PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL

2026-2029

Novembre 2025

VIA Rail Canada

Table des matières

Formats alternatifs 3
Qu'est-ce que l'accessibilité 3
Pourquoi l'accessibilité est-elle importante pour VIA Rail 3
Politique d'accessibilité universelle de VIA Rail 5
Renseignements généraux 7
Consultations 8
Améliorations prévues 10
Transport 10
Environnement bâti 11
Acquisition de biens, de services et d'installations 11
Emploi 12
Technologies de l'information et des communications 12
Communication autre que les technologies de l'information et des communications 14
Conception et la prestation de programmes et de services 14
Dispositions du règlement de l'OTC en matière d'accessibilité 15
Récapitulatif 16

Formats alternatifs

Si vous souhaitez obtenir ce plan dans un format autre que celui disponible sur notre site Internet, veuillez utiliser les coordonnées suivantes pour en faire la demande. Nous ferons de notre mieux pour vous le fournir dans les plus brefs délais :

- Appelez-nous au : 1 888 842-7245 ou au 1 800 268-9503 pour l'ATS.
- Écrivez-nous au : relations_clientele@viarail.ca.
- Écrivez-nous 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

Si vous avez des questions, des commentaires ou des suggestions concernant ce plan, notre processus de rétroaction, nos rapports d'étape ou tout autre élément lié à l'accessibilité, veuillez nous en faire part en nous contactant par l'un des moyens indiqués ci-dessus ou en suivant le processus de rétroaction mentionné dans le présent document.

Qu'est-ce que l'accessibilité

Le mot « accessible » a de nombreuses définitions. Dans le secteur des transports, il peut signifier disponible, abordable, facile à atteindre ou à comprendre. Chez VIA Rail Canada (VIA), « accessible » signifie tout cela et bien plus encore. Pour nous, c'est l'adhésion à des pratiques exemplaires et à des normes d'accessibilité universelles. C'est aussi de respecter l'autonomie d'une personne, sa dignité et son droit de choisir.

Pourquoi l'accessibilité est-elle importante pour VIA Rail

En tant que société nationale de transport ferroviaire de passagers, nous sommes fiers de notre service à la clientèle et de notre statut d'employeur de choix. Nous desservons presque 5 millions de passagers par an, dans plus de 400 communautés et nous employons quelque 4 600 personnes. Dans cette optique, nous sommes conscients de notre rôle en tant qu'acteur clé pour les personnes qui voyagent au Canada. C'est pourquoi il est important pour nous que nos trains, nos gares, nos lieux de travail, nos communications, nos produits, nos services et nos environnements numériques soient accessibles.

Les statistiques de la dernière Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) réalisée en 2022 montrent la nécessité d'une plus grande accessibilité. L'étude a montré que « 27 % des Canadiens âgés de 15 ans et plus, soit 8,0 millions de personnes, avaient au moins une incapacité. Cela représente une augmentation de 5 points de pourcentage par rapport à 2017 » (Accessibilité et

personnes ayant une incapacité - Coup d'œil sur le Canada, 2023). Par rapport à cette augmentation et au vieillissement de la population, VIA Rail reconnaît l'importance d'éliminer les obstacles auxquels se heurtent nos passagers. Nous nous engageons à améliorer l'accessibilité, non seulement parce que c'est la bonne chose à faire, mais aussi parce que cela assure que toutes les personnes au Canada se sentent accueillies et valorisées.

Dans ce plan d'accessibilité, vous trouverez les informations les plus pertinentes sur l'accessibilité chez VIA Rail, notamment les projets d'accessibilité que nous prévoyons mettre en œuvre au cours des prochaines années. Nous essayons constamment d'adapter notre approche et d'être aussi flexibles que possible en réponse aux commentaires de nos clients. N'oubliez pas que les projets énumérés ci-dessous ne représentent qu'une partie du travail effectué par VIA Rail en matière d'accessibilité.

