

# État d'avancement du plan d'accessibilité : rapport 2013



Créer des possibilités de transport en commun régional pour tous



**METROLINX**

An agency of the Government of Ontario  
Une agence du gouvernement de l'Ontario

## Table des matières

1. Introduction .....	2
2. Réalisations en matière d'accessibilité : 2012-2013 .....	2
3. Activités d'accessibilité prévues : 2013-2014.....	7
4. Rapport de situation sur la conformité à l'accessibilité.....	11
5. Consultations concernant l'accessibilité 2013 .....	14
Annexe A : Programme de travail de Metrolinx pour la conformité à la LAPHO.....	16
Annexe B : Programmes de travail pour la conformité à la LAPHO pour les projets qui ne sont pas encore en service .....	28
Annexe C : Résumé de la rétroaction du public de 2013 sur Metrolinx.....	57

## 1. Introduction

Le présent état d'avancement du plan d'accessibilité 2013 fournit une mise à jour annuelle de l'état du Plan pluriannuel d'accessibilité publié en décembre 2012.

Cet état d'avancement, de concert avec le Plan pluriannuel d'accessibilité de Metrolinx publié en décembre 2012, remplit les obligations légales de Metrolinx pour 2013 en vertu de la **Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO)**, 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 pluriannuel.

Le Plan pluriannuel d'accessibilité de Metrolinx publié en décembre 2012 est disponible sur le site Web de Metrolinx sur le lien suivant : <http://www.metrolinx.com/fr/aboutus/accessibility/>. Il doit être mis à jour tous les cinq ans, conformément à la LAPHO.

Metrolinx et ses divisions d'exploitation sont pleinement conformes à la LAPHO et ses exigences. Metrolinx continue d'apporter des améliorations et de retirer des barrières de certains aspects de ses activités, afin d'améliorer la qualité des services pour tous les clients, y compris ceux qui sont handicapés et qui ont d'autres besoins particuliers. Des activités sont également en cours pour garantir que tous les services nouvellement inaugurés sont conformes, et que Metrolinx respecte toutes les exigences réglementaires futures lorsqu'elles seront en vigueur.

## 2. Réalisations en matière d'accessibilité : 2012-2013

Parmi les réalisations de Metrolinx en matière d'accessibilité pendant l'exercice financier de 2012-2013, on retrouve le respect du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO, et la poursuite d'activités orientées sur le service à la clientèle pour l'ensemble de la société. Metrolinx, GO Transit et

PRESTO ont apporté des améliorations aux services existants, alors que les programmes UP Express (anciennement le lien air-rail) et de Mise en œuvre du transport en commun rapide se sont assurés d'inclure l'accessibilité comme partie intégrante de la conception et de la planification de nouveaux services qui n'ont pas encore été pleinement inaugurés.

En décembre 2012, le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées a été modifié avec l'adjonction de la partie IV.1 – Normes pour la conception des espaces publics (Normes d'accessibilité au milieu bâti), entrant en vigueur pour tous les projets d'ici 2016 et s'appliquant aux nouvelles constructions et aux aménagements importants qui ont fait l'objet d'un contrat après le 31 décembre 2012. Metrolinx s'assure de se conformer à la nouvelle réglementation, dont la répercussion la plus importante se fait sentir sur le nombre de places de stationnement accessibles qui sont fournies.

### **METROLINX**

- Metrolinx a tenu sa deuxième série de réunions publiques annuelles sur l'accessibilité en juin et en juillet 2013, afin de recueillir les commentaires du public pour ce premier état d'avancement du plan d'accessibilité.
- Metrolinx a mis à jour sa politique en matière d'accessibilité pour tenir compte du champ d'application actuel de la LAPHO et ses règlements. La nouvelle politique comprend 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 pour la planification, la construction et l'exploitation d'un système de transports intégrés accessible. L'organisation s'assurera d'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.**

- En 2013, Metrolinx a approuvé une nouvelle structure de gouvernance en matière d'accessibilité, incluant un comité consultatif élargi sur l'accessibilité accompagné de sous-comités internes et externes spécialisés pour l'ensemble de Metrolinx, afin de :
  - élaborer un mandat Metrolinx plus large;
  - répondre à la charge de travail croissant pour les travaux en cours et les travaux prévus;
  - assurer une approche cohérente à l'échelle de l'organisation en ce qui concerne l'accessibilité;
  - fournir une structure de comité plus officielle comportant une représentation, un renouvellement et une continuité appropriés.

## **GO Transit**

- Les normes de conception pour les installations ont été améliorées, y compris les modifications pour se conformer à la nouvelle partie des espaces publics (Normes d'accessibilité au milieu bâti) des Normes d'accessibilité intégrées.
- La gare GO d'Acton a été construite et présentée au service commercial en tant qu'installation accessible en janvier 2013.
- Les progrès se sont poursuivis pour rendre le service ferroviaire GO accessible dans les six dernières gares GO inaccessibles, y compris les suivantes :
  - **Gare Bloor** – La construction d'un nouveau tunnel comportant des ascenseurs et un quai.
  - **Gare Long Branch** – Les études d'avant-projet ont commencé pour un nouveau tunnel muni d'ascenseurs et d'un quai.
  - **Gare Eglinton** – Les études de conception détaillée ont commencé.
  - **Gare Mimico** – Les études de conception détaillée pour un nouveau tunnel et des ascenseurs ont commencé.
  - **Gare Georgetown** – Les études pour une conception détaillée visant l'amélioration de la gare, y compris les besoins de services accessibles ont commencé.

- **Gare Kipling** – Les options ont été analysées pour mettre en œuvre le projet comme nouvelle station d'autobus interrégionale, incluant l'accès facile au service ferroviaire GO.
- Des améliorations à l'accessibilité ont été apportées dans deux stations d'autobus GO, y compris les suivants :
  - **Station d'autobus Yorkdale** – L'installation de l'ascenseur a commencé, afin de rendre la station accessible d'ici l'automne 2013.
  - **Station d'autobus de Scarborough Centre** – Metrolinx a travaillé avec le propriétaire de l'installation, la TTC, afin d'apporter des mesures provisoires en matière d'accessibilité. La conception est complétée et sera construite par la TTC.
- Tous les itinéraires d'autobus GO Transit sont devenus accessibles en avril 2013.
  - Ce ne sont pas tous les arrêts d'autobus qui sont accessibles, mais si un arrêt n'est pas accessible, un site d'embarquement de rechange sera indiqué pour un client qui prend contacte avec GO Transit avant son départ.
  - Afin de gagner plus de la moitié du temps normalement requis pour l'embarquement et les processus de montée et de descente au moyen du lève-personnes, un jeu de sièges coulissants a été retiré de façon permanente sur tous les autocars GO Transit (accueillant une petite aide à la mobilité sur roues).
  - Des améliorations ont été apportées aux stations de Yorkdale et York Mills, permettant des activités accessibles.
- L'élévateur installé dans les autocars GO Transit peut maintenant être utilisé pour tout passager ayant de la difficulté à utiliser les marches de la porte principale (qu'il utilise une aide à la mobilité sur roues ou non), ce qui améliore l'accessibilité pour les passagers ambulatoires.
- Le développement s'est poursuivi pour le système de répartition assistée par ordinateur et de localisation automatique de véhicules (RAO/LAV), qui fournit des renseignements visuels et sonores automatisés sur les prochains arrêts dans les autobus. Ce système est en cours d'essai sur certains autobus GO Transit en service commercial.
- Deux véhicules accessibles de supervision ont été achetés en mars 2013. Ils pourraient être utilisés pour fournir des transports accessibles dans les situations d'urgence, lorsque le transport en commun local ou des taxis accessibles ne sont pas disponibles.

- Un programme de communication a été élaboré à bord des trains de GO Transit, afin de rappeler aux clients de donner la priorité aux clients souffrant d'un handicap.

### UP Express

- La conception des gares et des voitures de train UP Express est maintenant presque terminée, avec certains aspects qui devront être revus afin de les optimiser.
- Le site Web UP Express est maintenant compatible au WCAG 2.0 AA .

### Transport rapide

- La conception du véhicule léger sur rail progresse, en intégrant les commentaires du comité consultatif et des autres intervenants, y compris :
  - Un système de mise à niveau actif, conçu pour minimiser la différence verticale entre le véhicule et les quais;
  - Une main courante supplémentaire, dans la zone de la colonne entre les fenêtres, qui peut être utilisée par les passagers pour s'aider à se stabiliser;
  - L'accès à un affichage caméra pour le conducteur de la zone d'aide à la mobilité, lorsque la demande d'arrêt de la zone désignée d'aide à la mobilité est activée, pour s'assurer de donner suffisamment de temps au passager de sortir du véhicule.

### PRESTO

- L'équipement de paiement de billets PRESTO de la nouvelle génération installé dans les gares ferroviaires d'Ottawa comprend des caractéristiques d'accessibilité comme les prises audio.
- Une mise à niveau du système a été effectuée pour en faciliter l'utilisation, incluant les articles suivants mis en évidence par les commentaires du public, mais qui sont mis au profit de tous les clients :
  - Élimination des « découverts » sur les cartes enregistrées dès qu'on les recharge.
  - Jusqu'à 10 cartes peuvent maintenant être gérées sur un seul compte.

- Accès client pour gérer les cartes enregistrées.
- Un accord a été signé avec la TTC et l'élaboration d'exigences détaillées (incluant l'accessibilité) est en cours concernant le déploiement complet de PRESTO pour le système TTC d'ici 2016.

### **3. Activités d'accessibilité prévues : 2013-2014**

Metrolinx continue d'apporter des améliorations en matière d'accessibilité dans toutes les sphères de ses activités pendant l'exercice financier de 2013-2014, en suivant les calendriers de travail établis dans le Plan pluriannuel d'accessibilité de Metrolinx publié en 2012, pour ses différentes divisions d'exploitation. Cette approche garantit que l'organisation continue d'améliorer le service pour les clients et qu'elle continue de se conformer pleinement à toutes les exigences réglementaires dans les années futures.

#### **METROLINX**

- En mettant en œuvre la nouvelle structure de gouvernance en matière d'accessibilité, une nouvelle initiative de recrutement pour le comité consultatif sera présentée, et plusieurs sous-comités consultatifs externes en matière d'accessibilité seront créés afin de fournir des commentaires sur des thèmes précis.
- Les travaux progresseront afin de respecter les normes WCAG 2.0AA pour tous les sites Web existants d'ici décembre 2014.
- Les politiques et les procédures du service des ressources humaines seront complétées et mises en œuvre, afin d'assurer la conformité réglementaire d'ici décembre 2013.

### GO Transit

- Les progrès se poursuivent pour les rénovations afin de fournir l'accès au service ferroviaire GO dans les six dernières gares GO qui sont inaccessibles.
  - **Gare Bloor** – La construction se poursuit (alors que la station est en service) et devrait se terminer vers la fin de 2014. Un nouveau tunnel comprenant des ascenseurs et un quai fournira l'accès au service ferroviaire d'ici le début de 2014.
  - **Gare Long Branch** – Les études d'avant-projet nécessaires pour accueillir les ascenseurs sur les quais sont presque faits avec la conception détaillée qui doit être terminée à l'été 2014. La construction se déroulera de l'automne 2014 et durant une bonne partie de 2016 (pendant que la station est en service) avec l'ajout d'un nouveau tunnel muni d'ascenseurs et d'un quai complétés vers la fin de 2015.
  - **Gare Eglinton** – La conception détaillée est en cours d'élaboration avec le début de la construction prévu en juin 2014 et la fin des travaux pour la fin de 2015. Les travaux seront planifiés pour permettre de compléter les tunnels rapidement, pour fournir l'accessibilité avant décembre 2015.
  - **Gare Mimico** – La conception détaillée pour un nouveau tunnel sera terminée d'ici la fin de 2014. Les travaux se dérouleront du début de 2015 jusqu'au milieu de 2017, et le nouveau tunnel et les ascenseurs prêts pour le printemps de 2016, afin de fournir un service ferroviaire accessible.
  - **Gare Georgetown** – Une conception détaillée visant l'amélioration de la gare, incluant des caractéristiques reliées à l'accessibilité, sera terminée d'ici la fin de 2014. Les travaux se poursuivront jusqu'à la fin de 2017, avec le premier tunnel muni d'ascenseurs fournissant l'accès aux trains, prêt pour le printemps 2016.
  - **Gare Kipling** – Metrolinx effectue en ce moment une étude de faisabilité pour une nouvelle station d'autobus interrégionale à la gare Kipling, dont la conception et la construction comprendront des mises à niveau pour l'accessibilité vers la gare Kipling de GO. Un échéancier plus précis pour Kipling sera fourni une fois que le calendrier de cet important projet d'expansion et de réaménagement de la gare sera confirmé.

- Durant l'année 2013, GO Transit convertit presque 150 arrêts d'autobus municipaux non accessibles pour répondre aux exigences des élévateurs installés sur ses autocars, dans le cadre d'un programme pluriannuel. Les travaux commenceront dans l'est de la RGTH pour coïncider avec les améliorations des arrêts d'autobus, en raison de l'inauguration du service de transport en commun rapide par autobus Pulse de la région de Durham.
- Nous continuons d'étudier l'option des autobus à plancher surbaissé comme alternative aux autocars, pour un embarquement plus rapide.
- GO Transit continue de travailler à fournir des renseignements sur le prochain arrêt et l'état du service en format visuel et audio.
  - La stratégie de communication de l'état du service a déterminé l'éventail de formats qui seront fournis pour les mises à jour du service, à titre de base pour le développement de chaque système de communication.
  - Les annonces de prochains arrêts sur les dispositifs d'affichage électronique et les annonces sonores seront utilisées dans tous les autobus en 2014, comme partie intégrante du système RAO/LAV.
- Un nouveau site Web mobile sera développé d'ici la fin de 2013, afin de fournir des renseignements personnalisés relativement au service prévu et en temps réel en formats visuels et sonores. Il mettra l'accent sur la clarté visuelle et utilisera des images cohérentes, en intégrant des caractéristiques pour aider les personnes ayant des déficiences sensorielles et des problèmes de dextérité manuelle, en plus d'être compatibles avec des technologies d'assistance comme la technologie « VoiceOver ».

