

Septembre 2023

Plan d'accessibilité pluriannuel

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



Table des matières

Contexte.....	3
Politique d'accessibilité universelle de VIA Rail.....	5
Renseignements généraux.....	9
Consultations	11
Améliorations prévues	17
Environnement bâti.....	18
Acquisition de biens, de services et d'installations.....	20
Conception et la prestation de programmes et de services.....	20
Transport.....	21
Emploi	22
Technologies de l'information et des communications	22
Communication, autres que les technologies de l'information et des communications.....	24
Dispositions du règlement de l'OTC en matière d'accessibilité.....	24
Récapitulatif	30

Contexte

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 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

¹ Enquête canadienne sur l'incapacité, 2017.

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

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

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

- Appeler au **1 888 VIA-RAIL (1 888 842-7245)** ou pour le ATS au **1 800 268-9503** pour les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes;
- Compléter 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;
- Envoyer un message via l'une de nos plateformes de médias sociaux, [Facebook](#), [Twitter](#), ou [Instagram](#);
- Écrire à l'adresse suivante :

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

Notre agent des relations avec la clientèle accusera réception de vos rétroactions et assurera un suivi 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, 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

Depuis longtemps, VIA Rail se fait un point d'honneur d'écouter ce qu'ont à dire ses passagers sur les obstacles qu'ils rencontrent dans leurs expériences de voyage. L'atteinte des principes d'accessibilité universelle passe par un processus continu d'identification, d'élimination et de prévention des obstacles.

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. Ensuite, nous avons identifié les projets à mener pour les éliminer. Par la suite, nous avons fait appel à différents organismes représentants divers handicaps pour avoir la meilleure représentativité possible dans les commentaires que nous cherchions pour notre plan. Nous leur avons présenté les projets que nous prévoyions intégrer au plan d'accessibilité et leur avons demandé si ces projets répondaient adéquatement aux besoins des personnes en situation de handicap.

Ces échanges ont eu lieu en 2020, pendant la pandémie de COVID-19. En raison du contexte et pour procéder en toute sécurité, nous avons adopté une approche virtuelle. Nous avons proposé deux options de participations à nos partenaires. La première consistait à leur envoyer notre plan d'accessibilité par courriel et en leur permettant d'inscrire leurs commentaires et recommandations directement dans le document. L'autre option proposée était une rencontre virtuelle où nous regardions le plan ensemble et le partenaire nous donnait ses commentaires. Nous avons par la suite appliqué au plan les

commentaires et recommandations reçues de la part des différents organismes consultés.

Les partenaires 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 du Canada;
- Autisme Canada.

Notre clientèle

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

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

Obstacles identifiés 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.

Obstacles identifiés par les partenaires

- La politique concernant les personnes de soutien pourrait être plus explicite.
- Les systèmes de communication dans les gares et à bord des trains doivent être améliorés pour être accessibles à tous.
- L'offre de services en langue des signes améliorerait l'accessibilité.
- Il faut informer les passagers de toutes les options en matière d'accessibilité pour qu'ils n'aient pas à poser de questions.
- Les plans d'évacuation devraient être disponibles en braille.
- Le personnel doit être mieux renseigné sur la façon

Obstacles identifiés par les partenaires

d'aider les passagers ayant des besoins particuliers.

- Les trains peuvent présenter des obstacles à l'embarquement et aux déplacements à bord pour les personnes à mobilité réduite.

- Les salles accessibles peuvent donner une impression d'isolement.

- Il faut offrir d'autres moyens de communication aux passagers qui ne s'expriment pas de façon verbale.

- Il faut offrir des espaces silencieux avec un minimum de stimulation sensorielle où les gens peuvent être au calme.

- Il faut se doter de pratiques de recrutement accessibles et inclusives.

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 donc créé un comité consultatif permanent afin que les passagers en situation de handicap puissent participer à la recherche de solutions d'accessibilité qui conviennent à tous. Les membres, 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. Le comité se réunit régulièrement pour étudier les projets et les plans, et orienter les travaux de la Société. Les membres participent à la planification des projets, donnent de la rétroaction et conseillent VIA Rail sur différents dossiers liés à l'accessibilité.

Améliorations prévues

À 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

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.

Environnement bâti

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

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.

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

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, 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, portes automatiques, et l'orientation autonome. Ce plan vise, en fin de compte, à prévenir et à éliminer les obstacles, et à standardiser nos gares autant que possible.

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.

Conception et la prestation de programmes et de services

Sondages sur la communication (2022-2023)

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.

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.

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 :
élevateurs 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.

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.

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 première 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.

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.

Orientation autonome en gares (2023-2025)

Selon les recommandations reçues lors des ateliers organisés avec nos partenaires communautaires, VIA Rail souhaite tester une solution d'orientation autonome pour ses gares. 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.

Communication, autres 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.

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

VIA Rail Canada est assujetti 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)².

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

² 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

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 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.

Horaire pour les demandes de services spéciaux : L'horaire pour faire une demande de services spéciaux a été prolongé. 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 10 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 spéciaux 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, 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.

Récapitulatif

À sa fondation, en 1977, VIA Rail a hérité des voitures pour 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. Nous espérons y parvenir grâce à ce plan d'accessibilité pluriannuel et à un effort organisationnel de sensibilisation à l'accessibilité.

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 passagers. 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 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.

la
voie
qu'on
aime^{MC}