



VIA Rail Canada

**Plan d'accessibilité pluriannuel :
rapport d'étape deuxième année**

Décembre 2024

Table des matières

2024 Rapport d'étape.....	2
Politique d'accessibilité universelle.....	2
Renseignements généraux	4
Consultations	6
Rétroaction.....	7
Mise à jour de nos progrès.....	9
Environnement bâti	10
Acquisition de biens, de services et d'installations.....	11
Conception et la prestation de programmes et de services.....	12
Transport.....	14
Emploi.....	15
Technologies de l'information et des communications	16
Communication, autre que les technologies de l'information et des communications	18
Dispositions du règlement de l'OTC en matière d'accessibilité.....	19
Notre travail se poursuit.....	22

2024 Rapport d'étape

Le présent rapport a pour objectif de rendre compte des progrès réalisés au cours de la deuxième année de notre tout premier plan d'accessibilité pluriannuel. VIA Rail reconnaît l'existence d'obstacles dans ses services, et ce rapport d'étape résume les mesures que nous prenons pour les éliminer.

Contexte

Selon l'Enquête canadienne sur l'incapacité fait en 2022 par Statistiques Canada, 27,0 % des Canadiennes et Canadiens âgés de 15 ans et plus, soit 8 millions de personnes, avaient au moins une incapacité. Cela représente une hausse de 4,7 points de pourcentage par rapport à 2017. Ce nombre devrait augmenter en raison du vieillissement de notre population. Ainsi, VIA Rail est résolue à adapter ses services à ces changements démographiques en offrant l'un des modes de transport les plus accessibles et en étant une voie sensée pour les voyageurs. Nous sommes conscients de l'importance d'offrir un service de transport exempt d'obstacles, et c'est pourquoi nous avons mis en place d'importantes mesures pour créer un environnement où chaque personne peut voyager en toute confiance et de manière autonome.

VIA Rail s'est engagée à améliorer l'accessibilité et à offrir une expérience sans obstacle à la clientèle, de la réservation à l'arrivée à destination, en passant par l'arrivée à la gare, l'embarquement et l'obtention de services à bord. L'amélioration de l'accessibilité se traduira non seulement par une meilleure expérience pour les personnes ayant un handicap, mais aussi par une expérience plus positive pour beaucoup d'autres passagers, comme ceux voyageant avec de jeunes enfants ou ayant des bagages lourds et les personnes âgées. Nous transformons VIA Rail afin que tous les passagers se sentent les bienvenus, soient à l'aise et voyagent dans la dignité. Ce plan d'accessibilité pluriannuel est notre tout premier. VIA Rail reconnaît qu'il existe des obstacles à ses services, et ce plan résume les mesures qui seront prises pour les éliminer.

Politique d'accessibilité universelle

VIA Rail a publié sa toute première politique d'accessibilité universelle le 25 juin 2020 (voir ci-dessous). Elle présente notre vision, nos principes et nos engagements relativement à l'amélioration de l'accessibilité de nos services.

Politique d'accessibilité universelle de VIA Rail

Vision

À VIA Rail, nous ne faisons pas que transporter des passagers. Nous nous efforçons de représenter le mode de transport national et intervilles le plus accessible au pays. Notre vision, c'est de garantir aux voyageurs l'accès à un mode de transport durable, abordable et accessible. En améliorant l'accessibilité, nous offrons une meilleure expérience client à tous les passagers et contribuons à faire du Canada un pays exempt d'obstacles.

Principes d'accessibilité universelle à VIA Rail

Reconnaissant l'importance de ce qui suit, VIA Rail s'engage à offrir un service qui :

- Est chaleureux pour tous les passagers;
- Offre une expérience de voyage sécuritaire, pratique et agréable;
- Respecte l'autonomie, la dignité et l'indépendance de tous;
- Favorise la pleine participation par un environnement inclusif et intuitif;
- Propose des solutions intéressantes aux passagers.



Nos engagements

VIA Rail apprécie tous ses passagers et prend les engagements suivants :

- **Notre culture** : Nous continuerons d'être des agents de transformation en vue de favoriser une culture de respect et de dignité.

- **Leadership** : Nous nous efforçons de tenir compte de l'accessibilité dans la prise de décisions à tous les échelons de l'organisation de façon à améliorer continuellement l'expérience des passagers.
- **Engagement continu** : Nous accordons une grande importance à l'expérience des passagers. Nous recueillerons leurs commentaires pour créer de nouvelles possibilités de déplacement dans notre réseau et les informerons régulièrement des progrès accomplis.
- **Formation** : Nous offrirons à notre personnel les formations et les outils dont il a besoin pour bien servir la clientèle.
- **Communications** : Nous fournirons de l'information claire et cohérente, au moment opportun, à tous les passagers.
- **Écoute active** : Nous reconnaissons que les passagers sont les mieux placés pour savoir ce dont ils ont besoin, et nous nous efforçons de créer un environnement où ils se sentent à l'aise de demander ces services.
- **Accès exempt d'obstacles** : Nous œuvrons à éliminer les obstacles et tentons d'éviter d'en créer de nouveaux dans toutes nos gares, à bord de tous nos trains et sur toutes nos plateformes numériques.
- **Conception proactive** : Nous travaillerons à offrir à notre clientèle des options flexibles pour accéder à nos services.
- **Collaboration** : Nous développerons des partenariats communautaires pour améliorer continuellement l'accessibilité de nos services.