### UP Express

- La conception des gares UP Express, l'orientation particulière, les systèmes d'information, et les voitures seront finalisés afin d'assurer les caractéristiques comme l'embarquement de plain-pied pour les passagers à toutes les gares et les renseignements visuels et sonores sur le prochain arrêt. La construction et la mise en œuvre seront complétées à temps pour permettre à l'UP Express de fonctionner d'ici 2015.

### Transport rapide

- Le service par bus rapide accessible est en cours de construction à Mississauga, et la section entre Hurontario et Dixie devrait être terminée à la fin de 2013.
- Le service par bus rapide de la région de York (BRT) sur l'autoroute 7, de Yonge à Warden, entrera en service en 2014.
- Le programme de transport léger sur rail de Toronto (TLR) progresse. La conception de la structure de la ligne TLR Eglinton Crosstown, incluant les installations pour les passagers, sera réalisée par la passation de marchés et de mise en œuvre d'un seul contrat de conception, de construction et d'entretien. Les spécifications concernant l'accessibilité, incluant la documentation de référence, seront préparées pour la conception, et des examens seront effectués pendant le processus de conception pour s'assurer de la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité. La coopération avec les agences comme la TTC est en cours afin de développer des normes et des exigences cohérentes en matière d'accessibilité, afin d'assurer une expérience client sans heurts entre les différents modes de transport (p. ex. les autobus, les métros, les TLR et les trains GO).

### PRESTO

- Les travaux se poursuivent afin d'améliorer l'accessibilité aux appareils PRESTO qui sont en contact direct avec les clients et qui sont utilisés par GO Transit, y compris :
  - Changer les tonalités sonores émises par des dispositifs de vérification de solde et des dispositifs de traitement de titres, pour que les clients ayant une faible vision puissent faire la différence entre les deux;
  - Intégrer du lettrage en relief et le braille pour indiquer le nom du dispositif, l'emplacement des fonctions utilisateur et le nom des fonctions utilisateur;
  - Ajouter des indices tactiles afin de déterminer les zones cibles de la carte pour les dispositifs.
- Les appareils de libre-service en cours de développement pour la TTC, qui seront installés à compter du 1<sup>er</sup> avril 2014, seront également pourvus de fonctions pour favoriser l'accessibilité.

- Le site web public PRESTO sera compatible avec le WCAG (Web Content Accessibility Guidelines/Règles pour l'accessibilité des contenus Web) 2.0 AA d'ici la fin de 2013, afin d'assurer que tous les contenus et toutes les fonctions utilisateur sont accessibles au moyen d'un logiciel de lecture à l'écran.
- Une étude de l'accessibilité à PRESTO se déroule en ce moment dans les systèmes de transport en commun de la RGTH existants, afin de trouver les pistes d'amélioration pour l'automne 2013.
- Une étude de faisabilité pour la livraison de tarifs PRESTO pour personnes de soutien donnera lieu à un plan et un calendrier d'ici la fin de 2013.
- Une étude de faisabilité pour la mise en œuvre de PRESTO pour le transport adapté donnera lieu à un plan et à un calendrier d'ici la fin de 2013.
- Les exigences d'accessibilité pour le format de la carte PRESTO doivent être établies d'ici la fin de l'exercice financier 2013-2014, en ciblant le remplacement de la carte à la fin de 2014 ou le début de 2015.

## 4. Rapport de situation sur la conformité à l'accessibilité

Les divisions d'exploitation GO Transit et PRESTO de Metrolinx offrent présentement des services aux clients, alors que les équipes UP Express et de mise en œuvre du transport en commun rapide sont activement impliquées dans les activités de conception, de passation de marchés et de construction afin de leur permettre de fournir le service aux clients dans les années à venir. La présente section du document expose en détail l'approche adoptée pour assurer le respect des clauses de la LAPHO pour les deux projets présentement en service et pour ces projets qui ne sont pas encore totalement en service dans les délais impartis.

### 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. Dans tous les cas, Metrolinx s'engage à respecter pleinement les exigences avant la date de mise en conformité.

## **Projets Metrolinx qui ne sont pas encore en service**

### **UP Express**

Les travaux de conception pour les trains et les gares UP Express sont maintenant presque terminés, avec certains éléments en cours de finalisation. Nous tenons compte de l'accessibilité dans tous les aspects du travail de conception. La production de trains et la construction des gares sont en cours, avec tous les éléments du projet en avance sur le calendrier prévu pour l'inauguration du service UP Express au printemps de 2015.

Des travaux sont également en cours, aux premiers stades, pour le programme de technologie de l'UP Express et l'ensemble des communications (y compris la signalisation et l'orientation particulière pour les personnes ayant différents niveaux de déficience visuelle), au moment où les exigences sont en cours de finalisation et que le processus d'acquisition suit son cours.

**L'élément 2 de l'annexe B** du présent document montre le calendrier des travaux pour ces clauses **LAPHO** qui s'appliquent au service UP Express. En maintenant son image de marque élevée et son engagement pour un service à la clientèle de qualité supérieure, et compte tenu du fait que le train est conçue de façon intégrale, le service UP Express utilisera les meilleures pratiques (y compris l'expérience GO Transit) applicables pour respecter ou surpasser les exigences d'accessibilité et fournir un degré élevé de commodité en matière d'accessibilité.

### **Projets de transports en commun rapide**

Les travaux de conception pour les projets de transport léger sur rail de Toronto (TLR) se poursuivent. Le projet de TLR Eglinton Crosstown a franchi une étape importante en juin 2013, lorsque le perçage du

tunnel a débuté à Black Creek Drive. Les exigences en matière d'accessibilité sont une partie intégrante de tous les travaux de conception. La demande de propositions (DP) pour le reste du projet TLR Eglinton Crosstown incluant les gares, les arrêts et les autres travaux reliés aux infrastructures devrait être publiée d'ici l'automne de 2013. Les travaux préliminaires de conception et de génie progressent comme prévu pour respecter le calendrier de livraison du projet. Alors que la conception technique du véhicule léger sur rail est presque achevée, la construction des deux prototypes commencera et la livraison prévue pour l'évaluation aura lieu au milieu de 2015.

**L'élément 3 de l'annexe B** du présent document montre le calendrier des travaux relatif à l'accessibilité pour les quatre projets de TLR de Metrolinx, qui devraient être inaugurés aux dates suivantes :

- TLR Eglinton-Scarborough Crosstown : 2020
- Service de transport en commun rapide de Scarborough : 2020
- TLR Finch West : 2020
- TLR Sheppard East : 2021

Les clauses qui s'appliquent à ces projets sont définies à **l'élément 3** du présent document.

Les activités de mise en service pour préparer le premier segment de service rapide par bus VivaNext (BRT) le long de l'autoroute 7 (entre Bayview et l'autoroute 404) pour le service commercial se sont déroulées avec diligence et ont permis une ouverture en août 2013. Ce premier segment opérationnel ouvre un an plus tôt et respecte le budget.

Dans le cadre de l'entente-cadre de Metrolinx avec la région de York et la société de transport en commun rapide de la région de York, le personnel de la région de York a développé les dispositions liées à l'accès et aux opérations qui gouvernent le BRT dans la région de York. Les exigences en matière d'accessibilité sont une partie intégrante du projet et sont abordées dans l'entente, en appliquant les normes d'accessibilité de la région de York. La demande de propositions de conception et construction pour la voie rapide de Yonge Street progresse également. La demande de qualification (DDQ) pour les concepteurs-

constructeurs a pris fin en mars 2013 et trois répondants ont été sélectionnés pour passer à l'étape de la demande de propositions (DP) en août 2013.

**L'élément 4 de l'annexe B** du présent document montre le calendrier des travaux relatif à l'accessibilité pour le système de service rapide par bus VivaNext (BRT) entrepris par Metrolinx en collaboration avec la région de York. Les dates prévues pour les mises en service du BRT VivaNext sont les suivantes :

- Davis Drive : 2014
- Enterprise Drive :
  - Warden à Birchmount : 2010
  - Birchmount à Kennedy : 2018
- Autoroute 7 :
  - Yonge à Warden : 2014
  - Edgeley à Bowes : 2016
  - Helen à Edgeley et Bowes à Yonge : 2018
- Yonge Street :
  - Autoroute 7 à Major MacKenzie : 2017
  - Mulock à Davis : 2017
  - Major MacKenzie à la 19<sup>e</sup> Avenue : 2017

## 5. Consultations concernant l'accessibilité 2013

Metrolinx a tenu sa deuxième série de réunions publiques annuelles sur l'accessibilité dans la région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH) en 2013, afin d'étudier et de discuter sa planification et ses activités d'accessibilité. Les réunions ont eu lieu en juin et en juillet dans la partie ouest (Oakville), nord (Markham), centrale (Toronto), et est (Whitby) de la RGTH. Ces réunions fournissent une véritable occasion d'interagir directement avec les clients qui utilisent ces services, ainsi qu'une occasion pour Metrolinx de remplir son

obligation prévue par la loi en vertu de la LAPHO, qui consiste à organiser au moins une réunion publique annuelle.

Les données recueillies par l'entremise des commentaires lors de ces réunions publiques, ainsi que par les courriels, appels téléphoniques et le formulaire de commentaires disponible sur le site Web de Metrolinx, ont été résumées et intégrées comme **l'élément 5 de l'annexe C** du présent document. Une réponse de Metrolinx concernant les problèmes soulevés est également comprise.

## Annexe A : Programme de travail de Metrolinx pour la conformité à la LAPHO

### Annexe 1 : Programme de travail de Metrolinx pour la conformité à la LAPHO

Rég. Numéro de clause	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
<b>RÈGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES</b>					
<b>&gt; Partie I : Généralités</b>					
7	Formation	1 <sup>er</sup> janvier 2014	Décembre 2013	Tous les employés et autres prestataires de services doivent recevoir une formation sur la LAPHO et le Code des droits de la personne, avec le maintien d'un registre indiquant les dates et le nombre de personnes ayant	Metrolinx a récemment mis en place une formation obligatoire lors de la première journée de travail de chaque nouvel employé, qui respecte la présente exigence réglementaire. Nous tenons les registres pour toute la formation donnée. Avant

Rég. Numéro de clause	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
				suivi la formation; bien que cela soit fait en pratique, une politique ou un processus officiel est tout de même nécessaire.	janvier 2014, un processus sera développé afin de s'assurer que les exigences sont respectées pour les tiers responsables de la prestation de services. Metrolinx s'assurera que le processus intègre toute nouvelle réglementation.
<b>&gt; Partie II : Normes d'information et de communications</b>					
12	Formats d'accessibilité et supports de communication	1 <sup>er</sup> janvier 2015	Décembre 2014	Ce n'est pas toute l'information qui est présentement disponible sur demande dans une gamme de formats accessibles. Metrolinx travaille	Metrolinx a défini un point central de contact et un processus pour recevoir les demandes, et les travaux se poursuivront pour s'assurer que les

<b>Rég. Numéro de clause</b>	<b>Exigences d'accessibilité</b>	<b>Date de conformité réglementaire</b>	<b>Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences</b>	<b>Description du problème et plan d'action de Metrolinx</b>	<b>Rapport d'avancement</b>
				à établir un point de contact central au sein de l'organisation pour recevoir les demandes et à établir un processus pour s'assurer que tous les documents en ligne et en différé, comme les fichiers en format PDF, les cartes, les horaires, etc., puissent être livrés sur demande dans un format accessible pour le demandeur en temps opportun.	fournisseurs et les ressources appropriés soient indiqués comme étant nécessaires afin que l'organisation soit bien placée pour répondre à une variété de types de demandes.

<b>Rég. Numéro de clause</b>	<b>Exigences d'accessibilité</b>	<b>Date de conformité réglementaire</b>	<b>Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences</b>	<b>Description du problème et plan d'action de Metrolinx</b>	<b>Rapport d'avancement</b>
14	Sites Web accessibles et contenu Web :  - tout le contenu	1 <sup>er</sup> janvier 2021	Décembre 2014	Pour toutes les pages Web, l'objectif est de s'assurer de la pleine conformité aux normes WCAG 2.0 AA d'ici la fin de 2014. Des procédures seront également mises en œuvre pour assurer la conformité de façon permanente.	La page Web et les directives et outils de création de contenu pour assurer la conformité sont disponibles sur l'intranet pour tous les auteurs de contenu.  Une liste de contrôle de l'accessibilité, une fonctionnalité de contrôle et des outils de vérification ont été mis à la disposition des développeurs Web, afin d'assurer la conformité.

Rég. Numéro de clause	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
					Les travaux pour convertir tous les documents actuels, y compris les fichiers en format PDF, les horaires, etc., aux formats existants se poursuivent.
<b>&gt; Partie III : Normes pour l'emploi</b>					
21	Plan d'exécution	1 <sup>er</sup> janvier 2014	Décembre 2013	Metrolinx doit respecter toutes les exigences de la section « Normes pour l'emploi » de la LAPHO. Bien que plusieurs de ces exigences soient déjà adoptées en pratique, elles n'ont pas toutes été officialisées	Les travaux sont en cours, comme prévus et devraient être terminés avant la date de mise en conformité.

