Plan d'accessiblité de Metrolinx 2011-2012

METROLINX

Une Division de METROLINX

PRESTO

Une Division de METROLINX

AirRailLink

Une Division de METROLINX

Présenté par
les Comités de coordination pour l'accessibilité
de Metrolinx et de GO Transit
en collaboration avec les Comités consultatifs
sur l'accessibilité de Metrolinx et de GO Transit
Cette publication est disponible dans
d'autres formats sur demande.

TABLE DES MATIÈRES

1. Sommaire 7

2. Introduction 11

2.1 Metrolinx 11

2.2 GO Transit 12

2.3 Lien air-rail (LAR) 14

2.4 PRESTO 14

3. Comités externes et internes 14

3.1 Comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx 14

3.2 Comité consultatif sur l'accessibilité de GO Transit 15

3.3 Comité interne de coordination pour l'accessibilité de Metrolinx/GO Transit 16

3.4 Séances communes des comités 17

4. Le rapport du plan d'accessibilité 17

5. Mesures adoptées pour améliorer l'accessibilité universelle et les services en 2011 18

5.1 Initiatives de Metrolinx 18

5.1.1 Acquisition en commun de véhicules de transport spécialisé en vertu du programme d'initiative d'approvisionnement du transport en commun 18

5.1.2 Directives pour les centres de mobilité 20

5.1.3 Programme de formation générique à l'utilisation des transports en commun 21

5.2 Initiatives PRESTO 22

5.2.1 Caractéristiques accessibles de PRESTO 23

5.3 Initiatives de GO Transit 24

5.3.1 Distributeurs automatiques de billets de GO 24

5.3.2 Information à la clientèle 27

5.3.3 Événements publics 29

5.3.4 Infrastructure de GO 30
5.3.5 Matériel roulant pour les trains et les autobus 36
5.3.6 Services d'autobus 46
5.3.7 Formation continue du personnel de première ligne* 49

6. Mesures prévues pour améliorer l'accessibilité universelle et les services afférents en 2012 51

6.1 Initiatives de Metrolinx 51
6.1.1 Service régional de transport en commun rapide 51
6.1.2 Nouvelle acquisition en commun de véhicules de transport spécialisé 53
6.1.3 Programme de formation générique à l'utilisation des transports en commun 54
6.1.4 Projet de transport en commun accessible interrégional 54
6.2 Initiatives du Lien air-rail (LAR) 55
6.3 Initiatives PRESTO 57
6.3.1 Kiosque en libre-service 58
6.4 Initiatives de GO Transit 60
6.4.1 Information des clients 60
6.4.3 Infrastructure de GO Transit 66
6.4.4 Matériel roulant pour les trains et les autobus 74

7. Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et normes associées 75

7.1 Processus d'élaboration de normes 75
7.1.1 Domaines visés par l'élaboration des normes 76
7.2 Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle 77
7.3 Normes d'accessibilité intégrées 78
7.3.1 Norme d'accessibilité de l'information et des communications 78

7.3.2 Norme d'accessibilité à l'emploi 79
7.3.3 Norme d'accessibilité pour le transport 79
7.3.4 Norme d'accessibilité pour le transport 79
7.4 Norme d'accessibilité au milieu bâti 95
7.5 Participation de GO Transit 96
7.6 Résumé 97
8. Annexes 98
a) Annexes 98
b) Annexes 98

Bureau du président et chef de la direction Bruce McCuaig

Metrolinx et ses divisions d'exploitation – GO Transit, PRESTO et le Lien air-rail – s'engagent à rendre les services de transport offerts aux personnes handicapées de la région du Grand Toronto et de Hamilton (RGTH) entièrement accessibles d'ici 2025.

Le Plan d'accessibilité de 2011-2012 de Metrolinx fait état de notre volonté de sans cesse améliorer le transport en commun dans la RGTH. Il met en vedette divers projets d'amélioration de l'accessibilité réalisés l'année dernière et présente les projets pour les années à venir. Antérieurement intitulé le Plan d'accessibilité de Metrolinx et de GO Transit, le plan de 2011-2012 expose les réalisations de toutes les divisions d'exploitation de Metrolinx et fait le point sur les progrès réalisés.
Nous avons mis en œuvre plusieurs améliorations importantes de l'accessibilité au cours de l'année révolue, notamment :

- Réalisation de progrès considérable pour élargir l'accès des passagers handicapés aux services de GO Transit
- Conformité des sites Web de Metrolinx, GO et PRESTO à la version la plus courante des directives pour l'accessibilité aux contenus Web, qui sont reconnues à l'échelle internationale, y compris l'affichage de vidéos en American Sign Language (langage ASL) accompagnées d'une narration audio, au site Web de PRESTO
- Les nouveaux distributeurs automatiques de billets de GO, dont l'installation est prévue sous peu, sont dotés d'une capacité de synthèse de texte (synthétiseur texte-parole) en français et en anglais, qui est accessible par le truchement d'un jack d'écoute.