Renseignements généraux

Description du processus de rétroaction et coordonnées

Nous continuons à vous écouter et nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur ce rapport d'étape, notre plan, notre processus de rétroaction 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;
- Compléter [le formulaire sur le site Web](https://www.viarail.ca/fr/nous-joindre) (<https://www.viarail.ca/fr/nous-joindre>);
- Écrire à relations_clientele@viarail.ca;
- Envoyer un message via l'une de nos plateformes de médias sociaux, [Facebook](#), [X](#), 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 directement 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 rapport d'étape, notre plan d'accessibilité pluriannuel, ou la description de notre processus de rétroaction en version imprimée, en gros caractères, en braille ou en format audio. Si vous communiquez en langue des signes, vous pouvez communiquer avec nous 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, la description de notre processus de rétroaction, et notre rapport d'étape dès que possible, 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.

Consultations

Rapport d'étape

Pour arriver à améliorer l'accessibilité, il faut consulter les personnes en situation de handicap de façon régulière et dès le début des projets. Dans cet esprit, nous avons créé un comité consultatif sur l'accessibilité universelle. Les membres de ce comité, qui représentent un large éventail de personnes en situation de handicap et d'aînés, font profiter VIA Rail de leur savoir et de leurs expériences.

Étant donné que ce groupe est le plus au courant des travaux que nous menons actuellement, nous avons demandé à ses membres s'ils souhaitaient donner leur rétroaction sur ce rapport d'étape. Pour ce faire, nous avons envoyé à chaque membre une copie du rapport. Nous leur avons demandé de nous faire part de toute recommandation ou de tout commentaire. Nous avons également demandé à ces membres de nous indiquer comment ils souhaitaient nous faire part de leurs commentaires, par exemple par courrier électronique ou lors d'une réunion virtuelle. Nous avons rassemblé tous les commentaires dans un fichier central à des fins de référence et nous avons inclus les informations dans la section « Rétroaction » ci-dessous.

Consultations sur nos projets en 2024

En plus de la consultation sur ce rapport, nous avons également consulté sur plusieurs projets au cours de la deuxième année de notre plan pluriannuel.

- **Renouvellement du parc de trains longue distance** : VIA Rail a tenu un atelier pour le renouvellement du parc de tous les trains à l'extérieur du Corridor Québec-Windsor, également connu sous le nom de trains longues distances, régionales et éloignées (LDRE). Cette consultation était la première d'une série pour ce projet. Une quinzaine de participants ont assisté à l'atelier qui s'est déroulé à Ottawa en janvier 2024.
- **Navigation autonome** : VIA Rail a organisé une série de tests avec son personnel et ses partenaires en accessibilité à la gare d'Ottawa sur l'application de navigation mobile GoodMaps. Plus de 20 personnes ont participé à ces tests. Nous allons faire plus d'essais

avec nos partenaires en accessibilité au début de 2025 afin de déterminer leur appréciation de l'application.

- **Nouvelle application mobile de VIA** : En octobre 2024, VIA Rail a lancé une application mobile plus simple et plus à jour. Avant le lancement, VIA a demandé à son comité consultatif de tester l'application et de faire part de ses commentaires pour l'améliorer. Nous avons utilisé ces commentaires pour améliorer l'application.
- **Forfaits de voyage accessibles** : À la recherche de moyens pour rendre les vacances plus accessibles, VIA Rail a rencontré plusieurs de ses partenaires en accessibilité pour leur demander ce qui rendrait leurs vacances plus accessibles. Nous avons pu recueillir des commentaires et nous étudions les possibilités d'offrir un forfait de voyage accessible.

Rétroaction

Cette sous-section présente les commentaires que nous avons reçus des membres de notre comité consultatif sur l'accessibilité universelle sur notre rapport d'étape ainsi que les commentaires généraux que nous avons reçus sur l'accessibilité à VIA Rail pendant la deuxième année de notre plan pluriannuel.

Rétroaction sur ce rapport d'étape

Voici les commentaires fournis par le Comité consultatif sur l'accessibilité universelle de VIA Rail sur les progrès réalisés par dans le cadre de son plan pluriannuel d'accessibilité :

Rétroaction positive

- Un rapport complet sur l'accessibilité.
- Il est très encourageant de constater le progrès constant réalisé!
- C'est un rapport d'étape sur l'accessibilité qui est bien fait et conforme aux exigences de l'Office des transports du Canada (OTC).
- Beaucoup de progrès a été remarqué pour satisfaire et, dans certains cas, dépasser les requis décrits dans la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA).
- Les formations de VIA Rail sont excellente et font toute la différence.
- Nous félicitons VIA Rail pour ses efforts de servir tous les clients avec dignité.

