

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2016



Créer des possibilités de transport en commun régional pour tous

Remerciements

Nous aimerions souligner le travail des anciens membres du comité consultatif sur l'admissibilité (CCA), M. Sean Henry et M. Brian Moore, qui se sont retirés du CCA en 2016. Tous deux ont apporté une précieuse contribution à notre travail de planification de l'accessibilité. Nous aimerions par ailleurs souhaiter la bienvenue à M. Gordon Ryall et à Mme Heather Willis, qui ont joint le CCA de Metrolinx en 2015.

Nous aimerions en outre remercier tous les membres du comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx pour le travail remarquable qu'ils effectuent à titre de bénévoles pour améliorer l'accessibilité à nos services.

1. Introduction

Le présent état d'avancement du plan d'accessibilité 2016 fournit une mise à jour annuelle de l'état du Plan pluriannuel d'accessibilité publié en décembre 2012 ainsi que de l'état d'avancement du plan d'accessibilité 2015.

Metrolinx, un organisme de la Couronne de la province de l'Ontario relevant du ministère des Transports, compte trois divisions opérationnelles : GO Transit, PRESTO et Union Pearson Express.

Cet état d'avancement, de concert avec le Plan pluriannuel d'accessibilité de Metrolinx le (« Plan ») publié en décembre 2012, remplit les obligations légales de Metrolinx pour 2016 en vertu de la Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) de publier un plan annuel d'accessibilité et également en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) de publier un état d'avancement annuel de son Plan.

Le Plan pluriannuel d'accessibilité de Metrolinx publié en décembre 2012 et d'autres documents sur la planification de l'accessibilité peuvent être consultés sur le site Web de Metrolinx à l'adresse <http://www.metrolinx.com/fr/aboutus/accessibility/default.aspx>. Conformément à la LAPHO, le Plan doit être mis à jour tous les cinq ans.

Metrolinx, y compris ses divisions opérationnelles, tient à ce que les plans soient mis en œuvre pour assurer la conformité à la LAPHO. Elle continue d'apporter des améliorations et de supprimer des obstacles à ses activités afin d'améliorer la qualité des services pour tous les clients, y compris ceux qui sont handicapés. Metrolinx se conformera aux futures exigences réglementaires lorsque celles-ci entreront en vigueur. D'une manière plus générale, Metrolinx encourage l'amélioration de l'expérience client pour tous plutôt que de se concentrer uniquement sur ses obligations envers la LAPHO.

Le programme d'accessibilité de Metrolinx s'inspire de l'énoncé d'engagement de l'entreprise suivant :

Metrolinx s'engage à garantir que ses services et sites d'exploitation sont accessibles pour tous les clients et employés, conformément à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), et à travailler avec les partenaires de la RGTH (région du grand Toronto et de Hamilton) pour la planification, la construction et l'exploitation d'un

système de transports intégré accessible. La société veillera à éliminer les barrières actuelles à ses services et évitera de créer d'autres barrières. De plus, elle fera preuve de leadership, mènera de vastes consultations et intégrera les meilleures pratiques pour améliorer l'accessibilité à ses services.

2. Réalisations en matière d'accessibilité et activités prévues

Metrolinx, GO Transit, PRESTO et UP Express ont poursuivi leurs améliorations apportées aux services actuels et planifiés.

Cette section se penchera sur les réalisations effectuées en matière d'accessibilité ainsi que sur les projets d'avenir articulés selon les trois principes de Metrolinx : *Planifier*, *Construire* et *Exploiter*.

2.1. Planifier

2.1.1. Site Metrolinx

2.1.1.1. Metrolinx a établi une stratégie de diversité et d'inclusion, afin de pouvoir miser sur des effectifs diversifiés et inclusifs, un atout nécessaire pour favoriser l'innovation et la créativité et orienter les stratégies de l'entreprise. Grâce à ce programme de diversité et d'inclusion, Metrolinx souhaite révéler des talents et augmenter la confiance et le bien-être des employés. L'accessibilité représente un enjeu important de ce programme de diversité et d'inclusion.

2.1.1.2. Metrolinx poursuivra sa collaboration avec les fournisseurs de services de transport adapté municipaux dans la RGTH pour faciliter les déplacements hors des limites pour les personnes handicapées, en mettant entre autres l'accent sur l'harmonisation de l'admissibilité, ainsi que sur une trousse d'information régionale pour les déplacements franchissant des limites municipales.

2.1.2. GO Transit

2.1.2.1. Le manuel d'exigences de conception de GO Transit a été mis à jour afin de se conformer à la nouvelle réglementation ontarienne (O Reg) 368/13 (amendement au Code du bâtiment de l'Ontario, 2012).

2.1.2.2. Au cours des prochaines années, de nombreuses nouvelles gares entièrement accessibles s'ajouteront au réseau de train de GO, dont plusieurs emplacements restent encore à

déterminer.

2.1.2.3. L'accessibilité constituera un aspect important de la conception des stations d'autobus suivantes :

- Station d'autobus Highway 407 et Jane – cette nouvelle station d'autobus accessible fera partie de la nouvelle station Highway 407 du prolongement de la ligne de métro Spadina de la TTC. La date d'ouverture de la station est prévue au courant de l'hiver 2017-2018. Ce projet est supervisé par la TTC.
- Nouvelle station d'autobus de la gare Union – une nouvelle station d'autobus accessible sera construite sur Bay Street et sur West Lakeshore Boulevard au centre-ville de Toronto. La station d'autobus inclura des rampes d'accès à l'entrée principale au nord et au sud, de même que des salles de bain accessibles, des portes automatiques et aucune différence d'élévation du sol sur chaque étage. Les travaux seront terminés d'ici la fin de 2019.

2.1.2.4. Le Guide d'accessibilité de GO fait actuellement l'objet d'une mise à jour et sera publié en ligne et accessible en libre-service dans le cadre d'un programme de formation à l'utilisation des transports en commun de GO Transit.

2.1.3. **PRESTO**

2.1.3.1. PRESTO se penche sur la façon dont le système pourrait faciliter les déplacements des accompagnateurs dans les réseaux de transport en commun classique et adapté.

2.1.4. **Nouveau transport en commun rapide**

2.1.4.1. La planification et la construction du TLR Eglinton Crosstown ont progressé et respectent l'échéancier pour son ouverture prévue en 2021.

2.1.4.2. Un partenariat à court terme a été établi avec la communauté pour atténuer les répercussions des constructions sur l'orientation des clients nécessitant une accessibilité accrue près de Bayview et d'Eglinton, un secteur qui dispose de nombreux fournisseurs de services pour les personnes à mobilité réduite.

- 2.1.4.3. Les projets de TLR Finch West, Sheppard East, Hurontario et Hamilton vont de l'avant. Les dates d'ouverture planifiées pour Finch West, Hurontario et Hamilton sont en 2021, 2022 et 2024 respectivement, alors que celle prévue pour Sheppard East reste encore à déterminer. Les exigences en matière de conception seront respectées dans le cadre de ces projets.

2.2. Construction

2.2.1. GO Transit

- 2.2.1.1. Les progrès se sont poursuivis pour rendre le service ferroviaire GO accessible dans les six gares GO non accessibles restantes. Dans la plupart des cas, les améliorations aux gares sont apportées dans le cadre du programme d'immobilisation sur 10 ans du service régional express (SRE). Au fur et à mesure que le programme de SRE de GO se déroule, la portée et les échéanciers pourraient fait l'objet de modifications :
- Gare GO de Long Branch, ligne Lakeshore West – des ascenseurs, des quais améliorés et des abris seront ajoutés. L'ouverture de la gare est prévue pour la fin de 2021.
 - Gare GO de Mimico, ligne de Lakeshore West – les discussions sont en cours avec la Ville de Toronto concernant l'avenir de la gare de Mimico relativement à la possibilité d'intégration d'une nouvelle gare à Park Lawn Road. Entre-temps, et jusqu'à ce que les importantes décisions soient prises, des mesures seront mises en place afin de faciliter l'accessibilité.
 - Gare GO de Kipling, ligne de Milton – la fin des travaux d'accessibilité est prévue pour la fin de 2021. La gare rénovée comportera des liaisons accessibles entre le train de GO et les services de la TTC et comprendra une nouvelle station d'autobus accessible pour MiWay (Mississauga Transit) et possiblement GO Transit.
 - Gare GO de Georgetown, ligne de Kitchener – un projet d'amélioration temporaire de l'accessibilité permettant un meilleur accès universel aux trajets de trains vers la gare

s'est achevé à l'été 2015. La construction d'une gare accessible devrait se terminer à l'été 2019. L'accessibilité à la gare de Georgetown a été augmentée provisoirement au cours des deux dernières années, et les modifications permanentes auront lieu dans un avenir très rapproché.

- Gare GO de Bloor, ligne de Kitchener – la gare est devenue accessible à l'hiver 2015-2016 (la portion UP Express de la gare est accessible depuis l'inauguration du service en juin 2015). L'accès direct depuis la station Dundas West de la TTC et le Railpath en est aux étapes préliminaires.
- Gare GO d'Eglinton, ligne de Lakeshore East – les mises à niveau et les travaux de construction du tunnel et du quai auront pour résultat une accessibilité complète de la gare d'ici 2021.