GO Transit participe aussi activement au processus d'élaboration de normes pour la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario depuis 2005. Nous avons l'honneur de confirmer que Metrolinx respecte intégralement la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. Nous dressons, en outre, des plans de travail afin de nous assurer de notre conformité à la Norme d'accessibilité intégrée.

Nous estimons que le transport en commun accessible offre aux personnes handicapées une liberté de mouvement accrue dans leur quotidien et leur permet de se rendre au travail, à l'école et aux rendez-vous ainsi que de participer aux activités sociales, où et quand bon leur semble. L'année à venir promet des améliorations encore plus importantes à mesure que nous poursuivons notre initiative d'accroître l'accessibilité et d'assurer à tous les résidents de la RGTH un éventail diversifié d'options en matière de déplacement.

Bruce McCuaig
Président et chef de la direction, Metrolinx

Plan d'accessibilité de Metrolinx et GO Transit pour 2011/2012

1. Sommaire

Conformément à la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO) et à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), tous les organismes publics de la province doivent rédiger et présenter un plan d'accessibilité annuel, qui doit être mis à la disposition du public au plus tard le 30 septembre 2011.

Une version définitive de ce plan d'accessibilité sera disponible en ligne sur les sites Web de Metrolinx et de GO Transit et sera offerte dans d'autres formats accessibles sur demande.

Metrolinx, ainsi que ses unités d'exploitation GO Transit, PRESTO et le Lien air-rail (LAR), s'engage à rendre le réseau de transport de la RGTH entièrement accessible aux personnes handicapées d'ici à 2025. La planification d'une accessibilité universelle est un aspect essentiel du Plan de transport régional, Le Grand Projet.

En plus de continuer à améliorer l'accessibilité du réseau de GO Transit, Metrolinx a commencé à mettre en œuvre des initiatives orientées vers l'objectif stratégique d'un accès universel tel que décrit dans Le Grand Projet, notamment une démarche coordonnée de transport spécialisé dans toute la région.

Metrolinx travaillera également de pair avec d'autres organismes de transport en commun afin de développer de nouveaux services de transport rapide, qui seront conçus en conformité aux normes d'accessibilité.

Le plan d'accessibilité pour 2011/2012 fait preuve de l'engagement continue à améliorer l'accessibilité sur le réseau de transport de la RGTH. Il souligne de nombreux projets que Metrolinx a achevé en 2011, dont ceux visant à améliorer l'accessibilité des services de transport en 2012

EN VOICI QUELQUES FAITS SAILLANTS POUR 2011 :

- L'acquisition de véhicules de transport en commun accessibles ordinaires et spécialisés au nom des fournisseurs de service de transport en commun en Ontario, dans le cadre du programme « Transit Procurement Initiative » (TPI);
- La version définitive des Directives pour les centres de mobilité a été publiée sur le site Web de Metrolinx en février 2011;
- La création d'un programme de formation générique à l'utilisation des transports en commun qui est destiné aux personnes handicapées et aux personnes âgées et qui les aidera à utiliser les services de transport en commun ordinaires accessibles;
- La mise en œuvre dans les gares ferroviaires de GO, le 13 juillet 2011, et dans les gares routières et autres installations apparentées de GO (terminus), le 22 août 2011, du système de paiement PRESTO, qui possède quelques caractéristiques accessibles;
- Au printemps 2011, trois distributeurs automatiques de billets ont été installés dans des locaux de GO et des essais internes sont en cours;
- Les sites Web publics de Metrolinx, à www.metrolinx.com, de GO Transit, à www.gotransit.com, et de PRESTO, à www.prestocard.ca, sont maintenant conformes à la version la plus récente des directives pour l'accessibilité aux contenus Web (DACW), version 2AA, qui sont internationalement acceptées;
- GO Transit a participé, comme exposant, à People in Motion 2011 et à Connections 2011;
- Les gares Malton et Clarkson seront désignées accessibles d'ici à la fin de 2011;
- GO Transit a créé un catalogue de la signalisation fixe et des directives de mise en œuvre;
- Des normes de signalisation fixe dans les gares et dans les voitures ont été créées afin d'augmenter l'utilisation de pictogrammes acceptés internationalement et de réduire l'utilisation de mots. Ces nouvelles normes aideront les personnes ayant une déficience visuelle et celles ayant une déficience cognitive.

