

Annexe B : Conformité de VIA Rail aux exigences d'information du public

Taux de conformité globale (décembre 2009)	Taux de conformité globale (septembre 2010)
63 % (25 % des gares) Oshawa Québec	100 % (100 % des gares) Kingston London Montréal Oshawa Ottawa Québec Toronto Windsor
50 % - 56 % (75 % des gares) Kingston London Montréal Ottawa Toronto Windsor	

Notes explicatives sur les résultats présentés dans les annexes A, B et C :

1. Pour calculer le niveau de conformité, la mention « oui » équivaut à « 1 » et la mention « non » équivaut à « 0 ». Les services de transport terrestre de base non accessibles ne reçoivent pas de note, parce qu'ils ne sont pas pertinents à la prestation de services de transport terrestre aux personnes ayant une déficience.
2. La conformité à la sous-section 2.7.3 représente une moyenne mathématique des variables de cette section, à l'exclusion du transport terrestre non accessible (voir note 1).
3. La conformité à la sous-section 3.3.2 est soit 100 %, soit 0 %, selon que le site Web de l'exploitant de la gare renferme un processus pour formuler des plaintes ou non.
4. La conformité aux sous-sections 3.5.1 et 3.5.2 est une moyenne mathématique des 7 ou 8 variables de cette section.
5. La « conformité globale » est une moyenne mathématique des 13 ou 14 variables de toutes les sections. Comme il y a plus de variables aux sous-sections 3.5.1 et 3.5.2, elle est davantage pondérée en fonction de ces sections.

**Code des gares – conformité de VIA Rail aux exigences d'information du public
(décembre 2009 et septembre 2010)**

Sous-section	Service	Kingston		London		Montréal ¹		Oshawa ¹	
		Déc.	Sept.	Déc.	Sept.	Déc.	Sept.	Déc.	Sept.
2.7.3	Transport terrestre								
	- Taxi	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Non	Non
	- Voiture de location	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non
	- Navette	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
	Transport terrestre accessible								
	- Taxi	Non	Oui•	S/O	S/O	Non	Oui•	S/O	S/O
	- Voiture de location	S/O	S/O	Non	Oui•	Non	Oui•	S/O	S/O
	- Navette	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O
	Procédures de prestation des services de transport terrestre accessibles	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O
	Transport terrestre pour les personnes utilisant des aides à la mobilité de taille importante	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
3.3.2	Processus pour formuler des préoccupations et des plaintes	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
3.5.1 et 3.5.2	Caractéristiques d'accessibilité des gares								
	- Heures d'ouverture	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	- Aires de stationnement réservées	Non	Oui•	Non	Oui•	Non	Oui•	Non	Oui•
	- Aires de débarquement et de prise en charge des voyageurs	Non	Oui•	Non	Oui•	Non	Oui•	Non	Oui•
	- Info sur l'aide aux voyageurs	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	- Fauteuils roulants/voiturettes électriques	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	- Aires de soulagement	Non	Oui•	Non	Oui•	Non	Oui•	Non	Oui•
	- Transport accessible entre les gares	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O
- Laissez-passer d'accompagnateur	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	
Autre	Page Web distincte sur l'accessibilité	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Conformité globale*								
	Sous-section 2.7.3	50%	100%	50%	100%	33%	100%	100%	100%
	Sous-section 3.3.2	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Sous-sections 3.5.1 et 3.5.2	50%	100%	50%	100%	50%	100%	50%	100%
	~~ Conformité globale	56%	100%	56%	100%	50%	100%	63%	100%

¹ - VIA Rail n'est pas assujettie au Code des gares à ces endroits. Voir la page 8 pour de plus amples renseignements.

* Indique que les résultats de 2009 ont trait à l'information de surveillance du site Web seulement et les résultats de septembre 2010 comprennent toutes les méthodes de communication.

• Indique que les passagers peuvent communiquer avec l'aérogare par téléphone, ATS ou un autre système de communications pour obtenir l'information qui n'a pas été trouvée sur le Web.

S/O = Sans objet

Note 1 : Ces gares de VIA RAIL ne sont pas assujetties au Code des gares. Voir les explications supplémentaires à la page 8.

**Code des gares – conformité de VIA Rail aux exigences d'information du public
(décembre 2009 et septembre 2010)**

Sous-section	Service	Ottawa		Ville de Québec		Toronto ¹		Windsor	
		Déc.	Sept.	Déc.	Sept.	Déc.	Sept.	Déc.	Sept.
2.7.3	Transport terrestre								
	- Taxi	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
	- Voiture de location	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	Non	Non
	- Navette	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
	Transport terrestre accessible								
	- Taxi	Non	Oui•	S/O	S/O	Non	Oui•	Non	Oui•
	- Voiture de location	S/O	S/O	S/O	S/O	Non	Oui•	S/O	S/O
	- Navette	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O
	Procédures de prestation des services de transport terrestre accessibles	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O
	Transport terrestre pour les personnes utilisant des aides à la mobilité de taille importante	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
3.3.2	Processus pour formuler des préoccupations et des plaintes	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
3.5.1 et 3.5.2	Caractéristiques d'accessibilité des gares								
	- Heures d'ouverture	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	- Aires de stationnement réservées	Non	Oui•	Non	Oui•	S/O	S/O	Non	Oui•
	- Aires de débarquement et de prise en charge des voyageurs	Non	Oui•	Non	Oui•	Non	Oui•	Non	Oui•
	- Info sur l'aide aux voyageurs	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	- Fauteuils roulants/voiturettes électriques	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	- Aires de soulagement	Non	Oui•	Non	Oui•	Non	Oui•	Non	Oui•
	- Transport accessible entre les gares	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O
- Laissez-passer d'accompagnateur	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	
Autre	Page Web distincte sur l'accessibilité	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Conformité globale*								
	Sous-section 2.7.3	50%	100%	100%	100%	33%	100%	50%	100%
	Sous-section 3.3.2	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Sous-sections 3.5.1 et 3.5.2	50%	100%	50%	100%	60%	100%	50%	100%
	~~ Conformité globale	56%	100%	63%	100%	56%	100%	56%	100%

¹ - VIA Rail n'est pas assujettie au Code des gares à ces endroits. Voir la page 8 pour de plus amples renseignements.

* Indique que les résultats de 2009 ont trait à l'information de surveillance du site Web seulement et les résultats de septembre 2010 comprennent toutes les méthodes de communication.

• Indique que les passagers peuvent communiquer avec l'aérogare par téléphone, ATS ou un autre système de communications pour obtenir l'information qui n'a pas été trouvée sur le Web.

S/O = Sans objet

Note 1 : Ces gares de VIA RAIL ne sont pas assujetties au Code des gares. Voir les explications supplémentaires à la page 8.