

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE VIA RAIL CANADA INC.

aux recommandations formulées dans le *Rapport 1, Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap, des Rapports 1 à 4 de la vérificatrice générale du Canada*

Numéro de référence dans le rapport	Recommandation du VGC	Réponse du Ministère	Description du résultat final prévu	Date d'achèvement prévue	Jalons importants (description/dates)	Organisation responsable/ point de contact (nom, poste, no de tél.)	Indicateur de réalisation (Pour l'usage du Comité seulement)
1.25	VIA Rail devrait recenser les forces et les points à améliorer en s'appuyant sur son expérience récente des consultations au sujet de sa nouvelle flotte ferroviaire pour le corridor Québec-Windsor afin de concevoir et de mener des consultations utiles et de maintenir un dialogue continu auprès des personnes en situation de handicap dans le but de rendre les déplacements exempts d'obstacles.	Recommandation acceptée. VIA Rail reconnaît la valeur de la recommandation formulée dans le présent rapport et s'appuiera sur sa récente expérience de consultation concernant la nouvelle flotte de trains du Corridor pour élaborer et mener des consultations significatives et inclusives auprès des personnes en situation de handicap afin de progresser vers des voyages sans obstacle. Le prochain projet sur lequel VIA Rail mènera des consultations est la nouvelle flotte de trains longue distance. Cette (ces) consultation(s) aura (auront) lieu au cours de l'année 2023. VIA Rail poursuivra ses consultations avec les personnes en situation de handicap au fur et à mesure que de nouveaux projets verront le jour.	Amélioration de l'engagement des personnes handicapées et, au final, des produits et services plus accessibles à tous les utilisateurs.	En cours	Phases de consultation (selon le projet) <ul style="list-style-type: none"> • Consultation préliminaire avec le Comité consultatif sur l'accessibilité universelle de VIA Rail et la création des sous-comités. • Consultation sur les besoins des utilisateurs, les choses à éviter, les critères de réussite, et les expériences passées des utilisateurs. • Consultation pour présenter des plans, schémas, etc. • Consultation pour faire des tests. • Consultation finale du groupe. 	Catherine Langlois, Conseillère principale, Accessibilité universelle 514 919-3752	
1.34	VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien devraient faire en sorte que leur contenu en ligne respecte les normes sur l'accessibilité des sites Web afin que les voyageuses et voyageurs en situation de handicap puissent facilement trouver les renseignements dont ils ont besoin.	<p>Recommandation acceptée. VIA Rail veillera à ce que son contenu en ligne respecte les normes d'accessibilité au Web en faisant examiner ses sites Web et mobiles une fois par an par un spécialiste de l'accessibilité au Web et corrigera les lacunes des sites en conséquence. VIA Rail pourrait devoir demander des fonds supplémentaires pour se conformer à cette recommandation.</p> <p>Étant donné que VIA Rail procède actuellement à la modernisation de ses divers systèmes clés de soutien des technologies de l'information, dont son système de réservation et le contenu des pages Web, elle veillera à assurer une meilleure circulation de l'information au fur et à mesure de cette modernisation. Par exemple, VIA Rail a consulté des personnes qui utilisent la langue des signes américaine (ASL) et la langue des signes québécoise (LSQ) afin de créer des vidéos expliquant le processus de réservation en langue des signes. Ces</p>	Amélioration de l'accessibilité de nos informations en ligne. Une plus grande satisfaction des utilisateurs de notre site web.	En cours	Surveillance annuelle de l'accessibilité du site Web <ul style="list-style-type: none"> • Décembre '23: VIA Rail fera examiner sa plateforme numérique chaque année par un spécialiste de l'accessibilité du Web et corrigera les lacunes identifiées. • Décembre '23: Le Comité consultatif sur l'accessibilité universelle de VIA Rail effectuera un test du parcours client chaque année afin de corriger les lacunes identifiées en conséquence. 	Philippe Normand, Directeur, Marque et mise en marché 819 574-5550	