- Trois nouvelles voitures accessibles ont été ajoutées au parc ferroviaire de GO;
- GO Transit a remplacé 19 de ses autobus par le même nombre de nouveaux autobus interurbains à plate-forme élévatrice. En outre, 31 autocars interurbains à plate-forme élévatrice ont été ajoutés en prévision de la croissance de fréquentation en 2011;
- Les lignes d'autobus 37 d'Orangeville (trajets vers la gare ferroviaire), 68 de Barrie et 88 de Peterborough ont été rendues accessibles en 2011;
- Un examen complet de la conformité à la LAPHO, en prévision de futurs projets.

ET VOICI QUELQUES-UNS DES FAITS SAILLANTS POUR 2012 (ET AU-DELÀ) :

- La construction du service de transport en commun transurbain accessible Eglinton-Scarborough commencera vers la fin et sera terminée en 2020;
- Un projet de transport en commun accessible transrégional produira un plan d'action pratique pour améliorer les services de transport en commun accessibles transrégionaux;
- Le LAR accessible offrira un service supérieur de navette ferroviaire expresse entre la gare Union et l'aéroport international Pearson de Toronto et sera mis en service d'ici à 2015;
- L'installation de kiosques PRESTO de paiement en libre-service supplémentaires sera envisagée en partenariat des fournisseurs de services de transport en commun;
- L'installation à l'échelle du réseau de distributeurs automatiques de billets de prochaine génération aura lieu en deux phases (d'abord les gares ferroviaires puis les gares routières) commencera à l'automne 2011;
- Des informations sur l'état du service ferroviaire GO seront fournies sur des panneaux d'affichage électroniques supplémentaires dans les gares, sur le site Web public de GO Transit et diffusées sur des appareils mobiles au plus tard à l'hiver 2011/2012;

- L'application mobile de GO Transit fournira aux passagers les horaires de trains et d'autobus et des informations sur les départs de la gare Union (trains et autobus) par l'intermédiaire des principaux téléphones intelligents;
- De nouvelles gares GO accessibles à Acton, Guelph, Kitchener et Allandale Waterfront seront construites en 2012;
- Les terminus d'autobus GO de Yorkdale et de York Mills seront rendus accessibles en 2012;
- Six gares GO restantes et le terminus d'autobus GO du Scarborough Town Centre seront rendus accessibles d'ici à 2016/2017;
- Trois voitures accessibles supplémentaires seront ajoutées au parc;
- Jusqu'à 20 autobus interurbains à plate-forme élévatrice supplémentaires seront ajoutés en prévision de la croissance de la fréquentation.

NIVEAU DE CONFORMITÉ AUX RÉGLEMENTATIONS DE LA LAPHO :

- Metrolinx est conforme à 100 % aux normes d'accessibilité pour le service à la clientèle et à 65 % environ aux normes d'accessibilité intégrées.
- Création d'un plan pour atteindre une conformité de 100 % ou plus à la LAPHO

2. Introduction

La Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO) et la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) exigent de Metrolinx, un organisme de transport public, qu'elle rédige un plan annuel d'accessibilité pour lequel elle devra consulter, entre autres, des personnes handicapées. Le plan d'accessibilité vise à accroître les possibilités d'accès pour tous.

Le plan de 2011-2012 décrit les mesures adoptées par Metrolinx en 2011 ainsi que celles qui seront prises en 2012 pour recenser, supprimer et éviter les barrières auxquelles sont confrontées les personnes handicapées. Le plan à long terme concernant les gares qui ne sont toujours pas accessibles est mentionné à l'annexe 1.

2.1 METROLINX

Le Grand Projet, le plan de transport de Metrolinx pour la RGTH, aborde le sujet de l'accès universel dans le cadre de ces 10 stratégies clés. Les mesures de priorité à l'appui de la stratégie comprennent :

- La création d'un organisme régional qui conseillerait Metrolinx sur les questions de l'accès universel;
- L'élaboration d'une stratégie régionale générale et de stratégies locales de mise en œuvre afin d'améliorer la coordination et l'offre de services de transport en commun spécialisés.

