

Février 2022

Plan d'accessibilité pluriannuel

^{MC} Le logo VIA est une marque de commerce propriété de VIA Rail Canada inc.



Table des matières

1.	Renseignements généraux.....	3
1.1	Préambule.....	3
1.2	Politique d'accessibilité universelle	3
1.3	Processus de rétroaction et coordonnées	6
2.	Consultations	7
2.1	Élaboration du présent plan.....	7
2.2	Notre clientèle.....	7
2.3	Notre personnel.....	8
2.4	Comité consultatif sur l'accessibilité universelle	9
3.	Domaines énumérés à l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité	10
3.1	Obstacles et changements en cours.....	10
3.1.1	Trains et services à bord des trains.....	12
3.1.2	Gares et services à l'intérieur des gares.....	12
3.1.3	Communications.....	13
3.2	Améliorations prévues.....	14
3.2.1	Environnement bâti : analyse de l'accessibilité des gares	14
3.2.2	Acquisition de biens, de services et d'installations : processus d'approvisionnement accessible.....	14
3.2.3	Conception et la prestation de programmes et de services : sondages sur la communication	15
3.2.4	Transport : analyse de l'accessibilité et guide de référence pour les trains.....	15
3.2.5	Emploi : processus de recrutement amélioré.....	15
3.2.6	Technologies de l'information et des communications : vidéo en langue des signes 15	
3.2.7	Communication : communications accessibles améliorées	15
3.2.8	Environnement bâti : amélioration à l'accessibilité des gares.....	16
3.2.9	Transport : livraison des trains du Corridor.....	16
4.	Récapitulatif	17

1. Renseignements généraux

1.1 Préambule

Au Canada, 6,2 millions de personnes, soit 22 % de la population, considèrent avoir une incapacité¹. 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 pris 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 heurt à la clientèle, de la réservation à l'arrivée à destination, en passant par l'arrivée en 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 handicapées, mais aussi par une expérience plus positive pour beaucoup d'autres passagers, comme les gens voyageant avec de jeunes enfants ou ayant des bagages lourds et les personnes âgées. Nous transformons VIA Rail pour 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.

1.2 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.

¹ Enquête canadienne sur l'incapacité, 2017.

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 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.

1.3 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. Mais nous n'avons pas arrêté à vous écouter avec la livraison de ce plan. Nous continuons à vous écouter et nous vous invitons à nous faire part de vos rétroactions sur ce plan, sur notre processus de rétroaction, sur nos rapports d'étape et sur tout autre enjeu que vous rencontrez.

Notre processus de feedback est simple. Il vous suffit de nous faire part de vos rétroactions, de manière anonyme ou en indiquant votre nom et vos coordonnées, par l'un des moyennes de communication suivantes:

- Appeler au **1 888 VIA-RAIL (1 888 842-7245)** ou au **1 800 268-9503** (ATS) pour les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes;
- Remplir le formulaire sur le site Web (viarail.ca/fr/nous-joindre ou viarail.ca/en/contact-us);
- Écrire à relations_clientele@viarail.ca ou à customer_relations@viarail.ca;
- 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.

Vous pouvez également utiliser ces moyennes de communication pour demander ce plan ou nos rapports d'étape en version imprimée, en gros caractères, en braille ou en format audio. Ou, si vous communiquez en langue des signes, vous pouvez nous contacter en utilisant le service de relais vidéo (SRV) Canada avec notre numéro de téléphone ci-dessus.

2. Consultations

VIA Rail sait que les gens – sa clientèle et son personnel – jouent un rôle crucial dans le recensement et l'élimination des obstacles. Les passagers handicapés nous aident à relever les obstacles auxquels ils sont confrontés, à les comprendre et à faire en sorte que nos plans y remédient. À VIA Rail, toute l'équipe, de la haute direction au personnel de première ligne, doit être outillée pour pouvoir offrir des services accessibles, et faire la preuve de son engagement à l'égard de la concrétisation du présent plan.

2.1 Élaboration du présent plan

En vue de l'élaboration du tout premier plan d'accessibilité de VIA Rail, nous avons dressé la liste des obstacles auxquels se heurtent les passagers d'après leurs échanges avec notre personnel, puis avons déterminé les projets à mener pour les éliminer. Nous avons collaboré avec différents partenaires communautaires pour concevoir nos projets d'accessibilité et fixer les priorités. Les partenaires communautaires suivants, qui représentent divers groupes de personnes handicapées, nous ont fait part de leurs commentaires :

- Kéroul;
- Conseil canadien des aveugles;
- Lésions médullaires Ontario;
- Services canadiens de l'ouïe (SCO);
- Fondation Rick Hansen;
- Canadian Arthritis Patient Alliance (CAPA);
- Société de l'arthrite;
- Autisme Canada.

2.2 Notre clientèle

Nos engagements

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.