Bien que nous fassions de notre mieux pour rendre VIA Rail plus accessible, nous sommes confrontés à certains défis. Par exemple, VIA Rail n'est pas propriétaire de toutes ses gares, ce qui limite sa capacité à améliorer l'accessibilité dans ces gares. De plus, la moitié des gares de VIA Rail sont classées au patrimoine, ce qui oblige VIA Rail à se conformer à des restrictions patrimoniales. De même, tous les trains circulant sur les lignes en dehors du corridor Québec-Windsor ont été construits avant la création des normes et des lois sur l'accessibilité au Canada. Il est donc difficile d'y apporter des modifications sans compromettre leur intégrité structurelle. Ces contraintes obligent VIA Rail à faire preuve de plus de créativité dans son approche pour améliorer l'accessibilité et éliminer les obstacles.

Politique d'accessibilité universelle

VIA Rail a publié sa toute première politique d'accessibilité universelle le 25 juin 2020. Cette politique a défini notre vision, nos principes et nos engagements en vue d'améliorer l'accessibilité de nos services.

Politique d’accessibilité universelle de VIA Rail

VISION

Chez 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 but 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 CHEZ VIA RAIL

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

- Est accueillant pour tous les passagers;
- Offre une expérience de voyage sécuritaire, pratique, agréable et accessible;
- 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.

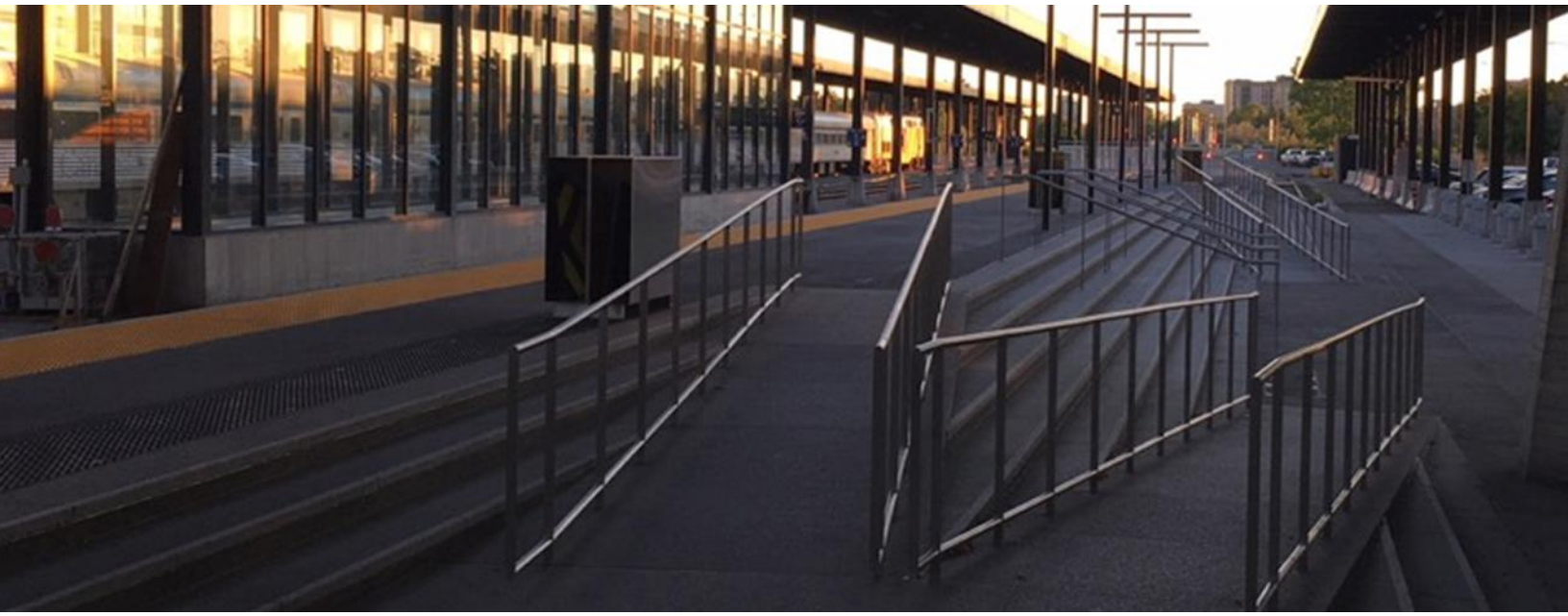
Communications : Nous fournirons de l'information claire et cohérente, au moment opportun, à tous les passagers.

