

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014



Créer des possibilités de transport en commun pour tous

1. Introduction

Le présent état d'avancement du plan d'accessibilité 2014 fournit une mise à jour annuelle de l'état du Plan pluriannuel d'accessibilité publié en décembre 2012 ainsi que de l'état d'avancement du plan d'accessibilité 2013.

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

Cet état d'avancement, de concert avec le Plan pluriannuel d'accessibilité de Metrolinx (le « Plan ») publié en décembre 2012, remplit les obligations légales de Metrolinx pour 2014 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.

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

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

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

Metrolinx s'engage à garantir que ses services et sites d'exploitation sont accessibles pour tous les clients et employés, conformément à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), et à travailler avec les partenaires de la région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH) pour la planification, la construction et l'exploitation d'un système de transports intégré accessible. La société veillera à éliminer les barrières actuelles à ses services et évitera de créer d'autres barrières. De plus, elle fera preuve de leadership, mènera de vastes consultations et intégrera les meilleures pratiques pour améliorer l'accessibilité à ses services.

2. Réalisations en matière d'accessibilité : 2013-2014

Parmi les réalisations de Metrolinx en matière d'accessibilité pendant l'exercice financier de 2013-2014, 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, et les programmes Union Pearson (UP) Express et de mise en œuvre du transport en commun rapide se sont assurés de faire de l'accessibilité une partie intégrante de la planification et de la conception de nouveaux services qui restent à inaugurer.

2.1. Metrolinx

Les ressources humaines (RH) ont passé en revue toutes les politiques et les procédures touchant à l'accessibilité en milieu de travail dans leur Manuel des politiques et procédures des RH en 2013 et se sont assurées de l'harmonisation et de la conformité avec le nouveau règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées entré en vigueur le 1^{er} janvier 2014. Les politiques et procédures des RH cadrent également avec la politique en matière d'accessibilité de Metrolinx.

Le personnel de Metrolinx a participé à plusieurs activités de sensibilisation à l'accessibilité en 2013 et 2014, y compris l'*Accessibility Fair* de Markham, le *Connections Trade Show for People with Disabilities* à Mississauga ainsi que *People in Motion Exhibition* et le *Trade Show for People with Disabilities* à Toronto.

Au début de 2014, Metrolinx a élargi et redynamisé son comité consultatif sur l'accessibilité grâce à un processus de recrutement public pour accroître sa représentation.

Pour faciliter l'accessibilité des personnes utilisant des aides à la mobilité à roues à tous les systèmes de transport adapté de la région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH), Metrolinx a supervisé l'élaboration d'un protocole d'entente de réciprocité de l'admissibilité pour l'ensemble des services de transport en commun adapté de la RGTH.

Metrolinx a mis en place un partenariat de recherche avec l'*Inclusive Design Research Centre (IDRC)* de l'Université de l'École d'art et de design de l'Ontario, qui fournit aux équipes de Metrolinx des idées et des conseils sur les meilleures pratiques à propos de l'accessibilité de l'information et des communications. L'IDRC a contribué à diverses initiatives d'accessibilité de Metrolinx, notamment à l'orientation, aux distributeurs automatiques de billets et à d'autres technologies et processus des systèmes de tarification, documents électroniques, sites Web, affichage électronique et applications mobiles.

2.2. GO Transit

2.2.1 Les mises à jour apportées au Code du bâtiment de l'Ontario (2012) ont été ajoutées au Manuel d'exigences de conception de GO Transit. En outre, diverses exigences en matière d'accessibilité dans le manuel excèdent le Code.

2.2.2 Les progrès se sont poursuivis pour rendre le service ferroviaire GO accessible dans quatre des six gares GO non accessibles restantes :

- Gare de Bloor – La construction va bon train pour la nouvelle gare accessible, qui devrait ouvrir à l'été 2015.
- Gare d'Eglinton – Le travail de conception détaillée est en cours; la construction débutera à l'été 2014.
- Gare de Long Branch – Les études d'avant-projet ont été achevées pour un tunnel muni d'ascenseurs et d'un quai; le travail de conception a commencé.
- Gare de Mimico – Le travail de conception détaillée pour un nouveau tunnel et des ascenseurs est en cours. La phase initiale de construction a commencé avec le déplacement des voies actuelles ainsi que l'élargissement et le rallongement de deux îlots pour accueillir les futurs ascenseurs.

2.2.3 Des installations et éléments accessibles ont été ajoutés dans le cadre des améliorations aux gares GO suivantes :

- Gare d'Appleby – Rénovation complète du bâtiment de la gare pour améliorer l'accessibilité des toilettes et de la zone de billetterie ainsi qu'une zone d'attente plus spacieuse, un nouvel ascenseur et de nouvelles portes. La gare a ouvert au public en mai 2014.
- Gare de Maple – Rénovations d'envergure à l'intérieur pour respecter les normes d'accessibilité du bâtiment de GO, y compris une nouvelle toilette et une zone de billetterie accessibles et une zone d'attente plus grande. Les rénovations ont été terminées et dévoilées au public en février 2014.
- Gare d'Erindale – Un nouveau parc de stationnement à étages ainsi qu'un nouveau bâtiment de gare entièrement accessible intégré au parc de stationnement ont ouvert au public en septembre 2013.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

- Gare de Clarkson – Un nouveau parc de stationnement à étages comprenant des places de stationnement accessibles couvertes au rez-de-chaussée a ouvert au public en juin 2014.
- Gare de Pickering – Un nouveau parc de stationnement à étages comprenant des places de stationnement couvertes et situé à proximité de la ceinture de trafic pour autobus et du bâtiment de la gare a ouvert au public au printemps 2014.
- Gare d'Ajax – Des places de stationnement supplémentaires et des places de stationnement accessibles ont été mises à la disposition du public à l'intérieur du parc de stationnement à étages à l'automne 2013.
- Gare de Rouge Hill – Une nouvelle allée piétonne le long du quai nord et une passerelle à l'extrémité est du quai sud ont été terminées en juillet 2014. Celles-ci peuvent servir de solution de rechange en cas d'interruption du service d'ascenseur.

2.2.4 Pour mieux servir tous les clients, des modifications opérationnelles et des améliorations aux infrastructures ont également été apportées aux stations d'autobus non accessibles restantes. Un ascenseur a été installé à la station d'autobus de Yorkdale pour assurer un accès entre le centre commercial et la station GO. La TTC a accepté de fournir un passage piétonnier actionné en 2014 au Scarborough Town Centre pour constituer un lien accessible entre les quais d'autobus GO et le centre commercial.

2.2.5 GO Transit a travaillé avec les municipalités pour convertir 150 arrêts d'autobus municipaux non accessibles en 2013 afin de répondre aux exigences des élévateurs d'aide à la mobilité à roues installés sur ses autobus autoroutiers.

2.2.6 Tous les élévateurs des autocars GO actuels ont été modifiés pour pouvoir être utilisés sur des surfaces accidentées.

2.2.7 La mise au point du système d'affichage électronique et d'annonce automatisée des arrêts à bord des autobus se poursuit. Le système est actuellement en phases finales d'essai et devrait être mis en service dans les autobus à l'automne 2014.