Recommandations

- Pour obtenir davantage de rétroaction de la part des clients, il pourrait être une bonne idée d’offrir un rabais en échange de la rétroaction.
- Offrir un environnement sans noix pour assurer la sécurité des enfants et des adultes pendant leurs déplacements.
- VIA Rail a demandé aux membres du Comité de réserver un billet gratuit pour voir si le système de réservation fonctionnait bien avec les lecteurs d’écran. VIA Rail a indiqué qu’elle apporterait des modifications en fonction des commentaires reçus.
- Le hall des départs de la gare Union de Toronto est toujours complètement inaccessible aux personnes qui ne peuvent pas entendre les annonces vocales ; il n’y a pas de mise à jour de l’information visuelle. De plus, la signalisation dans la gare Union s’est dégradée avec le temps. Il n’est pas facile d’aller du hall d’embarquement à la gare de Toronto.
- Les employés ont besoin d’une meilleure formation sur le système de boucles auditives.
- Les annonces à bord devraient être affichées sur des écrans électroniques au lieu d’être imprimées.

Rétroaction sur l’accessibilité chez VIA Rail

L’expérience des clients est extrêmement précieuse pour nous chez VIA Rail. Notre réputation repose sur le service que nous offrons et sur notre personnel amical et attentionné. Cela dit, la rétroaction des clients sur leur expérience nous aide à identifier les obstacles à l’accessibilité.

Pendant la deuxième année de notre plan d’accessibilité pluriannuel, nous avons reçu des commentaires sur les points suivants :

- L’obtention d’un interprète en langue des signes sur demande ;
- Le rendement de toutes les demandes de services spécifiques;
- Les changements à la politique de chien de soutien émotionnel;
- Les changements à la politique pour sélectionner des sièges;
- L’excellence de la formation d’accessibilité pour nos employées.

Il est important pour nous de recevoir cette rétroaction. En plus de nous aider à identifier les obstacles, nous l’utilisons pour trouver des solutions afin d’empêcher la création d’obstacles et d’éliminer les obstacles existants. Bien qu’il n’y ait pas toujours de solution facile pour enlever

les obstacles, nous faisons de notre mieux pour les réduire et de trouver des solutions temporaires au besoin.

Lorsque nous recevons de la rétroaction positive, nous veillons à ce que l'information soit transmise à la personne concernée, afin qu'elle reçoive la reconnaissance qu'elle mérite.

Lorsque nous recevons de la rétroaction constructive, l'équipe d'accessibilité de VIA Rail l'examine pour déterminer la cause de l'obstacle ou de l'enjeu. Ensuite, nous discutons des options possibles pour remédier à la situation. Quand cela est approprié, nous demandons aux membres de notre comité consultatif leurs conseils ou des recommandations.

Voici l'explication détaillée de notre processus de traitement des plaintes et commentaires. Après avoir mieux compris les obstacles liés à la rétroaction reçue de la part des clients, nous évaluons les options possibles pour résoudre ces enjeux et éviter qu'ils se reproduisent. Si l'obstacle concerne un processus, une procédure ou un correctif opérationnel, nous faisons la mise à jour du document et, par la suite, nous le communiquons aux personnes concernées par le changement. Cela se fait souvent par le biais d'un bulletin, d'un rappel ou de réunions. Ce processus a été utilisé pour résoudre la plupart des rétroactions énumérés dans la liste ci-dessus.

Si la solution exige l'achat d'un produit ou d'un service, nous devons d'abord obtenir le financement pour le nouveau produit ou service, puis lancer un appel d'offres public. Après la mise en œuvre de la nouvelle solution, des communications sont envoyées en interne, et parfois à l'externe, en fonction du changement effectué. Un exemple de service que nous essayons actuellement pour améliorer la communication avec les utilisateurs de la langue des signes est l'interprétation sur demande que nous avons introduite à la billetterie de la gare d'Ottawa en octobre 2024. Si ce projet fonctionne bien, nous aimerions l'étendre à d'autres stations de notre réseau.

Mise à jour de nos progrès

Les projets ci-dessous amélioreront l'accessibilité des trains, des gares, des services et des communications. Nous avons fourni la description de nos objectifs et le calendrier initial de réalisation pour chaque projet. Sous les descriptifs, nous vous informons des progrès que nous

avons réalisés depuis que notre plan pluriannuel a été publié. Vous remarquerez que l'échéance de certains projets commence avant le lancement officiel de notre plan. Nous avons pu commencer ces projets plus tôt parce que VIA Rail comprend l'importance de l'accessibilité et de l'élimination des obstacles à nos passagers.