Comme base de mise en œuvre de cette stratégie, Metrolinx a adopté la politique d'entreprise suivante sur l'accessibilité :

> **« Metrolinx s'engage à rendre ses services et activités accessibles à tous les Ontariens, en conformité aux exigences provinciales. Afin de respecter cet engagement, Metrolinx améliorera l'accessibilité lors de tous les ajouts et de toutes les améliorations apportées à ses services et à ses activités. »**

L'orientation générale de Metrolinx en matière de planification d'un service accessible a été pensée dans l'objectif de fournir, dans toute la mesure du possible, le « même niveau de service à toutes les personnes », qu'elles

soient handicapées ou capables de se déplacer par elles-mêmes, dans un environnement intégré.

Metrolinx propose des politiques et des projets pour la RGTH. Les services de transport en commun dans cette région sont offerts par neuf organismes municipaux ordinaires et neuf organismes municipaux spécialisés.

L'orientation de Metrolinx est réalisée et maintenue au moyen de politiques d'exploitation, de règlements et de programmes de formation et de sensibilisation du personnel mis en place dans toute l'entreprise. À l'échelle régionale, Metrolinx offre direction et soutien technique ciblé aux organismes de prestation de services dans la RGTH.

Les buts d'accessibilité de Metrolinx, y compris ceux de ses unités d'exploitation (GO Transit, PRESTO et le Lien air-rail) sont les suivants :

- Améliorer les méthodes d'assistance aux passagers handicapés d'une manière qui préserve leur dignité et illustre le respect que l'organisme a pour elles.
- Promouvoir l'autonomie et la dignité de tous les membres de son personnel, comme elle le fait pour ses passagers.

Metrolinx offre l'égalité d'accès à l'emploi sans discrimination dans le processus de recrutement et respecte le Code des droits de la personne de l'Ontario.

Metrolinx aménage également des lieux de travail accessibles pour ses employés handicapés, selon leurs besoins, en procédant à des évaluations ergonomiques individuelles, en modifiant les lieux de travail ou les locaux et en adaptant leur travail.

2.2 GO TRANSIT

GO Transit, une unité de Metrolinx, se dote d'un équipement et d'aménagements dans les gares (voir l'annexe 2) et prévoit des politiques et des formations destinées au personnel, afin de permettre aux personnes à mobilité réduite (par exemple, les passages utilisant des aides à la mobilité sur roues (AMR) comme des fauteuils roulants manuels ou électriques) d'utiliser les services de GO Transit en « libre-service », soit de manière autonome soit avec l'aide d'un accompagnateur.

Cette démarche dite de « libre-service » est conçue pour permettre aux passagers handicapés d'utiliser le réseau à leur gré, avec autonomie et dignité. Elle est conforme à la LPHO, la LAPHO et le Code des droits de la personne de l'Ontario.

En outre, GO Transit tient compte des commentaires des usagers et effectue régulièrement des examens des services et des aménagements accessibles existants. Chaque modification ou amélioration nécessaire est adoptée aussi rapidement que les ressources le permettent.

Les trains et les autobus de GO Transit desservent une population de plus de cinq millions de personnes réparties sur une superficie de 8 000 kilomètres carrés (3 000 milles carrés) allant du centre-ville de Toronto à Hamilton, Niagara Falls, Milton, Guelph et Waterloo à l'ouest; Orangeville, Barrie et Beaverton au nord; Stouffville, Uxbridge et Port Perry et Peterborough au nord-est; et Oshawa et Newcastle à l'est. GO assure la correspondance avec chaque réseau de transport municipal de la RGTH, notamment avec la Toronto Transit Commission (TTC).

Les sept lignes ferroviaires de GO sont les suivantes : Lakeshore West, Milton, Georgetown, Barrie, Richmond Hill, Stouffville et Lakeshore East. Aux heures de pointe, le service ferroviaire dessert toutes les gares. Dans la mesure du possible, GO étend progressivement l'accessibilité à tous ses services de trains et d'autobus.

Il est difficile de quantifier le nombre d'usagers de GO Transit présentant des problèmes de mobilité et/ou des handicaps invisibles. En moyenne, les passagers de GO Transit utilisant des AMR empruntent le réseau ferroviaire jusqu'à 50 fois par jour en semaine et les lignes d'autobus accessibles existantes jusqu'à 20 fois par jour en semaine.