2.2.8 Onze véhicules de superviseur accessibles supplémentaires ont été achetés et peuvent être utilisés pour fournir un transport accessible en situation d'urgence lorsqu'aucun service local de transport en commun adéquat ou taxi accessible n'est disponible.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

2.2.9 Des améliorations ont été apportées au Planificateur d'horaires sur le site Web de GO Transit ainsi qu'aux outils *Parler à GO* et du panel PRESTO. Celles-ci bonifient l'expérience des personnes ayant une déficience visuelle. Les nouvelles caractéristiques comprennent des liens rapides pour redimensionner le texte, des couleurs très contrastées pour augmenter la clarté du sondage, une présentation des questions avec des indications pour les réponses et des boutons de navigation à contraste élevé pour le sondage. L'outil mis à jour reconnaît en outre de nombreux lecteurs d'écran populaires et suggère automatiquement leur utilisation. Par l'entremise des panels *Parler à GO* et PRESTO, l'équipe de recherche pour la clientèle peut recueillir les commentaires des clients à propos des besoins en matière d'accessibilité.

2.2.10 Un nouveau site Web mobile, qui devait au départ être lancé à la fin de 2013, a été mis en ligne en septembre 2014. Il est conçu pour être aisément utilisable par les personnes ayant une déficience visuelle ou des troubles de la motricité fine, en tirant parti des fonctions natives de synthèse de la parole à partir du texte et d'écran tactile des appareils mobiles.

2.3 PRESTO

2.3.1 Les améliorations étudiées pour les appareils en contact direct avec les clients et utilisés par GO Transit comprenaient :

- des indices tactiles pour déterminer les zones cibles de la carte pour les dispositifs;
- la modification des tonalités sonores émises par les dispositifs de vérification de solde et de traitement de titres pour que les clients ayant une faible vision puissent faire la différence entre les deux.

2.3.2 Une étude de faisabilité pour mettre en œuvre PRESTO chez les fournisseurs de service de transport adapté indépendants a été réalisée.

2.3.3 Une évaluation de l'accessibilité des améliorations à la carte PRESTO a été réalisée.

2.3.4 L'interopérabilité du système permet dorénavant aux clients d'accéder à PRESTO avec un seul site Web, et une carte unique peut être utilisée dans la RGTH et la région d'Ottawa.

2.4 UP Express

2.4.1 Le travail de conception pour les trains et les gares UP Express a été achevé dans une large mesure; certains éléments restent à mettre au point. L'accessibilité a été prise en compte dans tous les aspects du travail de conception.

2.4.2 La conception des véhicules UP Express a été menée à bien; ceux-ci seront livrés à l'automne 2014.

2.4.3 La conception des gares à l'aérogare 1 et à la gare Union a été menée à bien; la construction avance bien. La construction des gares accessibles de Weston et Bloor s'est poursuivie.

2.4.4 Une analyse des systèmes des communications avec les clients a été réalisée pour s'assurer que tous les renseignements sur le service seraient transmis de façon à la fois audible et visuelle.

2.5 Transport en commun rapide

2.5.1 Le service d'autobus rapides accessibles est en construction à Mississauga et la section entre Hurontario et Dixie devrait être terminée à l'automne 2014.

2.5.2 Le service d'autobus rapides (SAR) vivaNext de York Region Transit est entré en service sur l'autoroute 7 (de Bayview à l'autoroute 404) en août 2013. Les travaux se poursuivent pour les prochaines phases.

2.5.3 La demande de propositions de conception et de 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.

2.5.4 Les travaux du TLR Eglinton Crosstown ont progressé et respectent l'échéancier pour une ouverture prévue en 2020.

- En novembre 2013, les contrats pour la construction de la partie est des tunnels ont été attribués.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

- La DP pour le reste du projet incluant les gares, les arrêts et les autres travaux liés aux infrastructures a été rendue publique en décembre 2013. Les normes d'accessibilité ont été incluses aux spécifications publiées pour les installations du projet Eglinton Crosstown, dont le contrat sera attribué d'ici l'été 2015.

3. Activités d'accessibilité prévues : 2014-2015

3.1. Metrolinx

Metrolinx continue d'apporter des améliorations en matière d'accessibilité dans toutes les sphères de ses activités pendant l'exercice financier de 2014-2015, en suivant les calendriers de travail établis dans le Plan pluriannuel d'accessibilité de Metrolinx publié en 2012 pour ses divisions opérationnelles. Ainsi, la société continue d'améliorer le service pour les clients et de se conformer pleinement à toutes les exigences réglementaires dans les années futures.

3.1.1 La vérification de l'accessibilité améliorée du Web a aidé Metrolinx à comprendre que du travail reste à faire pour s'assurer que le contenu existant de son site Web respecte les normes WCAG 2.0 AA. De nouveaux sites Web en sont à être conçus et mis à l'essai pour être conformes aux WCAG.

3.1.2 Metrolinx officialise ses processus répartis dans l'ensemble de la société pour s'assurer que les documents sont préparés en ayant en tête l'accessibilité et que d'autres formats possibles peuvent être fournis avec efficacité sur demande.

3.1.3 Un système régional d'information aux passagers du transport en commun (RTTIS) sera lancé en différentes phases, à commencer par un planificateur d'itinéraire GO Transit au début de l'hiver 2014-2015 suivi de l'ajout des services de transport en commun municipaux au planificateur d'itinéraire régional à la fin de l'hiver 2014-2015. Le planificateur d'itinéraire proposera une diversité de caractéristiques d'accessibilité, dont l'option de sélectionner des itinéraires accessibles aux fauteuils roulants, de l'information sur le transport adapté régional et des pages Web du RTTIS en version texte seulement accessible.

3.1.4 Metrolinx poursuivra sa collaboration avec les fournisseurs de services de transport adapté municipaux dans la RGTH pour faciliter les déplacements hors des limites pour les personnes handicapées, en mettant l'accent sur la planification pour les Jeux panaméricains et parapanaméricains et l'harmonisation de l'admissibilité.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

3.1.5 Metrolinx maintiendra son partenariat de recherche avec l'Inclusive Design Research Centre (IDRC) de l'Université de l'École d'art et de design de l'Ontario, qui fournira des idées et des meilleures pratiques à propos de l'accessibilité de l'information et des communications.

3.2. GO Transit

3.2.1 Les nouvelles gares accessibles suivantes seront ajoutées au réseau ferroviaire de GO :

- Gare de James Street North (actuellement en construction) – été 2015;
- Gare GO de Gormley (actuellement en construction) – fin de 2016;
- Gare GO de Bloomington (conçue, mais construction non commencée) – printemps-été 2018.