Environnement bâti

Analyse de l'accessibilité des gares (2021-2022)

La première étape pour des gares standards et accessibles à tous consiste à analyser le niveau d'accessibilité de chacune d'elles. Afin de repérer des obstacles, d'empêcher la création d'obstacles et d'éliminer les obstacles existants, VIA Rail analysera l'accessibilité de son réseau. En dressant l'inventaire des éléments d'accessibilité dans chaque gare, nous pourrons concevoir un plan pour les standardiser et les mettre à niveau. Les gares de plus grande taille et les plus achalandées seront privilégiées.

Mise à jour des progrès

Nous avons bien débuté l'analyse de l'accessibilité des gares. Nous avons inventorié les éléments d'accessibilités allant de l'accès au site à l'entrée de la gare.

L'analyse et l'inventaire de ces gares ont porté sur les points suivants :

- évaluer l'état de l'aire de stationnement et des rampes de trottoir ;
- déterminer le nombre de places de stationnement réservées aux personnes handicapées ;
- déterminer le chemin le plus sécuritaire et le plus accessible entre les places de stationnement réservées aux personnes handicapées et l'entrée de la gare ; et,
- déterminer quelles portes de gare devraient être équipées d'une porte automatique à bouton-poussoir.

Amélioration à l'accessibilité des gares (2022-2025)

L'analyse de l'accessibilité des gares servira à inventorier et à cibler les zones à l'intérieur et à l'extérieur des gares qui doivent être améliorées. Pour ce faire, nous adopterons une approche centrée sur les déplacements de la clientèle, qui tiendra compte de l'accessibilité du site et du bâtiment, ainsi que de l'orientation à l'intérieur des gares. Certaines améliorations nécessaires

ont déjà été portées à notre attention. Au cours des prochaines années, voici ce qui sera amélioré dans nos gares principales : nouvelles abaissées de trottoir et portes automatiques. Ce plan vise, en fin de compte, à prévenir et à éliminer les obstacles, et à standardiser nos gares autant que possible.

Mise à jour des progrès

Nous avons complété la majorité de travaux des gares incluses dans la portée de ce projet. Les places de stationnement accessibles et le chemin entre ces places de stationnement et les bâtiments de gare ont été mis en conformité avec la norme « Conception accessible pour l'environnement bâti » (B651:18) de l'Association canadienne de normalisation.

Cette mise à jour a rendu les places de stationnement accessibles plus sécuritaires, plus grandes et plus visibles. Les rampes de trottoir ont été améliorées en les déplaçant vers le chemin le plus accessible, en s'assurant que la pente est conforme à la norme et en ajoutant des indicateurs tactiles de surface de marche. En outre, les entrées de ces gares ont été dotées de rampes d'accès fixe avec mains courantes (là où c'était nécessaire), des indicateurs tactiles de surface de marche aux escaliers et aux rampes, et de portes automatiques à bouton-poussoir à l'entrée des gares. Au total, à la fin de la deuxième année de notre Plan pluriannuel, nous avons terminé 27 gares.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Processus d'approvisionnement accessible (2021-2023)

VIA Rail est en train d'adapter ses services et ses processus pour promouvoir l'inclusion au Canada. Elle améliore le processus d'achat en y ajoutant une optique d'accessibilité. En modifiant notre culture et en sensibilisant notre personnel à l'accessibilité, nous veillerons à ce que l'accessibilité universelle soit prise en compte au début de tous les projets.

Mise à jour des progrès

L'équipe d'accessibilité et le service d'approvisionnement de VIA Rail ont travaillé ensemble pour créer la première procédure d'approvisionnement accessible de VIA Rail.

Pour bien faire comprendre au personnel de VIA Rail qu'il est primordial de considérer l'accessibilité lors de l'achat de bien ou de services, notre équipe a commencé par faire de la

sensibilisation. Après avoir fait des présentations sur l'importance de l'accessibilité dans toutes les équipes concernées, notre équipe s'est penchée sur le processus d'approvisionnement.

Nous avons ajouté des points de contrôle de l'accessibilité au processus d'achat. L'un des points de contrôle est l'ajout d'une nouvelle section pour l'accessibilité dans le document servant aux achats de VIA Rail. Cela signifie qu'à chaque fois qu'un employé de VIA Rail essaie de faire un achat important, il doit remplir la section relative à l'accessibilité avant de demander des soumissions.

Dans la section accessibilité du document servant aux achats nous avons également inclus une trousse d'outils pour l'approvisionnement accessible qui a été partagée avec l'ensemble de l'entreprise. Cette trousse d'outils explique ce qu'est l'approvisionnement accessible. Elle fournit des exemples de considérations en d'accessibilité pour le processus d'achat. Elle guide l'utilisateur tout au long du processus d'évaluation de l'accessibilité. La trousse d'outils fournit également des informations de contact pour les utilisateurs qui ont besoin d'aide lors de l'évaluation de l'accessibilité.