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

Si vous avez des questions, des commentaires ou des suggestions concernant ce plan, notre processus de rétroaction, nos rapports d'étape ou tout autre élément lié à l'accessibilité, n'hésitez pas à nous en faire part en partageant votre rétroaction, de manière anonyme ou en indiquant votre nom et vos coordonnées, par l'un des moyens de communication suivants :

- Appeler au 1 888 842-7245) ou pour l'ATS au 1 800 268-9503;
- Remplir le formulaire sur le site Internet : viarail.ca/fr/nous-joindre;
- Écrire à relations_clientele@viarail.ca;
- Envoyer un message par l'une de nos plateformes de médias sociaux : Facebook, X, ou Instagram; ou,
- 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 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 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, une description de notre processus de rétroaction, et notre rapport d'étape dès que possible. Pour une demande de document en braille ou en format audio, nous vous fournirons notre plan au plus tard 45 jours après la date de réception de la demande. Pour une demande dans tout autre format, nous vous fournirons notre plan au plus tard 15 jours après la date de réception de la demande.

Consultations

VIA Rail a consulté plusieurs groupes de défense des droits des personnes handicapées afin d'obtenir la meilleure représentation possible lors de l'élaboration de son plan d'accessibilité initial et de son plan subséquent.

Pour ce nouveau plan, comme pour notre premier plan d'accessibilité, nous avons d'abord élaboré une première version. Nous avons ensuite invité les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité universelle de VIA Rail et les organisations membres du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office des transports du Canada à examiner et à commenter le plan.

Parmi ceux qui ont accepté de nous faire part de leurs commentaires, nous leur avons demandé dans quel format ils souhaitaient recevoir le plan. Nous leur avons également demandé comment ils souhaitaient nous faire part de leurs commentaires, par exemple en incluant les informations dans le document reçu, ou lors d'une réunion virtuelle.

Voici la liste des personnes et organisations qui ont accepté d'examiner notre plan et de nous faire part de leurs commentaires, ainsi que celles qui ont accepté que leur nom soit publié dans ce document. D'autres personnes ont également fait part de leurs commentaires, mais ont préféré rester anonymes.

- Inclusion Canada
- Institut Nazareth et Louis-Braille du Centre intégré de santé et de service sociaux de la Montérégie-Centre
- Jim Root, défenseur des droits à l'accessibilité
- Ian Patton, Obésité Canada
- Jamie McCleary, directrice exécutive, Autisme Canada
- Dominique Chabot, directrice du programme, soutien aux familles, Autisme Canada
- Jim Tokos, président national, Conseil canadien des aveugles
- Leo Bissonnette, PhD, 2e vice-président, Conseil canadien des aveugles
- Donna J. Jodhan, LLB, ACSP, MBA, fondatrice et présidente de Canada sans barrières
- Penny Bennett, défenseur des droits à l'accessibilité et intronisée au Temple de la renommée de la Fondation canadienne des personnes ayant un handicap physique (*Canadian Disability Hall of Fame*)

Créer une culture de consultation

Nous savons que le processus de consultation est important pour garantir l'accessibilité d'un produit ou d'un service. Nous savons également qu'il est important de consulter de façon précoce et régulière. C'est cette culture de consultation que nous essayons d'intégrer chez VIA Rail. Nous nous efforçons de le faire pour tous nos grands projets ainsi que tous les projets liés à l'accessibilité.

À titre d'exemple, en plus des consultations que nous menons pour respecter le Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA), VIA Rail a également consulté des personnes handicapées au sujet de certains de nos produits et services. Parmi les projets pour lesquels nous avons procédé à des consultations dans le passé, on compte notamment les nouveaux trains du corridor Québec-Windsor, les vidéos en langue des signes sur notre site Internet, les solutions de navigation autonome utilisées à la gare d'Ottawa et le projet de remplacement du parc ferroviaire desservant nos routes longue distance, régionales et éloignées (LDRE). Vous trouverez plus d'informations sur ce dernier projet ci-dessous.