3.2.2 Les progrès se poursuivront pour les rénovations afin de fournir l'accès au service ferroviaire GO dans les six dernières gares GO qui sont inaccessibles :

- Gare de Bloor – La construction continue (pendant les activités de la gare) et devrait être achevée d'ici l'été 2015. Les rénovations comprennent un nouveau tunnel et de nouveaux quais, qui donneront accès aux trains GO et au service UP Express, ainsi que de nouveaux escaliers, de nouveaux ascenseurs et une zone de billetterie accessible.
- Gare d'Eglinton – La conception détaillée est en cours et le début de la construction est prévu à l'été 2014 avec une date d'achèvement à la fin de 2015.
- Gare de Long Branch – Les études d'avant-projet nécessaires pour équiper les quais d'ascenseurs et la conception détaillée sont terminées. Des ascenseurs, des quais améliorés et des abris seront ajoutés. La gare devrait être accessible d'ici l'été 2017.
- Gare de Mimico – La construction se déroulera entre l'hiver 2015-2016 et l'hiver 2017-2018 et comprendra un nouveau tunnel avec des ascenseurs. Le service accessible à l'intérieur du bâtiment et du tunnel et sur les quais devrait être offert pour l'hiver 2016-2017.
- Gare de Georgetown – La gare accessible devrait être terminée pour 2017.
- Gare de Kipling – La gare accessible devrait être terminée pour 2019.

3.2.3 Des améliorations à l'accessibilité sont apportées dans le cadre des projets aux nouvelles gares et gares existantes suivantes :

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

- Gare de Weston – Un nouveau bâtiment de gare entièrement accessible devrait être sensiblement terminé d'ici le printemps 2015.
- Gare de Burlington – Nouveau bâtiment de gare pour améliorer l'accessibilité aux toilettes, à la zone d'attente et à la billetterie ainsi que pour fournir un abri pour tous les trajets accessibles dans l'ensemble de la gare, ce qui permet une circulation en douceur entre la billetterie, les ascenseurs et les quais. La fin du projet est prévue pour le printemps 2015.
- Gare de Whitby – Un nouveau bâtiment de gare sera construit près du parc de stationnement à étages comportant des places de stationnement accessibles et un passage accessible et à proximité des quais. La fin du projet est prévue pour l'automne 2016.
- Gare d'Oshawa – Le nouveau bâtiment de la gare accessible accueillera les services de VIA Rail et de GO Transit. De plus, le couloir de dépose-minute et le stationnement seront modifiés pour améliorer la circulation des navetteurs en général tout en fournissant des places de stationnement accessibles supplémentaires. Le bâtiment existant demeurera en service pendant la construction; la démolition se fera une fois le nouveau bâtiment construit. La construction a débuté à l'automne 2014 et la nouvelle gare ouvrira au public à la fin de 2016.
- Gare de Guildwood – Les améliorations apportées à la gare comprennent un nouveau bâtiment de gare avec des comptoirs de service accessibles, des toilettes publiques polyvalentes accessibles, un guichet de billetterie de VIA Rail et deux tunnels standard équipés d'escaliers et d'ascenseurs aux quais nord et sud. Les quais seront modernisés grâce à des auvents sur les miniquais accessibles, des cages d'escaliers, des abris chauffés sur les quais et un système de chauffage de surface. Le bâtiment existant demeurera en service pendant la construction; la démolition se fera une fois le nouveau bâtiment construit. La construction commencera au printemps 2015. L'ouverture de la gare est prévue au printemps 2017.

3.2.4 L'accessibilité constituera un aspect important des projets aux stations d'autobus suivantes :

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

- Station d'autobus de Square One – Une nouvelle station d'autobus accessible avec de nouveaux comptoirs de service, de nouvelles toilettes et une nouvelle zone d'attente sera terminée à l'hiver 2015-2016.
- Station d'autobus de l'autoroute 407 et de Jane Street – La nouvelle station d'autobus accessible devrait ouvrir à l'hiver 2016-2017. Le projet est mené par la TTC.

3.2.5 En 2014, de 50 à 100 arrêts d'autobus supplémentaires qui appartiennent aux municipalités et desservis par GO Transit seront modifiés pour répondre aux exigences des élévateurs des autobus GO.

3.2.6 Les nouveaux autobus à deux étages GO comporteront un plancher surbaissé avec des rampes plus longues et plus basses pour faciliter l'embarquement et passeront d'une inclinaison de 1:4 à 1:6. Ces autobus entreront en service d'ici l'hiver 2016-2017.

3.2.7 Des annonces automatisées visuelles et sonores du prochain arrêt et de pré-embarquement seront mises en place à bord de tous les autobus vers la fin de 2014. Les préparatifs se poursuivent pour automatiser les annonces sonores à bord des trains en 2015.

3.2.8 Une mise à niveau de l'application actuelle GO Mobile est en développement. La prochaine phase devrait être lancée d'ici l'hiver 2014-2015. L'application présentera les améliorations à l'accessibilité ci-dessous.

- L'appareil du client dictera les caractéristiques d'accessibilité à utiliser, ce qui permettra d'établir celles qui s'appliquent le plus au client.
- Nouvelles du service pour les ascenseurs.
- La fonction d'horaires améliorée fournira des renseignements sur les correspondances trains/autobus et autobus/trains et indiquera aux passagers quels arrêts et quelles gares sont accessibles et lesquels ne le sont pas.

3.2.9 GO Transit élaborera et commencera à mettre en œuvre un plan pour aider les clients ayant des handicaps liés à la mobilité à accéder plus facilement aux sièges prioritaires à bord des voitures accessibles, en encourageant les clients qui voyagent avec des enfants, des poussettes et des bagages à se tourner vers les autres voitures du train.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

3.2.10 Des programmes de communication seront instaurés pour rappeler aux clients les caractéristiques d'accessibilité dans tout le réseau GO et pour que la priorité soit donnée aux personnes handicapées au moyen de diverses voies de communication (c.-à-d. site Web de GO, médias sociaux) et de la campagne de communication en cours sur l'étiquette de la clientèle.

3.2.11 Une nouvelle stratégie d'affichage numérique à mettre en œuvre dans tout le réseau est en élaboration. Celle-ci prendra en considération les normes d'accessibilité d'après les recommandations de l'Inclusive Design Research Centre (IDRC) de l'Université de l'École d'art et de design de l'Ontario.

3.2.12 La conception et la mise au point d'un système téléphonique de réponse vocale interactive pour le Centre de service aux clients de GO sont en cours. Le système offrira une option de lien avec un ATS existant (téléimprimeur) pour les personnes souffrant de perte auditive ou ayant des difficultés de langage.

3.2.13 Pour améliorer la convivialité et l'accessibilité des distributeurs automatiques de billets de GO, des autocollants tactiles/en braille seront ajoutés, l'interface utilisateur sera revue et le mode d'aide audio sera mis à niveau.

3.3. PRESTO

3.3.1 Le travail se poursuit pour améliorer les appareils en contact direct avec les clients utilisés par GO Transit, y compris l'emploi de références tactiles et du braille pour l'emplacement et le nom des fonctions utilisateur.

3.3.2 Un projet pilote pour mettre en œuvre PRESTO chez les fournisseurs de service de transport adapté indépendants est fixé pour l'automne 2015.

3.3.3 Une étude de faisabilité pour la mise en place de tarifs PRESTO pour « personne de soutien » est en cours pour le déploiement complet du transport adapté en 2016.

3.3.4 Une nouvelle conception de la carte PRESTO est prévue pour la fin de 2014 ou le début de 2015 avec un format accessible amélioré.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

3.3.5 L'équipement de perception des droits de transport libre-service en conception pour la TTC prévoira diverses caractéristiques d'accessibilité et fera son apparition d'ici novembre 2014 avec le déploiement du programme.