Un autre point de contrôle qui a été ajouté au processus d'achat est la validation de l'accessibilité par le service d'approvisionnement. Le responsable de l'approvisionnement chargé du projet doit valider que l'employé de VIA qui effectue l'achat a pris en compte l'accessibilité dans son projet. Si des questions se posent à ce stade, elles sont adressées à l'équipe d'accessibilité, qui aide l'employé de VIA et le responsable des achats avec leur demande. Enfin, au cours de l'année 2024, nous avons ajouté des exigences d'accessibilité à plusieurs projets qui n'auraient pas été soumis à ces critères si le processus n'avait pas été mis en place.

Conception et la prestation de programmes et de services

Sondages sur la communication (2022-2025)

VIA Rail mènera des sondages sur les changements relatifs aux communications pour vérifier s'ils sont efficaces. Les résultats de ces sondages nous permettront de mieux servir nos passagers. Notez que ces sondages sont envoyés aux passagers de manière aléatoire et ne ciblent pas les personnes handicapées. Ainsi, bien que les sondages reflètent les opinions de

nos passagers dans l'ensemble, les résultats ne devraient pas être considérés comme spécifiques à l'accessibilité.

Mise à jour des progrès

Les données issues de nos sondages sur la satisfaction client nous permettent de mieux servir nos passagers. Dans l'ensemble, la plupart des passagers (70 % à 78 %) se sont déclarés plutôt satisfaits ou très satisfaits du service qu'ils ont reçu dans le cadre d'une demande de service spécifique à bord de nos trains. Voici un aperçu des données relatives aux demandes de service spécifiques tirées de notre sondage sur la satisfaction client jusqu'à la fin du troisième trimestre 2024:

- 78 % de nos passagers avec une demande de service spécifique se sont dit plutôt satisfaits ou très satisfaits du service pour leurs voyages dans le corridor Québec - Windsor.
- 77 % de nos passagers avec une demande de service spécifique se sont dit plutôt satisfaits ou très satisfaits du service pour leurs voyages dans le corridor Toronto - Vancouver.
- 70% de nos passagers avec une demande de service spécifique se sont dit plutôt satisfaits ou très satisfaits du service pour leurs voyages dans le corridor ferroviaire Montréal - Halifax.

Interprétation en langue des signes sur demande aux comptoirs de billetterie (2024-2025)

Afin d'améliorer la communication entre les utilisateurs de la langue des signes et son personnel, VIA Rail souhaite tester un service d'interprétation à distance sur demande en langue des signes aux comptoirs de billetterie. Ce service est accessible grâce à une tablette numérique au comptoir de billetterie et un appel vidéo placé via un portail en ligne d'une tierce partie.

Mise à jour des progrès

VIA Rail a introduit ce service à la gare d'Ottawa à l'automne 2024. Si le service fonctionne correctement et que les clients l'apprécient, nous aimerions l'ajouter à plusieurs autres grandes gares.

Trousse de soutien sensoriel (2024-2025)

VIA Rail teste un nouveau service pour ses passagers et leur neurodiversité. Avec le but de soulager les passagers d'une expérience de voyage parfois stressante, la trousse de soutien sensoriel leur sera proposée pendant le processus de réservation, après qu'ils aient fait une demande de service spécifique pour un handicap cognitif. La trousse consiste en un sac à dos contenant plusieurs articles pour aider les passagers s'autoréguler pendant leur voyage. Ce projet est fait en partenariat avec Autisme Canada.

Mise à jour des progrès

Dans le cadre d'un partenariat avec l'une des organisations membres de notre comité consultatif, VIA Rail a lancé ce service en octobre 2024 pour le Mois de sensibilisation à l'autisme. Les trousse de soutien sensoriel sont offertes une seule fois à chaque passager ayant une déficience cognitive. Le service est disponible sur demande dans le Corridor Québec-Windsor et la trousse est remis aux passagers lorsqu'ils sont à bord le train. Nous testons actuellement ce service dans le Corridor. S'il s'avère concluant, nous aimerions l'étendre à d'autres routes.

Transport

Analyse de l'accessibilité et guide de référence pour les trains (2021-2023)

VIA Rail veut prévenir et éliminer les obstacles à bord de ses trains en utilisant les commentaires de personnes en situation de handicap pour s'assurer que les trains qu'elle achète ou remet à neuf respectent les meilleures pratiques en matière d'accessibilité. Nous réaliserons une analyse qui tiendra compte des commentaires recueillis lors d'ateliers en 2018, 2019 et 2020, et rédigerons un guide de référence qui nous servira de base pour remettre à neuf ou acheter des trains à l'avenir.