Cette méthodologie, qui s'ajoute à nos programmes de formation à l'accessibilité, contribue à une culture qui consiste à penser l'accessibilité d'abord et à l'intégrer dans notre ADN.

Comité consultatif sur l'accessibilité universelle

Pour arriver à améliorer l'accessibilité, il faut consulter les personnes en situation de handicap de façon précoce et régulière. Dans cet esprit, nous avons créé notre premier comité consultatif pour l'accessibilité universelle en 2021, lors de l'élaboration de notre plan d'accessibilité initial. À la fin de notre plan initial, en 2025, la plupart des membres du comité étaient encore présents et actifs et apportaient un éclairage utile à nos projets.

Les membres du comité continuent de représenter un large éventail de personnes en situation de handicap et de personnes âgées. Le comité se réunit à l'occasion pour recevoir des mises à jour sur les projets passés, présents et futurs. Son objectif principal est de donner des conseils et de la rétroaction sur la base de leurs connaissances et de leur expérience vécue, afin de faire progresser les ambitions de VIA Rail en matière d'accessibilité.

Améliorations prévues

Chez VIA Rail, nous travaillons sans relâche à améliorer nos services et à rendre vos déplacements avec nous plus simples et plus agréables. Plusieurs projets sont en cours; certains portent entièrement sur l'accessibilité, et d'autres, présentent quelques éléments liés à l'accessibilité. Nous présentons ici les projets prévus pour les prochaines années.

Les projets ci-dessous amélioreront l'accessibilité dans les domaines suivants :

- le transport;
- l'environnement bâti;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- l'emploi;
- les technologies de l'information et des communications;
- les communications autres que les technologies de l'information et des communications; et
- la conception et la prestation de programmes et de services.

En les mettant en œuvre avec succès, nous poursuivrons nos efforts pour faire de VIA Rail l'une des options de voyage les plus accessibles au Canada.

Transport

Obstacle : les trains longue distance actuels ne sont pas complètement accessibles

Trains pour nos routes longue distance, régionales et éloignées (LDRE)

Une nouvelle ère de voyages en train s'ouvre à nous. Les nouveaux trains du corridor Québec-Windsor prévus dans notre plan d'accessibilité précédent ont été livrés. VIA Rail a maintenant renouvelé son parc de trains dans le corridor Québec-Windsor avec 32 rames de trains très accessibles, dont la conception et les caractéristiques ont été fortement influencées par les commentaires des personnes en situation de handicap.

Avant que VIA Rail ne commence à recevoir ses nouveaux trains, nous avions lancé un processus de renouvellement de nos trains longue distance. Les trains longue distance de VIA Rail sont ceux qui vont de Halifax à Montréal, de Toronto à Vancouver et de Winnipeg à Churchill, pour n'en citer que quelques-uns. Au début de l'année 2024, le gouvernement fédéral s'est engagé à nous permettre d'entamer le processus de remplacement de ces trains. Pour nous assurer que ces trains longue distance soient également très accessibles, nous suivons un processus de consultation similaire à celui utilisé pour les nouveaux trains Québec-Windsor.

En janvier 2024, nous avons présenté les plans préliminaires des trains lors d'un atelier avec des personnes en situation de handicap. Il s'agissait de la première d'une série de consultations avec

nos partenaires en matière d'accessibilité sur ces trains. Au cours des prochaines années et au fur et à mesure de l'avancement du projet, nous prévoyons organiser d'autres ateliers afin de travailler plus étroitement sur les détails de la conception de ces trains.

Environnement bâti

Obstacle : gares vétustes avec un manque d'accessibilité

Analyse de l'accessibilité des gares

La première étape pour des gares standardisées et accessibles à tous consiste à analyser la situation actuelle dans chacune d'entre elles. Afin de repérer, d'éliminer et d'empêcher les obstacles, VIA Rail analysera l'accessibilité de son réseau de gares.