3.3.6 Une évaluation de l'accessibilité des emplacements de l'équipement de perception des droits de transport PRESTO pour cerner les améliorations est en cours dans l'ensemble des réseaux de transport de la RGTH. L'évaluation permettra de mieux uniformiser les emplacements des dispositifs en plus de dégager d'autres éléments à prendre en considération pour l'accessibilité.

3.3.7 Les services de la carte PRESTO, comme les fonctions de distribution, de requête et de chargement, seront inclus aux distributeurs automatiques de billets de UP Express et de GO, avec une interface utilisateur d'aide audio plus pratique à diverses gares UP et GO.

3.4. UP Express

3.4.1 La conception des gares, de l'orientation, des systèmes d'information et des véhicules de UP Express est en train de se finaliser et toujours en œuvre en 2014, notamment des caractéristiques comme l'embarquement de plain-pied entre les trains et les quais et des planchers inclinés accessibles à l'entrée de la gare Union de la ligne UP Express, dans le but d'être physiquement accessible à tous les clients.

3.4.2 La production des trains et la construction des gares sont en cours, avec tous les éléments du projet en voie d'être achevés comme prévu pour l'inauguration du service UP Express au printemps 2015.

3.4.3 Les systèmes inclus dans le programme technologique de UP Express et l'ensemble des communications (y compris la signalisation et l'orientation pour les personnes ayant différents niveaux de déficience visuelle) sont à être parachevés et le processus d'acquisition suit son cours.

3.4.4 Les systèmes sont en conception pour fournir des renseignements visuels et sonores sur le prochain arrêt à bord et des renseignements visuels et sonores sur le prochain départ de train au niveau des quais. Les fonctions, à l'exception de l'annonce sonore sur le départ du prochain train (qui sera ajoutée ultérieurement en 2015), seront prêtes pour l'inauguration au printemps 2015.

3.5 *Transport rapide*

3.5.1 Les travaux liés au service d'autobus rapides accessibles à Mississauga se poursuivront, avec l'inauguration prévue des nouvelles gares comme suit :

- Gare de Square One : automne 2015
- Gares de Winston Churchill et d'Erin Mills : début 2016
- Gare de Dixie : fin 2016
- Gare de Renforth : fin 2016

3.5.2 Le programme du transport léger sur rail (TLR) de Toronto progresse.

La conception de l'infrastructure de la ligne de TLR Eglinton Crosstown, y compris les arrêts à l'extérieur et les installations souterraines pour les passagers, intègre les meilleures pratiques de conception universelle. Les spécifications pour orienter la conception de la gare ont été préparées et publiées avec les documents d'approvisionnement pour le contrat de conception, de construction et d'entretien. Des examens auront lieu tout au long du processus de conception pour garantir la conformité avec les normes d'accessibilité. La coopération avec les agences comme la TTC est en cours afin d'établir des normes et des exigences cohérentes en matière d'accessibilité pour assurer une expérience client sans heurts entre les différents modes de transport (p. ex. les autobus, les métros, les TLR et les trains GO). La conception se fera après l'attribution du contrat, prévue à l'été 2015.

3.5.3 York Region Transit continue d'étendre le service d'autobus rapides (SAR) vivaNext, avec l'ouverture des sections suivantes pendant la période 2014-2015 :

- Davis Drive : fin de 2015
- Autoroute 7 :
 - Yonge à Warden : décembre 2014

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

Les divisions opérationnelles GO Transit et PRESTO de Metrolinx offrent actuellement des services aux clients alors que les équipes de UP Express et de mise en œuvre du transport en commun rapide participent activement aux activités de conception, de passation de marchés et de construction afin de leur permettre d'assurer le service aux clients dans les

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014 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 actuellement en service et pour ceux qui ne sont pas encore totalement en service dans les délais impartis.

4. Rapport de situation sur la conformité à l'accessibilité (suite)

4.1. Projets Metrolinx en service

L'élément 1 de l'annexe A du présent document montre le calendrier des travaux de Metrolinx pour l'accessibilité des clauses de la LAPHO dont les exigences prévues par la Loi n'ont pas encore été complètement atteintes. Dans tous les cas, Metrolinx s'engage à respecter pleinement les exigences avant la date de conformité.

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

4.2 Projets Metrolinx qui ne sont pas encore en service

L'élément 3 de l'annexe B du présent document montre le calendrier des travaux pour les clauses de la LAPHO qui s'appliquent au service UP Express. En maintenant son image de marque et son engagement pour un service à la clientèle de qualité supérieure, et compte tenu du fait que le train est conçu 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.

L'élément 4 de l'annexe B du présent document montre le calendrier des travaux pour la conformité à la LAPHO pour les trois projets de TLR de Metrolinx.

Le calendrier de lancement prévu est le suivant :

- TLR Eglinton-Scarborough Crosstown : 2020
- TLR Finch West : 2020
- TLR Sheppard East : 2021

L'élément 5 de l'annexe B du présent document montre le calendrier des travaux relatif à l'accessibilité pour le système de service d'autobus rapides (SAR) vivaNext entrepris par Metrolinx en collaboration avec la région de York.

Les dates d'entrée en service prévues sont les suivantes :

Enterprise Drive, Birchmount à Kennedy : 2019

- Edgeley à Bowes : 2016
- Helen à Edgeley et Bowes à Yonge : 2019

Yonge Street :

- Autoroute 7 à Major MacKenzie : 2018
- Mulock à Davis : 2018
- Major MacKenzie à 19th Avenue : 2018

5. Consultations concernant l'accessibilité 2014 et commentaires

Metrolinx a sollicité des idées pour ses activités de planification de l'accessibilité dans le cadre d'événements publics, dont l'*Accessibility Fair* de Markham, le *Connections Resource Fair for Persons with Disabilities* (Mississauga, mai 2014) et *People in Motion* (Toronto, juin 2014), entre autres. De plus, Metrolinx utilise le système de suivi des suggestions des clients de GO Transit (qui effectue un suivi systématique des suggestions des clients faites par courriel et téléphone ainsi que des réponses du personnel) pour obtenir des idées en matière de planification de l'accessibilité.

Les idées formulées dans des commentaires à ces événements publics ainsi que par courriel et au téléphone ont été résumées et consignées dans l'élément 6 de l'annexe C du présent document. Une réponse de Metrolinx concernant les problèmes soulevés est également comprise.

Des réunions publiques sur l'accessibilité seront tenues à la fin de l'automne 2014, et les suggestions qui y seront reçues seront prises en compte dans l'état d'avancement du plan d'accessibilité 2015.