2.2.1.2. Des installations et éléments accessibles ont été ou seront ajoutés dans le cadre des améliorations aux gares GO suivantes :

- Centre GO de Hamilton, ligne Lakeshore West – des modifications d'accessibilité seront apportées à ces installations patrimoniales afin de les rendre conformes aux normes actuelles en fait d'accessibilité ainsi qu'aux normes du manuel d'exigences de conception de GO. La construction commencera en 2018 et se terminera en 2021.
- Gare GO de Burlington, ligne Lakeshore West – un nouveau bâtiment de gare sera construit pour améliorer l'accessibilité aux toilettes, à la zone d'attente et à la billetterie ainsi que pour fournir un abri pour tous les trajets accessibles dans l'ensemble de la gare, ce qui permet une circulation en douceur entre la billetterie, les ascenseurs et les quais. La conclusion de ce projet était prévue à la fin de 2016.
- Gare GO d'Acton, ligne Kitchener – les travaux sont en cours afin de déplacer le mini quai pour l'adapter à des trains de 12 voitures. L'accessibilité sera maintenue tout au long des travaux de construction.
- Gare GO de Weston, ligne de Kitchener – la gare rénovée et accessible comportant un nouveau point d'accès redondant a ouvert ses portes à l'automne 2015.
- Gare GO de Brampton, ligne de Kitchener – la modernisation du quai et de la gare améliorera l'accessibilité des toilettes et comportera un abri sur le quai. Des places de

stationnement accessibles additionnelles seront aussi aménagées. Les bordures à carreaux détectables seront installées sur les quais nord et sud, et des abris accessibles seront aménagés sur le quai nord. Le projet prendra fin à l'été 2019.

- Gare GO de Malton, ligne de Kitchener – la modernisation du quai comptera des bordures à carreaux détectables ainsi que des abris accessibles sur les quais nord et sud. Un nouveau tunnel avec ascenseurs sera aménagé. Ces travaux se termineront d'ici la fin de 2019. Les travaux du nouveau bâtiment de gare doté de nouvelles caractéristiques d'accessibilité, comme des aires d'attente plus larges ainsi qu'un accès direct au quai, seront entamés en 2020.
- Gare GO de Bramalea, ligne de Kitchener – de nombreuses améliorations à l'accessibilité devront être apportées à la gare, notamment : un parc de stationnement à étages accessibles et à plusieurs niveaux accompagné d'un passage supérieur et d'ascenseurs pour un accès direct aux quais ferroviaires; la construction d'un nouveau bâtiment de gare avec toilettes à accès facile et des tunnels piétonniers entièrement accessibles; un stationnement accessible adjacent au bâtiment de gare. Le projet devrait s'achever d'ici la fin de 2020.
- Bay Concourse à la gare Union – le Bay Concourse d'origine subit actuellement des rénovations majeures dans le but d'en faire un nouveau passage de gare accessible comptant des ascenseurs vers les quais de GO, des toilettes accessibles et un affichage numérique donnant des renseignements sur les services de GO. Le nouveau Bay Concourse devrait entrer en service d'ici la fin de 2018.
- Gare GO de Rouge Hill, ligne Lakeshore East – un nouvel édifice ainsi que de nouveaux quais pour la gare sont en cours de conception. Lorsque les travaux seront terminés, deux ascenseurs ainsi que deux tunnels offriront un accès redondant.
- Gare GO de Whitby, ligne de Lakeshore East – la modernisation et les travaux de construction du tunnel, de l'ascenseur et du quai, ainsi que la construction d'un nouveau bâtiment de gare situé près du parc de stationnement à étages doté de places de stationnement accessibles devraient prendre fin d'ici 2021. Le projet a été retardé afin d'éviter des constructions durant les Jeux panaméricains et

parapanaméricains.

- Gare GO d'Oshawa, ligne Lakeshore East – le nouveau bâtiment de la gare accessible accueillera les services de VIA Rail et de GO Transit. De plus, le couloir de dépose-minute et le stationnement seront modifiés pour améliorer la circulation des navetteurs en général tout en fournissant des places de stationnement accessibles supplémentaires. Le bâtiment existant demeurera en service pendant la construction; la démolition se fera une fois le nouveau bâtiment construit. La construction a commencé à l'automne 2014 et la nouvelle gare sera ouverte au public à la fin de 2017. Ce projet a été retardé afin d'éviter la construction pendant les Jeux panaméricains et parapanaméricains.

2.2.1.3. Pour mieux servir tous les clients, des modifications opérationnelles et des améliorations aux infrastructures ont également été apportées aux stations d'autobus non accessibles restantes.

- Station d'autobus de Square One – une nouvelle station d'autobus accessible avec de nouveaux comptoirs de service, de nouvelles toilettes et une nouvelle zone d'attente sont désormais en service.
- Scarborough Town Centre – le centre commercial a changé ses portes au niveau de la zone d'arrêt d'autobus pour les transformer en sortie d'urgence seulement, ce qui signifie que relier le passage piétonnier à ses portes est désormais impossible. La TTC explore actuellement un certain nombre de possibilités afin d'améliorer l'accessibilité de cette station d'autobus.

2.2.1.4. Sur les 27 parc-o-bus de GO Transit, 25 sont actuellement accessibles.

2.2.1.5. En 2015, GO Transit a travaillé en collaboration avec les municipalités afin de transformer plus de 100 arrêts d'autobus non accessibles et de les adapter aux élévateurs à bord des autobus de GO. En 2016, 13 arrêts d'autobus supplémentaires appartenant aux municipalités et desservis par GO Transit ont été modifiés pour répondre aux exigences des élévateurs des autobus GO. Depuis la fin de 2016 et au cours de 2017, 65 autres arrêts ont été ou seront à l'étude aux fins de modernisation éventuelle.

2.2.1.6. Cinq voitures accessibles seront ajoutées à la flotte de trains de GO en 2017 et 24 autres le seront d'ici 2020, qui utiliseront un nouveau quai permettant la gestion

d'énergie de collision.

2.2.1.7. Les nouveaux autobus à étages à plancher surbaissé de GO comporteront des planchers surbaissés et seront moins hauts; 33 de ces nouveaux autobus ont été livrés en 2016 et 74 autres le seront en 2017. Leur nouvelle hauteur légèrement plus basse leur permettra d'emprunter les mêmes voies que les autobus traditionnels MCI à planchers hauts. Ces nouveaux autobus offriront des améliorations en matière d'accessibilité, dont :

- Des rampes d'accès plus longues et plus étroites facilitant l'embarquement, passant d'une pente de 1:4 à 1:6, permettant de supporter jusqu'à 450 kg (une augmentation de 25 % par rapport aux rampes actuelles);
- Des zones plus spacieuses réservées aux passagers utilisant des aides à la mobilité sur roues;
- Des soutes à bagages faciles d'accès, pour entreposer les aides à la mobilité légères et stationnaires.

2.2.2. **PRESTO**

2.2.2.1. Un dispositif de sortie audio est actuellement en installation sur les nouveaux appareils mobiles de paiement des tarifs Android qui seront utilisés par certaines sociétés de transport dans leurs véhicules spécialisés et leurs les points de vente.

2.2.2.2. L'information tactile et visuelle des bornes de rechargement libre-service ainsi que des distributeurs automatiques de titres de transport aller simple de la TTC sont actuellement améliorés pour qu'ils soient plus intuitifs, au bénéfice de tous les clients.

2.2.2.3. Le site Web de PRESTO subit une mise à jour afin d'améliorer l'interface d'utilisateur, laquelle présentera une conception réactive mieux adaptée aux appareils mobiles. L'accessibilité du site Web sera conservée.

2.2.2.4. Les services de carte PRESTO (vente, requête et chargement) sont actuellement ajoutés sur certains appareils distributeurs de billets (ADB) d'UP Express et de GO. Ces ADB sont déjà dotés d'un mode d'assistance audio qui peut être utilisé pour accéder aux services PRESTO.

2.2.2.5. Un nouvel appareil PRESTO offrant des services complets (vente et chargement de

cartes) est en cours de conception pour la TTC. L'accessibilité a été prise en compte tout au long du processus.

2.2.2.6. D'autres lecteurs secondaires PRESTO (abaissés) seront ajoutés dans les voies d'accès larges des nouveaux postes de péage actuellement installés pour la TTC. Cela viendra en aide aux utilisateurs en position assise qui pourraient avoir de la difficulté à atteindre les lecteurs primaires situés plus en hauteur aux postes de péage.

2.2.3. **UP Express**

2.2.3.1. Le comptoir de service de la gare Union a été modifié afin d'augmenter l'espace de retrait dans le but de mieux servir les gens qui utilisent des aides à la mobilité sur roues.

2.2.3.2. Des bandes de couleurs contrastantes ont été ajoutées le long des rampes à l'intérieur des portes des trains d'UP Express pour en faciliter la visibilité.

2.2.4. **Nouveau transport en commun rapide**

2.2.4.1. Les travaux sur le service d'autobus rapides Transitway de Mississauga se poursuivent. Toutes les commodités, telles que les ascenseurs et les stations, sont faciles d'accès. Les gares de Winston Churchill et de Renforth Gateway sont actuellement en construction et devraient entrer en service en 2017.