Rég. Numéro de clause	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
				par l'entremise de politiques et de procédures. Dès que cette tâche aura été accomplie d'ici la fin de 2013, nous aurons respecté cette exigence.	
22	Recrutement : dispositions générales	1 <sup>er</sup> janvier 2014	Novembre 2013	Metrolinx entend avoir des politiques et procédures de fonctionnement normalisées en place afin d'informer les candidats potentiels au sujet de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés dans	Toutes les annonces d'offres d'emploi de Metrolinx comprennent un énoncé informant les candidats au sujet de la disponibilité de mesures d'adaptation. Le langage des demandes permanentes (c.-à-d. les offres

Rég. Numéro de clause	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
				son processus de recrutement, avec une notification appropriée des employés et du public d'ici novembre 2013.	en interne) comprendra des dispositions relatives aux mesures d'adaptation informant les candidats que celles-ci leur sont disponibles.
23	Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection	1 <sup>er</sup> janvier 2014	Novembre 2013	Même si Metrolinx informe déjà les candidats à un emploi choisis pour participer au processus de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande, cela doit être officialisé par des politiques ou des processus	L'organisation entend se conformer pleinement en mettant en place des politiques et des processus, ainsi qu'une procédure de fonctionnement normalisée qui reflète les révisions de la politique d'ici

Rég. Numéro de clause	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
				avant la date limite de Metrolinx de novembre 2013.	l'automne 2013.
26	Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	1 <sup>er</sup> janvier 2014	Décembre 2013	Metrolinx devra consulter l'employé handicapé pour lui fournir des formats accessibles sur demande d'ici décembre 2013.	Certains secteurs spécifiques sur lesquels Metrolinx travaille toujours pour les rendre plus accessibles aux employés handicapés, ainsi qu'au public, comprennent les formulaires en ligne, les sondages, les horaires et les cartes affichés en format PDF ou autres (qui ne sont pas optimaux pour les logiciels de lecture d'écran

Rég. Numéro de clause	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
					pour les personnes ayant une déficience visuelle).
<b>&gt; Partie IV : Normes pour le transport</b>					
51	Annonces de pré-embarquement - électroniques	1 <sup>er</sup> janvier 2017	Autobus printemps 2014  Trains d'ici la fin de 2016	Le système RAO/LAV de Metrolinx sera complètement déployé afin de permettre à GO Transit de respecter l'exigence des annonces visuelles et sonores automatisées de pré-embarquement, avant le délai de mise en conformité.	La conception et le développement du système RAO/LAV sont bien avancés et il a été installé à bord d'autobus sélectionnés pour des essais en juillet 2013.  Nous étudions les annonces visuelles et sonores de pré-embarquement pour les trains.

Rég. Numéro de clause	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
52	Annonces à bord - électroniques	1 <sup>er</sup> janvier 2017	Autobus printemps 2014  Trains automne 2014 (sonores seulement, visuelles par la suite d'ici 2017)	Le système RAO/LAV de Metrolinx sera complètement déployé afin de permettre à GO Transit de respecter l'exigence des annonces visuelles et sonores automatisées à bord, bien avant le délai de mise en conformité.	La conception et le développement du système RAO/LAV sont bien avancés et il a été installé à bord d'autobus sélectionnés pour des essais en juillet 2013.  Nous étudions les solutions d'annonces visuelles pour le prochain arrêt pour les trains de GO Transit.
<b>&gt; Partie IV.1 : Normes pour la conception des espaces publics (Normes d'accessibilité au milieu bâti)</b>					
80.23-80.29, 80.34-80.37,	Voies de déplacement extérieures, allées	1 <sup>er</sup> janvier 2016  (Les normes s'appliquent	Les exigences sont déjà appliquées pour toutes les	Plusieurs des caractéristiques d'accessibilité indiquées dans le	Les exigences sont déjà appliquées pour toutes les

<b>Rég. Numéro de clause</b>	<b>Exigences d'accessibilité</b>	<b>Date de conformité réglementaire</b>	<b>Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences</b>	<b>Description du problème et plan d'action de Metrolinx</b>	<b>Rapport d'avancement</b>
80.39, 80.41, 80.43, 80.90	accessibles, nombre minimal de places de stationnement accessibles, panneau, places de stationnement sur voirie, comptoirs de service, aires d'attente, sentiers	uniquement aux nouvelles constructions et aux rénovations importantes, qui ont fait l'objet d'un contrat après le 31 décembre 2012, et s'appliqueront à tous les projets d'ici 2016.)	nouvelles constructions et les rénovations importantes ayant fait l'objet d'un contrat après le 31 décembre 2012. Tous les projets seront conformes d'ici 2016.	présent amendement font déjà partie des caractéristiques d'accessibilité facile de Metrolinx. Les caractéristiques qui sont nouvelles ou plus contraignantes seront mises à jour et intégrées dans le Manuel des normes de conception. Metrolinx travaille étroitement avec tous les groupes d'intervenants et les organes gouverneurs afin de nous assurer que nos normes	nouvelles constructions et les rénovations importantes ayant fait l'objet d'un contrat après le 31 décembre 2012. Tous les projets seront conformes d'ici 2016.

Rég. Numéro de clause	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
				sont conformes avec l'accessibilité et les besoins de nos clients.	

## Annexe B : Programmes de travail pour la conformité à la LAPHO pour les projets qui ne sont pas encore en service

### Annexe 2 : Programme de travail UP Express pour la conformité à la LAPHO

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour l'Union Pearson Express	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
<b>NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>					
4	Animaux d'assistance et personnes de soutien	1 <sup>er</sup> janvier 2010	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Des politiques et des formations appropriées pour tout le personnel de première ligne seront mises en place pour assurer que l'accessibilité est offerte aux animaux d'assistance et aux personnes de soutien.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
5	Avis de perturbation temporaire	1 <sup>er</sup> janvier 2010	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Les procédures pour les perturbations temporaires de l'Union Pearson Express, assurant que le public reçoit les	Cela se déroule selon le calendrier prévu.

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour l'Union Pearson Express	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
				renseignements appropriés au sujet de toute perturbation, seront en place et seront disponibles en formats accessibles sur demande.	
9	Format des documents	1 <sup>er</sup> janvier 2010	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Les procédures seront en place pour assurer que les documents Union Pearson Express qui seront fournis à une personne handicapée seront remis dans un format qui tient compte du handicap de la personne.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
<b>NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES</b>					
6	Guichets libre-service	1 <sup>er</sup> janvier 2014	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Le service Union Pearson Express utilisera la carte PRESTO par l'entremise de	Cela se déroule selon le calendrier prévu.

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour l'Union Pearson Express	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
				distributeurs automatiques de billets qui seront conçus avec une gamme de caractéristiques reliées à l'accessibilité.	
14	Sites Web accessibles et contenu Web : - nouveau contenu	1 <sup>er</sup> janvier 2014	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Le nouveau site web Union Pearson Express est en ce moment au stade de la conception et sera conforme aux normes WCAG 2.0 Level AA au moment de l'inauguration, largement à temps pour le lancement du service Union Pearson Express.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
	- tous les contenus	1 <sup>er</sup> janvier 2021	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Il n'existe pas de site Web Union Pearson Express en ce moment, et pour cette raison, aucun contenu de site Web ne doit être	Cela se déroule selon le calendrier prévu.

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour l'Union Pearson Express	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
				modifié pour répondre aux normes de la LAPHO.	
34	Disponibilité des renseignements sur l'équipement d'accessibilité, etc.	1 <sup>er</sup> janvier 2012	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Au moment de son inauguration, le site Web Union Pearson Express fournira des renseignements à jour au sujet des équipements d'accessibilité, des parcours et des caractéristiques des véhicules dans des formes accessibles, et des formes accessibles de substitution seront fournies sur demande.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
35	Panne de l'équipement d'accessibilité	1 <sup>er</sup> juillet 2011	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	L'Union Pearson Express mettra en place des procédures pour répondre aux besoins des personnes handicapées dans le	Cela se déroule selon le calendrier prévu.

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour l'Union Pearson Express	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
				cas où un ascenseur ou tout autre type d'équipement d'accessibilité tombe en panne.	
37	Politiques en matière de protection civile et d'interventions d'urgence	1 <sup>er</sup> janvier 2012	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	L'Union Pearson Express aura sur son site Web et dans des endroits bien en vue sur les trains et les gares, des renseignements sur l'utilisation de l'alarme d'assistance aux passagers et les procédures d'urgences pour l'évacuation des clients (y compris les personnes handicapées) hors des trains et des gares.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour l'Union Pearson Express	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
38	Tarifs : personnes de soutien	1 <sup>er</sup> janvier 2014	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Le service Union Pearson Express mettra en place les politiques et les formations appropriées afin de s'assurer de ne faire payer aucun tarif à la personne de soutien accompagnant une personne handicapée.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
39	Disposition transitoire : contrats existants	1 <sup>er</sup> juillet 2011	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	L'Union Pearson Express ne possède pas de contrats existants pour des véhicules qui ne respectent pas les normes de la LAPHO.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
40	Disposition transitoire : véhicules existants	1 <sup>er</sup> juillet 2011	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	L'Union Pearson Express ne possède en ce moment aucun véhicule existant dans sa flotte, et n'a donc pas besoin d'adapter de véhicules actuels.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour l'Union Pearson Express	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
44	Responsabilités générales	1 <sup>er</sup> janvier 2012	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Le système d'embarquement de plain-pied de l'Union Pearson Express est passif et ne nécessite pas d'élévateurs, de rampes ou ponts de liaison mobiles pour l'embarquement. L'Union Pearson Express fournira également une assistance pour le rangement sécuritaire des aides à la mobilité des personnes handicapées. Une rallonge de quai montée sur véhicule est utilisée pour réduire l'écart entre la porte du véhicule et le quai de la gare.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour l'Union Pearson Express	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
45	Moyen de transport de remplacement accessible	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	L'Union Pearson Express fournira un service accessible lorsqu'il ouvrira en 2015. Le service WheelTrans réservé et des taxis accessibles seront également disponibles entre tous les points desservis par l'Union Pearson Express, comme services de transport de remplacement accessibles.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
46	Tarifs	1 <sup>er</sup> juillet 2011	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Le service Union Pearson Express mettra en place les politiques et les formations appropriées afin de s'assurer de ne pas faire payer à une personne handicapée un tarif supérieur à	Cela se déroule selon le calendrier prévu.

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour l'Union Pearson Express	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
				celui que doit payer une personne non handicapée. Des méthodes de paiement du tarif de remplacement seront également mises à la disposition des personnes qui le demandent.	
47	Arrêts des transports en commun	1 <sup>er</sup> janvier 2012	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	L'Union Pearson Express s'arrête dans des gares spécifiques où l'embarquement de plain-pied est possible. Des endroits d'arrêt de rechange ne seront pas nécessaires ou disponibles, parce qu'il serait dangereux d'embarquer entre les gares.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour l'Union Pearson Express	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
48	Rangement des aides à la mobilité et autres appareils	1 <sup>er</sup> juillet 2011	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Chaque véhicule de l'Union Pearson Express aura une ou deux aires réservées aux passagers qui utilisent des aides à la mobilité sur roues. Il y aura également assez d'espace pour le rangement des bagages de tous les passagers.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
49	Sièges réservés	1 <sup>er</sup> janvier 2012	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	En plus d'offrir des sièges réservés clairement identifiés pour les personnes handicapées, des sièges réservés seront offerts à d'autres personnes qui pourront en profiter (p. ex. les femmes enceintes, les aînés et les adultes qui voyagent avec de	Cela se déroule selon le calendrier prévu.

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour l'Union Pearson Express	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
				jeunes enfants). Cela comprendra des renseignements complémentaires pour le bénéfice des clients et des employés dans des formes accessibles sur demande.	
50	Perturbations du service	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Des procédures et des formations appropriées seront mises en place pour s'assurer que, pendant les perturbations de service, le service ferroviaire Union Pearson Express est complété par des services de rechange accessibles jusqu'au retour du service.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
51	Annonces de pré-embarkement : - verbales	1 <sup>er</sup> juillet 2011	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson	L'Union Pearson Express utilisera des annonces	Cela se déroule selon le calendrier

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour l'Union Pearson Express	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
			Express)	automatisées pour les systèmes de diffusion publique des gares qui donnent les renseignements liés à la direction, à la destination et au prochain arrêt.	prévu.
	- électroniques	1 <sup>er</sup> janvier 2017	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	L'Union Pearson Express utilisera des affichages électroniques pour ses conceptions de gares et l'extérieur des trains qui donnent les renseignements liés à la direction, à la destination et au prochain arrêt.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
52	Annonces à bord : - verbales	1 <sup>er</sup> juillet 2011	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	L'Union Pearson Express utilisera des annonces automatisées pour les systèmes de diffusion	Cela se déroule selon le calendrier prévu.

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour l'Union Pearson Express	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
				publique des trains qui donnent les renseignements liés à la prochaine gare, à la gare actuelle et à d'autres renseignements.	
	- électroniques	1 <sup>er</sup> janvier 2017	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	L'Union Pearson Express utilisera des affichages électroniques pour les conceptions intérieures des trains qui donnent les renseignements liés à la prochaine gare, à la gare actuelle et à d'autres renseignements.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
53	Exigences relatives aux barres d'appui	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	La conception des véhicules de l'Union Pearson Express respectera les normes de barres d'appui, de poignées, de mains	Cela se déroule selon le calendrier prévu.