Mise à jour des progrès

L'équipe d'accessibilité de VIA Rail a travaillé avec le service du matériel roulant et nos agents du service à la clientèle pour créer notre premier « Guide d'accessibilité du matériel roulant ». Le guide est complet et prêt à être utilisé. Il contient les dimensions et les caractéristiques d'accessibilité les plus importantes de notre parc de voitures accessibles. Ce guide sera principalement utilisé par nos agents du service clientèle lorsqu'ils répondront aux questions

des clients sur les dimensions et les caractéristiques d'accessibilité de nos trains. Cependant, le guide sera également utilisé par le personnel de VIA Rail lors de la remise à neuf ou de l'achat de nouveaux trains.

Livraison des trains du Corridor (2023-2025)

L'un des projets les plus attendus de VIA Rail est la livraison de 32 nouveaux trains Siemens d'ici 2025. Voici quelques-unes de leurs caractéristiques d'accessibilité : élévateurs pour fauteuils roulants; numéros de sièges en braille; affichage en braille de la signalétique dans le train, en relief et très contrasté; transitions entre les surfaces; portes automatiques; ajout de barres d'appui et de sièges pour les personnes qui utilisent des aides à la mobilité; toilettes accessibles; écrans diffusant l'information sur le voyage sous forme de texte; et une redondance sonore des messages sur écran.

Mise à jour des progrès

La livraison de notre nouvelle flotte du Corridor est en cours. À ce jour (28 novembre 2024), 19 des 32 trains sont en service dans le Corridor Québec-Windsor. Les commentaires sur ces trains ont été extrêmement positifs. Au plaisir de vous voir à bord !

Emploi

Processus de recrutement amélioré (2021-2024)

Notre équipe des ressources humaines améliorera son processus de recrutement en analysant ses pratiques afin de les rendre plus inclusives et en formant son personnel de recrutement sur les préjugés inconscients.

Mise à jour des progrès

Notre équipe des ressources humaines s'est efforcée d'améliorer notre processus de recrutement en le rendant plus accessible et plus équitable pour les personnes en situation de handicap. Pour l'aider dans cette démarche, elle a engagé une société chargée d'effectuer une analyse des lacunes, puis elle a commencé à mettre en œuvre les recommandations formulées. Voici quelques-unes des mesures que nous prenons pour garantir un processus de recrutement juste et équitable :

- S'assurer que tous les candidats savent qu'ils peuvent demander des ajustements dans le cadre du processus de recrutement et un soutien continu en tant qu'employé.
- Créer un groupe de ressources pour les employés (GRE) pour les personnes en situation de handicap.
- Rédiger une déclaration sur la diversité et l'inclusion à l'échelle de l'entreprise, qui mentionne spécifiquement le handicap.
- Participer à des salons de l'emploi spécifiquement destinés aux personnes handicapées.
- Participer publiquement à des campagnes, événements et activités liés au handicap et à l'accessibilité.
- Veiller à ce que le marketing et la signalisation incluent les personnes handicapées.
- Augmenter le nombre d'employés handicapés qui se déclarent comme tels.
- Proposer aux employés une formation obligatoire sur les préjugés inconscients.
- Documenter les pratiques d'embauche pour les rendre plus accessibles, notamment en adoptant une politique de recrutement écrite et inclusive.

Technologies de l'information et des communications

Vidéo en langue des signes (2021-2023)

VIA Rail organisera des ateliers afin de consulter les utilisateurs de la langue des signes. D'après l'information recueillie, elle produira une première vidéo en langue des signes pour présenter ses services.

Depuis la publication de son plan pluriannuel d'accessibilité, VIA Rail a élargi son projet initial de vidéo en langue des signes, passant d'une seule vidéo en langue des signes pour notre page d'accueil à une vidéo pour chacune des sections de notre page d'accessibilité, et une vidéo qui explique comment utiliser notre nouveau système de réservation.

Mise à jour des progrès

Nous avons créé plusieurs vidéos en langue des signes américaine (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ). Nous avons maintenant une vidéo d'introduction en haut de la page de notre site internet qui explique la page d'accueil et l'emplacement de notre page d'accessibilité où l'on peut trouver d'autres vidéos en langue des signes. Les informations de voyage les plus importantes pour nos passagers sont résumées dans les vidéos sur la page d'accessibilité.

Il y a six vidéos dans chaque langue, pour les versions desktop et téléphones portables du site web, pour un total de 24 vidéos.

Notre nouveau système de réservation comporte également un tutoriel vidéo en ASL et en LSQ pour les utilisateurs d'ordinateurs et de téléphones portables. La vidéo guide l'utilisateur tout au long du processus de réservation, étape par étape, afin de faciliter la réservation pour les utilisateurs de la langue des signes.

Boucles d'induction magnétique aux billetteries (2022-2023)

Selon les recommandations reçues dans la rétroaction de notre plan pluriannuel et des membres de notre comité consultatif, VIA Rail a décidé d'ajouter des boucles d'induction magnétique aux comptoirs de billetterie de certaines gares. Une fois que les premières boucles seront installées, nous effectuerons des tests sur la technologie afin d'en évaluer l'efficacité. Si la technologie s'avère efficace, VIA Rail souhaite étendre le projet à plusieurs gares à travers le pays.