2.2.4.2. Les travaux de construction des voies du service d'autobus rapides VIVA de la région de York se poursuivent. Les dates de fin des travaux pour les différents segments des voies rapides VIVA sont les suivantes :

- Autoroute 7 Ouest : 2020/2021
- Davis Drive (Yonge Street jusqu'à Roxborough Road) : Décembre 2015
- Yonge Street : 2018
- Autoroute 7 Est, Enterprise Drive, Birchmount à Kennedy : 2021

2.2.4.3. La construction du TLR Eglinton Crosstown progresse bien et est en voie d'ouvrir en 2021 comme prévu. Les travaux de forage du tunnel se sont conclus en août 2016 et la

construction s'est mise en branle à de nombreuses gares souterraines.

2.3. Fonctionnement

2.3.1. Site Metrolinx

2.3.1.1. Un système d'information régional pour passagers (Triplinx) élaboré en collaboration avec les sociétés de transport de la RGTH a été inauguré en avril 2015. Afin de faciliter les déplacements en transport en commun dans la RGTH, Triplinx offre un guichet unique d'information contenant un planificateur d'itinéraire, des horaires ainsi que d'autres renseignements sur les services de transport. Triplinx est accessible sur le site Web Triplinx.ca et sur les plateformes Windows, iPhone et Android. Triplinx s'est donné comme priorité de respecter les normes d'accessibilité Web de la LAPHO et de s'assurer, au moyen de tests en continu, que tant le service Web que l'application mobile sont faciles d'utilisation pour les voyageurs avec handicaps. Ces services comptent notamment des caractéristiques comme des versions texte seulement des pages Web de Triplinx. Triplinx fournit de l'information pratique aux personnes handicapées qui se déplacent, notamment l'option de sélectionner des itinéraires de transport et d'arrêts accessibles aux fauteuils roulants ainsi que des renseignements sur les services de transport en commun spécialisés régionaux.

D'intéressantes améliorations et caractéristiques sont en cours de conception chez Triplinx, lesquelles donnent accès à davantage d'information encore sur le transport en commun, dont l'horaire des départs en temps réel instauré en 2016. De nouvelles mises à jour du service auront lieu en 2017.

2.3.1.2. La vérification de l'accessibilité améliorée du Web a aidé Metrolinx à comprendre qu'il reste du travail à faire pour s'assurer que le contenu existant de son site Web respecte les normes WCAG 2.0 AA. De nouveaux sites Web sont en cours de conception et validés pour assurer le respect de la LAPHO.

2.3.1.3. Le personnel de Metrolinx a participé à plusieurs activités de sensibilisation à l'accessibilité en 2016, dont le Connections Resource Fair for People with Disabilities à

Mississauga, ainsi que la People in Motion Exhibition and Trade Show for People with Disabilities à Toronto. Le personnel de Metrolinx a aussi organisé des présentations à des comités consultatifs municipaux et à d'autres groupes, en plus de participer à des consultations concernant l'accessibilité pour le TLR de Hamilton.

2.3.2. **GO Transit**

2.3.2.1. Les nouvelles gares accessibles suivantes s'ajoutent maintenant au réseau ferroviaire de GO :

- Gare GO de Gormley, ligne de Richmond Hill – la construction est maintenant terminée et la station a été mise en service en décembre 2016.

2.3.2.2. À la suite de projets pilotes réalisés plus tôt en 2016, le déploiement d'annonces automatisées du prochain arrêt à bord des trains a commencé en décembre 2016.

2.3.2.3. La mise en place de dispositifs électroniques (visuels) dans les trains se poursuit, tout comme les annonces audio préembarquement dans les gares GO. La signalisation visuelle affichant de l'information de préembarquement existe déjà dans toutes les gares de GO.

2.3.2.4. Des ententes pour l'entretien des arrêts d'autobus (déblaiement de la neige et contrôle de la glace) ont été conclues entre dix municipalités en 2014 et des accords avec des entrepreneurs pour les emplacements restants devaient avoir lieu vers la fin de 2016.

2.3.2.5. Un projet pilote d'annonce par interphone basé sur la technologie à boucle d'induction magnétique a commencé au printemps 2015, au comptoir de service Bay Street East Teamway. Ce système permet aux passagers ayant des appareils auditifs (possédant un capteur-T) d'entendre clairement les annonces faites par le système d'interphone, en atténuant le volume des bruits ambiants. À la lumière du succès remporté par le projet pilote, de telles installations font désormais partie des normes d'infrastructure de Metrolinx pour ses comptoirs de service.

2.3.2.6. Le nouveau système téléphonique de réponse vocale interactive du Centre d'appels GO a été lancé en novembre 2015 et comprend de nouvelles caractéristiques tels la reconnaissance vocale, les horaires automatisés et davantage d'options en libre-

service. Les améliorations à venir comprendront l'information sur le prochain bus ou train ainsi que des fonctionnalités complètes de planification d'itinéraire, lesquelles devraient être lancées au début de 2017.

- 2.3.2.7. GO lancera par ailleurs une campagne de sensibilisation rappelant à la clientèle que la priorité est donnée aux personnes à mobilité réduite dans les voitures accessibles. De nouveaux autocollants, une campagne de marketing ainsi qu'une formation bonifiée pour les ASC sont en cours de préparation. En outre, le montant central d'une entrée dans chacune des voitures de train ainsi que d'autres éléments encombrants sont actuellement retirés afin de permettre un meilleur accès à la clientèle se déplaçant avec des poussettes ou d'autres grands bagages, dans le but d'inciter cette dernière à utiliser ces voitures plutôt que les voitures accessibles. Ces travaux sont en cours et seront terminés dans huit à dix mois.
- 2.3.2.8. Des programmes de communication ont été instaurés pour rappeler aux clients les caractéristiques d'accessibilité dans tout le réseau GO et pour que la priorité soit donnée aux personnes handicapées au moyen de diverses voies de communication (c.-à-d. site Web de GO, médias sociaux). La campagne générale sur la bienséance à l'intention de la clientèle et visant à faire respecter les sièges prioritaires dans les voitures a eu lieu en avril et mai 2016. Une nouvelle campagne pour la durabilité de la bienséance sera lancée plus tard, et incitera une fois de plus la clientèle à faire une utilisation respectueuse des sièges prioritaires.

2.3.3. **PRESTO**

- 2.3.3.1. Les appareils de paiement des tarifs et d'interrogation de carte émettent des sons indiquant si la présentation de la carte a fonctionné ou non et si le paiement est accepté en fonction de la catégorie tarifaire (p. ex. étudiants, aînés, etc.).
- 2.3.3.2. Les bornes de rechargement libre-service PRESTO ainsi que les distributeurs automatiques de titres de transport aller simple de la TTC sont dotés d'un certain nombre de fonctionnalités d'accessibilité, dont des écrans surbaissés, un mode audio et la possibilité d'utiliser l'appareil à partir d'un clavier plutôt que d'un écran tactile.

- 2.3.3.3. Un mode audio a été ajouté à l'appareil de paiement des tarifs de PRESTO utilisés par UP Express. Cela s'ajoute aux modes audio déjà en fonction sur les appareils de paiement des tarifs O-Train d'OC Transpo, sur les bornes de rechargement libre-service ainsi que sur les distributeurs automatiques de titres de transport aller simple de la TTC.
- 2.3.3.4. PRESTO dispose d'un site Web accessible permettant à la clientèle de vérifier leur solde, d'ajouter des fonds sur une carte, de commander de nouvelles cartes et bien plus encore. Le site Web peut servir comme solution de rechange, ou canal d'accessibilité, lorsqu'un client éprouve des difficultés à réaliser l'une ou l'autre de ces tâches à un kiosque libre-service de PRESTO.

2.3.4. **UP Express**

- 2.3.4.1. En juin 2015, UP Express a lancé des nouveautés dont des appareils distributeurs de billets accessibles, l'embarquement à niveau, des annonces de préembarquement, des zones de sièges accessibles à bord des trains, ainsi que des annonces automatisées du prochain arrêt, accompagnées d'un affichage visuel.
- 2.3.4.2. Des applications mobiles pour iOS et Android ont vu le jour en novembre 2015 afin de faciliter l'achat de billets et de fournir de l'information concernant le service. Le personnel de l'accessibilité de Metrolinx ainsi que l'Inclusive Design Research Centre (IDRC) ont participé au projet pour un certain nombre de mises à jour depuis le début des améliorations de l'accessibilité aux applications.
- 2.3.4.3. Cette fonctionnalité de PRESTO est actuellement intégrée aux appareils distributeurs de billets d'UP Express, ce qui fournit une possibilité additionnelle de libre-service.
- 2.3.4.4. Dans le cadre de la mise en œuvre récente du système d'annonces publiques de Metrolinx, UP Express emboîtera le pas pour fournir des annonces automatisées dans toutes ses gares. Les renseignements transmis dans ces annonces porteront sur : l'information sur les trains entrants, l'heure de départ du prochain train ainsi que les interruptions de service.