Cette analyse a été partiellement réalisée dans notre plan d'accessibilité initial. Dans le cadre de ce plan, nous avons pu dresser un inventaire des caractéristiques d'accessibilité du stationnement et de l'accès au site d'une quarantaine de gares. Pour ce nouveau plan d'accessibilité, nous poursuivrons le travail entamé en adoptant une approche similaire afin d'avoir une compréhension globale du niveau d'accessibilité des gares dans notre réseau.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Obstacle : Complexité du processus d'achats accessibles

Processus d'approvisionnement accessible (Phase 2)

Lors de l'élaboration de notre premier plan d'accessibilité, l'équipe d'accessibilité de VIA Rail a collaboré étroitement avec le service des achats pour mettre en place le tout premier processus d'approvisionnement accessible de l'entreprise. Ce projet a consisté à examiner tous les contrats existants et futurs, et à développer une trousse d'outils destinée à aider les employés de VIA Rail à identifier les projets comportant des exigences en matière d'accessibilité. Ce travail a mené à notre processus d'approvisionnement accessible qui est désormais intégré à l'intranet de l'entreprise et aux programmes de formation des employés.

Après plusieurs années, le processus d'approvisionnement accessible doit être mis à jour. Afin d'améliorer le processus, nous consulterons nos employés pour savoir comment le rendre plus simple et plus facile à utiliser. L'objectif de ce projet est non seulement de faciliter le processus, mais aussi, d'approfondir les connaissances de notre personnel sur l'accessibilité. Nous souhaitons mettre au premier plan l'importance de la prendre en compte dès les premières étapes de tous les projets que VIA Rail entame.

Emploi

Obstacle : Certaines étapes du cycle de vie dans l'emploi ne sont pas entièrement accessibles

Planification et mise en œuvre de la norme sur l'accessibilité de l'emploi

Lorsque les gens pensent à l'accessibilité de l'emploi, ils pensent souvent aux aménagements et à l'accès physique du lieu de travail, cependant notre vision pour ce plan va bien au-delà de cela. Nous pensons que la clé de l'amélioration de l'accessibilité dépend du changement de mentalité et de la garantie de l'inclusion et de l'accessibilité tout au long du cycle de vie de l'emploi, afin de promouvoir l'équité sur le lieu de travail.

Notre plan pour rendre l'emploi plus accessible chez VIA Rail consistera à nous aligner sur la nouvelle norme d'emploi de Normes d'accessibilité Canada. L'objectif à long terme de cette norme est de créer « un milieu de travail accessible, inclusif et exempt d'obstacles et de discrimination pour tous les travailleurs, quelle que soit leur expérience vécue avec le handicap ». Cet objectif correspond aux valeurs de VIA Rail et à ses objectifs à long terme.

Nous pensons que l'un des meilleurs moyens d'atteindre cet objectif sera de créer une stratégie d'accessibilité à l'emploi. Pour élaborer notre stratégie, nous emprunterons l'analyse des lacunes et la feuille de route pour l'accessibilité à l'emploi que nous avons élaborée dans le cadre de notre plan d'accessibilité initial. Ces ressources seront essentielles pour déterminer où se situe l'organisation aujourd'hui et où nous aimerions nous situer en tant qu'employeur inclusif et accessible à l'avenir.

L'un des principaux objectifs de la norme est d'intégrer la confiance dans le handicap au sein des organisations. Nous cherchons à le faire en reconnaissant la valeur qu'un personnel diversifié apporte à notre organisation. Nous pensons que le niveau de confiance des personnes handicapées augmentera au fur et à mesure que nous mettrons en œuvre notre stratégie d'accessibilité à l'emploi et les autres initiatives liées à l'accessibilité.

Technologies de l'information et des communications

Obstacle : Offre limitée d'interprétation en langue des signes dans les gares

Langue des signes en format virtuel dans les gares

Afin d'améliorer la communication entre les utilisateurs de la langue des signes et le personnel des comptoirs de billetterie, VIA Rail a commencé à offrir un service d'interprétation en langue des signes sur demande au comptoir de billetterie de la gare d'Ottawa. Ce service est accessible au moyen d'une tablette numérique installée au guichet accessible. Nous avons introduit ce service à la gare d'Ottawa en automne 2024. Nous avons l'intention de continuer à offrir ce service,

tout en déterminant si nos clients l'apprécient. Si c'est le cas, nous envisageons d'ajouter ce service dans plusieurs autres gares principales.