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

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	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
7	Formation	1 ^{er} janvier 2014	1 ^{er} janvier 2014	Tous les employés doivent recevoir la 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 suivi la formation.	Terminé. Tous les employés sont tenus d'effectuer le module « Travailler ensemble : Le Code des droits de la personne de l'Ontario et la LAPHO ». Trois autres cours sont maintenant obligatoires pour certains groupes selon la portée de leurs rôles et responsabilités.
12	Formats accessibles et aides à la communication	1 ^{er} janvier 2015	Décembre 2014	Sur demande, fournir ou prévoir la fourniture de formats accessibles et d'aides à la communication aux personnes handicapées.	Metrolinx a mis au point un processus en bonne et due forme pour répondre aux demandes de formats accessibles et d'aides à la communication, dont la mise en place est prévue d'ici décembre 2014.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	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
14	Sites Web accessibles et contenu Web : tout le contenu	1 ^{er} janvier 2021	1 ^{er} janvier 2021 ou avant	Pour toutes les pages Web, l'objectif est d'assurer la pleine conformité aux normes WCAG 2.0 AA avant l'échéancier de la LAPHO. Des procédures seront également mises en œuvre pour assurer la conformité de façon permanente.	La vérification de l'accessibilité améliorée du Web a aidé Metrolinx à comprendre que du travail reste à faire pour s'assurer que ses sites Web respectent les normes WCAG 2.0 AA. De nouveaux sites Web en sont à être conçus et mis à l'essai pour être conformes aux WCAG.
22	Recrutement : dispositions générales	1 ^{er} janvier 2014	Novembre 2013	Metrolinx a mis à jour ses procédures normales d'exploitation et politiques en matière de dotation pour satisfaire pleinement les nouvelles exigences aux termes du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées de la	Terminé. Les annonces d'offres d'emploi de Metrolinx comprennent un énoncé informant les candidats au sujet de la disponibilité de mesures d'adaptation. Les correspondances par courriel informent les candidats au sujet de la disponibilité de mesures

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	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
				LAPHO.	d'adaptation. Les nouveaux employés sont avisés des politiques sur les mesures d'adaptation avant leur intégration.
23	Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection	1 ^{er} janvier 2014	Novembre 2013	Améliorer les ressources pour les RH pour faciliter l'utilisation potentielle des formats accessibles.	Terminé. Un processus en bonne et due forme pour fournir des mesures d'adaptation a été mis en place, comme le consignent les procédures normales d'exploitation des Services de dotation.
26	Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	1 ^{er} janvier 2014	Décembre 2013	Metrolinx devra consulter l'employé handicapé pour lui fournir des formats accessibles sur demande d'ici décembre 2013.	Terminé. Metrolinx a mis au point un processus en bonne et due forme pour répondre aux employés qui demandent des formats accessibles et des aides à la communication.

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

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	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
51	Annonces de pré-embarquement : électroniques	1 ^{er} janvier 2017	Autobus automne 2014 Trains d'ici la fin de 2016	Le système d'affichage électronique et d'annonce automatisée des arrêts de GO Transit sera entièrement déployé pour respecter l'exigence des annonces visuelles et sonores automatisées de pré-embarquement, avant le délai de conformité.	La conception et le développement pour les autobus sont terminés. Le lancement est prévu à l'automne 2014. Nous étudions les annonces visuelles et sonores de pré-embarquement pour les trains.
52	Annonces à bord : électroniques	1 ^{er} janvier 2017	Autobus automne 2014 Trains automne 2015 (sonores)	Le système d'affichage électronique et d'annonce automatisée des arrêts de GO Transit sera entièrement déployé pour respecter l'exigence des	La conception et le développement pour les autobus sont terminés. Le lancement est prévu à l'automne 2014. Nous étudions les solutions d'annonces visuelles pour le

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	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
			seulement, visuelles par la suite d'ici 2017)	annonces visuelles et sonores automatisées de pré-embarquement, bien avant le délai de conformité.	prochain arrêt pour les trains de GO Transit.

Numéro de clause du règlement sur les Normes pour la conception des espaces publics	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
80.23-80.29, 80.34-80.37, 80.39,	Voies de déplacement extérieures, allées accessibles, nombre minimal de	1 ^{er} janvier 2016 (Les normes s'appliquent uniquement aux nouvelles constructions et	Les exigences sont déjà appliquées pour toutes les nouvelles constructions et les rénovations importantes ayant	Nombre des caractéristiques d'accessibilité indiquées dans la présente modification font actuellement partie	Les exigences sont déjà appliquées pour toutes les nouvelles constructions et les rénovations importantes ayant fait l'objet d'un contrat après le

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes pour la conception des espaces publics	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
80.41, 80.43, 80.90	places de stationnement accessibles, panneaux, places de stationnement sur voirie, comptoirs de service, aires d'attente, sentiers	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.)	fait l'objet d'un contrat après le 31 décembre 2012. Tous les projets seront conformes d'ici 2016.	des caractéristiques d'accessibilité facile de GO Transit. GO travaille étroitement avec tous les groupes d'intervenants afin de nous assurer que nos normes sont conformes avec l'accessibilité et les besoins de nos clients.	31 décembre 2012. Toutes les installations seront conformes d'ici 2016.

Annexe B : Programmes de travail pour la conformité à la LAPHO pour les projets qui ne sont pas encore en service
Élément 3 : Programme de travail UP Express pour la conformité à la LAPHO

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle	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
4	Animaux d'assistance et personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2010	Avril 2015 (Inauguration de Union Pearson Express)	Des politiques et des formations appropriées pour tout le personnel de première ligne seront mises en place pour s'assurer que l'accessibilité est offerte aux animaux d'assistance et aux personnes de soutien.	Dans les délais.
5	Avis de perturbation temporaire	1 ^{er} janvier 2010	Avril 2015 (Inauguration de Union Pearson Express)	Les procédures pour les perturbations temporaires de Union Pearson Express, qui garantissent que le public reçoit les renseignements appropriés au sujet de toute perturbation, seront en place et seront disponibles en formats accessibles sur demande.	Dans les délais.
9	Format des documents	1 ^{er} janvier 2010	Avril 2015 (Inauguration	Les procédures seront en place pour s'assurer que les documents UP Express fournis à une personne	Dans les délais.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle	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
			de UP Express)	handicapée seront remis dans un format qui tient compte du handicap de la personne.	

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	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
6	Guichets libre-service	1 ^{er} janvier 2014	Avril 2015 (Inauguration de UP Express)	UP Express utilisera la carte PRESTO par l'entremise de distributeurs automatiques de billets qui seront conçus avec une gamme de caractéristiques reliées à l'accessibilité.	La distribution et le rechargement de cartes PRESTO aux distributeurs automatiques de billets UP Express seront offerts ultérieurement en 2015 (et non à l'inauguration comme il était prévu au départ). Une fois instaurés, ils fourniront une gamme de