2.3.5. **Nouveau transport en commun rapide**

- 2.3.5.1. Une partie du service d'autobus rapides de Mississauga Transitway entre Erin Mills Parkway et Etobicoke Creek est maintenant en service. La station Erin Mills de Transitway a ouvert ses portes en septembre 2015; toutes les commodités sont désormais accessibles, y compris les ascenseurs et autres zones de la gare.

- 2.3.5.2. La voie rapide du service d'autobus rapides (SAR) VIVA de York Region Transit sur Davis Drive, à Newmarket, s'est conclue en 2016. Toutes les gares disposent de caractéristiques d'accessibilité construites en conformité avec les normes de la LAPHO.

3. Rapport de situation sur la conformité à l'accessibilité de la LAPHO

La présente section du document expose en détail l'approche adoptée pour assurer le respect des clauses de la LAPHO pour les deux projets actuellement en service et pour ceux qui ne sont pas encore totalement en service dans les délais impartis.

3.1. Projets Metrolinx en service

L'élément 1 de l'annexe A du présent document montre le calendrier des travaux de Metrolinx pour l'accessibilité des clauses de la LAPHO dont les exigences prévues par la loi n'ont pas encore été complètement atteintes.

L'élément 2 de l'annexe B du présent document montre le calendrier des travaux pour les clauses de la LAPHO qui s'appliquent aux services de GO Transit.

L'élément 3 de l'annexe A montre le calendrier des travaux pour les clauses de la LAPHO qui s'appliquent au service UP Express.

3.2. Projets Metrolinx qui ne sont pas encore en service

Les projets de nouveau transport léger sur rail (TLR) et de service d'autobus rapides (SAR) de Metrolinx seront aussi construits en toute conformité aux exigences applicables de la LAPHO.

4. Consultations concernant l'accessibilité et commentaires

Le comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx, en collaboration avec divers groupes de travail et d'essai, offre des recommandations en matière d'accessibilité dans l'élaboration des activités de planification de Metrolinx. Dans le cadre d'événements publics tels les réunions publiques annuelles sur l'accessibilité tenues à la fin de l'automne 2015, de même que le Connections Resource Fair (à Mississauga) et People in Motion (à Toronto), Metrolinx a cherché à recueillir diverses opinions en matière d'accessibilité pour la planification de ses activités. Les commentaires reçus lors de ces rencontres ont été pris en considération dans l'état d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx de 2016. De plus, Metrolinx utilise le système de suivi des suggestions des clients de GO Transit (qui effectue un suivi systématique des suggestions des clients faites par courriel et téléphone ainsi que des réponses du personnel) pour obtenir des idées en matière de planification de l'accessibilité.

Les idées formulées dans des commentaires à ces événements publics et par courriel, au téléphone ou lors des réunions publiques ont été résumées et consignées dans l'élément 4 de l'annexe B du présent document. La réponse donnée par Metrolinx pour chacun de ces problèmes est également incluse.

Annexe A : Rapport de situation sur la conformité de Metrolinx à la LAPHO

Figure 1 : Rapport de situation sur la conformité de Metrolinx à la LAPHO

Numéro de clause du règlement intégré	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date d'achèvement prévue	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
14	Sites Web accessibles et contenu Web : tout le contenu	1 ^{er} janvier 2021	1 ^{er} janvier 2021, ou plus tôt	Pour toutes les pages Web, l'objectif est d'assurer la conformité totale à toutes les WCAG 2.0 AA avant l'échéancier de la LAPHO. Des procédures seront également mises en œuvre pour assurer la conformité de façon permanente.	La vérification de l'accessibilité améliorée du Web a aidé Metrolinx à comprendre qu'il reste du travail à faire pour s'assurer que ses sites Web respectent les normes WCAG 2.0 AA. De nouveaux sites Web sont en cours de conception et validés pour assurer le respect de la LAPHO.

Figure 2 : Programme de travail GO Transit pour la conformité à la LAPHO

Numéro de clause du règlement intégré	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date d'achèvement prévue	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
51	Annonces de préembarquement : électroniques	1 ^{er} janvier 2017	Autobus – Terminé Trains d'ici la fin de 2016	Le système d'affichage électronique et d'annonce automatisée des arrêts de GO Transit sera entièrement déployé pour respecter l'exigence des annonces visuelles et sonores automatisées de préembarquement, avant le délai de conformité.	La mise en œuvre du système à bord des autobus a été terminée et dévoilée au public en novembre 2014. Les annonces visuelles et sonores de préembarquement pour les trains sont actuellement mises en œuvre.

État d'avancement du plan d'accessibilité

Numéro de clause du règlement intégré	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date d'achèvement prévue	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
52	Annonces à bord : électroniques	1 ^{er} janvier 2017	Autobus – Terminé Trains automne 2015 (sonores seulement, visuelles par la suite d'ici 2017)	Le système d'affichage électronique et d'annonce automatisée des arrêts de GO Transit sera entièrement déployé pour respecter l'exigence des annonces visuelles et sonores automatisées de préembarquement, bien avant le délai de conformité.	Un affichage numérique et l'annonce du prochain arrêt dans les trains de GO sont en cours d'implantation. La date de mise en route a eu lieu à la fin de l'automne 2016. La signalisation sera d'abord installée dans les voitures accessibles puis déployée ensuite dans toutes les autres voitures.

État d'avancement du plan d'accessibilité

Numéro de clause du règlement intégré	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date d'achèvement prévue	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
80.23-80.29, 80.34-80.37, 80.39, 80.41, 80.43, 80.90	Voies de circulation extérieures, allées d'accès, nombre minimum de places de stationnement accessibles, signalisation, places de stationnement sur rue, comptoirs de services, zones d'attente, sentiers	1 ^{er} janvier 2016 (Les normes s'appliquent uniquement aux nouvelles constructions et aux rénovations majeures, pour lesquelles les contrats ont été conclus après le 31 décembre 2012, et s'appliqueront à tous les nouveaux projets d'ici 2016.)	Les exigences sont déjà appliquées pour toutes les nouvelles constructions et les rénovations importantes ayant fait l'objet d'un contrat après le 31 décembre 2012. Tous les projets amorcés après le 1 ^{er} janvier 2016 seront conformes.	Nombre des caractéristiques d'accessibilité indiquées dans la présente modification font actuellement partie des caractéristiques d'accessibilité facile de GO Transit. GO travaille étroitement avec tous les groupes d'intervenants afin de nous assurer que nos normes sont conformes avec l'accessibilité et les besoins de nos clients.	Les exigences sont déjà appliquées pour toutes les nouvelles constructions et les rénovations importantes ayant fait l'objet d'un contrat après le 31 décembre 2012. Tous les projets amorcés après le 1 ^{er} janvier 2016 seront conformes.

Figure 3 : Programme de travail UP Express pour la conformité à la LAPHO

Numéro de clause du règlement intégré	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date d'achèvement prévue	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
51	Annonces de préembarquement : électroniques	1 ^{er} janvier 2017	Terminé	UP Express utilise des affichages électroniques pour ses conceptions de gares et l'extérieur des trains qui donnent les renseignements liés à la direction et à la destination. Des messages audio de préembarquement seront aussi diffusés dans des haut-parleurs situés à l'extérieur des véhicules.	Terminé

État d'avancement du plan d'accessibilité

				<p>La modernisation du système de diffusion publique de l'entreprise permettra des annonces automatisées accompagnées d'information additionnelle concernant l'arrivée et les départs des trains dans les gares UP Express.</p>	<p>Hiver 2017</p>
--	--	--	--	---	-------------------

Annexe B : Résumé de la rétroaction du public de 2015 sur Metrolinx

Figure 4 : Résumé de la rétroaction du public de 2015 sur Metrolinx

Véhicules : Trains GO
<p>Commentaires/questions du public : Ajouter des affichages électroniques indiquant le prochain arrêt et fournissant de l'information sur les trains.</p> <p>Réponse de Metrolinx : GO Transit a commencé à installer l'affichage électronique dans les véhicules accessibles à la fin de 2016, pour le déployer ensuite dans toutes les autres voitures de train de GO.</p>
<p>Commentaires/questions du public : Les trains excessivement bondés continuent d'être un problème.</p> <p>Réponse de Metrolinx : GO lancera une campagne de sensibilisation rappelant à la clientèle que la priorité est donnée aux personnes à mobilité réduite dans les voitures accessibles. De nouveaux autocollants, une campagne de marketing ainsi qu'une formation bonifiée pour les ASC sont en cours de préparation. En outre, le montant central d'une entrée dans chacune des voitures de train ainsi que d'autres éléments encombrants sont actuellement retirés afin de permettre un meilleur accès à la clientèle se déplaçant avec des poussettes ou d'autres grands bagages, dans le but d'inciter cette dernière à utiliser ces voitures plutôt que les voitures accessibles. Ces travaux sont en cours et seront terminés dans huit à dix mois.</p>
Véhicules : Autobus GO
<p>Commentaires/questions du public : Échéancier pour l'ajout d'autobus à étage à plancher surbaissé.</p> <p>Réponse de Metrolinx : GO a ajouté des autobus à étage à plancher surbaissé à son parc de véhicules au cours des nombreuses dernières années. La toute dernière génération d'autobus à étage à plancher surbaissé a été mise en service pendant l'été 2016. La hauteur générale de ces autobus a été diminuée de sorte qu'ils pourront circuler dans le réseau GO.</p>

Véhicules : Autobus GO

Commentaires/questions du public : Allumer toutes les lumières de l'autobus lors de la montée et de la descente lorsqu'il fait sombre à l'extérieur. Meilleur éclairage extérieur lors de la montée et de la descente lorsqu'il fait sombre à l'extérieur.