Mise à jour des progrès

Après avoir déployé la première phase du projet de boucles d'induction aux comptoirs de billetterie dans les gares d'Ottawa, de Montréal et de Toronto, nous avons décidé d'étendre le projet à près de la moitié de nos gares. A peu près 35 de nos gares sont désormais équipées d'une boucle d'induction au comptoir de billetterie. Ce nouveau service facilitera la communication tant pour nos passagers que pour notre personnel.

Orientation autonome en gares (2023-2025)

Selon les recommandations reçues lors des ateliers organisés avec nos partenaires en accessibilité, VIA Rail souhaite tester une solution d'orientation autonome pour ses gares. Bien que nous ayons été approchés par plusieurs entreprises et partenaires en matière d'accessibilité à l'égard de ce projet, un processus équitable d'approvisionnement public a été mené pour choisir le meilleur outil de navigation autonome. Si la solution s'avère efficace et constitue une option viable pour VIA Rail, l'organisation souhaiterait étendre le projet à plusieurs de ses plus grandes gares au pays.

Mise à jour des progrès

La gare d'Ottawa a été choisie pour ce projet. Pour nous aider à comprendre comment nos clients utilisent la technologie et pour ajuster notre solution afin de répondre au mieux aux différents besoins de nos clients, nous avons effectué des tests d'utilisateurs avec une vingtaine de personnes ayant divers types de handicaps. Ce projet a été officiellement lancé en été 2024.

La solution retenue pour ce projet est un partenariat entre l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) et l'application mobile de navigation innovante GoodMaps. L'application utilise la cartographie intérieure et le guidage audio pour aider les utilisateurs à trouver leur chemin dans la station, à localiser les commodités et à accéder aux informations.

Communication, autre que les technologies de l'information et des communications

Communications accessibles améliorées (2022-2023)

VIA Rail analysera l'accessibilité de ses communications, après quoi elle produira un guide de rédaction accessible. Le personnel recevra de la formation sur le guide, afin que les communications de VIA Rail soient aussi inclusives que possible.

Mise à jour des progrès

VIA Rail a collaboré avec un consultant pour réaliser une étude comparative des communications accessibles dans le monde. Cette analyse comparative a été utilisée dans le cadre d'une analyse des lacunes de la communication directe de VIA Rail avec ses clients. L'analyse des lacunes a ensuite été utilisée pour créer un « Guide de communication accessible » à l'intention du personnel de VIA Rail. Ce guide est utilisé dans l'ensemble de l'organisation pour rendre nos communications internes et externes plus accessibles.

En plus de créer ce guide, VIA Rail a mis à jour plus de 300 gabarits de rédaction pour le personnel du service à la clientèle afin de simplifier les communications entre nos clients et notre personnel et de les rendre plus inclusives. Ces membres du personnel recevront également une formation sur les choses à faire et à ne pas faire en matière de communication accessible.

Dispositions du règlement de l’OTC en matière d’accessibilité

VIA Rail Canada est assujéti au règlement suivant émis par l’Office des transports du Canada (OTC) en vertu du paragraphe 170(1) de la Loi sur les transports au Canada : le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH)¹.

Chez VIA Rail, nous sommes conscients du travail d’amélioration de l’accessibilité qui est attendu de nous. Pour améliorer l’accessibilité de nos services et de nos infrastructures, nous devons d’abord identifier ce qui constitue des obstacles pour les personnes en situation de handicap, puis enlever ces obstacles et empêcher la création de nouvelles barrières à l’accessibilité. Nous avons l’intention de continuer d’apprendre de nos passagers, afin d’éliminer les obstacles et de prioriser des solutions durables. Vous trouverez ci-dessous un portrait de la situation actuelle, faisant état de quelques-uns des changements en cours. C’est là notre point de départ pour l’élimination des obstacles mentionnés plus haut.

Trains et services à bord des trains

VIA Rail attaque de front les obstacles liés à nos trains dans son plan pluriannuel, et récemment avec l’achat de 32 nouveaux trains Siemens, un investissement de près d’un milliard de dollars. Elle a ainsi franchi les premières étapes pour changer le cours de son histoire en ce qui a trait à l’accessibilité de ses trains. Voici quelques-unes des mesures adoptées.

- **Trains du corridor Québec – Windsor** : Le corridor Québec-Windsor aura une nouvelle flotte de trains. Durant la phase de conception, VIA Rail a organisé des ateliers avec des organismes partenaires en matière d’accessibilité afin de discuter des besoins des personnes en situation de handicap et des améliorations à apporter à la conception du nouveau train. Par la suite, ces mêmes partenaires ont été invité à tester des nouveaux

¹ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 45, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 23, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 225, 226, 227, 229, 230, 231, Annexe 1

éléments d'accessibilité sur une maquette de grandeur nature. Puis en dernier, et pour finaliser le processus de consultation, certains de ces partenaires ont pu nous donner leurs commentaires sur leur expérience dans le nouveau train lors des tests effectués en août 2022. La rétroaction des participants a orienté la conception finale des trains.