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	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
					<p>caractéristiques d'accessibilité qui respecteront de près les normes d'accessibilité de GO et de PRESTO pour les nouveaux distributeurs automatiques de billets.</p> <p>Entre-temps, entre avril 2015 et le moment où les distributeurs automatiques offriront la fonction PRESTO, des appareils pour ajouter des fonds seront installés à des emplacements de gares clés sur le trajet de UP Express pour permettre aux passagers de charger leurs cartes PRESTO. Ces appareils sont conçus et fournis par PRESTO.</p>
34	Disponibilité des renseignements sur l'équipement	1 ^{er} janvier 2012	Avril 2015 (Inauguration de UP	Au moment de son inauguration, le site Web de UP Express fournira des renseignements à jour	Selon le calendrier prévu. Fait partie de notre documentation sur les politiques et procédures.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	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
	d'accessibilité, etc.		Express)	au sujet de l'équipement d'accessibilité, des parcours et des caractéristiques des véhicules dans un format accessible, et des formats accessibles de substitution seront fournis sur demande.	
35	Panne de l'équipement d'accessibilité	1 ^{er} juillet 2011	Avril 2015 (Inauguration de UP Express)	UP Express aura en place des procédures pour répondre aux besoins des personnes handicapées dans le cas où un ascenseur ou tout autre type d'équipement d'accessibilité tombe en panne.	Dans les délais. Fait partie de notre documentation sur les politiques et procédures qui sera prête d'ici décembre 2014.
37	Politiques en matière de protection	1 ^{er} janvier 2012	Avril 2015 (Inauguration	UP Express aura sur son site Web et dans des endroits bien en	Selon le calendrier prévu. Fait partie de notre documentation sur les politiques et

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	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
	civile et d'interventions d'urgence		de UP Express)	vue dans 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.	procédures qui sera prête d'ici décembre 2014.
38	Tarifs : personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2014	Avril 2015 (Inauguration de UP Express)	UP Express aura 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.	Dans les délais.
39	Disposition transitoire : contrats	1 ^{er} juillet 2011	Avril 2015 (Inauguration	UP Express ne possède pas de contrats existants pour	Dans les délais.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	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
	existants		de UP Express)	des véhicules qui ne respectent pas les exigences de la LAPHO.	
40	Disposition transitoire : véhicules existants	1 ^{er} juillet 2011	Avril 2015 (Inauguration de UP Express)	UP Express ne possède en ce moment aucun véhicule dans sa flotte et n'a donc pas besoin d'adapter de véhicules existants.	Dans les délais.
44	Responsabilités générales	1 ^{er} janvier 2012	Avril 2015 (Inauguration de UP Express)	Le système d'embarquement de plain-pied de UP Express est passif et ne nécessite pas d'élévateurs, de rampes ni de ponts de liaison mobiles pour l'embarquement. UP Express fournira également une assistance pour le rangement sécuritaire des aides à la mobilité	Dans les délais.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	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
				des personnes handicapées. Une rallonge de bas de marche montée sur véhicule est utilisée pour réduire l'écart entre la porte du véhicule et le quai de la gare.	
45	Moyen de transport de remplacement accessible	1 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration de UP Express)	UP Express fournira un service accessible à son inauguration en 2015. Le service Wheel-Trans réservé et des taxis accessibles seront également disponibles entre tous les points desservis par UP Express comme services de remplacement accessibles possibles.	Dans les délais.
46	Tarifs	1 ^{er} juillet 2011	Avril 2015	UP Express aura en place les politiques et	Dans les délais. Les conditions ont été rédigées et

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	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
			(Inauguration de UP Express)	les formations appropriées afin de s'assurer de ne pas faire payer à une personne handicapée un tarif supérieur à 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.	font actuellement l'objet d'un examen pour s'assurer qu'aucune personne handicapée ne paie un tarif supérieur à celui de toute autre personne qui utilise le service. Les conditions définitives seront prêtes d'ici la fin de 2014.
47	Arrêts des transports en commun	1 ^{er} janvier 2012	Avril 2015 (Inauguration de UP Express)	UP Express s'arrête dans des gares précises où l'embarquement de plain-pied est possible. Des endroits d'arrêt de rechange ne seront pas nécessaires ou disponibles, parce qu'il	Dans les délais.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	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
				serait dangereux d'embarquer entre les gares.	
48	Rangement des aides à la mobilité et autres appareils	1 ^{er} juillet 2011	Avril 2015 (Inauguration de UP Express)	Chaque véhicule de UP Express aura une ou deux aires réservées aux passagers qui utilisent des aides à la mobilité sur roues. Il y aura également amplement d'espace pour le rangement des bagages pour tous les passagers.	Les trains comporteront des aires réservées pour les clients qui utilisent des aides à la mobilité sur roues et du rangement pour les bagages.
49	Sièges réservés	1 ^{er} janvier 2012	Avril 2015 (Inauguration de UP 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	Dans les délais.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	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
				aînés et les adultes qui voyagent avec de jeunes enfants). Des renseignements à l'appui à l'intention des clients et des employés seront en outre offerts dans des formats accessibles sur demande.	
50	Perturbations du service	1 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration de UP Express)	Des procédures et des formations appropriées seront mises en place pour s'assurer que, pendant les perturbations de service, le service ferroviaire UP Express est complété par des services de rechange accessibles jusqu'à la reprise du service régulier.	Dans les délais. Des procédures sont en élaboration et des formations appropriées suivront pour s'assurer que des services de rechange accessibles sont fournis pendant les interruptions du service UP Express. Cela fait partie des procédures d'exploitation de UP Express et de GO.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	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
51	Annonces de pré-embarquement : verbales	1 ^{er} juillet 2011	Avril 2015 (Inauguration de UP Express)	UP Express utilisera des annonces automatisées pour les systèmes de diffusion publique des gares qui donnent les renseignements liés à la direction, à la destination et au prochain arrêt.	Compte tenu du retard dans le déploiement du nouveau système de diffusion publique à l'échelle du réseau (à la fois pour GO et UP Express), les annonces sonores automatisées sur les quais pour le départ du prochain train ne seront pas prêtes en avril 2015. Elles devraient l'être au milieu de 2015. Les affichages électroniques seront prêts pour l'inauguration en avril 2015.
51	Annonces de pré-embarquement : électroniques	1 ^{er} janvier 2017	Avril 2015 (Inauguration de UP Express)	UP 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.	Dans les délais.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	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 : verbales	1 ^{er} juillet 2011	Avril 2015 (Inauguration de UP Express)	UP Express utilisera des annonces automatisées pour les systèmes de diffusion publique des trains qui donnent les renseignements liés à la prochaine gare et à la gare actuelle et d'autres renseignements.	Dans les délais. Les annonces verbales et électroniques du prochain arrêt seront toutes deux prêtes pour l'inauguration d'avril 2015 comme prévu.
	Annonces à bord : électroniques	1 ^{er} janvier 2017	Avril 2015 (Inauguration de UP Express)	UP Express utilisera des affichages électroniques pour les conceptions intérieures des trains qui donnent les renseignements liés à la prochaine gare et à la gare actuelle et d'autres renseignements.	Dans les délais.
53	Exigences relatives aux	1 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration	La conception des véhicules UP Express respectera les normes	Dans les délais. Les barres d'appui, poignées et mains courantes seront fournies

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	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
	barres d'appui		de UP Express)	de barres d'appui, de poignées, de mains courantes ou d'appuis verticaux.	conformément aux exigences normalisées pour le matériel ferroviaire.
54	Planchers et surfaces revêtues de moquette	1 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration de UP Express)	La conception des trains UP 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.	Dans les délais.
55	Espaces réservés aux aides à la	1 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration de UP	Les trains UP Express comprendront deux espaces réservés aux aides à la mobilité pour	Dans les délais.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	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
	mobilité		Express)	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 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration de UP Express)	Les trains UP Express ne nécessitent pas de dispositifs de demande d'arrêt d'urgence, puisqu'ils s'arrêteront à chaque gare le long de l'itinéraire. Un interphone d'urgence sera installé à bon escient dans le train, y compris à portée des espaces réservés aux aides à la mobilité.	Dans les délais.
57	Dispositifs lumineux	1 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration	Les trains UP Express comprendront des dispositifs lumineux	Dans les délais.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	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
			de UP Express)	aménagés au-dessus ou à côté de chaque porte d'accès réservée aux passagers, qui sont allumés en permanence. Aucun élévateur ni aucune rampe ne sont nécessaires à bord des trains UP Express et, ainsi, ils ne nécessitent pas de dispositifs lumineux.	
58	Signalisation	1 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Inauguration de UP Express)	Les trains UP Express comprendront des afficheurs externes indiquant la destination, visibles au point d'embarquement.	Dans les délais.