Le grand taux d'utilisation quotidienne des places de stationnement réservées aux personnes handicapées dans les gares de GO Transit constitue un meilleur indicateur de leur utilisation des services de GO Transit. On prévoit une fréquentation accrue de la part des personnes utilisant des AMR lorsque ces services seront mieux connus. Les personnes ayant différents handicaps utilisent de plus en plus le réseau de GO Transit pour leurs navettes, leurs loisirs, leur magasinage et leurs rendez-vous personnels.

On estime à 20 % environ le pourcentage de la population de la RGTH qui au cours des 20 prochaines années aura différents types d'handicaps à des degrés divers. Par conséquent, la disponibilité et la facilité d'utilisation des transports publics contribueront à ce qu'un plus grand nombre de personnes handicapées

les préfère à d'autres formes de transport privé ou personnel. Grâce à ses plans d'accessibilité, GO Transit fera en sorte de répondre à cette demande.

2.3 LIEN AIR-RAIL (LAR)

Le Lien air-rail est une unité d'exploitation de Metrolinx. En juillet 2010, le gouvernement de l'Ontario a demandé à Metrolinx de construire entre la gare Union et l'aéroport international Pearson le LAR dont elle sera le propriétaire et l'exploitant. D'ici à 2015, le LAR offrira un service supérieur de navettes ferroviaires express entre la gare Union et l'aéroport international Pearson.

Toutes les gares du LAR seront aménagées pour en faciliter l'accès, comme pour les gares de GO. En outre, les véhicules seront équipés de deux zones désignées pouvant accueillir les passagers utilisant des fauteuils roulants manuels ou électriques, comme dans les autobus de GO.

2.4 PRESTO

PRESTO, une unité d'exploitation de Metrolinx, est un système de règlement électronique qui permet aux usagers des transports en commun de passer d'un système de transport en commun participant à un autre grâce à une simple carte à puce rechargeable. Le système de règlement PRESTO sert de bureau de service central qui améliore le service à la clientèle tout en permettant la perception des titres de transport et l'exploitation efficace des organismes de transport en commun de l'Ontario.

3. Comités externes et internes

3.1 COMITÉ CONSULTATIF SUR L'ACCESSIBILITÉ DE METROLINX

En février 2009, le conseil d'administration de Metrolinx a approuvé la création d'un Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA). Il a remplacé le Groupe de travail consultatif sur l'accessibilité, qui offrait des conseils lors de l'élaboration du plan de transport régional, le Grand Projet.

Le CCA de Metrolinx se concentre sur les questions liées à l'accessibilité au

niveau régional, y compris la mise en œuvre du Grand Projet, les services interurbains et la coordination des tarifs, la mise en application de la LAPHO et les initiatives visant à améliorer le transport régional accessible.

Le CCA de Metrolinx est composé de personnes possédant de l'expertise et de l'expérience dans le transport accessible et provenant de partout dans la région. Les membres comprennent des usagers et des fournisseurs de services de transport en commun spécialisés et ordinaires accessibles ainsi que des personnes âgées et des personnes aux handicaps divers. Le personnel de Metrolinx sert de ressource au CCA.

3.2 COMITÉ CONSULTATIF SUR L'ACCESSIBILITÉ DE GO TRANSIT

Ce comité se compose de personnes aux handicaps divers provenant de différentes régions de la zone de service de GO Transit. Les membres du comité sont fortement impliqués aux conseils consultatifs des secteurs public et privé et aux comités d'élaboration de normes et de lignes directrices et ont accumulé une expérience appréciable dans ce domaine. Le comité comprend également des représentants d'autres services de transport parallèles (transporteurs régionaux ou municipaux pour les personnes handicapées), ainsi que des membres du ministère des Transports de l'Ontario (MTO) et de la Société canadienne de l'ouïe.

Le comité consultatif externe a formulé des conseils et des commentaires utiles dans le cadre de son examen des éléments du programme d'accessibilité aux autobus et aux trains de GO Transit. Le programme englobe les installations, les équipements, la conception des services, les enjeux liés aux politiques, la formation du personnel et les guides d'information des passagers. Les commentaires des membres du comité se sont avérés très utiles pour vérifier l'aspect pratique et/ou la nécessité des mesures prévues en vue de l'accessibilité.

Le comité consultatif externe de GO Transit est actuellement constitué de personnes ayant des handicaps divers, dont :

- des personnes non ambulatoires;
- des personnes partiellement ambulatoires;
- des personnes ayant une déficience visuelle;

- des personnes ayant une déficience auditive;
- des personnes utilisant des chiens d'assistance ou des chiens-guides.