Réponse de Metrolinx : Les derniers modèles d'autobus à étage à plancher surbaissé, qui sont entrés en service à l'été 2016, comprennent un meilleur éclairage extérieur aux portes, ce qui favorise une bonne vision de la rampe lorsqu'elle se déploie. Les chauffeurs d'autobus ont reçu la consigne d'allumer les lumières intérieures (lorsque requis) pour faciliter la montée et la descente des passagers.

Commentaires/questions du public : Des boutons de demande de descente lumineux seraient utiles dans les autobus.

Réponse de Metrolinx : Les fournisseurs d'autobus de GO n'offrent actuellement pas de boutons de demande d'arrêt lumineux comme option.

Commentaires/questions du public : Rendre plus visibles les sièges prioritaires dans les autobus de GO pour les personnes à mobilité réduite.

Réponse de Metrolinx : Deux zones réservées aux passagers utilisant des aides à la mobilité sur roues (6 sièges rabattables) ainsi que trois sièges de courtoisie situés juste derrière les sièges prioritaires peuvent être utilisés par les personnes à mobilité réduite.

Commentaires/questions du public : Il faudrait penser à des endroits réservés aux chiens d'assistance dans les autobus de GO (ainsi que dans d'autres véhicules comme les véhicules légers sur rail). Certains clients qui utilisent une aide à la mobilité sur roues se déplacent aussi avec un chien d'assistance, c'est pourquoi il devrait y avoir de l'espace additionnel aux sièges prioritaires ou à proximité.

Réponse de Metrolinx : Les chiens d'assistance peuvent se placer à côté du siège de courtoisie unique dans les autobus à étages. Dans les autobus à plancher haut, les clients peuvent s'asseoir dans les sièges prioritaires lorsqu'ils sont disponibles.

Commentaires/questions du public : Si la rampe d'accès de l'autobus ne fonctionne pas, peut-elle être déployée

Véhicules : Autobus GO

manuellement?

Réponse de Metrolinx : Déployer la rampe manuellement est relativement aisé sur les autobus à plancher surbaissé. Les élévateurs sont plus difficiles à déployer manuellement dans les autobus à plancher haut et les chauffeurs peuvent uniquement les ouvrir manuellement pour faire descendre des passagers et non pour les faire monter.

Commentaires/questions du public : Les vibrations dans les autobus à plancher haut rendent les trajets inconfortables pour les clients qui souffrent de spasmes ou de douleur chronique.

Les autobus à plancher surbaissé offrent plus de confort en comparaison.

Commentaires/questions du public : Le service à la clientèle fourni par les chauffeurs d'autobus de GO s'est considérablement amélioré au cours des dernières années, et les ambassadeurs du service à la clientèle des trains de GO offrent un excellent service en général.

Commentaires/questions du public : Bien que la plupart des chauffeurs d'autobus de GO offrent un bon service à la clientèle et savent comment utiliser l'équipement d'accessibilité, certains semblent moins habitués à déployer les élévateurs et à sécuriser correctement les aides à la mobilité sur roues.

Réponse de Metrolinx : Lors de leur première année, les nouveaux chauffeurs d'autobus reçoivent tous la formation complète théorique et pratique nécessaire pour manœuvrer tout l'équipement d'accessibilité. Tous les trois ans, l'ensemble des chauffeurs d'autobus reçoit une nouvelle formation théorique et pratique sur l'accessibilité. Toutes les rampes d'accès sont vérifiées par les chauffeurs lors de l'inspection qui a lieu avant chaque quart de travail.

Véhicules : Véhicule léger sur rail (VLR)

Commentaires/questions du public : Les VLR seront-ils dotés de dispositifs de retenue des fauteuils roulants, et qui sera responsable de les fixer?

Réponse de Metrolinx : Le type et la disponibilité des dispositifs d'attache seront déterminés en collaboration avec les exploitants et les fournisseurs de services. Les commodités pourraient varier d'un fournisseur à l'autre.

Commentaires/questions du public : Le personnel a mentionné que les VLR seront très silencieux. Comment les personnes ayant une déficience visuelle sauront-elles qu'un VLR approche?

Réponse de Metrolinx : Lorsque le véhicule s'approchera d'un arrêt ou d'une gare, une annonce indiquant le trajet et la destination du véhicule informera la clientèle qui attend sur le quai. Si nécessaire, une cloche pourrait se faire entendre (cela devra être décidé par l'exploitant).

Accessibilité des gares et des stations d'autobus : Normes de conception

Commentaires/questions du public : Les clients utilisant des aides à la mobilité plus imposantes trouvent difficile d'utiliser les toilettes dans les plus vieilles gares GO. Les toilettes devraient être modernisées afin de respecter les normes actuelles du Code du bâtiment de l'Ontario (CBO).

Réponse de Metrolinx : Les normes de conception de GO ont été mises à jour pour s'harmoniser avec celles du CBO, et les gares remises à neuf seront conçues selon ces normes. Les toilettes à accessibilité universelle sont plus larges, et seront aménagées dans les nouvelles gares.

Accessibilité des gares et des stations d'autobus : Généralités

Commentaires/questions du public : (Gare GO de Whitby) Il n'existe aucun trottoir de liaison entre Brock Street et la gare.

Réponse de Metrolinx : Des améliorations de la gare GO de Whitby devraient être entreprises dans le cadre du projet de

Accessibilité des gares et des stations d'autobus : Généralités

nouvelle gare, puis prendre fin en 2021. La liaison avec Brock Street par un trottoir sera examinée.

Commentaires/questions du public : (Gare GO de Whitby) Il n'existe aucun trottoir qui relie Henry Street et le stationnement extérieur ou intérieur. Il faut passer par les allées de circulation pour accéder à la gare, ce qui n'est pas sûr pour les piétons. Le seul trottoir existant se termine abruptement par une bordure pleine qui ne permet pas à une personne en fauteuil roulant de descendre du trottoir sans rebrousser chemin, retourner dans la rue et revenir par l'allée de circulation.

Réponse de Metrolinx : La gare GO de Whitby entreprendra des travaux d'amélioration; ce commentaire sera pris en compte. Certaines améliorations à la gare GO de Whitby ont été mises en œuvre avant les Jeux panaméricains/parapanaméricains. Par exemple, les trottoirs au sud, de Victoria Street jusqu'à la gare ont été modernisés, ce qui améliore l'accessibilité.

Commentaires/questions du public : Aménagement de lieux de rassemblement pour les gens avec un handicap et les accompagnateurs lors des périodes d'interruption de service.

Réponse de Metrolinx : Des aires d'attente désignées figurent désormais dans le manuel d'exigences de conception de GO. Ces zones sont délimitées au moyen d'un matériau de revêtement de sol contrastant et sont dotées d'un éclairage accru. Elles sont centrales, pourvues de bancs et habituellement assez dégagées à la fois pour les clients utilisant une aide à la mobilité sur roues et pour la circulation piétonne. Les aires d'attente désignées pourraient ainsi potentiellement servir de lieu de rassemblement lors d'une interruption de service.

Commentaires/questions du public : Est-ce que des barres d'appui pourraient être ajoutées dans toutes les cabines des toilettes?

Réponse de Metrolinx : Habituellement, les cabines de salle de bain qui ne sont pas spécialement conçues pour les personnes utilisant des aides à la mobilité ne disposent pas d'assez d'espace pour accueillir des barres d'appui. L'ajout d'une barre risquerait de rendre l'espace trop restreint à l'intérieur de la cabine.

Commentaires/questions du public : Les escaliers menant aux voies 24 à 27 sont très abrupts.

Réponse de Metrolinx : Ces escaliers respectent les normes du code du bâtiment et ont été approuvés par la Ville de

Accessibilité des gares et des stations d'autobus : Généralités

Toronto. Changer ces escaliers s'avérerait complexe et cela ne se produira vraisemblablement pas. Des escaliers moins longs sont accessibles dans la gare, au sud du passage de gare des départs de VIA, puis des ascenseurs ainsi que des escaliers roulants (vers le quai 24) offrent également un accès à ces quais.

Commentaires/questions du public : Certains des anciens comptoirs de service des gares GO sont trop élevés pour les clients utilisant des aides à la mobilité sur roues.

Réponse de Metrolinx : Au fur et à mesure que les anciennes gares seront rénovées ou remplacées, tout comme dans les nouvelles gares, la conception des comptoirs de service sera améliorée et devra respecter les normes les plus récentes du Code du bâtiment de l'Ontario.