Obstacle : Signalétique pour les personnes voyantes uniquement

Navigation autonome en gares (Phase 2)

Sur la base des recommandations reçues lors des ateliers organisés avec nos partenaires en accessibilité, VIA Rail a décidé de tester une solution de navigation autonome à la gare d'Ottawa dans le cadre de son plan d'accessibilité initial. GoodMaps, en collaboration avec l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), a été choisi pour fournir la solution. La solution est une application mobile qui aide les utilisateurs à se situer dans un espace et les dirige ensuite vers divers points d'intérêt dans l'espace par des instructions visuelles et sonores.

VIA Rail a déployé GoodMaps au cours de l'été 2024. Nous avons effectué des essais à plusieurs reprises auprès de notre personnel et notre comité consultatif sur l'accessibilité universelle avant et après la mise à disposition de l'application au public. Dans l'ensemble, les utilisateurs qui semblent en bénéficier le plus sont les personnes avec une basse vision.

GoodMaps est l'une des nouvelles technologies de navigation conçues pour aider les personnes en situation de handicap à naviguer dans les espaces de manière autonome. Dans cette optique, VIA Rail souhaite tester au moins une autre option afin de déterminer ce qui fonctionne le mieux pour nos passagers. Nous testerons une autre application à cette fin à partir de 2025.

Obstacle : technologies de l'information et de la communication ne sont pas entièrement accessible

Planification et mise en œuvre de la norme sur les technologies de l'information et de la communication

En 2024, l'organisation Normes d'accessibilité Canada a publié une norme pour les technologies de l'information et de la communication. Également appelée « la norme européenne harmonisée », cette norme a été élaborée et est utilisée en Europe depuis plus d'une décennie. L'objectif de cette norme est de fournir des conseils pour l'évaluation du niveau d'accessibilité des technologies de l'information et de la communication avant de les acheter.

En plus de vouloir offrir une expérience plus accessible à ses passagers et un milieu de travail plus accessible à ses employés, VIA Rail prend des mesures pour adopter cette norme parce qu'elle « répond aux objectifs de la Loi canadienne sur l'accessibilité, le mandat de Normes d'accessibilité Canada, et elle contribuera à la réalisation d'un Canada sans obstacle d'ici 2040 ».

Pour adopter cette norme, nous utiliserons une approche similaire à celle que nous avons adoptée pour la norme sur l'emploi. Nous commencerons par élaborer une stratégie afin d'identifier les départements concernés et la meilleure façon de leur communiquer les informations relatives

à la norme. Les principaux départements concernés par cette norme seront les services acquisitions et les technologies de l'information. Après avoir élaboré la stratégie, nous concentrerons nos efforts sur la sensibilisation à la norme et sur la formation.

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

Obstacle : Documents pour les employés disponibles uniquement en format standard

Processus de créer des documents alternatifs

Dans notre plan d'accessibilité initial, nous avons engagé une société spécialisée en accessibilité pour examiner le niveau d'accessibilité de nos communications avec les clients. Cette démarche s'inscrivait dans le cadre d'une analyse des lacunes en matière de communication accessible. Une fois l'analyse terminée, nous avons créé un guide de communication accessible et nous l'avons mis à la disposition de tous les employés. Les employés qui l'utilisent le plus sont ceux qui communiquent avec les clients et le public. Nous avons également formé ces employés à l'utilisation du guide afin de rendre les communications de VIA Rail aussi inclusives que possible.

Pour ce nouveau plan d'accessibilité, nous allons bâtir sur ce qui a été fait dans le plan initial. L'accent sera mis sur la communication interne avec les employés. Nous recyclerons le matériel élaboré dans le premier plan et l'adapterons aux communications internes. Nous mettrons également en place un processus pour nous assurer que les employés puissent demander des documents dans des formats alternatifs. Pour ce faire, il faudra créer un processus et le communiquer à l'ensemble de l'organisation. Enfin, nous établirons une relation avec une ou plusieurs entreprises spécialisées dans la création de communications des formats accessibles.