3.3 COMITÉ INTERNE DE COORDINATION POUR L'ACCESSIBILITÉ DE METROLINX/GO TRANSIT

Le comité interne de coordination pour l'accessibilité de Metrolinx/GO Transit entreprend l'élaboration de mesures d'amélioration de l'accessibilité des installations et des services et la création d'un plan d'accessibilité annuel détaillé. Ce comité comprend des représentants des personnels des unités/services suivants :

Ensemble, ces représentants possèdent des connaissances dans :

- LAR
- Services d'autobus
- Infrastructure immobilière
- Service à la clientèle
- Systèmes de tarifs
- Ressources humaines
- Services ferroviaires
- Politique, planification et innovation
- PRESTO
- Communications stratégiques

- Les services, les installations, l'équipement, les règlements municipaux, les lois et les politiques, les programmes et les pratiques d'acquisition de Metrolinx;

- Les cycles annuels de planification des immobilisations et des activités de Metrolinx afin de veiller à ce que la planification de l'accessibilité soit intégrée, selon les besoins, à la planification annuelle.

Le rôle du comité interne de coordination est de déterminer les possibilités d'accessibilité applicables au transport en commun et de planifier et recommander un éventail de mesures, de solutions et de politiques réalisables.

3.4 SÉANCES COMMUNES DES COMITÉS

Le comité consultatif externe et le comité de coordination interne de GO Transit se réunissent chaque année pour réviser le plan d'accessibilité annuel. Le nouveau plan d'accessibilité s'inspire essentiellement des résultats de cette réunion.

4. Le rapport du plan d'accessibilité

Chacun des principaux projets du plan d'accessibilité est décrit en deux volets, correspondant au passé et à l'avenir. Le premier volet reprend les activités de l'année en cours (c.-à-d. 2011), notamment les changements apportés aux mesures précisées ainsi que les renseignements supplémentaires. Le second volet décrit les projets planifiés pour l'année à venir (c.-à-d. 2012).

5. Mesures adoptées pour améliorer l'accessibilité universelle et les services en 2011

Les informations contenues dans cette section du document dressent un compte rendu des projets détaillés dans le plan d'accessibilité de 2010 et 2011 de GO Transit/Metrolinx. De nombreux projets du plan de 2010 et 2011 ont déjà été réalisés ou le seront avant la fin de l'année, à quelques rares exceptions.

5.1 INITIATIVES DE METROLINX

5.1.1 Acquisition en commun de véhicules de transport spécialisé en vertu du programme d'initiative d'approvisionnement du transport en commun

Au nom de 12 fournisseurs de services de transport en commun participant au programme en Ontario, Metrolinx a facilité l'acquisition en commun de 287 véhicules de transport en commun ordinaires de 12 mètres à plancher surbaissé, qui seront livrés entre 2011 et 2013. Cela fait suite à l'acquisition, au moyen du même programme, d'autobus à plancher surbaissé de 12 mètres et de 9 mètres, acquisition qui a permis de faire livraison de 263 autobus à 14 municipalités.

Metrolinx a également organisé l'acquisition en commun de véhicules de transport en commun spécialisé de 8 mètres à plancher surélevé et à plancher surbaissé, pour un total de 37 véhicules, qui seront livrés dans la seconde moitié de 2011, pour 13 fournisseurs de services de transport en commun et organismes sans but lucratif.

Les véhicules acquis en vertu du programme d'initiative d'approvisionnement du transport en commun, possèdent des options conçues pour améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées et les personnes âgées. Le programme a permis de réaliser des économies sur l'acquisition et le coût unitaire de véhicules de transport en commun ordinaire et spécialisé, ainsi que d'améliorer la qualité des produits.

VÉHICULE DE TRANSPORT EN COMMUN ORDINAIRE

VÉHICULE DE TRANSPORT EN COMMUN SPÉCIALISÉ

5.1.2 DIRECTIVES POUR LES CENTRES DE MOBILITÉ

Comme l'énonce la stratégie no 7 du plan de transport régional de Metrolinx, le Grand Projet, des gares importantes de la RGTH deviendront des centres de mobilité, où les modes de transport, notamment le transport en commun rapide, le service de transport en commun local et les réseaux cyclables et piétonniers, s'intègrent de manière harmonieuse.

Les centres de mobilité sont des lieux de destination importants, tels que des bureaux, des hôpitaux, des établissements scolaires et des services gouvernementaux. Ils offrent aux voyageurs différents attraits, notamment des aires d'attente chauffées, des centres d'information aux voyageurs, des cafés ou des restaurants et des services tels que des garderies pour enfants, des épiceries ou des bureaux de poste.

