

# Politique d'accessibilité universelle de VIA Rail

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.

## Les principes d'accessibilité de VIA Rail

VIA Rail s'emploie à offrir, et reconnaît qu'il est important d'offrir, un service qui :

- est accueillant pour tous ses passagers;
- permet un déplacement sécuritaire, confortable et pratique;
- respecte l'autonomie, la dignité et l'indépendance de chacun et chacune;
- assure une pleine participation grâce à un environnement inclusif et intuitif; et
- met à la disposition des passagers d'autres options significatives.

## Nos engagements

Chez VIA Rail, nous accordons une importance égale à tous nos passagers et nous prenons les engagements suivants :

- **Notre culture** : nous continuerons d'être des agents de transformation afin de promouvoir une culture fondée sur le respect et la dignité.
- **Leadership** : nous visons à intégrer le critère de l'accessibilité dans les processus de prise de décisions à tous les niveaux de notre organisation, afin d'améliorer sans cesse l'expérience de nos passagers.
- **Engagement permanent** : nous accordons de l'importance à l'expérience vécue par nos passagers et solliciterons leur avis pour concevoir de nouvelles possibilités de voyage sur notre réseau. Nous vous rendrons compte régulièrement des progrès que nous réaliserons à cet égard.
- **Formation** : nous nous doterons de la formation et des outils nécessaires pour bien vous servir.
- **Communications** : nous vous communiquerons en temps opportun de l'information claire et cohérente.
- **Nous sommes à votre écoute** : nous sommes conscients que vous êtes ceux et celles qui savent ce qui est mieux pour vous et nous nous efforcerons de créer un environnement dans lequel vous vous sentirez à l'aise de demander des services qui vous conviennent.
- **Un accès exempt d'obstacles** : nous déployons tous les efforts possibles pour éliminer les obstacles et en prévenir de nouveaux dans l'ensemble de nos gares, trains et plateformes numériques.
- **Une conception proactive** : nous nous emploierons à vous offrir des options flexibles pour l'accès à nos services.
- **Collaboration** : nous collaborerons avec les partenaires de la communauté afin d'améliorer continuellement l'accessibilité à nos services.



Cynthia Garneau  
Présidente et chef de la direction  
VIA Rail Canada inc.  
Juin 2020