L'expérience client est extrêmement importante pour VIA Rail. Nous comptons sur les passagers pour nous faire part de leur expérience et de ce que nous pouvons améliorer. Les commentaires que soumettent les clients à nos agentes et agents du service à la clientèle à propos de leur expérience nous aident à relever les obstacles. Ils sont également transmis au personnel en gare et à bord des trains. Nous assurons un suivi rigoureux afin de déterminer comment améliorer les choses et éliminer les obstacles, que ce soit par l'adoption de politique et de procédures ou par la mise en place de changements opérationnels.

2.3 Notre personnel

Nos engagements

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.

Formation : Nous offrirons à notre personnel les formations et les outils dont il a besoin pour bien servir la clientèle.

L'atteinte de cet objectif d'accessibilité universelle nécessite un changement de culture à VIA Rail. Tout le personnel doit comprendre que l'amélioration de l'accessibilité se trouve au cœur de son travail. Chaque membre du personnel intégrera la notion selon laquelle la prestation des services passe par la création d'une expérience chaleureuse et cohérente pour tous les passagers.

Chaque employée et employé a un rôle différent à jouer, et VIA Rail veut s'assurer que chacune et chacun peut participer au processus de planification de notre avenir. La direction est résolue à faire de l'accessibilité universelle une réalité, et à tenir compte de l'accessibilité dans chaque décision. Les cadres et les gestionnaires se sont engagés à :

- s'impliquer activement et ouvertement tout au long de la mise en œuvre du plan d'accessibilité et des projets connexes;
- dialoguer directement avec leurs pairs et le personnel pour que l'accessibilité soit prise en compte dans les décisions quotidiennes à VIA Rail;

- collaborer pour veiller à ce que le personnel ait le soutien et les ressources nécessaires pour surmonter les obstacles et s'adapter au changement.

La formation sur l'accessibilité est essentielle pour intégrer le principe au tissu de notre organisation. Nous procédons actuellement à l'examen de nos programmes de formation destinés aux employées et employés de tous les échelons, de la haute direction au personnel de première ligne, pour en corriger toute lacune. Nous continuerons de revoir nos formations pour veiller à ce que notre équipe soit outillée pour bien servir les passagers. Le personnel continuera d'être formé sur l'accessibilité à l'embauche et suivra une formation de recyclage tous les trois ans.

2.4 Comité consultatif sur l'accessibilité universelle

Pour arriver à améliorer l'accessibilité, il faut consulter les personnes handicapées de façon précoce et régulière. Nous travaillons donc à créer un comité consultatif permanent afin que les passagers handicapés puissent participer à la recherche de solutions d'accessibilité qui conviennent à tout le monde. Les membres, qui représenteront un large éventail de personnes handicapées et d'aînés, feront profiter VIA Rail de leur savoir et de leurs expériences. Le comité se réunira régulièrement pour étudier les projets et les plans, et orienter les travaux de la Société. Une fois le comité mis sur pied, les membres participeront à la planification des projets, et pourront donner de la rétroaction et conseiller VIA sur l'accessibilité.

3. Domaines énumérés à l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité

3.1 Obstacles et changements en cours

Nos engagements

Écoute active : Nous reconnaissons que les passagers sont les mieux placés pour savoir ce dont ils ont besoin, et 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.

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

Depuis longtemps, VIA Rail se fait un point d'honneur d'écouter ce qu'ont à dire ses passagers sur les obstacles à l'utilisation de ses services. L'atteinte des principes d'accessibilité universelle passe par un processus continu de recensement, d'élimination et de prévention des obstacles.

À sa fondation, en 1977, VIA Rail a hérité des voitures passagers et des gares qui appartenaient à d'autres sociétés ferroviaires. Ce legs comprenait des trains des années 1940, qui n'avaient pas été conçus pour être accessibles. Certains trains de VIA Rail en circulation aujourd'hui précèdent l'adoption des normes canadiennes en matière d'accessibilité. À l'instar de ses trains, beaucoup des gares de VIA Rail sont vieilles; certaines ont même plus de 100 ans. Elles sont fréquentées par des millions de passagers chaque année, et servent de lieu de travail à des centaines de personnes. Nos gares et nos trains doivent être aussi exempts d'obstacles que possible.

Le tableau suivant résume certains des obstacles qui nous ont été signalés.

Obstacles soulevés par les partenaires
<ul style="list-style-type: none"> • D'autres mises à jour seront nécessaires pour que le système de réservation soit entièrement accessible.
<ul style="list-style-type: none"> • Les plateformes numériques pourraient présenter plus de caractéristiques d'accessibilité.
<ul style="list-style-type: none"> • La politique concernant les personnes de soutien pourrait être plus explicite.
<ul style="list-style-type: none"> • Les systèmes de communication dans les gares et à bord des trains doivent être améliorés pour être accessibles à tous.
<ul style="list-style-type: none"> • L'offre de services en langue des signes améliorerait l'accessibilité.
<ul style="list-style-type: none"> • Il faut informer les passagers de toutes les options en matière d'accessibilité pour qu'ils n'aient pas à poser de questions.
<ul style="list-style-type: none"> • Les plans d'évacuation devraient être disponibles en braille.
<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel doit être mieux renseigné sur la façon d'aider les passagers ayant des besoins particuliers.
<ul style="list-style-type: none"> • Les trains peuvent présenter des obstacles pour l'embarquement et les déplacements à bord des personnes à mobilité réduite.
<ul style="list-style-type: none"> • Les salles accessibles peuvent donner une impression d'isolement.
<ul style="list-style-type: none"> • Il faut offrir d'autres modes de communication aux passagers qui ne s'expriment pas de façon verbale.
<ul style="list-style-type: none"> • Il faut offrir des espaces silencieux avec un minimum de stimulation sensorielle où les gens peuvent être au calme.
<ul style="list-style-type: none"> • Il faut se doter de pratiques de recrutement accessibles et inclusives.