Les directives pour les centres de mobilité sont destinées à guider la planification et le développement des centres de mobilité dans la RGTH. Elles sont axées sur la création de centres de mobilité efficaces et abordent divers sujets tels que la conception de gares de transport en commun, l'accès aux gares et la circulation dans les gares, l'information et l'orientation des passagers, l'utilisation des terres et l'esthétique urbaine autour des gares offrant un service de transport rapide, et le financement et l'exécution.

Les utilisateurs de ces directives comprendront le personnel de Metrolinx, les planificateurs municipaux du transport et de l'utilisation des terres, les exploitants de services de transport en commun, les promoteurs immobiliers et d'autres professionnels œuvrant dans les domaines de l'utilisation des terres et du transport.

L'accessibilité et un aménagement à accès facile font partie intégrante des directives et le Comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx a été consulté lors de leur élaboration. Les directives considèrent l'accessibilité comme étant non seulement un élément essentiel dans la conception des gares mais aussi dans les correspondances entre les modes de transport et dans le déplacement général des gens dans les centres de mobilité.

Voici quelques exemples de directives et de démarches concernant l'accessibilité :

- Construire et moderniser le cadre piétonnier afin de satisfaire ou dépasser les directives et normes d'accessibilité;
- Créer des gares de transport en commun compréhensibles et accessibles

grâce à une uniformité et une clarté dans les entrées et les interfaces des gares, dans leurs espaces, dans leur configuration et dans leurs signaux visuels connectés par des espaces de déplacement sans obstacle;

- Prévoir des éléments d'orientation accessibles dans les gares de transport en commun afin d'aider les personnes handicapées;
- Créer des correspondances claires, directes et courtes entre les modes et les lignes de transport en commun, y compris ceux de transport en commun accessible, ordinaire et spécialisé.
- Envisager l'offre d'aménagements pour les services de transport en commun spécialisé afin d'aider la coordination des déplacements interrégionaux pour les personnes handicapées.

5.1.3 PROGRAMME DE FORMATION GÉNÉRIQUE À L'UTILISATION DES TRANSPORTS EN COMMUN

Des programmes de formation à l'utilisation des transports en commun sont utilisés par des fournisseurs et d'autres organismes afin de préparer les gens à utiliser de manière autonome, avec confort et en toute sécurité les services de transport en commun ordinaire accessible.

Un programme de formation à l'utilisation des transports en commun aide les personnes qui sont novices dans l'usage des services de transport en commun ordinaire accessible mais qui sont capables de l'utiliser avec peu ou pas d'aide. En leur présentant le service et en répondant à leurs besoins particuliers, les gens peuvent commencer à utiliser le transport en commun avec plus de confiance et un risque réduit de rencontrer des difficultés imprévues. Les personnes qui sont capables d'utiliser les services de transport en commun ordinaire accessible atteignent un niveau plus grand d'autonomie et peuvent voyager de manière plus spontanée qu'avec les services spécialisés.

Selon un consensus solide des parties prenantes municipales et sans but lucratif, Metrolinx est à la tête du développement d'un programme de formation générique sur l'utilisation des transports en commun pour la RGTH et au-delà. Metrolinx a recruté les services d'un consultant, qui travaille sous la direction d'un comité directeur comprenant des représentants de la communauté de l'accessibilité et de fournisseurs de services. Les comités consultatifs sur

l'accessibilité des transports en commun de GO Transit participent également au développement de ce programme.

Le programme complet sera mis à la disposition des organismes municipaux de transport en commun afin de leur permettre de le personnaliser en fonction des informations locales particulières. Le programme peut alors être offert directement par chaque organisme de transport en commun ou au moyen de partenariat avec des organisations communautaires.

5.2 INITIATIVES PRESTO

Presto Card

Le gouvernement de l'Ontario, GO Transit, huit organismes municipaux de transport en commun de la région du grand Toronto et de Hamilton et d'Ottawa se sont associés pour introduire PRESTO – un nouveau système de paiement électronique de titres de transport en commun. PRESTO utilise une technologie de pointe facilitant le paiement de vos titres de transport lors de vos déplacements sur un même réseau ou entre plusieurs réseaux de transport en commun par une simple lecture de la carte. Le système calcule le tarif de votre trajet et déduit le droit de passage du solde enregistré dans votre carte, le tout en moins d'une seconde.