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour l'Union Pearson Express	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
				courantes ou d'appuis verticaux.	
54	Planchers et surfaces revêtues de moquette	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	La conception des trains de l'Union Pearson Express veillera à ce que les voitures soient dotées de surfaces de plancher antidérapantes et les moins éblouissantes possible, et que toute surface recouverte de moquette soit composée de fibres coupées ou bouclées fermes, courtes et de longueur égale, solidement fixée.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
55	Espaces réservés aux aides à la mobilité	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Les trains de l'Union Pearson Express comprendront deux espaces réservés aux aides à la mobilité pour	Cela se déroule selon le calendrier prévu.

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour l'Union Pearson Express	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
				les passagers qui utilisent des aides à la mobilité sur roues et de l'espace pour les animaux d'assistance, avec des sièges pour les personnes de soutien à proximité.	
56	Dispositifs de demande d'arrêt et d'intervention d'urgence	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Les trains de l'Union Pearson Express ne nécessitent pas de dispositifs de demande d'arrêt d'urgence, parce qu'ils s'arrêteront à chaque gare le long de l'itinéraire. Il y aura un interphone d'urgence installé de façon appropriée dans le train, y compris à portée des espaces réservés aux aides à la mobilité.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour l'Union Pearson Express	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
57	Dispositifs lumineux	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Les trains de l'Union Pearson Express comprendront des dispositifs lumineux aménagés au-dessus ou à côté de chaque porte d'accès réservée aux passagers, qui sont allumés en permanence. Aucun élévateur ou aucune rampe ne sont nécessaires dans les trains de l'Union Pearson Express, et ainsi, ils ne nécessitent pas de dispositifs lumineux.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
58	Signalisation	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Les trains de l'Union Pearson Express comprendront des afficheurs externes indiquant la destination, visibles au point de	Cela se déroule selon le calendrier prévu.

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour l'Union Pearson Express	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
				montée.	
59	Dispositifs de levage	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Les véhicules de l'Union Pearson Express ne nécessiteront pas de dispositifs de levage, de rampes d'accès ou de ponts de liaison mobiles, parce qu'ils sont conçus pour l'embarquement de plain-pied. Une rallonge de quai montée sur véhicule est utilisée pour réduire l'écart entre la porte du train et le quai de la gare.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour l'Union Pearson Express	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
60	Marches	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Les trains de l'Union Pearson Express sont construits sans marche, donc la norme des marches ne s'applique pas. Les marches ne sont pas nécessaires, puisque l'accès se fait par embarquement de plain-pied entre le quai et le train.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
61	Signaux visuels et sonores	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Les trains de l'Union Pearson Express ne sont pas dotés de rampes d'accès, de dispositifs de levage ou de systèmes d'agenouillement et donc les dispositifs visuels et sonores d'avertissement pour ceux-ci ne s'appliquent pas.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.

<b>Rég. Numéro de clause</b>	<b>Normes d'accessibilité pour l'Union Pearson Express</b>	<b>Date de conformité réglementaire</b>	<b>Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences</b>	<b>Description du travail à effectuer</b>	<b>Rapport d'avancement</b>
62	Accessibilité : voitures ferroviaires	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration de l'Union Pearson Express)	Chaque train de l'Union Pearson Express sera accessible et sera doté de toilettes.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.

**Pièce 3 : Programme de travail TLR pour la conformité à la LAPHO**

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour le transport léger sur rail	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
<b>NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>					
4	Animaux d'assistance et personnes de soutien	1 <sup>er</sup> janvier 2010	Voir les différentes dates de mises en service dans la section 4 du présent document.	Les normes seront déterminées dans le cadre de l'accord d'exploitation.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
5	Avis de perturbation temporaire	1 <sup>er</sup> janvier 2010			
9	Forme des documents	1 <sup>er</sup> janvier 2010			
<b>NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES</b>					
6	Guichets libre-service	1 <sup>er</sup> janvier 2014	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les guichets seront fournis par PRESTO.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
14	Sites Web accessibles et contenu Web : - nouveau contenu	1 <sup>er</sup> janvier 2014	1 <sup>er</sup> janvier 2014	Tout nouveau contenu de site Web sera accessible.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
	- tout le contenu	1 <sup>er</sup> janvier 2021	Décembre 2014	Le site Web fait	Cela se déroule

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour le transport léger sur rail	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
				actuellement l'objet d'un examen pour être conforme.	selon le calendrier prévu.
34	Disponibilité des renseignements sur l'équipement d'accessibilité, etc.	1 <sup>er</sup> janvier 2012	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les normes seront déterminées dans le cadre de l'accord d'exploitation.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
35	Panne de l'équipement d'accessibilité	1 <sup>er</sup> juillet 2011		Les normes seront déterminées dans le cadre de l'accord d'exploitation.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
37	Politiques en matière de protection civile et d'interventions d'urgence	1 <sup>er</sup> janvier 2012		Les normes seront déterminées dans le cadre des spécifications du projet.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.

Règ. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour le transport léger sur rail	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
38	Tarifs : personnes de soutien	1 <sup>er</sup> janvier 2014		La norme sera déterminée dans le cadre de l'accord d'exploitation.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
39	Disposition transitoire : contrats existants	1 <sup>er</sup> juillet 2011	Sans objet	Ces projets ne comportent pas de contrats ou de véhicules pré-existants.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
40	Disposition transitoire : véhicules existants	1 <sup>er</sup> juillet 2011			
44	Responsabilités générales	1 <sup>er</sup> janvier 2012	Voir les différentes dates de mises en service dans la section 4 du présent document.	Les normes seront déterminées dans le cadre des spécifications du projet.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
45	Moyen de transport de remplacement accessible	1 <sup>er</sup> janvier 2013			
46	Tarifs	1 <sup>er</sup> juillet 2011			
47	Arrêts des transports en commun	1 <sup>er</sup> janvier 2012			
48	Rangement des aides à la mobilité	1 <sup>er</sup> juillet 2011			

Règ. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour le transport léger sur rail	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
	et autres appareils		Voir les différentes dates de mises en service dans la section 4 du présent document.	Les normes seront déterminées dans le cadre des spécifications du projet.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
49	Sièges réservés	1 <sup>er</sup> janvier 2012			
50	Perturbations du service	1 <sup>er</sup> janvier 2013			
51	Annonces de pré-embarquement :	1 <sup>er</sup> juillet 2011			
	- verbales				
	- électroniques	1 <sup>er</sup> janvier 2017			
52	Annonces à bord :	1 <sup>er</sup> juillet 2011			
	- verbales				
	- électroniques	1 <sup>er</sup> janvier 2017			
53	Exigences relatives aux barres d'appui	1 <sup>er</sup> janvier 2013			
54	Planchers et surfaces revêtues de moquette	1 <sup>er</sup> janvier 2013			
55	Espaces réservés aux aides à la mobilité	1 <sup>er</sup> janvier 2013			
56	Dispositifs de demande d'arrêt et d'intervention	1 <sup>er</sup> janvier 2013			

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour le transport léger sur rail	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
	d'urgence				
57	Dispositifs lumineux	1 <sup>er</sup> janvier 2013			
58	Signalisation	1 <sup>er</sup> janvier 2013			
59	Dispositifs de levage	1 <sup>er</sup> janvier 2013			
60	Marches	1 <sup>er</sup> janvier 2013			
61	Signaux visuels et sonores	1 <sup>er</sup> janvier 2013			
62	Accessibilité : voitures ferroviaires	1 <sup>er</sup> janvier 2013			

**Pièce 4 : Programme de travail VivaNext pour la conformité à la LAPHO**

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour le système de service rapide par bus VivaNext	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
<b>NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>					
4	Animaux d'assistance et personnes de soutien	1 <sup>er</sup> janvier 2010	Voir les différentes dates de mises en service dans la section 4 du présent document.	Les normes seront cohérentes avec le Plan d'accessibilité de la région de York et conformes à la LAPHO.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
5	Avis de perturbation temporaire	1 <sup>er</sup> janvier 2010			
9	Forme des documents	1 <sup>er</sup> janvier 2010			
<b>NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES</b>					
6	Guichets libre-service	1 <sup>er</sup> janvier 2014	Voir les différentes dates de mises en service dans la section 4 du présent document.	Les exigences sont incluses dans la livraison des projets et seront conformes à la LAPHO.	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
14	Sites Web accessibles et	1 <sup>er</sup> janvier 2014	1 <sup>er</sup> janvier 2014	Le nouveau contenu sera	Cela se déroule selon le

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour le système de service rapide par bus VivaNext	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
	contenu Web : - nouveau contenu			conforme à la norme WCAG 2.0 AA.	calendrier prévu.
	- tout le contenu	1 <sup>er</sup> janvier 2021	Conforme depuis août 2011	Terminé	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
34	Disponibilité des renseignements sur l'équipement d'accessibilité, etc.	1 <sup>er</sup> janvier 2012	Voir les différentes dates de mises en service dans la section 4 du présent document.	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO.  Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York sur le lien internet suivant :	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
35	Panne de l'équipement d'accessibilité	1 <sup>er</sup> juillet 2011			
37	Politiques en matière de protection civile et d'interventions d'urgence	1 <sup>er</sup> janvier 2012			
38	Tarifs : personnes de soutien	1 <sup>er</sup> janvier 2014			

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour le système de service rapide par bus VivaNext	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
39	Disposition transitoire : contrats existants	1 <sup>er</sup> juillet 2011	Voir les différentes dates de mises en service dans la section 4 du présent document.	<a href="http://www.york.ca/Services/Accessibility+Planning/default_accessibility_planning.htm">http://www.york.ca/Services/Accessibility+Planning/default_accessibility_planning.htm</a>  Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO.  Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
40	Disposition transitoire : véhicules existants	1 <sup>er</sup> juillet 2011			
44	Responsabilités générales	1 <sup>er</sup> janvier 2012			
45	Moyen de transport de remplacement accessible	1 <sup>er</sup> janvier 2013			
46	Tarifs	1 <sup>er</sup> juillet 2011			
47	Arrêts des transports en commun	1 <sup>er</sup> janvier 2012			
48	Rangement des aides à la mobilité et	1 <sup>er</sup> juillet 2011			

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour le système de service rapide par bus VivaNext	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
	autres appareils				
49	Sièges réservés	1 <sup>er</sup> janvier 2012	Voir les différentes dates de mises en service dans la section 4 du présent document.	<p>sur le lien internet suivant :</p> <p><a href="http://www.york.ca/Services/Accessibility+Planning/default_accessibility_planning.htm">http://www.york.ca/Services/Accessibility+Planning/default_accessibility_planning.htm</a></p> <p>Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO.</p> <p>Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan</p>	Cela se déroule selon le calendrier prévu.
50	Perturbations du service	1 <sup>er</sup> janvier 2013			
51	Annonces de pré-embarquement :	1 <sup>er</sup> juillet 2011			
	- verbales				
	- électroniques	1 <sup>er</sup> janvier 2017			
52	Annonces à bord :	1 <sup>er</sup> juillet 2011			
	- verbales				
	- électroniques	1 <sup>er</sup> janvier 2017			
53	Exigences relatives aux barres d'appui	1 <sup>er</sup> janvier 2013			
54	Planchers et surfaces	1 <sup>er</sup> janvier 2013			

Rég. Numéro de clause	Normes d'accessibilité pour le système de service rapide par bus VivaNext	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du travail à effectuer	Rapport d'avancement
	revêtues de moquette			d'accessibilité de la région de York sur le lien internet suivant :  <a href="http://www.york.ca/Services/Accessibilite+Planning/default_accessibilite_planning.htm">http://www.york.ca/Services/Accessibilite+Planning/default_accessibilite_planning.htm</a>	
55	Espaces réservés aux aides à la mobilité	1 <sup>er</sup> janvier 2013			
56	Dispositifs de demande d'arrêt et d'intervention d'urgence	1 <sup>er</sup> janvier 2013			
57	Dispositifs lumineux	1 <sup>er</sup> janvier 2013			
58	Signalisation	1 <sup>er</sup> janvier 2013			
59	Dispositifs de levage	1 <sup>er</sup> janvier 2013			
60	Marches	1 <sup>er</sup> janvier 2013			
61	Signaux visuels et sonores	1 <sup>er</sup> janvier 2013			