Commentaires/questions du public : Les contrastes de couleurs à la gare UP Express de la gare Union ainsi qu'à l'aérogare 1 de Pearson sont faibles. Il faudrait envisager d'ajouter des bandes de couleur éclatantes dans les lieux clés de la gare, particulièrement là où il existe des rampes, des bordures de quai et d'autres changements d'élévation.

Réponse de Metrolinx : Des bandes de couleurs contrastantes ont été ajoutées le long des rampes à l'intérieur des portes des trains d'UP Express pour en faciliter la visibilité. D'autres éléments de conception ont été inclus dans les gares afin d'aider les clients avec une déficience visuelle à savoir où se trouvent les bords de quais.

Accessibilité des gares et des stations d'autobus : Ascenseurs

Commentaires/questions du public : Si l'ascenseur principal est hors d'usage, il n'existe aucun moyen pour une personne ne pouvant pas emprunter les escaliers de se déplacer vers ou depuis un quai. Lorsqu'on arrive à la gare sans savoir que l'ascenseur ne fonctionne pas, cela crée une situation compliquée pour ceux qui doivent utiliser ce moyen.

Certains préposés de gare se sont montrés peu coopératifs lorsque des passagers ont communiqué avec eux pour connaître les autres options; on leur a dit que l'ascenseur était hors d'usage et qu'ils devraient appeler un autre jour.

Réponse de Metrolinx : Les clients qui sont inscrits aux alertes GO sont avisés lorsque les ascenseurs sont hors d'usage à

leur gare. Ces alertes proposent d'autres gares accessibles à proximité de leur propre gare. La clientèle est aussi avisée lorsque les ascenseurs sont de nouveau en service.

Certaines procédures sont en place pour assister la clientèle lorsqu'elle arrive à la gare sans savoir que les ascenseurs sont hors d'usage.

Accessibilité des gares et des stations d'autobus : Gare Union

Commentaires/questions du public : Les déplacements sont difficiles de la TTC vers GO, en passant par la gare Union en raison des travaux de construction actuels, particulièrement pour les gens qui ont une déficience visuelle. Y aura-t-il un système permettant d'aider les personnes avec une déficience visuelle à trouver leur train de GO ou leur arrêt d'autobus?

Réponse de Metrolinx : La Ville de Toronto est la propriétaire principale de la gare Union. Elle est responsable de la modernisation de cette dernière et a le dernier mot sur les décisions concernant la signalisation temporaire (pendant les constructions) et permanente permettant aux gens de s'orienter vers et depuis les rues avoisinantes et la TTC. GO Transit peut offrir de l'assistance personnelle aux clients qui ne peuvent se déplacer sans aide dans nos gares, mais cela dépend de la disponibilité, d'une demande préalable faite suffisamment à l'avance et du lieu de rencontre. Les clients devraient prévoir plus de temps pour se prévaloir de ce service à la gare Union en raison des plus longs déplacements nécessaires dans une installation de cette envergure. Les clients qui nécessitent une assistance doivent communiquer avec le centre d'appels de GO Transit bien avant leur déplacement. Une autre solution consiste à faire appel à un accompagnateur qui n'aura pas à payer s'il assiste une personne qui a besoin d'aide.

Accessibilité des gares et des stations d'autobus : Gares de train léger sur rail (TLR)

Commentaires/questions du public : (TLR Hamilton, mais s'applique aux autres services de TLR) Comment les communications se passeront-elles aux guichets pour les clients avec une déficience auditive, et comment ces clients seront-ils avisés des annonces lorsqu'ils attendent en gare ou sont à bord d'un train?

Envisagez-vous d'installer un système de boucles à induction magnétique (BIM) à l'un de vos points de services à la

Accessibilité des gares et des stations d'autobus : Gares de train léger sur rail (TLR)

clientèle?

Réponse de Metrolinx : Les véhicules légers sur rail seront dotés d'un affichage numérique, qui présentera des mises à jour visuelles et auditives du service.

En vertu du succès obtenu lors des essais pilotes de BIM au comptoir de service Bay Street East Teamway à la gare Union de Toronto, l'installation d'un tel système fait désormais partie des normes d'infrastructure de Metrolinx en matière de comptoir de service. Toutefois, il reste à établir les normes de conception applicables aux différents services de TLR, puisque les normes de conception municipales entrent également en ligne de compte.

Commentaires/questions du public : Quelles caractéristiques d'accessibilité aideront les clients avec une déficience visuelle à se déplacer en toute sécurité sur les quais centraux des nouveaux projets de TLR?

Réponse de Metrolinx : Une orientation tactile sera intégrée à la conception des quais de TLR.

Metrolinx a mobilisé un effectif composé de membres de son personnel et de personnes avec une déficience visuelle pour discuter de ce sujet relativement au TLR Eglinton Crosstown à Toronto, et a formulé plusieurs recommandations qui ont été intégrées dans l'entente de projet d'Eglinton Crosstown et pourraient éventuellement être appliquées aux autres projets de TLR.

Signalisation et orientation : GO Transit

Commentaires/questions du public : Inclure un affichage numérique donnant l'information concernant les trains et les autobus à la gare Union.

Réponse de Metrolinx : L'ensemble de l'affichage numérique actuel de la gare Union présente l'information relative aux trains et aux autobus.

Commentaires/questions du public : Dans les gares, ajouter davantage de signalisation au niveau des yeux affichant les heures de départ.

Signalisation et orientation : GO Transit

Réponse de Metrolinx : Nous installons préférablement l'affichage numérique à la hauteur des yeux dans des emplacements cohérents comme les zones d'attente fermées et les accès aux quais dans les gares, ainsi qu'à proximité des mini quais dans les abris, pour nous assurer que l'information sera bien transmise à ces endroits précis et permettra d'aider les personnes handicapées. Installer l'affichage à de multiples endroits sur le site risque de provoquer des interférences visuelles, lesquelles ont déjà été ciblées comme un problème dans certaines gares. Cela peut signifier une plus longue distance à parcourir pour avoir l'information située à hauteur des yeux, mais la clientèle saura où retrouver l'information, peu importe la gare.

Commentaires/questions du public : Ajouter une signalisation pour les autres options d'accès, là où applicable.

Réponse de Metrolinx : Lorsque des trajets secondaires accessibles sont ajoutés dans des gares, une signalisation sera ajoutée pour les indiquer.

Commentaires/questions du public : Un affichage numérique dans les gares et leurs environs, qui présenterait des mises à jour du service (comme des changements de voie ou des retards), serait vraiment utile pour les personnes sourdes ou ayant une déficience auditive afin qu'elles ne manquent pas l'information transmise par le système de diffusion publique.

Réponse de Metrolinx : Toutes les gares de train sont actuellement dotées d'un affichage numérique qui présente cette information. De plus, de nombreux points d'accès aux services ferroviaires sont pourvus de ce type de signalisation près des appareils de paiement des tarifs. Des améliorations à l'affichage numérique sont prévues en 2017, dont l'ajout d'écrans et un contenu amélioré. À la fin de 2016, Metrolinx a mené des projets pilotes d'affichage numérique indiquant les départs des autobus.

Commentaires/questions du public : Envisager de créer des autocollants qui reflètent mieux les autres types de handicaps.

Réponse de Metrolinx : Afin d'assurer une cohérence dans tous les services de Metrolinx et entre les municipalités, et conformément au Code du bâtiment de l'Ontario, le symbole international de l'accessibilité est celui employé par Metrolinx.

Commentaires/questions du public : Il n'est pas toujours facile de regarder par les fenêtres pour lire les affiches ou pour savoir quand certaines portes du train ne s'ouvriront pas. Une solution temporaire jusqu'à ce que l'affichage numérique soit

Signalisation et orientation : GO Transit

installé dans les trains serait d'améliorer la signalisation ainsi que l'éclairage près des gares, de sorte que les clients peuvent identifier plus facilement le lieu où ils se trouvent, de jour comme de nuit. La gare GO d'Ajax présente un affichage plus grand et un bon éclairage.

Réponse de Metrolinx : En 2016, GO a commencé à installer un affichage numérique dans les voitures accessibles et continue de les déployer dans l'ensemble des autres voitures de train de GO.

L'accent sera encore davantage porté sur l'amélioration de la signalisation et de l'éclairage.

Commentaires/questions du public : Il arrive que l'affichage soit limité et non tactile dans certaines gares GO. Il devient alors très difficile pour une personne avec un handicap visuel de se déplacer à l'intérieur d'une gare, d'accéder aux quais et de savoir où aller pour prendre le bus.

Réponse de Metrolinx : Notre personnel étudie la possibilité d'installer un affichage tactile dans les gares.

Dans le futur, des marques tactiles (TWSI) aux bordures de quais seront ajoutées dans les gares GO nouvelles ou rénovées.

Signalisation et orientation : UP Express

Commentaires/questions du public : (Employer des symboles d'affichage différents pour indiquer la direction d'un train (utiliser le symbole de ville ou d'aéroport de façon plus répandue).

Réponse de Metrolinx : UP Express utilise les symboles et icônes de façon constante dans l'ensemble de sa signalisation. Des modifications à la signalisation actuelle en vue d'améliorer l'expérience client continuent d'être examinées.