Élément 4 : Programme de travail TLR pour la conformité à la LAPHO

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle	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
4	Animaux d'assistance et personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2010	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.	Dans les délais.
5	Avis de perturbation temporaire	1 ^{er} janvier 2010	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.	Dans les délais.
9	Forme des documents	1 ^{er} janvier 2010	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.	Dans les délais.

Élément 5 : Programme de travail vivaNext pour la conformité à la LAPHO

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapides vivaNext	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
6	Guichets libre-service	1 ^{er} janvier 2014	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les exigences sont incluses dans la livraison des projets et seront conformes à la LAPHO.	Dans les délais.
14	Sites Web accessibles et contenu Web : tout le contenu	1 ^{er} janvier 2021	1 ^{er} janvier 2021 ou avant	Le nouveau contenu répondra aux normes de la LAPHO.	Dans les délais.
34	Disponibilité des renseignements sur l'équipement d'accessibilité, etc.	1 ^{er} janvier 2012	Voir les différentes dates de mises en service de 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 au lien Internet suivant :	Dans les délais.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapides vivaNext	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
				Plans d'accessibilité de York	
35	Panne de l'équipement d'accessibilité	1 ^{er} juillet 2011	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	<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 d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant :</p> <p>Plans d'accessibilité de York</p>	Dans les délais.
37	Politiques en matière de protection civile et d'interventions d'urgence	1 ^{er} janvier 2012	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	<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 d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant :</p> <p>Plans d'accessibilité de York</p>	Dans les délais.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapides vivaNext	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
38	Tarifs : personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2014	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	<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 d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant :</p> <p>Plans d'accessibilité de York</p>	Dans les délais.
39	Disposition transitoire : contrats existants	1 ^{er} juillet 2011	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	<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 d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant :</p> <p>Plans d'accessibilité de York</p>	Dans les délais.
40	Disposition transitoire :	1 ^{er} juillet 2011	Voir les différentes dates	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront	Dans les

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapides vivaNext	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
	véhicules existants		de mises en service de la section 4 du présent document.	conformes à la LAPHO. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	délais.
44	Responsabilités générales	1 ^{er} janvier 2012	Voir les différentes dates de mises en service de 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 en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais.
45	Moyen de transport de remplacement	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de la	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO.	Dans les délais.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapides vivaNext	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
	accessible		section 4 du présent document.	Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	
46	Tarifs	1 ^{er} juillet 2011	Voir les différentes dates de mises en service de 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 en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais.
47	Arrêts des transports en commun	1 ^{er} janvier 2012	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan	Dans les délais.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapides vivaNext	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
			document.	d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	
48	Rangement des aides à la mobilité et autres appareils	1 ^{er} juillet 2011	Voir les différentes dates de mises en service de 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 en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais.
49	Sièges réservés	1 ^{er} janvier 2012	Voir les différentes dates de mises en service de 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 en cliquant sur le lien	Dans les délais.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapides vivaNext	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
				suivant : Plans d'accessibilité de York	
50	Perturbations du service	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de 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 en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais.
51	Annonces de pré-embarquement : verbales	1 ^{er} juillet 2011	Voir les différentes dates de mises en service de 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 en cliquant sur le lien suivant :	Dans les délais.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapides vivaNext	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
				Plans d'accessibilité de York	
51	Annonces de pré-embarquement : électroniques	1 ^{er} janvier 2017	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	<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 d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant :</p> <p>Plans d'accessibilité de York</p>	Dans les délais.
	Annonces à bord : verbales	1 ^{er} juillet 2011	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	<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 d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant :</p> <p>Plans d'accessibilité de York</p>	Dans les délais.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapides vivaNext	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
	Annonces à bord : électroniques	1 ^{er} janvier 2017	Voir les différentes dates de mises en service de 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 en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais.
53	Exigences relatives aux barres d'appui	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de 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 en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais.
54	Planchers et surfaces	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront	Dans les

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapides vivaNext	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
	revêtues de moquette		de mises en service de la section 4 du présent document.	conformes à la LAPHO. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	délais.
55	Espaces réservés aux aides à la mobilité	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de 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 en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais.
56	Dispositifs de demande d'arrêt et d'intervention	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de la	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO.	Dans les délais.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapides vivaNext	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
	d'urgence		section 4 du présent document.	Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	
57	Dispositifs lumineux	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de 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 en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais.
58	Signalisation	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan	Dans les délais.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapides vivaNext	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
			document.	d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	
59	Dispositifs de levage	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de 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 en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais.
60	Marches	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de 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 en cliquant sur le lien	Dans les délais.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapides vivaNext	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
				suivant : Plans d'accessibilité de York	
61	Signaux visuels et sonores	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de 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 en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais.

Annexe C : Résumé de la rétroaction du public de 2014 sur Metrolinx

Élément 6 : Résumé de la rétroaction du public de 2014 sur Metrolinx

Rétroaction du public : Gares	Réponse de Metrolinx
<p>Questions et préoccupations relatives aux gares de train GO non accessibles (c.-à-d. Georgetown).</p>	<p>Gare de Bloor – La nouvelle gare accessible ouvrira d'ici l'été 2015.</p> <p>Gare d'Eglinton – Les caractéristiques de conception de la gare accessible seront terminées d'ici la fin de 2015.</p> <p>Gare de Long Branch – L'accessibilité est prévue pour l'été 2017.</p> <p>Gare de Mimico – Le service accessible à l'intérieur du bâtiment et du tunnel et sur les quais devrait être offert pour l'hiver 2016.</p> <p>Gare de Georgetown – La gare accessible devrait être terminée pour 2017.</p>
<p>Les déplacements dans l'allée piétonne de l'extrémité sud d'Atlantic Avenue à la gare GO d'Exhibition (côté nord de la gare) sont difficiles pour les personnes handicapées (la pente peut être dangereuse en hiver).</p>	<p>Lorsqu'il sera terminé à la fin de 2014, le prolongement du tunnel avec un nouvel escalier et un nouvel ascenseur permettra d'accéder directement à Atlantic Avenue.</p>
<p>À certaines gares, la zone de stationnement accessible (p. ex. Milton) est parfois bloquée par les clients qui utilisent le couloir de dépose-minute et par les taxis.</p>	<p>En raison de la proximité des places de stationnement accessibles avec les entrées des gares, les personnes qui déposent des clients aux gares GO s'immobilisent parfois dans la zone, ce qui complique la tâche des autres clients qui utilisent les places de stationnement accessibles.</p> <p>Si toutes les places de stationnement accessibles sont utilisées, les clients sont invités à se garer dans le couloir de dépose-minute en plaçant le permis du MTO</p>