## Annexe C: Résumé des commentaires du public de 2013 sur Metrolinx

### Pièce 5 : Résumé des commentaires du public de 2013 sur Metrolinx

COMMENTAIRES DU PUBLIC	RÉPONSE DE METROLINX
<b>GARES</b>	
<b>Gares : Conception générale</b>	
<p>La gare GO de Whitby vient tout juste de faire l'objet de travaux de rénovation importants qui ont totalement ignoré les besoins en matière d'accessibilité à l'entrée à partir de Brock Street. Les trottoirs mènent à une impasse de façon abrupte sans panneau d'avertissement.</p>	<p>GO a entrepris un projet de modernisation de gare à la gare GO de Whitby qui étudiera les options pour résoudre les problèmes liés à ce sentier non accessible. Le projet comprend également la reconfiguration du bâtiment de gare existant et la construction d'un nouveau bâtiment de gare à proximité du nouveau garage de stationnement.</p>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>La disponibilité de places de stationnement à certaines gares ne semble pas s'améliorer, même si des améliorations ont soi-disant été apportées.</p>	<p>GO a ajouté un nombre considérable de places de stationnement dans le système (plus de 2 000 en 2012 et plus de 4 000 nouvelles places sont présentement en construction). Alors que nous agrandissons les parcs de stationnement, nous augmentons également le nombre d'espaces de stationnement sans obstacle pour répondre aux exigences. L'utilisation d'espaces de stationnement sans obstacle est surveillée par notre groupe des opérations et plus d'espaces sont ajoutés si la demande le justifie.</p> <p>La demande de places de stationnement augmente avec l'augmentation de l'achalandage. Nous continuons de travailler à ce que notre système dispose des capacités suffisantes. La stratégie d'accessibilité aux parcs de stationnement et aux gares dernièrement complétée détermine les agrandissements futurs des parcs de stationnement, avec 24 000 nouvelles places prévues dans les 20 prochaines années. Cette stratégie comprend également d'autres mesures conçues pour encourager les clients à utiliser d'autres moyens pour se rendre aux gares.</p>
<p>Pouvez-vous installer des interphones sur les petits quais, ou à proximité, pour que l'on puisse joindre quelqu'un en cas de besoin?</p>	<p>Oui, cela sera ajouté à notre manuel d'exigences de conception d'ici la fin de 2013, de sorte que chaque fois que des travaux seront exécutés sur de petits quais, ils seront mis à niveau pour inclure cette fonctionnalité. Les interphones seront similaires à ceux qui sont actuellement installés près des ascenseurs.</p>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>La capacité en sièges dans les gares est limitée; il n'y a pas beaucoup de bancs à la gare Union. Ils ont enlevé encore plus de sièges.</p>	<p>Toutes les commodités et tous les dispositifs des gares sont mis à niveau et améliorés lorsque cela est nécessaire, afin de répondre aux besoins des clients à la gare Union. Vous allez vous rendre compte de tout cela avec les travaux de rénovation en cours à la gare Union. Il y aura, par exemple, environ trois fois plus de bancs qu'avant le début des rénovations, lorsque le tramway de York de la gare Union sera inauguré en 2014. Pendant les travaux de rénovation, quelques bancs ont été déplacés vers d'autres endroits selon les besoins, mais aucun n'a été enlevé complètement de la gare Union.</p>
<p>Il devrait y avoir plus d'agents de sécurité de transport en commun dans toutes les gares, et plus particulièrement à la gare Union.</p>	<p>Nous prenons la sécurité de tous nos passagers au sérieux, et nous offrons des services de sécurité des transports en commun pour travailler de pair avec d'autres membres du personnel et assurer la sécurité de nos clients lorsqu'ils voyagent dans le réseau.</p> <p>Le nombre de notre personnel est basé sur des analyses des lieux où les incidents se produisent et où il y a un besoin de maintenir la visibilité. Bien que GO ait embauché des agents de sécurité de transport en commun supplémentaires en 2011 et en 2012, nous ne sommes pas en mesure d'offrir la couverture complète de toutes les gares. Nous ciblons les zones à problèmes et nous embauchons du personnel supplémentaire de façon régulière pour les événements importants afin de gérer les foules.</p> <p>Si un client se sent vulnérable ou s'il vit un problème lié à la sécurité, il peut prendre contact avec les services de police en</p>

COMMENTAIRES DU PUBLIC	RÉPONSE DE METROLINX
	<p>composant le « 911 » d'abord, suivi d'un <b>deuxième appel</b> à notre répartiteur de services de sécurité pour le transport, sans frais au 1 877 297-0642.</p>
<p>Plusieurs préoccupations ont été soulevées concernant les normes d'accessibilité (p. ex. les sièges de toilette desserrés représentent un danger pour la sécurité et rendent l'accessibilité difficile) et le manque de propreté dans les toilettes de la gare.</p>	<p>Le service des opérations de la gare travaille afin de remédier à ce problème dans le cadre de ses tâches quotidiennes.</p> <p>Il s'agit de problèmes opérationnels qu'il est facile de résoudre en les rapportant au personnel de la gare (préposé de la gare) en service ou en prenant contact avec le service de relations avec les clients au 416 869-3200.</p>
<p>Il y a encore deux gares le long de la ligne Lakeshore West qui ne sont pas encore accessibles : Mimico et Long Branch. Quand les travaux commenceront-ils afin d'équiper ces gares avec des ascenseurs et d'autres caractéristiques d'accessibilité?</p>	<p>Les travaux pour améliorer l'accessibilité à Mimico et Long Branch sont en cours :</p> <p><b>Mimico</b></p> <p>Un avant-projet de conception a été complété à la fin de 2012. La conception théorique pour le nouveau tunnel est en voie d'achèvement. La conception détaillée devrait être complétée d'ici la fin de 2014. La construction se déroulera depuis le début de 2015 jusqu'au milieu de 2017. Elle sera réalisée par étapes afin d'assurer la mise en service de la gare et le maintien des normes d'accessibilité, le plus tôt possible. Le premier nouveau tunnel doté d'ascenseurs sera construit d'ici mars 2016, fournissant un service ferroviaire accessible à partir de Mimico.</p>

COMMENTAIRES DU PUBLIC	RÉPONSE DE METROLINX
	<p><b>Long Branch</b></p> <p>L'avant-projet de conception comprenant une reprise de la conception nouvellement ajoutée (nécessaire pour adapter les ascenseurs sur les quais) est en voie d'achèvement. La conception détaillée devrait être complétée à l'été de 2014. La construction se déroulera depuis l'automne 2014 jusqu'à la fin de 2016. Elle sera réalisée par étapes afin d'assurer la mise en service de la gare et le maintien des normes d'accessibilité, le plus tôt possible. Le premier nouveau tunnel doté d'ascenseurs et de quais sera construit d'ici la fin de 2015, fournissant un service ferroviaire accessible à partir de cette gare.</p>
<p>Dans les gares de transport léger sur rail (TLR), veuillez n'utiliser qu'un schéma de couleur pour chaque gare, afin d'en faciliter l'identification et d'aider les usagers directs.</p>	<p>Cette suggestion sera prise en compte dans le cadre de l'excellence de la conception qui sera appliquée à la conception de la gare.</p>
<p>Dans les gares TLR, veuillez vous assurer d'employer du personnel visible (avoir des préposés à la gare itinérants).</p>	<p>Cette suggestion sera prise en compte dans le cadre du contrat avec la TTC, pour l'exploitation des lignes TLR.</p>
<p>Pour les gens qui souhaitent utiliser UP Express, qui ne vivent pas à proximité de la gare GO de Weston (ceux qui habitent au nord de la ville), ils devront revenir sur leur pas pour se rendre à la gare, puis se rendre à l'aéroport. Pourquoi ne pas simplement prendre le transport en commun de</p>	<p>UP Express sera l'une des nombreuses options de transport en commun pour se rendre à l'aéroport. La TTC, la société de transport de Mississauga et GO offrent tous des services d'autobus qui peuvent assurer la correspondance vers différents secteurs de la région.</p>

COMMENTAIRES DU PUBLIC	RÉPONSE DE METROLINX
Mississauga?	
<b>Gares : Gare Union</b>	
<p>Pourquoi est-ce que la liaison entre la gare Union et le métro de la TTC a des escaliers extérieurs sans couverture pour l'hiver? Sans marques pour les bords des marches? Et très peu de rampes pour se tenir?</p>	<p>La liaison entre la gare Union et le métro de la TTC est en phase de transition, dans le cadre des travaux de la ville de Toronto pour les gares ferroviaires et la TTC Union. Le projet une fois complété offrira une transition couverte entre la gare Union et le métro, cependant, il n'existe pas de plan pour ériger une protection temporaire au-dessus de la zone, pendant la période de construction. Les escaliers temporaires qui sont actuellement en place sont munis de rampes et de marques contrastantes pour les bords des marches.</p>
<p>Quel est l'état de la rampe entre GO Transit et le métro de la TTC?</p>	<p>La rampe a été mise en service pendant le long week-end de mai 2013, en même temps que les escaliers pour le nouveau hall de la TTC. Ces escaliers ne sont que temporaires et seront enlevés une fois la construction terminée, alors que le plancher de la gare Union sera abaissé dans le cadre des travaux de la ville dans environ deux ans. Une fois complétés, l'entrée de la gare Union, le hall de la TTC, et le réseau PATH seront tous au même niveau.</p>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>Quelle est la stratégie pour la circulation de passagers pendant les heures de pointe? La gare est très bondée et encombrée pendant cette période.</p>	<p>Dans le cadre du processus de conception des rénovations de la gare Union, la ville de Toronto a effectué des simulations pour assurer la fluidité de la circulation des passagers. Le présent hall GO Union sera remplacé par deux nouveaux halls aux extrémités est et ouest de la gare, agrandissant ainsi les aires d'attente. Les clients pourront accéder aux quais en utilisant les escaliers et les ascenseurs des côtés est et ouest de la gare, et l'accès vertical aux quais sera par ce fait même amélioré. La TTC ajoute également un deuxième quai TTC et GO reconstruit la zone du quai couvert.</p>
<p>Quelles seraient les mesures à prendre pour faire sortir les vendeurs ambulants des points de passage les plus achalandés à la gare Union? Leur présence rend l'orientation plus difficile.</p>	<p>Ce problème sera éliminé une fois que les travaux de modernisation de la gare Union seront terminés. La modernisation en cours séparera les activités des vendeurs ou autres activités commerciales des voies piétonnes et des autres services de transport.</p>
<p>Même si je n'ai pas besoin d'ascenseur à la gare Union, parfois je voyage avec un ami qui en a besoin (et son chien guide). Avec les travaux et l'encombrement à la gare Union, il est difficile de trouver des ascenseurs. Même si ma vision est bonne, je n'arrive pas à trouver les ascenseurs pour la voie 27, à partir du niveau du hall. Une meilleure signalisation pourrait être utile.</p>	<p>GO Transit est consciente de la situation en ce qui concerne les panneaux de signalisation pour l'ascenseur en question. En raison de la construction, les panneaux pour se rendre à cet ascenseur et les exigences de signalisation pour cette zone font l'objet d'une étude et seront améliorés sous peu.</p>
<p>Dans les gares TLR, pourriez-vous installer des bornes de rechargement pour les appareils de</p>	<p>Il n'existe pas de plan pour installer des bornes de rechargement pour les appareils de mobilité. Dans les stations où l'espace est limité, la fluidité de la circulation des passagers pour tous les</p>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
mobilité?	clients est notre préoccupation première.
Il faut tenir compte de l'espace routier et des baies d'autobus pour le débarquement des passagers Wheel-Trans à chaque gare TLR.	Là où nous offrons des stations d'autobus pour les autobus de la TTC, des baies spécifiques seront également allouées pour les opérations Wheel-Trans. Là où des débarcadères sont fournis, il y aura un emplacement pour les véhicules accessibles.
<b>Gares : Conception du quai</b>	
En ce moment, se rendre à la voie 5 de la gare Union pour prendre la ligne Georgetown est dangereux. Il n'y a pas assez d'espace sur le quai pour accueillir les gens. Je marchais de l'autre côté de la ligne jaune. Je me suis fait pousser et bousculer. J'ai dû attendre que tous les gens montent dans la voiture accessible avant de pouvoir monter. Il s'agit tout simplement d'une foule immense qui se rue dans le train afin d'obtenir une bonne place. Lorsque le train se trouve sur les voies 5 et 6, les deux côtés du train devraient s'ouvrir pour accueillir la masse de personnes.	Tous les trains de Georgetown sont maintenant accessibles par les deux quais 5 et 6 pour la sécurité, la facilité et la circulation des clients.
Est-ce que les quais de trains peuvent être munis d'abris qui sont accessibles? La seule façon pour moi d'y entrer est si un autre passager offre de m'ouvrir la porte, s'y fier n'est pas la meilleure solution.	Tous les quais devraient en ce moment avoir au moins un abri qui est accessible, avec des portes munies de mécanismes automatiques et de boutons poussoirs. Cet abri accessible est habituellement situé entre le bâtiment de la gare et le petit quai, et celui qui se trouve le plus près du petit quai.