		<p>vidéos seront également sous-titrées en anglais et en français et seront intégrées au nouveau système de réservation.</p> <p>Notre page Web viarail.ca/fr fait également l'objet d'améliorations constantes à mesure que VIA Rail lance ses initiatives de modernisation. Les premières améliorations sont prévues pour l'été 2023 et, à ce moment-là, VIA Rail consultera les personnes en situation de handicap dans le but de respecter en tout temps les normes des lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web (WCAG).</p> <p>Nous nous engageons à mettre à jour le contenu de nos sites Web afin de nous assurer que nous respectons les normes WCAG en tout temps.</p>					
1.49	<p>VIA Rail devrait prendre les mesures suivantes :</p> <p>Éborer du contenu pour combler les lacunes dans ses programmes de formation sur l'accessibilité en consultation avec les personnes en situation de handicap;</p> <p>Consulter les personnes en situation de handicap sur les méthodes didactiques et la mise à jour du contenu lié à l'accessibilité;</p> <p>Veiller à ce que le personnel reçoive la formation requise dans les délais prévus afin d'améliorer sa connaissance des obstacles à l'utilisation des transports que rencontrent les personnes en situation de handicap et sa capacité d'éliminer ces obstacles.</p>	<p>Recommandation acceptée. VIA Rail a mis en place un suivi rigoureux de la formation de son personnel de la haute direction et de gestion afin de s'assurer que la formation soit terminée dans les 60 jours suivant son entrée en poste. Chaque mois, VIA Rail fait une validation du personnel qui n'a pas suivi la formation et un courriel est envoyé pour informer la personne qu'elle doit suivre la formation dans un délai de 60 jours.</p> <p>Le matériel de formation actuel de la haute direction sera revu en 2023 en collaboration avec les personnes en situation de handicap. Le délai pour cela dépend de la disponibilité de nos partenaires des groupes de défense des droits. La révision portera sur les lacunes éventuelles et intégrera les méthodes pédagogiques proposées pour la formation des employés syndiqués et de la gestion, le cas échéant.</p>	<p>Moins de lacunes dans notre formation en ce qui concerne le Règlement sur l'accessibilité des transports pour les personnes handicapées. Potentiel d'amélioration des approches pédagogiques de nos formations.</p>	31 décembre 2023	<p>Actions</p> <ul style="list-style-type: none"> Mensuel, débuté mars '23: Un suivi sera effectué sur l'achèvement de la formation des cadres et des dirigeants dans les 60 jours suivant leur embauche. Décembre '23: Le matériel actuel de formation pour les gestionnaires sera revu en collaboration avec les personnes en situation de handicap. Décembre '23: L'examen de la formation portera sur les lacunes et intégrera les méthodes d'enseignement proposées, tant pour les employés syndiqués que pour les cadres. 	<p>André Michaud, Directeur, Formation et développement</p> <p>514 210-9427</p>	
1.69	<p>VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien devraient chacune élaborer et mettre en œuvre une stratégie pour améliorer leur analyse des données sur les plaintes afin de brosser un tableau plus complet des obstacles que rencontrent les personnes en situation de handicap.</p>	<p>VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien devraient chacune élaborer et mettre en œuvre une stratégie pour améliorer leur analyse des données sur les plaintes afin de brosser un tableau plus complet des obstacles que rencontrent les personnes en situation de handicap et s'aligner sur la Stratégie fédérale de mesure et de données sur l'accessibilité 2022 à 2027.</p>	<p>Améliorer nos services en identifiant et en y remédiant mieux les problèmes et les obstacles rencontrés par nos passagers.</p>	En cours	<p>Actions</p> <ul style="list-style-type: none"> Chaque quart, débuté février '23: L'équipe d'Accessibilité se réunira tous les trimestres au sujet du rapport sur les plaintes afin de dégager les tendances et de déterminer comment améliorer la situation. 	<p>Catherine Langlois, Conseillère principale, Accessibilité universelle</p> <p>514 919-3752</p>	

	<p>Chaque stratégie devrait être élaborée en collaboration avec les personnes en situation de handicap et s'aligner sur la Stratégie fédérale de mesure et de données sur l'accessibilité 2022 à 2027.</p>				<ul style="list-style-type: none">• Chaque quart, débuté février '23: L'équipe d'Accessibilité signalera les plaintes aux unités concernées, déterminera les mesures à prendre et produira un rapport en fonction des mesures prises.• Chaque rencontre du Comité consultatif : L'équipe d'Accessibilité présentera le rapport sur les plaintes au Comité consultatif sur l'accessibilité universelle.		
--	--	--	--	--	---	--	--