



## Description du processus de rétroaction et coordonnées

Afin de respecter notre politique d'accessibilité universelle et ses engagements, notamment celui « d'Écoute active », ce plan a été élaboré en tenant compte de la rétroaction de différentes parties prenantes. Nous continuons à vous écouter et nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur ce plan, sur notre processus de rétroaction, sur nos rapports d'étape ainsi que sur tout autre enjeu que vous rencontrez.

Notre processus de rétroaction est simple. Il vous suffit de nous faire part de vos commentaires, de manière anonyme ou en indiquant votre nom et vos coordonnées, par l'un des moyens de communication suivants:

- Appeler au **1 888 VIA-RAIL (1 888 842-7245)** ou pour le ATS au **1 800 268-9503** pour les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes;
- Remplir le formulaire sur le site Web ([viarail.ca/fr/nous-joindre](http://viarail.ca/fr/nous-joindre) ou [viarail.ca/en/contact-us](http://viarail.ca/en/contact-us));
- Écrire à [relations\\_clientele@viarail.ca](mailto:relations_clientele@viarail.ca) ou à [customer\\_relations@viarail.ca](mailto:customer_relations@viarail.ca);
- Envoyer un message via l'une de nos plateformes de médias sociaux, [Facebook](#), [Twitter](#), ou [Instagram](#);
- Écrire à l'adresse suivante :

Agent de relations avec la clientèle  
VIA Rail Canada Inc.  
C.P./PO BOX 8116, succursale Centre-ville  
Montréal (Québec) H3C 3N3

Notre agent des relations avec la clientèle accusera réception de vos rétroactions et assurera un suivi direct avec vous (si vous n'êtes pas anonyme) pour prendre les mesures appropriées.

### Formats alternatifs

Vous pouvez utiliser les moyens de communication ci-dessus pour demander ce plan, une description de notre processus de rétroaction, ou nos rapports d'étape en version imprimée, en gros caractères, en braille ou en format audio. Si vous communiquez en langue des signes, vous pouvez nous contacter en utilisant un service de relais vidéo avec notre numéro de téléphone ci-dessus.



## **Délai de remise pour les formats alternatifs**

Nous vous fournirons notre plan d'accessibilité, une description de notre processus de rétroaction, et notre rapport d'étape dès que possible, mais au plus tard 45 jours après la date de réception de la demande, dans le cas d'une demande de document en braille ou en format audio ; ou dans le cas d'une demande de document dans tout autre format, 15 jours après la date de réception de la demande.