Il est important pour nous, à VIA Rail, d'être conscients du travail qui est attendu de nous. Pour améliorer quelque chose, il faut d'abord relever, puis comprendre ce qui cloche. Nous avons l'intention de continuer d'apprendre de nos passagers, afin d'éliminer les obstacles et de prioriser certaines solutions. 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 tôt.

3.1.1 Trains et services à bord des trains

VIA Rail attaque de front ces obstacles 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 améliorations et de recueillir des commentaires sur les nouveaux trains qui seront livrés d'ici 2025. La rétroaction des participants a orienté la conception finale des trains.

Annonces à bord des trains : Un nouveau 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.

Horaire pour les demandes de services spéciaux : L'horaire pour faire une demande de services spéciaux a été prolongé. Avant, les passagers qui voulaient faire une telle demande devaient acheter leur billet durant la journée. Désormais, ils peuvent le faire n'importe quand.

3.1.2 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 d'essais 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 et d'une rampe en spirale reliant le rez-de-chaussée et l'étage inférieur.

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 : Pour que tout le monde ait accès à l'information, 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 aux aires d'arrêt minute : Pour mieux répondre aux besoins de nos passagers, nous offrons maintenant un service d'assistance aux aires d'arrêt minute à 10 de nos gares les plus achalandées. La plupart de ces aires sont désignées par des panneaux installés aux entrées principales.

3.1.3 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, des menus accessibles et un widget de réservation accessible.

Gros caractères, braille, lecture d'écran : 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. Et les passagers qui utilisent un lecteur d'écran peuvent maintenant se rendre sur notre site Web pour consulter la plupart de nos menus en format PDF accessible.

3.2 Améliorations prévues

Nos engagements

Conception proactive : Nous travaillerons à offrir à notre clientèle des options flexibles pour accéder à nos services.

À VIA Rail, nous nous employons à améliorer nos services et à rendre vos déplacements avec nous plus simples et plus agréables. Beaucoup de projets sont en cours; certains portent entièrement sur l'accessibilité, et d'autres présentent un élément lié à l'accessibilité. Nous vous présentons ici les projets prévus à court, moyen et long terme.

Les projets ci-dessous amélioreront l'accessibilité des trains, des gares, des services et des communications. Ils exigent que notre organisation collabore à l'interne, mais aussi à l'externe avec nos passagers et des groupes consultatifs, pour apporter des changements concrets qui auront des effets durables.

Court terme (2021-2022)

3.2.1 Environnement bâti : analyse de l'accessibilité des gares

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

3.2.2 Acquisition de biens, de services et d'installations : processus d'approvisionnement accessible

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.

3.2.3 Conception et la prestation de programmes et de services : sondages sur la communication

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.

3.2.4 Transport : analyse de l'accessibilité et guide de référence pour les trains

VIA Rail veut prévenir et éliminer les obstacles à bord de ses trains en utilisant les commentaires de personnes handicapées 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.

Moyen terme (2022-2023)

3.2.5 Emploi : processus de recrutement amélioré

Notre service 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.

3.2.6 Technologies de l'information et des communications : vidéo en langue des signes

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

3.2.7 Communication : communications accessibles améliorées

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.

Long terme (2023-2025)

3.2.8 Environnement bâti : amélioration à l'accessibilité des gares

L'analyse de l'accessibilité des gares effectuée durant la phase à court terme servira à inventorier et à cibler les zones à l'intérieur et à l'extérieur des gares qui doivent être améliorées. Pour ce faire, on adoptera 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, portes automatiques, cartes en braille, orientation autonome et des zones tranquilles. Ce plan vise, en fin de compte, à prévenir et à éliminer les obstacles, et à standardiser nos gares autant que possible.

3.2.9 Transport : livraison des trains du Corridor

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, 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; et écrans diffusant l'information sur le voyage sous forme de texte.

4. Récapitulatif

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 la prévention des obstacles. Le présent plan d'accessibilité 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 gens. Nous avons à cœur de tenir nos engagements. Ceci n'est que le début, et nous avons besoin de votre aide. Nous continuerons de nous appuyer sur nos passagers et les personnes handicapées pour nous guider, et pour nous aider à faire du train l'un de modes de transport les plus accessibles au Canada.