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>Quelle est la stratégie de Metrolinx pour les abris immédiats sur les quais de GO Transit?</p>	<p>Notre norme actuelle exige que le petit quai accessible soit recouvert d'un auvent, cependant, les dégagements nécessaires pour la circulation des trains et le flux de piétons ne permettent pas de fermer le petit quai par des murs.</p> <p>Une plus grande couverture de l'auvent sera fournie dans le projet de la nouvelle construction et des travaux de rénovation.</p>
<p>Il y a très peu d'espace de manœuvre pour les fauteuils roulants sur les rampes accessibles, particulièrement lorsqu'il faut les partager au même moment que les clients ambulatoires.</p>	<p>Même si nos largeurs de rampes respectent ou dépassent les codes de conception, nous sommes limités par les contraintes du site pour les élargir davantage. Nous maximisons les largeurs des rampes en fonction des contraintes d'espace.</p>
<p>Dans les gares de transport léger sur rail (TLR), conservez les mêmes configurations ou cohérences (c.-à-d. choisissez une ou deux conceptions de quai qui seront utilisés de façon cohérente dans toutes les gares).</p>	<p>Toutes les gares souterraines auront un quai central. Pour les arrêts en surface, la configuration pourra varier de quais centraux à des quais latéraux en raison de la configuration de l'intersection, des contraintes d'espace et pour d'autres raisons techniques. Toutes les conceptions de gare viseront la cohérence, selon l'espace disponible.</p>
<p>Pour les autobus du TLR, veuillez travailler avec la municipalité locale pour redessiner et déplacer les rampes d'accès au trottoir et les infrastructures pour qu'elles ne gênent pas les entrées et les sorties d'autobus, ou achetez un véhicule qui respecte les normes existantes de la ville.</p>	<p>De nouveaux arrêts réservés sont en cours de conception pour le TLR. Ils seront retirés du trottoir régulier de la rue, ainsi il n'y aura pas de conflits avec des éléments existants sur les trottoirs. Les quais d'arrêt seront élevés à la hauteur du plancher du véhicule pour un embarquement de plain-pied facile.</p>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<b>Les ascenseurs dans les gares GO : emplacement</b>	
L'emplacement des ascenseurs dans les gares n'est pas cohérent. Les ascenseurs devraient être situés au même endroit dans toutes les gares.	Il faut prendre en compte plusieurs facteurs au moment de déterminer l'emplacement des ascenseurs, y compris : les emplacements des tunnels, la configuration générale de la gare, l'emplacement des parcs de stationnement et les rues avoisinantes. Ces facteurs jouent un rôle important dans la détermination des meilleurs emplacements pour les ascenseurs.
Dans les gares de transport léger sur rail (TLR), il faut déployer des efforts pour avoir un ascenseur à chaque extrémité de la gare, afin d'optimiser l'utilisation des passagers et le flux de piétons entre les deux extrémités de la gare et pour réduire l'entassement.	Toutes les gares souterraines auront au moins un minimum d'une voie de déplacement pleinement accessible à partir de l'entrée principale de la gare, des portes coulissantes automatiques, des accès sans obstacle et entièrement vitrés, des ascenseurs à circulation libre à partir du niveau de la rue vers le hall, puis vers le niveau du quai. Il faut remarquer que contrairement aux stations de métro TTC existantes, qui ont des quais d'une longueur de 150 m, les quais du TLR possèdent des longueurs beaucoup plus courtes d'environ 95 m.
<b>Les ascenseurs dans les gares GO : Problèmes de fonctionnement</b>	
Les inscriptions en braille sur les boutons d'ascenseur sont incorrectes.	GO Transit étudiera la situation et réglera ce problème.
Le panneau de boutons dans les ascenseurs à la gare Union est gris sur gris, ce qui rend la lecture difficile pour les personnes ayant une déficience visuelle. Toutes les personnes ayant une déficience visuelle qui sont aveugles.	GO Transit étudiera la situation et réglera ce problème.

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>Vous devriez pouvoir entendre les annonces de la gare dans les ascenseurs.</p>	<p>GO Transit étudiera la situation et réglera ce problème.</p>
<p>Dans les gares de transport léger sur rail (TLR), il faut déployer tous les efforts pour fournir une notification immédiate au sujet des ascenseurs qui sont en panne, mettre à jour les panneaux de signalisation et conseiller les employés au sujet des itinéraires de rechange pour les clients.</p>	<p>Les arrangements pour informer les clients et fournir des itinéraires de rechange seront abordés dans les contrats de conception et d'exploitation avec la TTC et l'agent d'entretien du projet de Metrolinx.</p>
<b>VÉHICULES</b>	
<b>Conception des véhicules : GO Transit</b>	
<p>Quelle sera la mise à niveau, en ce qui concerne l'arrimage des fauteuils roulants, pour permettre aux personnes en fauteuils roulants d'utiliser les systèmes, plutôt que de limiter l'utilisation à seulement ceux qui peuvent voyager orientés en position inverse?</p>	<p>Les aides à la mobilité sur roues ne sont pas arrimées à bord des trains GO Transit et les clients peuvent voyager en faisant face vers l'avant ou vers l'arrière.</p> <p>Tous les autobus GO Buses sont conçus avec des positions de fauteuils roulants orientées vers l'avant. L'appareil de mobilité doit être arrimé pendant le trajet en autobus et l'utilisateur doit porter une ceinture de sécurité, comme l'exige la loi.</p> <p>Cette réponse peut ne pas s'appliquer à certains services de transports municipaux qui sont assujettis à différentes lois sur la sécurité.</p>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>Avez-vous pensé à élargir les véhicules accessibles?</p>	<p>Tous les véhicules de chemin de fer GO ont un format et une structure standards et nos installations ont été conçues pour accueillir ces véhicules. Bien que nous reconnaissons les préoccupations au sujet de la capacité accessible des trains, élargir les voitures accessibles n'est pas une solution réalisable.</p>
<p>Quand y aura-t-il une rampe d'accès automatisée sur les trains GO?</p>	<p>Nous avons essayé différentes conceptions de rampes d'accès automatisées dans le passé, mais aucune ne fonctionnait de façon aussi efficace que notre présente conception. Il existe plusieurs facteurs qu'il faut prendre en considération en ce qui concerne l'utilisation de tout type de rampes d'accès ou de ponts de liaison. Ceux-ci comprennent : la sécurité, le temps disponible pour l'embarquement et le débarquement de voyageurs, la fiabilité de l'équipement et l'espace disponible pour l'utiliser.</p>
<p>Des plaintes concernant la conception des autobus ont été formulées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des affirmations selon lesquelles des personnes en fauteuil roulant ne peuvent pas atteindre les éclairages au plafond.</li> <li>▪ Des préoccupations au sujet du manque d'espace pour un chien d'assistance.</li> </ul>	<p>Nous allons tenir compte des options disponibles de façon à installer des liseuses à DEL accessibles dans les emplacements réservés aux fauteuils roulants dans les prochaines commandes d'autobus.</p> <p>Les services d'exploitation des autobus ont dernièrement retiré un ensemble de deux sièges passagers de tous les autobus. Cet espace supplémentaire fournit plus d'espace pour un chien d'assistance. Cet emplacement de sièges prioritaires devrait être utilisé par les clients accompagnés d'un chien d'assistance.</p> <p>Les autobus à impériale possèdent les mêmes sièges prioritaires. L'allée accueille un chien d'assistance et la politique</p>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
	d'exploitation ne permet pas d'avoir des passagers debout dans cette section.
<b>Conception des véhicules : TLR</b>	
Dans les véhicules TLR, il faut réduire les barrières pour améliorer les temps d'embarquement, en réduisant la distance entre le quai et le véhicule.	Nous prenons en considération l'idée de réduire la largeur dans le cadre de la conception et nous allons le mentionner comme l'un des critères de performance aux entrepreneurs.
Dans les véhicules TLR, ne soulevez pas les sièges pour les sections qui sont désignées comme étant accessibles aux fauteuils roulants (cela évitera les conflits entre les clients). Réservez cet espace pour des places debout seulement.	Le véhicule possède en ce moment quatre sections réservées pour les aides à la mobilité (deux avec des sièges rabattables et deux avec des sièges ischiatiques). Cette configuration a été étudiée et appuyée par différents comités en matière d'accessibilité, pendant l'étape de conception des véhicules et pendant l'étude par maquettisme. La position normale au repos des sièges rabattables sera la position rabattue.
Il faudrait examiner en détail les places assises et la sécurité, en ce qui concerne les véhicules TLR. Avoir des accoudoirs, des barres d'appui, des sièges de grande taille, des barres pour se tenir, par exemple, accroîtrait la sécurité. Il faudrait ajouter ces caractéristiques.	La configuration actuellement approuvée des sièges a été longuement étudiée par différents comités en matière d'accessibilité et le grand public. Les véhicules légers sur rail comportent des mains courantes, des appuis verticaux et des barres d'appui qui sont espacés de façon ergonomique à tous les emplacements pour la sécurité des passagers. Nos conceptions comprennent de plus des sièges de plus grande taille (4 par véhicule).
<b>Conception des trains : UP Express</b>	

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>Dans les trains de UP Express, est-ce qu'il y aura un compartiment à bagages à un niveau inférieur pour ceux qui ne peuvent pas atteindre le compartiment supérieur?</p>	<p>Oui, il y aura deux niveaux, supérieur et inférieur, pour permettre l'accessibilité.</p>
<p>Quelle sera la largeur des allées dans les trains de UP Express et est-ce qu'il y aura des sièges réservés?</p>	<p>Les allées seront assez larges pour accueillir les aides à la mobilité, comme les fauteuils roulants, et leur permettre de se déplacer et de tourner librement. Elles ne sont pas assez larges pour permettre à deux fauteuils roulants de passer en même temps. Cela dépend d'une norme de sécurité.</p> <p>Il y aura huit espaces de sièges prioritaires par véhicule. Il y aura des libellés et des indicateurs visuels au-dessus des sièges réservés.</p>
<p>Quelle sera la capacité maximale que pourront contenir les trains de UP Express? Qu'arrive-t-il lorsque cette limite est atteinte?</p>	<p>Chaque train, comprenant deux ou trois véhicules de chemin de fer, pourra transporter environ 120 à 180 personnes, avec un train toutes les 15 minutes. Si un train est au maximum de sa capacité, il y aura un autre train directement derrière pour l'embarquement. Nous prévoyons que les passagers décideront de monter à bord du prochain train.</p>
<p>Est-ce qu'il y aura des espaces réservés pour les passagers debout dans les trains de UP Express?</p>	<p>Nous fournirons assez de capacité sur ce service pour ne pas avoir à prévoir que beaucoup de clients aient le besoin de se tenir debout. Pour cette raison, nous ne fournissons pas d'espaces réservés aux les passagers debout.</p>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>Est-ce qu'il y aura une hauteur libre dans chaque compartiment, rien qui ne dépasse?</p>	<p>Oui, cela est correct. Les compartiments de rangement seront en retrait.</p>
<b>Véhicules : Surpeuplement</b>	
<p>Les sièges sont souvent tous occupés au moment de monter à bord des voitures accessibles et le responsable du service à la clientèle de GO Transit doit annoncer que quelqu'un doit céder sa place. Cela est gênant. Les gens regardent habituellement dehors ou vers le sol, en faisant mine d'ignorer l'annonce. Au bout d'un certain temps, quelqu'un se lève.</p> <p>Le voiture accessible se remplit de plus en plus avec le temps, et ceux qui n'en ont pas besoin compliquent les choses pour ceux qui l'utilisent. Est-ce que le conseiller du service à la clientèle ne pourrait pas leur dire de monter à bord d'une voiture régulière? Je déteste devoir quémander pour une place! Quand les voitures multiples seront-elles accessibles?</p>	<p>Nous sommes conscients que les voitures accessibles deviennent de plus en plus encombrées en raison de l'achalandage. Même si les responsables du service à la clientèle ne peuvent pas intervenir directement et demander à quelqu'un de changer de place, ils font des annonces générales lorsque la situation le demande.</p> <p>GO a également augmenté le nombre de messages visant à rappeler aux clients de donner l'accès prioritaire aux personnes handicapées dans la voiture accessible.</p> <p>Nous ne pouvons offrir le service d'une deuxième voiture accessible pour plusieurs raisons :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En raison du besoin de reculer le quai accessible pour que les trains de marchandises puissent passer, nous demandons au responsable du service à la clientèle de placer un pont de liaison (une petite rampe d'accès mobile) pour l'embarquement. Parce qu'il n'y a qu'un seul responsable du service à la clientèle à bord de chaque train, nous ne pouvons pas fournir une deuxième voiture accessible..</li> <li>• Le quai accessible est tout juste assez long pour accueillir un seule voiture accessible. Le quai accessible</li> </ul>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
	<p>doit se trouver au même endroit (actuellement près du 5<sup>e</sup> véhicule accessible) à chaque gare. Il n'y a pas d'espace (en raison des emplacements des escaliers, des ascenseurs, etc.) dans toutes les gares pour prolonger les quais accessibles, ou pour fournir un deuxième quai accessible pour accueillir deux voitures accessibles.</p> <p>Nous continuons de travailler à trouver des moyens d'assurer la disponibilité de l'espace à bord des voitures accessibles, pour les clients qui en ont besoin.</p>
<p>Ouvrir toutes les portes du côté accessible du train, plutôt que d'ouvrir seulement la porte de la rampe d'accès, permettrait de réduire facilement la quantité de la foule et aiderait les passagers ayant de réels besoins d'accessibilité (p. ex. ceux qui ne peuvent pas marcher sur de longues distances).</p>	<p>De façon générale, toutes les portes s'ouvrent du côté accessible prévu du train lorsqu'il se trouve à la gare Union. Les portes peuvent parfois être placées en mode d'attente dans des conditions extrêmes de froid ou de chaleur, afin de conserver la température intérieure du véhicule pour le confort des passagers. Un voyant vert allumé près de la porte d'entrée du véhicule indique que les portes sont en mode d'attente, lorsque le voyant est allumé le client peut appuyer sur le bouton allumé en vert pour entrer. Il est dans nos pratiques d'ouvrir toutes les portes de service du train et pas juste celle du véhicule accessible.</p>
<b>SERVICES ET PROCÉDURES</b>	
<b>Services d'autobus GO</b>	

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>Le service d'autobus GO présente toujours de sérieux problèmes d'accessibilité. Comment se fait-il que certains arrêts ne soient pas désignés comme accessibles par GO Transit, et qu'ils soient considérés comme accessibles par les services de transport en commun locaux? (L'exemple précis qui me vient en tête est l'autobus GO Brampton, et l'arrêt sur Main à Nanwood, mais il y en a d'autres.)</p>	<p>Les élévateurs à bord des autocars GO fonctionnent à l'extérieur de l'autobus et nécessitent un grand espace plat pour fonctionner et fournir un embarquement sécuritaire. Pour cette raison, plusieurs arrêts (comme ceux mentionnés par le client) sont accessibles pour les autobus municipaux, mais ne le sont pas pour les autobus GO.</p> <p>Nous travaillons avec les municipalités dans le cadre d'un programme pluriannuel pour rendre d'autres arrêts d'autobus accessibles. En 2013, nous allons apporter des améliorations à environ 150 arrêts d'autobus dans la RGTH. En attendant, nous demandons aux clients, qui voyagent vers un endroit pour la première fois, de prendre contact avec nous à l'avance pour que, si leur arrêt n'est pas accessible, nous puissions offrir le service jusqu'au site d'embarquement accessible et sécuritaire le plus près.</p>
<p>Les sangles de fixation pour les fauteuils roulants à bord des autobus GO sont difficiles à utiliser pour les clients, afin de s'arrimer à l'autobus.</p>	<p>Nos conducteurs d'autobus ont la responsabilité de s'assurer que tous les passagers utilisant une aide à la mobilité sur roues soient correctement arrimés à l'autobus. Alors que certains passagers peuvent utiliser les sangles pour s'arrimer eux-mêmes, nous encourageons les passagers à laisser le conducteur d'autobus les aider avec le processus d'arrimage. Cela maximise le confort pour les passagers utilisant une aide à la mobilité sur roues et contribue à prévenir des blessures à bord de l'autobus.</p>
<p><b>Planification de services</b></p>	