Commentaires/questions du public : Abaisser les cartes à la gare UP Express de la gare Union pour les gens utilisant une aide à la mobilité sur roues.

Réponse de Metrolinx : Les cartes ont été placées à cette hauteur pour s'assurer qu'elles sont visibles par tous les clients, et respectent les exigences de la LAPHO en matière d'emplacement, de hauteur, de taille et de contenu.

Communications

Commentaires/questions du public : Les annonces destinées aux personnes qui attendent sur les quais devraient être claires et prononcées lentement. Il est parfois difficile de comprendre ces messages.

Réponse de Metrolinx : Dans le but d'améliorer la qualité du son, de nouveaux amplificateurs numériques sont installés dans toutes les gares. En 2017, une nouvelle voix préenregistrée servira aux annonces, ce qui améliorera autant la clarté que la convivialité des messages. Tout le personnel reçoit une formation préalable des instructeurs de Metrolinx sur les procédures et l'étiquette lors des annonces. Cela fait également partie des séances de perfectionnement et de mentorat régulières que suit le personnel.

Un système automatisé RAO/LAV transmet les annonces de prédépart avant que l'autobus n'amorce son trajet. Les chauffeurs d'autobus ont également la possibilité de faire leurs propres annonces ponctuelles et reçoivent une formation sur le débit, le volume et le contenu des messages.

Commentaires/questions du public : Qu'en est-il des horaires spécifiquement dédiés aux trajets accessibles qui indiquent tous les arrêts accessibles?

Réponse de Metrolinx : En raison du grand nombre d'arrêts d'autobus de GO, il serait très difficile d'indiquer tous les arrêts accessibles dans un horaire. Le planificateur d'itinéraire en ligne Triplinx indique les arrêts accessibles, et la clientèle peut également appeler au centre d'appels de GO pour savoir si un arrêt est accessible. L'information concernant l'accessibilité est aussi affichée dans les pages à propos des gares, dans le site Web de GO.

Communications électroniques et sites Web

Commentaires/questions du public : Il serait utile de recevoir plus de messages électroniques (alertes par texto et courriel) et des annonces en temps réel qui avisent les clients lorsqu'un ascenseur est hors d'usage.

Communications électroniques et sites Web

Courriels spéciaux ou textos de mise à jour lors des périodes très achalandées et des interruptions de service majeures.

Réponse de Metrolinx : Les clients peuvent s'inscrire aux alertes « On The GO » pour recevoir des mises à jour à propos des ascenseurs hors d'usage. Le site Web de GO (bureau et mobile) avise également la clientèle lorsque des ascenseurs sont hors d'usage.

Les normes de conception de GO sont actuellement mises à jour de sorte que les nouvelles gares disposeront de deux ascenseurs sur les quais en îlots.

Commentaires/questions du public : Apporter des améliorations à l'application mobile de GO (ajouter une fonctionnalité de zoom) pour la rendre plus accessible.

Réponse de Metrolinx : L'application mobile de GO a été interrompue au début de 2016. Par contre, la clientèle peut accéder à l'information sur le service avec un appareil mobile par le site Web mobile de GO Transit, les alertes On The GO (courriels, textos), l'application mobile Triplinx ainsi que l'outil mobile GO Tracker (information en temps réel sur l'état du service de trains de GO).

Certains appareils mobiles comme l'iPhone sont dotés d'une fonctionnalité de zoom intégrée permettant d'agrandir le texte de l'écran.

Commentaires/questions du public : Il est toujours difficile pour les personnes avec déficience visuelle de naviguer dans le site Web de GO, plus particulièrement lorsqu'il s'agit des horaires.

Réponse de Metrolinx : Le site Web de GO sera renouvelé au cours des deux prochaines années, et le site modernisé sera conforme à des normes encore plus élevées en matière d'accessibilité Web, soit celles des Directives pour l'accessibilité aux contenus Web 2.0 AA (Web Content Accessibility Guidelines ou WCAG).

Formation

Commentaires/questions du public : Les chauffeurs d'autobus devraient recevoir une formation pour mieux assister les

Formation

clients qui ont un handicap visuel.

Réponse de Metrolinx : Lors de la formation initiale des nouveaux chauffeurs d'autobus, et tous les trois ans par la suite, les employés participent à des formations spécifiques les amenant à mieux répondre à la demande de tous les utilisateurs et à améliorer leur capacité à cerner les clients qui ont des besoins particuliers pour mieux les assister en fonction de ces besoins.

Commentaires/questions du public : Inclure de l'information dans les formations au personnel sur la façon de reconnaître différents types de crises d'épilepsie et d'apporter leur assistance le cas échéant. Epilepsy Toronto est heureuse de collaborer avec nous à cet égard.

Réponse de Metrolinx : Les chauffeurs d'autobus ont la directive d'appeler le centre de communication de GO Transit ou le 911 pour demander des services d'urgence afin de répondre à toute urgence médicale à bord.

Formation à l'utilisation des transports

Commentaires/questions du public : La façon de fonctionner dans les TLR est bien différente de celle des services d'autobus municipaux dans des endroits comme Hamilton. Comment les nouveaux clients apprendront-ils la façon d'utiliser ce type de service?

Réponse de Metrolinx : À Hamilton, il reste encore à établir qui exploitera le service de TLR. Il est donc trop tôt pour savoir quelle société pourrait fournir de l'information sur la façon d'utiliser les services de TLR. Un guide d'utilisation pourrait être créé afin d'assister les clients qui utilisent le service.

PRESTO

Commentaires/questions du public : De nombreux clients ont mentionné avoir beaucoup aimé l'ajout de la lettre « P » en

PRESTO

braille sur les cartes PRESTO. Cela aide à différencier plus facilement la carte PRESTO des autres cartes.

Commentaires/questions du public : Comment une personne qui a un handicap visuel parvient-elle à savoir combien d'argent a été déduit de sa carte PRESTO après avoir payé son tarif, et comment peut-elle accéder à son solde?

Les clients ayant une déficience visuelle ont de la difficulté à utiliser les appareils PRESTO de GO.

Réponse de Metrolinx : Les appareils de paiement des tarifs d'UP Express et de l'O-Train d'OC Transpo sont dotés d'un mode audio qui donnera le solde de la carte de l'utilisateur. Les nouveaux appareils de paiement des tarifs portatifs qui seront utilisés dans les véhicules spécialisés de transport en commun disposeront aussi d'un tel mode audio. La clientèle peut aussi demander l'assistance d'un préposé à la gare qui pourra vérifier le solde de leur carte sur le site Web de PRESTO ou à une borne de rechargement libre-service, qui comprend aussi un mode audio.

Une mise à jour du site Web de PRESTO en 2016 a amélioré l'accès par appareils mobiles, comme les iPhone. Ces clients pourraient aussi bénéficier de la fonctionnalité de chargement automatique de PRESTO. Cette fonctionnalité charge automatiquement une somme spécifiée par l'utilisateur sur sa carte PRESTO (paiement par carte de crédit), dès que le solde de la carte passe sous un certain seuil (aussi établi par le client).

Commentaires/questions du public : Les écrans des appareils devraient être placés plus bas afin de permettre aux personnes utilisant des aides à la mobilité sur roues de bien voir l'écran.

Réponse de Metrolinx : La hauteur des écrans est très importante pour assurer l'utilisation par tout le monde, mais peut s'avérer un défi de conception. Si l'écran est placé trop haut, cela rend leur utilisation difficile pour les personnes utilisant une aide à la mobilité sur roues. En revanche, si l'écran est placé trop bas, son utilisation devient alors difficile pour les personnes de grande stature, particulièrement si elles sont limitées dans leur capacité à se pencher. La hauteur des écrans des bornes de rechargement libre-service ainsi que des distributeurs automatiques de titres de transport aller simple de la TTC a soigneusement été choisie, conformément aux orientations de l'Association canadienne de normalisation (ACN), afin de trouver un compromis entre les deux extrêmes. Nous comprenons toutefois que la hauteur peut ne pas être idéale pour les gens qui nécessitent un écran élevé ou bas.

Commentaires/questions du public : Trouver un moyen de faire en sorte que les transferts d'argent par Internet se fassent

PRESTO

instantanément, afin de permettre un accès immédiat aux fonds de leur carte PRESTO.

Réponse de Metrolinx : Les clients désirant ajouter des fonds à leur carte sans délai peuvent procéder de l'une des façons suivantes :

- Visiter l'un des 100 points de service et plus répartis dans la RGTH et Ottawa.
- Conclure un contrat de rechargement automatique, qui permet aux clients de conserver leurs informations de paiement de sorte que leur carte PRESTO est rechargée de la somme établie par le client lorsque son solde passe sous un certain seuil. Tout cela peut être effectué en ligne.
- Se rendre à une borne de rechargement libre-service actuellement en service dans certaines stations de la TTC, au York Concourse de GO Transit à la gare Union et dans toutes les gares UP Express. Ces appareils permettent de charger des fonds instantanément au moyen d'une carte de crédit ou de débit, de confirmer des fonds en ligne et de mettre à jour le solde de la carte, de vérifier le solde et l'historique de transactions, d'effectuer des activations en ligne comme le rechargement automatique ou l'inscription, en plus de disposer de caractéristiques d'accessibilité comme un soutien audio, en braille ou des fonctionnalités de clavier.