Conception et la prestation de programmes et de services

Obstacle : Le train est un environnement stressant pour les passagers neurodivergents

Trousse de soutien sensoriel

Au cours de la dernière année et demie de notre plan d'accessibilité initial, nous avons fait l'essai d'un nouveau service pour les passagers neurodivergents. Nous leur avons offert une trousse de soutien sensoriel. Il s'agit d'un sac à dos contenant plusieurs objets destinés à aider le passager à s'autoréguler pendant son voyage.

Ce service fonctionne de la manière suivante : le passager fait une demande de service spécifique concernant son handicap lorsqu'il effectue sa réservation. Ensuite, lors de la confirmation de la

réservation, notre personnel lui propose une trousse pour son voyage et ses futurs déplacements. Si le passager souhaite la trousse, notre personnel la lui fournit une fois à bord du train.

Ces trousses de soutien sensoriel sont offertes une seule fois à tout passager neurodivergent. Le service est actuellement disponible sur demande dans le corridor Québec-Windsor. Dans le cadre de la mise à jour de notre plan d'accessibilité, nous continuerons d'offrir ce service tant qu'il sera possible.

Obstacle : Comprendre les besoins liés au handicap invisible d'un client

Programme de handicap non visible Tournesol

Le programme de handicap non visible Tournesol est apprécié par de nombreuses organisations, en particulier dans le secteur des transports. Le programme est conçu pour aider le personnel à mieux identifier et servir les personnes avec un handicap non visible.

Le fonctionnement du programme est le suivant : une personne avec un handicap invisible porte un article du programme Tournesol, tel qu'une lanière ou une épingle. Cela lui permet de s'identifier comme ayant un handicap invisible, ce qui permet au personnel de repérer les passagers qui pourraient nécessiter plus d'attention. Le programme offre également au personnel une formation sur la manière d'aider au mieux les personnes portant un article du programme « Tournesol ».

Dans le cadre de ce nouveau plan d'accessibilité, nous allons faire l'essai de ce programme dans le corridor Québec-Windsor. S'il s'avère concluant, nous aimerions l'étendre au reste de notre réseau et à nos lieux de travail.

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

VIA Rail est assujettie au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH)[1] émis par l'Office des transports du Canada (OTC) en vertu du paragraphe 170(1) de la Loi sur les transports au Canada.

[1] [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

Récapitulatif

Ce qui précède résume ce que nous avons prévu pour le deuxième plan d'accessibilité pluriannuel de VIA Rail. Nous avons beaucoup appris lors de l'élaboration et de la mise en œuvre de notre plan initial. Voici quelques-unes des leçons que nous avons tirées de cette expérience :

- La **consultation** est essentielle à la réussite. L'accessibilité de la nouvelle flotte du corridor Québec-Windsor en témoigne.
- La **sensibilisation** est peut-être le facteur le plus important pour faire tomber les barrières et contribuer à rendre le Canada plus inclusif et plus accessible. Les commentaires que nous avons reçus de nos employés au sujet des formations sur l'accessibilité ont été extrêmement positifs et reconnaissants. Nous constatons que ces formations ont changé les perspectives et élargi les horizons.

Avec ce plan, nous continuons à assumer nos responsabilités en matière d'identification, de prévention et d'élimination des obstacles pour nos clients et notre personnel. Nous ouvrons la voie à un Canada plus accessible grâce aux projets mentionnés ci-dessus et nous nous efforçons de les mener à bien d'ici à la fin de 2028. Cependant, comme dans notre plan initial, nous n'avons pas l'intention de nous limiter à ce qui est contenu dans ce document. Si nous recevons les ressources nécessaires pour faire progresser l'accessibilité, nous irons de l'avant sans hésiter.

Si vous avez des questions, des commentaires ou des recommandations, n'hésitez pas à nous contacter. Pour cela, vous pouvez utiliser le processus de rétroaction mentionnée dans la section Renseignements généraux de ce document.

la
voie
qu'on
aime MC

viarail.ca

VIA Rail Canada MC