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>Pouvez-vous déplacer les trains de Georgetown sur une autre voie pour donner assez de temps entre les trains, au lieu qu'ils arrivent un derrière l'autre (Richmond Hill, Georgetown)? En attendant que le train de Georgetown arrive, j'ai remarqué qu'il n'y avait personne qui attendait sur les voies 6, 7, 8, 9, 10, etc.</p>	<p>Ces deux trains ont actuellement un écart de 15 minutes entre eux. Les trains s'ouvrent des deux côtés pour faciliter l'embarquement des passagers sur le quai 5 et 6.</p> <p>Ces trains utilisent un quai du côté nord du corridor de la gare Union, pour qu'ils n'aient pas besoin de croiser la trajectoire d'autres trains afin d'atteindre les voies vers Richmond et Georgetown.</p> <p>Les voies 6 et 7 sont pour le service Lakeshore East. Les voies 8, 9 et 10 sont pour le service VIA, ce qui explique pourquoi elles n'ont pas l'air occupées pendant les heures de pointe.</p>
<p>Pourquoi est-ce que le train de 6:20 en provenance de Bronte se retrouve dans une voie qui n'a pas d'ascenseur ou d'escalier mécanique? Je n'arrive pas à monter les marches.</p> <p>Les passagers de GO qui arrivent à la gare Union ne savent pas d'avance quel quai ils vont utiliser. Comme l'ascenseur du quai 24 à Union ne fonctionne pas, GO devrait tenir compte de la panne lorsqu'elle planifie des arrêts sur le quai.</p>	<p>En raison de la quantité de travail à la gare Union et des mesures syndicales entreprises par les mécaniciens d'ascenseur, les trains ont dû être assignés temporairement à des voies qui n'offrent pas d'ascenseur fonctionnel. Les trains sont dirigés vers des voies qui sont munies d'ascenseurs fonctionnels chaque fois que cela est possible.</p> <p>Les équipages des trains sont avisés lorsqu'un ascenseur n'est pas disponible, de sorte que des annonces peuvent être faites pour informer les clients avant leur arrivée à la gare. Si vous demandez un accès à l'ascenseur pour quitter le quai à Union, veuillez en parler au responsable du service à la clientèle, qui prendra les arrangements pour de l'assistance lorsque le train arrivera à la gare Union.</p>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>Pourquoi ai-je l'impression que les horaires d'autobus de Brampton changent au moins une ou deux fois par année?</p>	<p>GO Transit réévalue constamment nos horaires pour s'assurer qu'ils fournissent le service le plus pratique aux clients, tout en représentant fidèlement les heures de déplacement nécessaires. Dans le cas présent, les heures ont été changées afin de réduire le temps d'attente des clients entre l'arrivée de l'autobus à la station Brampton et l'heure de départ du train.</p>
<p>Rendre chaque arrêt d'autobus accessible n'a aucun sens. Dans les secteurs ruraux ou peu peuplés, il existe des arrêts qui ne se trouvent pas à proximité de lampadaires, ce qui les rend non sécuritaires sur le plan de l'accessibilité. Le mauvais temps compliquera également grandement leur utilisation.</p>	<p>GO Transit établit actuellement l'ordre de priorité à savoir quels arrêts d'autobus seront mis à niveau en premier pour respecter les normes d'accessibilité et offrir de meilleures commodités pour les clients. Les arrêts sont classés par ordre de priorité en fonction de leur appartenance au réseau GO à long terme ou s'ils sont situés dans des secteurs où l'achalandage est élevé. Nous essayons d'atteindre une distribution uniforme des sites accessibles le long d'un parcours d'autobus et de nous assurer que les secteurs ruraux sont desservis par des arrêts accessibles dans des communautés établies sélectionnées. Il ne serait pas pratique de rendre d'autres arrêts dans des secteurs ruraux accessibles.</p>
<p>Combien de temps dure le voyage aller sur UP Express?</p>	<p>Cela prendra 25 minutes pour faire le voyage entre la gare Union et l'aéroport international Pearson.</p>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>Pourquoi ne pas prolonger le service de UP Express pour qu'il y ait plus d'arrêts?</p>	<p>Le service de UP Express est spécialement conçu pour offrir un service rapide vers l'aéroport. Les arrêts supplémentaires augmenteraient la durée du voyage pour la majorité des clients qui voyagent entre l'aéroport et le centre-ville.</p> <p>Les arrêts supplémentaires sur ce corridor seront desservis par les trains GO Transit de Kitchener; des services additionnels seront ajoutés sur cette ligne, une fois la construction de UP Express complétée.</p>
<p>Quels sont les délais pour le système de service rapide par bus (BRT)?</p>	<p>Le segment du BRT de Mississauga entre Hurontario et Dixie sera achevé d'ici décembre 2013. Les deux extrémités du corridor vers Winston Churchill et Renforth seront achevées d'ici la fin de 2015.</p>
<p><b>Formation du personnel</b></p>	

COMMENTAIRES DU PUBLIC	RÉPONSE DE METROLINX
<p>Est-ce que les responsables du service à la clientèle sont formés pour répondre aux besoins des personnes comme nous qui éprouvent des problèmes d'accessibilité? Mon expérience avec mon responsable du service à la clientèle actuel est qu'il nous ignore et nous aide le moins possible. J'ai été dans l'obligation de formuler une plainte au sujet à son égard et il s'est amélioré un peu, mais pas suffisamment.</p>	<p>La formation pour les membres du personnel de première ligne qui interagissent avec les clients est élaborée pour assurer qu'ils sont capables de fournir une expérience de voyage confortable pour tous nos clients et pour répondre aux normes de service à la clientèle de la LAPHO. Elle aborde les différents handicaps, y compris les pertes auditives et la surdité. La formation couvre les entraves posées par l'environnement et les entraves posées par les préjugés associés aux personnes handicapées.</p> <p>Les clients ayant une déficience non apparente voudront peut-être faire connaître leurs besoins et faire des demandes d'assistance au personnel de GO. Plusieurs clients préfèrent voyager de façon indépendante, et le personnel peut sembler peu enclin à apporter leur assistance.</p>
<p>Je remarque le manque d'assistance pour monter ou descendre du train lorsqu'il est clair que je nécessite de l'aide.</p> <p>Les responsables du service à la clientèle (train GO) ne respectent pas les normes de la LAPHO en ce qui concerne : les handicaps INVISIBLES ou moins visibles; le non-respect par un conducteur d'autobus d'annoncer un arrêt; les problèmes concernant les passagers ayant des handicaps invisibles.</p>	<p>Si des clients vivent toujours des problèmes et se sentent préoccupés, ils sont invités à <u>prendre contact</u> avec nous pour nous informer de leur expérience et nous aider à traiter tout manquement à la qualité du service à la clientèle.</p> <p><b>Le Centre de service aux clients est accessible au</b> 416 869-3200 ou au 1 888 438-6646, ou par télécopieur au 1 800 387-3652.</p> <p><b>Les clients peuvent également prendre contact avec nous par la poste, à :</b> Destinataires : Service de relations avec les clients GO Transit, A Division of Metrolinx</p>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>Les membres du personnel escorteront parfois les clients, et pas d'autres fois. Les passagers exigent et demandent une cohérence sur le plan de la disponibilité pour l'assistance qui doit leur est fournie.</p>	<p>20 Bay Street, Suite 600 Toronto (Ontario) M5J 2W3</p>
<p>Lorsque vous offrez les services de TLR, veuillez vous assurer que tout le personnel est formé pour être serviable. De plus, protégez les droits des employés en leur donnant la liberté et la capacité d'aider les passagers.</p>	<p>Les services TLR seront exploités par la TTC dans le cadre d'un partenariat contractuel avec Metrolinx. Le contrat mettra l'accent sur le service à la clientèle. Il nécessitera une formation adéquate, afin que le personnel puisse répondre aux besoins des clients.</p>
<p><b>COMMUNICATIONS</b></p>	
<p><b>Format des renseignements : Visibles et sonores</b></p>	
<p>Le guide d'accessibilité de GO peut être amélioré en ajustant les styles de police et les couleurs (pour rehausser le contraste des couleurs) et en enlevant les graphiques d'arrière-plan.</p>	<p>Une version mise à jour et révisée du guide d'accessibilité sera terminée en décembre 2013. L'équipe des graphiques respectera les meilleures pratiques d'accessibilité lorsqu'elle préparera cette prochaine version du document.</p>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>Il n'y a pas de numéros de voies de départ sur vos applications mobiles.</p> <p>Il est parfois difficile de se fier à l'application mobile. J'ai l'impression que l'assistance directe est meilleure.</p>	<p>L'application GO Mobile ne fournit pas les renseignements relatifs au quai avec les horaires de train. Les quais pour les départs de train devront possiblement être modifiés pour des raisons d'exploitation, donc tout quai indiqué dans un horaire pourrait s'avérer incorrect à une date donnée. C'est pour cette raison que les quais ne sont annoncés que 10 minutes avant le départ.</p> <p>L'information concernant les départs GO Mobile Union ne fournissent pas l'information relative au quai dès qu'il est annoncée.</p> <p>L'information transmise par l'application est la meilleure information disponible à ce moment. L'information en personne sera toujours disponible par téléphone et dans les gares dotées de personnel.</p>
<p>Les communications au sujet de la construction des gares doivent être améliorées. Lorsqu'un panneau dirige les passagers pour payer leur passage d'un autre côté de la gare, le panneau devrait donner des renseignements détaillés sur la façon de s'y rendre au moyen de l'itinéraire d'accès.</p>	<p>Nous sommes présentement en train de réévaluer le message des panneaux de construction, afin de pouvoir ajouter des renseignements additionnels, comme le souligne ce commentaire.</p> <p>Nous essaierons de fournir plus de détails au sujet des arrangements pendant la construction dans une alerte « On the GO » ou par l'entremise du site Web.</p>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>Il existe des préoccupations au sujet de la précision des calendriers de mise en œuvre. « Comment pouvons-nous faire confiance aux calendriers émis par Metrolinx maintenant, alors que des calendriers précédents ont été trompeurs? »</p>	<p>Les échéanciers pour les projets reflètent les meilleurs renseignements dont nous disposons au moment actuel sur l'état d'avancement des plans. Les travaux de modernisation visant à améliorer l'accessibilité de la gare sont généralement combinés à d'autres travaux afin de minimiser les interruptions pour les clients et pour gérer les coûts. Parfois, ces projets peuvent être touchés par des facteurs qui échappent à notre volonté. L'état d'avancement annuel du plan d'accessibilité suivra la progression actuelle et les perspectives de ces projets pluriannuels.</p>
<b>Formats des renseignements : Liés aux services</b>	
<p>Je n'ai pas assez de temps pour me rendre à mon train à la gare Union, après que le numéro de la voie s'affiche. Dix minutes ne sont PAS suffisantes pour trouver l'ascenseur approprié, y monter, et attendre pour qu'il descende, qu'il remonte, et me rendre au train, lequel à ce moment là est déjà bondé.</p>	<p>Les annonces de quais sont prévues pour assurer que tous les clients aient le temps de se rendre au quai une fois l'annonce faite, tout en réduisant la possibilité qu'un quai ait besoin d'être changé après qu'une annonce ait été faite.</p> <p>Nous travaillons pour améliorer la signalisation vers les ascenseurs pour tous les quais. Les améliorations de gares présentement en construction simplifieront également la navigation et faciliteront le repérage des ascenseurs. Si vous êtes inquiet de ne pas pouvoir vous rendre au quai dans le temps fourni par l'annonce, n'hésitez pas à demander l'assistance du personnel le plus tôt possible avant le départ de votre train (vous pouvez aussi communiquer d'avance avec le centre de contact GO Transit). Le personnel fera tout son possible pour vous guider vers le quai.</p>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>GO devrait s'assurer que tous les responsables du service à la clientèle font les annonces de la même manière au moment de quitter la gare et à l'arrivée.</p>	<p>Cela fait partie du rôle et des responsabilités d'un responsable du service à la clientèle. Le responsable du service à la clientèle annonce le prochain arrêt à la gare dès le départ de toute gare et de nouveau tout juste avant d'entrer dans la prochaine gare.</p>
<p>Dans les gares TLR, veuillez-vous assurer que les renseignements reliés à l'orientation sont affichés dans un endroit bien en vue (c.-à-d. à la hauteur des yeux).</p>	<p>L'orientation accessible, y compris l'installation de panneaux, est intégrée dans les travaux de conception pour les installations TLR.</p>
<p>Comment les renseignements relatifs à l'orientation pour l'UP Express seront-ils transmis aux visiteurs de différents pays étrangers?</p>	<p>Partout et chaque fois que cela est possible, l'orientation sous forme visuelle comprendra des pictogrammes reconnus mondialement. Le service UP Express comprendra également des représentants de services aux visiteurs dans nos gares et à bord des trains, qui auront accès à un service de traduction par téléphone ou par appareil mobile, si une traduction s'avère nécessaire. La technologie sera également améliorée au besoin pour aider à traduire l'information.</p>
<p><b>Coordination et intégration des services</b></p>	