- **Annonces à bord des trains** : Un service d'annonces à bord des trains est offert aux personnes sourdes, malentendantes, devenues sourdes ou ayant une déficience auditive. Désormais, lorsqu'un passager soumet une demande de services spéciaux ou informe le personnel de VIA Rail de sa situation, toutes les annonces publiques lui sont transmises dans un format visuel.
- **Horaires pour les demandes de services spécifiques** : L'heure pour faire une demande de services spécifique a été prolongée. Par le passé, les passagers qui voulaient faire une telle demande devaient acheter leur billet durant la journée. Désormais, ils peuvent le faire n'importe quand.

Gares et services à l'intérieur des gares

Vu la croissance de VIA Rail au fil des ans, le gouvernement a reconnu qu'il fallait rénover ses gares, et lui a octroyé des fonds pour moderniser les plus achalandées. Voici des exemples de ce que nous avons fait pour améliorer l'accessibilité dans certaines de nos gares.

- **Améliorations à la gare d'Ottawa** : On surnomme la gare d'Ottawa le laboratoire de VIA Rail. Elle a obtenu la certification *Leadership in Energy and Environmental Design (LEED)* de niveau or, et on y a mis en place de nombreuses améliorations en matière d'accessibilité. Mentionnons, à titre d'exemple, la création d'un salon Affaires accessible, l'aménagement d'un quai surélevé et l'ajout d'un nouvel ascenseur.
- **Aires de soulagement pour les animaux d'assistance** : Des aires de soulagement pour les animaux d'assistance ont été aménagées dans 83 gares du réseau de VIA Rail. Il s'agit de nouveaux espaces où les animaux d'assistance peuvent faire leurs besoins. Des panneaux bilingues et en braille ont été installés à l'intérieur et à l'extérieur des gares pour indiquer l'emplacement de ces aires.
- **Annonces en gare** : Afin que l'information soit accessible à tous, les annonces en gare sont maintenant diffusées en format audio (par haut-parleur) et visuel (affichage sur les

écrans). En 2020, VIA Rail a modifié son système d'annonces publiques de sorte que les passagers dans les aires d'embarquement à l'intérieur des gares puissent entendre et lire les annonces publiques sur la sécurité, le départ des trains et l'attribution des voies ferrées.

- **Assistance à l'entrée des gares et sur les quais :** Pour mieux répondre aux besoins de nos passagers, nous offrons maintenant un service d'assistance aux passagers arrivant à la gare ou aux passagers ayant besoin d'assistance du quai jusqu'à la sortie, et ce dans 9 de nos gares les plus achalandées. La plupart de ces aires sont désignées par des panneaux installés aux entrées principales. Les clients qui font une demande de services spécifique pour ce service seront accueillis par un membre du personnel de VIA Rail près de l'entrée de la gare et seront ensuite escortés jusqu'au quai pour monter à bord de leur train. Le même service est offert lorsque le client descend du train, il peut se faire accompagner jusqu'à la sortie de la gare.

Communications

Récemment, VIA Rail a axé une grande partie de son travail sur les communications afin d'en améliorer l'accessibilité. Au cours des deux dernières années, elle a levé certains des plus grands obstacles à cet égard, dont les suivants :

- **Site Web :** Le site Web de VIA Rail est l'endroit où vont la plupart des passagers pour s'informer sur les liaisons et les services, et pour acheter leurs billets. Nous avons tout mis en œuvre pour l'améliorer, en y ajoutant : une section sur l'accessibilité, le profil des gares qui présente leurs caractéristiques d'accessibilité, et un widget de réservation accessible.
- **Gros caractères et braille :** Lorsqu'ils sont à bord, les passagers peuvent maintenant demander une brochure sur la sécurité en gros caractères et en braille, qui explique la configuration du train et ses caractéristiques importantes en cas d'urgence. Ils peuvent aussi demander des menus en braille ou en gros caractères.

Notre travail se poursuit

À VIA Rail, nous croyons que pour progresser vers l'accessibilité universelle, c'est toute l'organisation qui doit mettre la main à la pâte. VIA Rail est résolue à coordonner ce travail dans l'ensemble de ses services pour s'assurer que nous posons des gestes concrets qui mèneront au recensement, à l'élimination et à empêcher la création de nouveaux obstacles. Notre plan pluriannuel, qui définit nos engagements et nos échéanciers, sera surveillé par notre équipe dévouée chargée de l'accessibilité.

VIA Rail est une organisation qui fait plus que transporter des passagers. Nous avons à cœur de tenir nos engagements. Ceci n'est que le début. Nous continuerons de nous référer à nos passagers et les personnes en situation de handicap pour nous guider, et pour nous aider à faire du train l'un de modes de transport les plus accessibles au Canada.