

Afin de soumettre une rétroaction anonyme en utilisant le formulaire en ligne, vous pouvez cocher la case à cet effet ou omettre de compléter les champs concernant les informations personnelles.

Cependant, si vous souhaitez obtenir le *Descriptif du processus de rétroaction* dans un format adapté, vous devez nous fournir les renseignements nous permettant de vous le faire parvenir.

### Pour plus d'informations :

[\*Loi canadienne sur l'accessibilité\*](#)

[\*Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes\*](#)