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>Un système fluide est nécessaire pour permettre le transport à travers toutes les communautés de la RGTH.</p> <p>Tous les autobus de Milton sont accessibles, mais les passagers arrivent ensuite à un point de correspondance et s'attendent à un transporteur accessible, ce n'est pas toujours le cas.</p> <p>Comment les voyageurs peuvent-ils mieux coordonner les services de transport adapté dans les régions (p. ex., York Region Mobility Plus, TTC Wheeltrans)?</p> <p>Mes préoccupations consistent à faire d'un voyage à bord des transports en commun un processus fluide. Une fois qu'un passager entreprend un voyage, il devrait savoir qu'il sera capable de le compléter sans niveaux de difficulté inhabituels.</p>	<p>Pour aider à résoudre des problèmes de ce type, le projet d'amélioration de transport spécialisé interrégional de Metrolinx travaille avec les systèmes de transport de la région pour régler les obstacles identifiés pour le transport interrégional sur les services de transport spécialisés et pour développer un plan d'action pratique là où cela est possible.</p> <p>Augmenter l'utilisation de transports en commun traditionnels et accessibles en les reliant à des services spécialisés est un aspect du projet qui est à l'étude.</p> <p>L'ensemble du réseau GO Transit, par exemple, est accessible, et GO encourage les correspondances avec les transports en commun municipaux. Bien que certains arrêts d'autobus de correspondance ne soient pas encore accessibles, ils sont prioritaires dans notre programme de modernisation des arrêts d'autobus.</p>
<b>SYSTÈMES DE TARIFICATION</b>	
<b>PRESTO : Transport adapté</b>	
<p>Quand et comment PRESTO sera-t-il utilisé dans les véhicules de transport adapté?</p>	<p>PRESTO prépare actuellement des plans pour la fin de l'année pour le développement d'une solution au transport adapté. Il s'agit d'un projet hautement prioritaire, et un calendrier sera établi pour mettre cela en œuvre parmi d'autres activités de PRESTO. La mise en œuvre de la solution devra ensuite être coordonnée avec les agences de transports en commun</p>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
	participantes.
Si vous allez de l'avant avec des lecteurs de cartes portables dans les taxis berline employés pour le transport adapté, est-ce qu'il y a un risque que les données personnelles, comme les renseignements bancaires, soient mises à la disposition des conducteurs?	Non. Les conducteurs recevront uniquement un message indiquant que le tarif a été payé ou non au moyen de la carte PRESTO.
<b>PRESTO : Limitations d'usage</b>	
L'emplacement des lecteurs PRESTO est assez élevé. Pensez-vous installer davantage de lecteurs accessibles?	Oui, les emplacements des lecteurs de cartes sont en cours de révision pour faciliter leur utilisation par les personnes handicapées. PRESTO travaille avec les municipalités afin de normaliser les emplacements des lecteurs de cartes. Au terme de cette étude, les agences de transport en commun pourront choisir de modifier leurs lecteurs afin d'en améliorer l'accessibilité.
Que se passe-t-il si vous présentez votre carte PRESTO, que vous n'entendez pas si elle a fonctionné et que vous la présentez de nouveau?	La première fois que vous la présentez pour payer, le tarif sera déduit; vous entendrez un bruit, apercevrez un voyant de couleur, et apercevrez un message sur l'afficheur qui dit : « Tarif déduit ____ \$ » et « Solde de la carte ____ \$ ». Si vous la présentez une deuxième fois, aucun tarif ne sera déduit, et le dispositif émettra un bruit différent.

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>Quelles caractéristiques d'accessibilité existe-t-il pour les personnes ayant un usage limité de la main, la reconnaissance vocale par exemple?</p>	<p>Pour les personnes ayant un usage limité d'une main ou d'un membre, nous examinons les conceptions d'appareils accessibles qui réduisent ou élimine le besoin d'interagir physiquement pour le client. Par exemple, nous étudions le positionnement ou l'orientation du lecteur du dispositif qui pourrait permettre au client de passer par un tourniquet accessible pour présenter sa carte sans avoir à la retirer d'un sac accroché sur le côté de son fauteuil roulant. Nous tentons également de simplifier le nombre d'interactions pour le client concernant les activités comme le chargement de valeur pour une carte.</p>
<p><b>PRESTO : Perte de vision</b></p>	
<p>Comment les gens souffrant de troubles de la vue arrivent-ils à lire leur solde?</p>	<p>Les employés du centre d'appel, à bord des autobus, ou dans les gares peuvent aider le client en lui fournissant cette information. Le site Web sera amélioré d'ici la fin de 2013, afin de fournir un autre outil accessible pour vérifier les soldes de la carte.</p>
<p>En ce moment, les clients de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) voyagent gratuitement; est-ce que cela va changer avec le système PRESTO?</p>	<p>Les politiques de tarification sont établies par la municipalité. Si la ville de Toronto décide que les clients de l'INCA continuent de voyager gratuitement, alors ces personnes continueront de présenter une carte PRESTO, mais aucun tarif ne sera déduit.</p>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<b>PRESTO : Paiement de tarif à but non lucratif</b>	
<p>Un problème existe pour les agences de services sociaux qui veulent utiliser la carte PRESTO, en ce qui concerne la valeur minimale que vous pouvez mettre sur la carte. Nous avons besoin d'une carte pour un seul déplacement.</p>	<p>Le système PRESTO élaborera une solution pratique pour les agences de services sociaux en fournissant le transport pour les clients réguliers, ou dans les situations pour lesquelles une carte peut-être utilisée et retournée. Pour les déplacements simples, les agences de services sociaux devraient prendre contact avec les agences de transport directement pour trouver une solution. Par exemple, GO Transit s'organise avec les agences pour qu'elles acceptent les droits de souscription émis à des clients comme crédit pour leurs déplacements.</p>
<b>PRESTO : Conception du système</b>	
<p>Est-il possible d'avoir une carte PRESTO qui peut-être utilisée par tous les membres d'une famille?</p>	<p>La carte PRESTO peut être partagée par des personnes qui paient un même type de tarif, soit adulte, ou enfant, ou étudiant ou aîné. Un détenteur de carte, par exemple, qui est un aîné présentant sa carte paie toujours le tarif réduit des personnes âgées; la carte de cette personne peut être utilisée par une autre personne âgée, mais elle ne peut être utilisée pour payer pour d'autres voyageurs qui ne sont pas des personnes aînées.</p>
<p>Est-ce que la carte PRESTO pourra indiquer quand une personne aura besoin de voyager avec une personne de soutien?</p>	<p>Des moyens efficaces pour aider les agents d'application des tarifs à identifier les personnes de soutien sont à l'étude. À l'avenir, les cartes PRESTO comprendront un identifiant indiquant qu'un client voyage avec une personne de soutien.</p>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>Comment allez-vous intégrer les personnes de soutien sur les cartes PRESTO sans failles, si chaque fournisseur de service possède différentes politiques par rapport aux personnes de soutien?</p>	<p>PRESTO travaillera pour développer une carte qui identifie un client qui voyage avec une personne de soutien. Chaque municipalité peut toujours avoir ses propres politiques concernant les tarifs payés par les clients et la personne de soutien qui voyage avec eux. GO Transit fournit actuellement un autocollant « personne de soutien » pour identifier un détenteur de carte qui voyage avec une personne de soutien.</p>
<p>Est-ce que je peux utiliser les appareils PRESTO à Ottawa avec ma carte PRESTO de la RGTH?</p>	<p>Pas présentement. Cependant, PRESTO prépare le terrain pour que cette fonction soit disponible à la fin de 2013. À ce moment, les cartes PRESTO pourront être utilisées dans la RGTH et à Ottawa.</p>
<p>Vous avez la reconnaissance vocale, mais les écrans ne sont pas accessibles; certaines couleurs sont plus difficiles à voir et ne sont donc pas accessibles.</p>	<p>Les guichets libre-service présentement installés à la gare Union sont des prototypes. L'accessibilité de cet appareil, y compris le contraste de couleurs, fait l'objet d'une évaluation pour des commentaires qui serviront à la prochaine génération d'appareils automatiques. Ce nouveau guichet libre-service est prévu pour le déploiement en tant que partie intégrante du système de la TTC, et il offrira plus de fonctions.</p>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
<p>Pourquoi est-ce que les panneaux PRESTO sont uniquement en anglais (nous habitons un pays bilingue, une région multiculturelle)? Les personnes ayant des problèmes auditifs ne sont pas seulement anglophones; de plus, il faut utiliser un anglais courant et moins de terminologie.</p>	<p>Les panneaux d'affichage PRESTO sont dans la langue qui est utilisée par l'agence pour tous leurs panneaux fixes.</p> <p>Pour le système lui-même, l'anglais est utilisé comme principale langue par défaut en fonction de la taille actuelle du public. Les cartes des clients peuvent être configurées au français comme langue principale de communication lorsqu'un client interagit avec tout appareil PRESTO ou un service interactif comme le site Web PRESTO. Le niveau de communication est réglé à un niveau équivalent à huit pour assurer la clarté de la communication.</p> <p>La TTC a demandé la possibilité de communiquer avec les clients dans plusieurs langues. L'emploi important de graphiques et d'images universelles sera utilisé dans les messages de l'appareil pour aider dans la communication multilingue.</p>
<p>Dans quelle mesure PRESTO se conforme-t-elle à la LAPHO?</p>	<p>PRESTO, comme toutes les autres unités d'exploitation de Metrolinx, s'engage à respecter pleinement les normes de la LAPHO.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous sommes actuellement à réviser notre site Web pour qu'il soit pleinement conforme d'ici la fin de 2013.</li> <li>• Notre centre de contact est pleinement conforme avec les normes de la LAPHO.</li> <li>• Toutes les conceptions et les achats pour les équipements de libre-service incluant les guichets intègrent des caractéristiques d'accessibilité et respectent les normes</li> </ul>

<b>COMMENTAIRES DU PUBLIC</b>	<b>RÉPONSE DE METROLINX</b>
	existantes et les meilleures pratiques.
<p>La structure de tarification doit faire l'objet de marketing. Les gens pensent qu'ils paient plus cher qu'ils ne le devraient. Il semble que des gens paient par voyage, sans limite, ce qui rend PRESTO très cher.</p>	<p>Les structures de tarifications et les programmes de fidélité sont développés et communiqués par les agences de transport en commun. Les tarifs de GO Transit, par exemple, sont établis en fonction du coût de l'ancienne carte mensuelle : Chaque mois après un certain nombre de déplacements, le coût du voyage diminue jusqu'à ce que le coût des voyages effectués atteigne la valeur de l'ancienne carte mensuelle. Tout voyage effectué après ce moment est gratuit jusqu'à la fin du mois.</p>
<p>Pour les services de transport léger sur rail, quel type de système de tarification sera utilisé?</p>	<p>La perception des droits de transport sera une extension du système de perception des droits de transport TTC PRESTO. Il y aura des distributeurs automatiques de billets et des bornes de paiement des titres de transports à chaque arrêt.</p>
<b>DIVERS</b>	
<b>Préférence des modes</b>	
<p>Ma préoccupation concerne les systèmes de transport en surface par rapport aux systèmes de transport souterrains. Ceux d'entre nous qui sont handicapés se débrouillent beaucoup mieux avec les services en surface, où nous ne sommes pas enfermés, comme les tunnels de métro, et où nous ne dépendons pas des moyens mécaniques pour accéder au système, donc PAS d'ascenseurs.</p>	<p>L'accessibilité aux gares est l'un des nombreux facteurs dont il faut tenir compte lorsqu'on compare les systèmes en surface et les systèmes souterrains de transport. Si une solution qui nécessite des ascenseurs est sélectionnée, la conception doit s'assurer que les clients ayant des handicaps ont un moyen de rechange pratique d'atteindre leur destination pour les fois où l'ascenseur tombe en panne.</p>

COMMENTAIRES DU PUBLIC	RÉPONSE DE METROLINX
<b>Fonds pour l'accessibilité</b>	
<p>Le financement est actuellement fourni par le gouvernement de l'Ontario, selon les besoins spécifiques en matière d'accessibilité de chaque municipalité. La promotion de vos plans de transport en commun auprès des municipalités, afin d'obtenir l'approbation pour vos mesures fiscales additionnelles, met en péril notre base financière actuelle. Ne jouez pas avec l'accessibilité s'il vous plaît.</p>	<p>La stratégie d'investissement proposée par Metrolinx en mai 2013 fournirait des installations et des programmes de transport <b>en plus</b> des installations et des programmes financés en ce moment. Ces programmes additionnels seraient bénéfiques pour les personnes handicapées dans toute la région.</p> <p>Les nouvelles lignes de transport en commun (transport léger, transport rapide par bus ou le métro le cas échéant pour chaque ligne) comprises dans le plan seraient conçues pour être accessibles dès le départ, et elles fourniraient une option supplémentaire de transport accessible pour les déplacements dans ces corridors.</p> <p>Plus de personnes utilisant le transport accessible peuvent alléger les transports adaptés municipaux, dont beaucoup sont incapables de répondre à la demande dans leurs communautés pour le transport adapté.</p> <p>Le programme recommandé fournirait également du financement additionnel pour les activités de transport municipal. Les outils présentés pour mettre en œuvre la stratégie d'investissement n'auront pas d'effets néfastes sur les programmes municipaux ou provinciaux existants.</p>