Rétroaction du public : Gares	Réponse de Metrolinx
	<p>bien en vue sur le tableau de bord de leur voiture. Ils doivent également en informer le préposé à la gare ou le service à la clientèle. Si un véhicule est stationné illégalement dans une place de stationnement accessible ou si des véhicules utilisent la zone pour le dépose-minute, les clients sont invités à aviser le préposé à la gare ou un agent chargé de l'application des règlements.</p> <p>Des changements sont étudiés à certaines gares pour rediriger les véhicules afin que les personnes qui déposent des clients soient moins susceptibles de bloquer les places de stationnement accessibles.</p>
<p>Des clients tiennent à exprimer la nécessité d'une meilleure communication pour qu'ils soient tenus informés des ascenseurs hors service.</p> <p>Des clients demandent pourquoi les ascenseurs hors service ne peuvent être réparés plus rapidement.</p> <p>Fournir de meilleures réponses plutôt que de demander aux clients d'utiliser les autres gares accessibles pendant que les ascenseurs sont en réparation.</p>	<p>GO Transit s'emploie à maintenir tous les ascenseurs en parfait état de marche, et l'équipement est inspecté régulièrement. En hiver, le sel et les débris qui restent pris dans les rails de porte sont un problème courant. Le cas échéant, les portes ne peuvent fermer correctement et l'ascenseur doit être mis hors service pour des raisons de sécurité. Lorsqu'un ascenseur est mis hors service, GO demande immédiatement la visite d'un réparateur auprès de l'entrepreneur compétent pour déclencher le processus de réparation.</p> <p>GO encourage les clients à vérifier l'état des ascenseurs sur la page en ligne (sites Web mobiles et pour ordinateur) et à s'inscrire aux Alertes <i>On the GO</i> par courriel.</p>
Rétroaction du public : Véhicules	Réponse de Metrolinx
<p>Certains clients qui utilisent des aides à la mobilité à roues ont toujours de la difficulté à tourner à l'intérieur des</p>	<p>L'équipe technique a revu la conception de l'appui vertical qui sera installé plus loin de la zone d'aide à la mobilité à roues pour aider à améliorer la</p>

Rétroaction du public : Véhicules	Réponse de Metrolinx
<p>autobus à deux étages. Certains clients ont suggéré de retirer le siège individuel et la cloison s'y rattachant à l'opposé de la zone d'arrimage du côté du chauffeur.</p>	<p>manœuvrabilité à l'intérieur de l'autobus.</p>
<p>L'angle des bords extérieurs verticaux de la rampe pliante dans les autobus à deux étages devrait être plus long pour réduire le risque que les clients qui utilisent des aides à la mobilité à roues heurtent le coin en tournant pour prendre la rampe ou en descendre.</p>	<p>Selon la réglementation en vigueur, les bords verticaux des deux côtés du quai doivent mesurer au moins deux pouces de hauteur. Les raccourcir n'est pas conseillé. Il pourrait être utile que les chauffeurs avisent les clients qui utilisent des aides à la mobilité à roues de s'éloigner complètement de la rampe avant de tourner le fauteuil roulant.</p>
<p>L'espace est insuffisant pour les animaux d'assistance à bord des autobus à deux étages.</p>	<p>Nos autobus à deux étages n'offrent actuellement pas d'espace supplémentaire pour un tel type de mesure d'adaptation à moins que l'animal d'assistance se place devant l'un des deux sièges rabattables et que le client prenne place sur l'autre siège rabattable. Le problème touche tous les autobus GO, y compris nos autobus autoroutiers munis d'un élévateur.</p>
<p>Les sièges des autobus à deux étages sont un peu trop bas pour que les clients ayant de la difficulté à se déplacer puissent faire la transition entre leur scooter ou déambulateur et le siège de l'autobus. Certains clients ont suggéré que les chauffeurs d'autobus aient à leur disposition un ou deux coussins de siège fermes pour surélever le client sur le siège.</p>	<p>La hauteur de nos sièges est standard comme dans les autres systèmes de transport en commun. Augmenter la hauteur des sièges pourrait nuire aux autres clients de plus petite taille. Nous étudions les solutions possibles qui répondraient aux besoins de nos divers clients.</p>

Rétroaction du public : Services d'autobus GO	Réponse de Metrolinx
<p>Certains clients ayant un handicap se disent préoccupés de devoir appeler à l'avance pour demander au personnel de trouver des arrêts accessibles.</p>	<p>Les arrêts d'autobus desservis par GO ne sont pas tous adaptés à l'élèveur. Si un arrêt n'est pas accessible, un lieu d'embarquement de rechange sera indiqué pour un client qui communique avec GO Transit avant son départ. Il s'agit d'une mesure provisoire jusqu'à ce que tous les arrêts d'autobus soient réaménagés pour être accessibles. De plus, GO Transit passera aux autobus à deux étages à plancher surbaissé, qui pourront desservir un plus grand nombre d'arrêts d'autobus.</p> <p>Les clients qui ont déjà effectué un trajet donné et qui savent que tous les arrêts et correspondances qu'ils utiliseront sont accessibles n'ont pas besoin d'appeler, mais peuvent le faire pour bénéficier du meilleur service à la clientèle possible.</p>

Rétroaction du public : Formation du personnel	Réponse de Metrolinx
<p>Il arrive que l'élèveur des autobus GO brise et certains chauffeurs ne savent pas bien comment utiliser l'élèveur. Suggestions de recyclage plus fréquent et de vérifications de l'équipement pour s'assurer que tout fonctionne correctement.</p>	<p>Bien que les chauffeurs des autobus GO soient formés pour utiliser l'équipement et que des cours de recyclage réguliers et des avis sur l'utilisation de l'équipement soient fournis aux chauffeurs, le programme de formation est passé en revue pour déterminer les améliorations qui pourraient être apportées. Au début de leur quart de travail, les chauffeurs doivent essayer l'élèveur (ou la rampe) pour s'assurer qu'il ne présente pas de problème avant de mettre l'autobus en service.</p> <p>À mesure que plus d'autobus à deux étages à plancher surbaissé sont ajoutés à la flotte, les clients pourront monter à bord et descendre de l'autobus plus rapidement et facilement à l'aide de la rampe pliante.</p>

Rétroaction du public : Signalisation	Réponse de Metrolinx
<p>Une meilleure signalisation des caractéristiques et trajets accessibles est nécessaire à la gare Union, particulièrement pendant la construction où il est plus difficile de se retrouver dans la gare.</p>	<p>Metrolinx s'emploie à améliorer la signalisation vers les ascenseurs pour tous les quais. Les améliorations de gares actuellement en construction simplifieront également l'orientation et faciliteront le repérage des ascenseurs.</p>