Commentaires/questions du public : Prolonger le temps d'affichage des renseignements sur les appareils PRESTO.

Réponse de Metrolinx : Sur les appareils PRESTO, l'information est affichée pour un court moment afin d'assurer la confidentialité du client et il en va de même pour le solde de la carte. De plus, cela permet à un plus grand volume d'utilisateurs de circuler plus rapidement dans les gares sans devoir faire la file pour vérifier l'information sur le solde. Les clients désirant disposer de plus de temps pour vérifier leur solde et l'information de leur compte peuvent le faire :

- sur le site Web de PRESTO;
- à une borne de rechargement libre-service, qui comprend un mode audio;
- à un appareil de vérification du solde de GO Transit;
- à un point de service à la clientèle;

PRESTO

- ou encore en appelant le centre d'appels de PRESTO (1 877 378-6123).

Ces canaux d'information permettent également aux clients de consulter leur historique de déplacement et de voir les tarifs payés pour chacun des trajets effectués.

Commentaires/questions du public : Est-ce que PRESTO pourrait trouver une solution qui permettrait aux clients d'être dédommagés pour des trajets futurs dans le cadre d'un programme comme le POSPH (Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées)?

Réponse de Metrolinx : PRESTO cherche actuellement une solution pour régler cette question.

Commentaires/questions du public : La possibilité de payer pour un autre client au moyen d'une même carte PRESTO serait utile, particulièrement pour les parents se déplaçant avec un ou plusieurs enfants.

Réponse de Metrolinx : Les sociétés de transport établissent et mettent en œuvre leur propre politique tarifaire. Certaines d'entre elles permettent aux clients d'utiliser PRESTO pour payer le passage d'autres utilisateurs qui voyagent avec eux. Veuillez visiter le site Web de PRESTO et consulter la section FAQ pour de plus amples détails à ce propos (<https://www.prestocard.ca/fr-ca/about/faq/about-presto>).

Commentaires/questions du public : Ajouter des marques tactiles au sol afin de guider les utilisateurs avec handicap visuel vers les appareils PRESTO, ou encore fournir des indications audio afin de les aider à s'y rendre.

Réponse de Metrolinx : La question de l'orientation tactile, ou de support additionnel pour les déplacements à l'intérieur de la gare peut être portée à l'attention de la société de transport en commun locale. Elles sont les mieux placées pour déterminer et discuter de la conception de la gare ainsi que de la mise en place de ce type de soutien.

Commentaires/questions du public : Inclure des affiches explicatives claires sur l'utilisation des appareils à proximité de ces derniers.

Réponse de Metrolinx : Les appareils et bornes PRESTO sont conçus pour être aussi intuitifs que possible. Dans certains cas, par exemple, avec GO Transit, ces renseignements sont parfois déjà fournis. Si un client nécessite de l'aide

PRESTO

additionnelle, il est invité à faire appel à un préposé à la gare ou à appeler PRESTO.

Commentaires/questions du public : Suggestion d'ajouter plus d'appareils dans de nombreuses gares (Danforth, Mount Pleasant, etc.).

Réponse de Metrolinx : Depuis la fin de 2016, PRESTO est entièrement disponible dans l'ensemble du réseau de la TTC. L'installation des appareils PRESTO additionnels dans les stations de métro de la TTC se poursuit.

Commentaires/questions du public : Envisager d'ajouter des appareils PRESTO sur les quais ou dans les trains. Il serait alors plus facile de se souvenir de présenter notre carte en montant dans un train ou en descendant. Si une personne en fauteuil roulant attend sur un quai en îlot, mais a oublié de présenter sa carte, elle risque de manquer son train si elle doit prendre l'ascenseur deux fois ou plus pour retourner à un appareil PRESTO.

Envisager des annonces rappelant aux clients de présenter leur carte.

Réponse de Metrolinx : PRESTO apprécie les commentaires et les suggestions sur l'utilisation du service, mais les sociétés de transport en commun partenaires sont les meilleures ressources pour discuter de l'emplacement des appareils et des rappels aux clients de présenter leur carte. PRESTO collabore avec les sociétés de transport en commun partenaires afin de diffuser des rappels et informer la clientèle sur l'utilisation de la carte et du système, mais ces dernières sont les mieux placées pour discuter du service qu'elles fournissent au quotidien.

Consultation publique, sensibilisation et comités consultatifs

Commentaires/questions du public : Envisager de tenir quelques réunions publiques sur l'accessibilité pendant la journée pour accommoder les personnes qui préfèrent ne pas se déplacer le soir.

Réponse de Metrolinx : En tenant ses réunions publiques sur l'accessibilité en début de soirée, Metrolinx désire répondre aux besoins de la plus grande proportion possible de personnes. Metrolinx invite également la population à formuler ses commentaires par courriel (à accessibility@metrolinx.com) ou par téléphone (416 202-5987).

Consultation publique, sensibilisation et comités consultatifs

Commentaires/questions du public : Les personnes handicapées seront-elles consultées pour la conception des nouvelles gares?

Réponse de Metrolinx : Oui. Le personnel collabore avec le comité consultatif sur l'admissibilité (CCA) de Metrolinx sur un grand nombre de projets et d'initiatives d'accessibilité, ce qui comprend l'établissement de normes de conception pour les nouvelles gares. Le public a aussi la possibilité de participer aux réunions publiques pour des projets comme le transport léger sur rail Eglinton Crosstown, dans le cadre desquelles ont lieu des discussions concernant les nouvelles gares.

Exploitation

Commentaires/questions du public : Quelles sont les procédures d'évacuation pour les clients qui ont un handicap (mobilité sur roue, personnes sourdes, déficience auditive, etc.) et comment ces mesures seront-elles communiquées?

Réponse de Metrolinx : Les personnes à mobilité réduite doivent être prises en compte lors de l'établissement des meilleures mesures d'évacuation d'un train de GO. Tous les membres de l'équipe du train apporteront leur assistance pour l'évacuation des personnes à mobilité réduite le cas échéant. L'ambassadeur du service à la clientèle coordonnera l'assistance requise avec l'équipe de train. Les civières pliantes d'urgence peuvent être utilisées pour aider les clients à quitter le train en cas d'urgence. L'équipe de train effectuera également une dernière tournée de vérification des voitures, dont des toilettes, pour s'assurer que personne d'autre ne nécessite d'assistance.

GO a établi ses procédures d'évacuation d'urgence dans ses autobus, y compris pour les personnes handicapées. Lors de la première formation donnée aux nouveaux chauffeurs d'autobus, et tous les trois ans par la suite, les employés assistent à des formations qui portent spécialement sur l'évacuation d'urgence des autobus.

Commentaires/questions du public : S'assurer que la neige est déblayée de façon constante à toutes les gares afin de permettre un accès sécuritaire aux clients, spécialement pour ceux qui utilisent une aide à la mobilité sur roues.

Réponse de Metrolinx : Tous les efforts sont mis pour que cela soit fait, et des contrats ont été conclus pour des centaines d'emplacements. Dans bien des cas, GO fera appel aux mêmes entrepreneurs travaillant pour les centres commerciaux, les

Exploitation

centres des congrès, les cinémas, les condos, les hôpitaux, les commissariats de police et les postes d'incendie.

Handicap et identification

Commentaires/questions du public : Comment faire savoir que vous souffrez d'un handicap lorsque celui-ci n'est pas visible? Certaines personnes préfèrent ne pas montrer qu'elles ont un handicap.

Réponse de Metrolinx : GO Transit explore les possibilités de campagnes de sensibilisation et d'autres options.

Nombreux sont ceux parmi nos clients qui effectuent des déplacements traversant les frontières municipales et utilisent ainsi plus d'un réseau de transport en commun : nous devons nous assurer que nos politiques ne viennent pas en conflit avec celles des autres sociétés de transport.

Commentaires/questions du public : Existe-t-il des cartes officielles pour les accompagnateurs? Une carte officielle de formation sur les déplacements devrait être remise aux instructeurs en orientation et mobilité de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) qui forment les gens ayant des déficits visuels.

Réponse de Metrolinx : GO ne possède pas de cartes pour les accompagnateurs, mais les clients peuvent obtenir un autocollant à placer sur leur carte PRESTO indiquant qu'ils nécessitent l'aide d'un accompagnateur.

Emploi

Commentaires/questions du public : Metrolinx profiterait de l'embauche d'un plus grand nombre de personnes handicapées. Le personnel aurait une meilleure compréhension des besoins d'un plus large éventail de clients.

Réponse de Metrolinx : Tous les postulants sont sélectionnés en fonction des qualifications énoncées dans l'offre d'emploi. Cette sélection comprend un examen des études, de l'expérience et des compétences. Les personnes qui répondent le mieux aux exigences poursuivront le processus avec le gestionnaire de l'embauche pour un test de compétences ou une

Emploi

entrevue. Metrolinx appuie un environnement de travail diversifié. Nous y parvenons grâce à des partenariats avec des groupes communautaires (comme Repaires jeunesse du Canada, YMCA, etc.) afin d'offrir ces possibilités.