

Rapport de VIA Rail Canada pour le Comité permanent des comptes publiques sur les transports accessibles aux personnes en situation de handicap

Chambre des Communes du Canada

31 juillet 2024

la voie qu'on aime





Introduction

Chez VIA Rail, nous faisons plus que transporter des passagers. Nous nous efforçons d'être le mode de transport national le plus accessible au Canada. Nous visons à offrir aux voyageurs un moyen de déplacement sensé en leur donnant accès à un mode de transport durable, abordable et accessible. En favorisant une meilleure accessibilité de nos installations, nous améliorons l'expérience client de tous nos passagers et contribuons à faire du Canada un pays exempt d'obstacles.

Le présent rapport de conformité décrit les mesures mises en œuvre par VIA Rail à la suite des recommandations formulées dans le rapport d'audit du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) sur le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH).

Dans le rapport d'audit du BVG, quatre (4) domaines principaux ont été évalués :

- [Recommandation 1 - Consultation](#)
- [Recommandation 2 - Accessibilité du Web](#)
- [Recommandation 4 - Formation](#)
- [Recommandation 8 - Plaintes relatives à l'accessibilité](#)

Pour chaque domaine, VIA Rail a mis en place des mesures afin de respecter les normes d'accessibilité et les meilleures pratiques et ce, tel que détaillé ci-dessous.

la voie qu'on aime





Recommandation 1 - Consultation

La recommandation 1 du BVG était à l'effet que VIA Rail devait présenter au comité un rapport sur les consultations effectuées avec des personnes handicapées pour sa nouvelle flotte longue distance mieux connue sous le nom de "Flotte longues distances, régionales et éloignées" (LDRE).

VIA Rail s'est appuyée sur son expérience de consultation avec la nouvelle flotte du Corridor pour élaborer et mener des consultations significatives et inclusives auprès des personnes handicapées afin d'améliorer l'expérience de voyage sans obstacle.

Nous avons donc utilisé les mêmes méthodes de consultation pour notre projet de renouvellement de la flotte LDRE. Nous avons tenu notre première consultation, sur ce projet, auprès des personnes handicapées à Ottawa le 30 janvier 2024. Après la consultation, VIA Rail a regroupé toute la rétroaction des participants dans un seul fichier et l'a partagé avec lesdits participants. À titre de référence, nous avons inclus le fichier nommé "Recommandation 1 Consultation FR" dans le dossier ci-joint.

VIA Rail a d'ailleurs l'intention de mener d'autres consultations auprès des personnes handicapées pour le renouvellement de la flotte LDRE et ce, au fur et à mesure que le projet avancera.

Dans le même ordre d'idées, VIA Rail a également tenu des consultations auprès des personnes handicapées sur plusieurs autres initiatives en 2024, notamment notre projet d'orientation autonome et un projet pilote de forfaits voyage accessibles.

la voie qu'on aime





Recommandation 2 – Accessibilité du Web

Pour résoudre les problèmes d'accessibilité du Web, VIA Rail a embauché un spécialiste de l'accessibilité du Web, David Berman (CPWA, CPACC, WAS, ADS) Communications, pour effectuer une analyse et une vérification de l'accessibilité de notre site Web. Nous avons reçu leur rapport d'audit de la part de M. Berman le 31 janvier 2024.

En février 2024, VIA Rail a transmis le rapport de M. Berman à une agence embauchée afin de faire les modifications à son site internet. Depuis, l'équipe Web de VIA Rail travaille de concert avec ladite agence afin de corriger les éléments non conformes. Les travaux sont toujours en cours à ce jour. Une fois terminés, nous effectuerons des tests avec notre Comité consultatif sur l'accessibilité universelle. Des informations complémentaires vous seront envoyées dans les semaines à venir.

Au surplus, en juillet 2024, VIA Rail a effectué des tests sur son système de réservation avec la participation de certains membres de son Comité consultatif sur l'accessibilité universelle. Malheureusement, VIA Rail n'a pas été en mesure d'effectuer des tests avec un nombre suffisant de membres de son comité afin d'obtenir des résultats concluants. Conséquemment, nous devons effectuer des tests supplémentaires avant de déterminer les prochaines étapes.

Il est à noter qu'en août 2024, nous effectuerons également des tests avec notre Comité consultatif sur l'accessibilité universelle pour notre nouvelle application mobile qui est en phase bêta.



Recommandation 4 - Formation


Conformité de la formation des gestionnaires sur l'accessibilité

VIA Rail a mis en place un système de suivi rigoureux afin de s'assurer que ses gestionnaires complètent la formation sur l'accessibilité dans les 60 jours suivant leur entrée en fonction. Chaque mois, VIA Rail effectue une vérification de la liste des gestionnaires qui n'ont toujours pas complété la formation et pour qui le délai de 60 jours arrive à échéance prochainement. Un courriel est alors envoyé à chaque personne n'ayant pas complété la formation afin de l'informer de son obligation de la compléter avant l'échéance des 60 jours. Un courriel est également envoyé au supérieur du gestionnaire afin de l'informer que son employé n'a toujours pas complété la formation obligatoire. Dans notre rapport de juin 2024, un seul gestionnaire parmi les nouvelles embauches n'avait pas complété la formation sur l'accessibilité dans les 60 jours précédant sa date d'embauche.

Révision et mise à jour de la formation pour les gestionnaires

En 2023, notre équipe de formation a fait revoir notre matériel de formation destiné aux gestionnaires par des professionnels expérimentés en accessibilité, qui ont eux-mêmes un handicap. Ceux-ci ont guidé notre équipe de formation pendant le processus d'examen et de mise à jour. À la suite de la révision, VIA Rail a mis à jour ses formations en intégrant les suggestions des professionnels expérimentés en accessibilité.

Les principaux changements apportés aux formations sont les suivants : le langage (afin de rendre le matériel plus actuel et inclusif) et la création de nouvelles vidéos éducatives. Ces vidéos mettent d'ailleurs en lumière des personnes handicapées et leurs expériences vécues. Elles expliquent, selon leur handicap, comment il est suggéré d'interagir avec elles afin de leur offrir un service respectueux et digne.



Recommandation 8 - Plaintes relatives à l'accessibilité

VIA Rail a élaboré et mis en œuvre une stratégie visant à améliorer son analyse des données sur les plaintes afin d'obtenir un portrait plus complet des obstacles rencontrés par les clients en situation de handicap.

La stratégie comprend l'examen de toutes les plaintes relatives à l'accessibilité du mois précédent et la production d'un rapport mensuel sur les plaintes liées à l'accessibilité. Ce rapport indique le type de plainte et permet d'en identifier les causes principales et de dégager des tendances.

Par la suite, l'équipe d'accessibilité présente le rapport à la direction de l'expérience client pour discuter des mesures à prendre afin d'empêcher que le même type de plaintes se reproduisent. Par la suite, l'équipe d'expérience client et l'équipe d'accessibilité s'entendent sur les actions correctives qu'ils mettront en place pour améliorer la situation.