En 2011, PRESTO a été mis en œuvre avec succès sur tout le réseau de GO Transit. Plus précisément, la mise en œuvre complète du système PRESTO aux gares de GO s'est achevée le 13 juillet et dans les autobus de GO et aux installations connexes, telles que les terminus d'autobus, le 22 août. PRESTO est également offert sur les systèmes municipaux de transport en commun à Hamilton, Burlington, Oakville, Mississauga, Brampton, sur la TCC (12 stations), dans la région de York et la région de Durham.

La présence généralisée du système PRESTO permet aux passagers de GO de profiter de tarifs communs réduits lors de leur transfert d'un organisme municipal de transport en commun au réseau de GO Transit et vice-versa.

Un des éléments d'accessibilité du système de paiement PRESTO consiste en

un projet pilote de kiosque en libre-service offert à la gare Union. Ce kiosque permet aux passagers de payer leur titre de transport, de vérifier le solde sur la carte et de la recharger. L'équipe du projet PRESTO a réuni un groupe de conseil sur l'accessibilité composé de passagers à handicaps divers. Le groupe a reçu une carte PRESTO chargée d'une valeur monétaire à utiliser sur le réseau de transport en commun. Les recommandations du groupe offrent des informations importantes pour le futur développement de PRESTO et de la prochaine génération d'appareils.

5.2.1 CARACTÉRISTIQUES ACCESSIBLES DE PRESTO

PRESTO a été conçu avec une priorité accordée au service à la clientèle et à l'accessibilité. Avec PRESTO, la gestion des titres de transport sur les réseaux de transport en commun est devenue plus accessible, offrant davantage d'options, de choix et de commodité.

- La carte ne requiert aucun contact et n'a donc pas besoin d'être sortie du portefeuille ou du sac pour que les appareils puissent la lire.
- Les messages sont transmis par trois modes différents lors de l'interaction avec un appareil du système – messages à l'écran, voyants et sons audibles et clairs.
- La carte peut être chargée et son solde vérifié de quatre façons différentes – chargement automatique, site Web de PRESTO, Centre d'appels et en personne avec l'aide d'un agent du service à la clientèle.
- Le site Web de PRESTO avait initialement été conçu pour remplir les normes de la version 1.0 des directives pour l'accessibilité aux contenus Web (DACW) et a depuis été amélioré pour en remplir les normes de la version 2.0 AA.
- Le site Web offre des vidéos en langage ASL avec un commentaire audio pour aider les usagers à utiliser la carte PRESTO.

PRESTO et ses partenaires des transports en commun ont étroitement collaboré avec des experts en accessibilité, des organismes de transport en commun, des municipalités et nos clients pour développer la carte de paiement des titres de transport PRESTO. Les améliorations suivantes ont été apportées suit aux commentaires de ces groupes :

- on a augmenté la hauteur des boutons et des symboles tactiles incrustés;
- on a agrandi les illustrations pour respecter les normes sur l'accessibilité;
- la zone de lecture de la carte dépasse à présent l'appareil lui-même;
- on a amélioré le contraste de l'écran de l'appareil;
- on a prolongé la durée d'affichage des messages à l'écran;
- le texte se compose de messages courts et utilise une police de caractères et une taille de police qui répondent aux normes sur l'accessibilité; et
- les inserts sonores sont plus clairs et distinct et ont été confirmés par la Société canadienne de l'ouïe.

5.3 INITIATIVES DE GO TRANSIT

5.3.1 Distributeurs automatiques de billets de GO

Au début de l'année 2010, Metrolinx a approuvé l'installation de 120 nouveaux distributeurs automatiques de billets GO Transit. Les nouveaux distributeurs remplaceront les appareils existants et offriront aux usagers une expérience considérablement améliorée et leur permettra d'acheter des trajets complet de part et d'autre de la zone de service de GO Transit. Ces appareils seront également équipés de certaines des caractéristiques accessibles les plus complètes offertes dans l'industrie.

Au printemps 2011, trois distributeurs automatiques de billets ont été installés dans des locaux de GO en préparation d'essais pratiques internes. Un sous-groupe du Comité consultatif sur l'accessibilité de GO aura l'occasion d'utiliser les distributeurs automatiques de billets après ces essais pratiques. L'installation de distributeurs sur l'ensemble du réseau aura lieu en deux phases (d'abord les installations ferroviaires puis les installations d'autobus) et commencera au début de l'automne 2011.

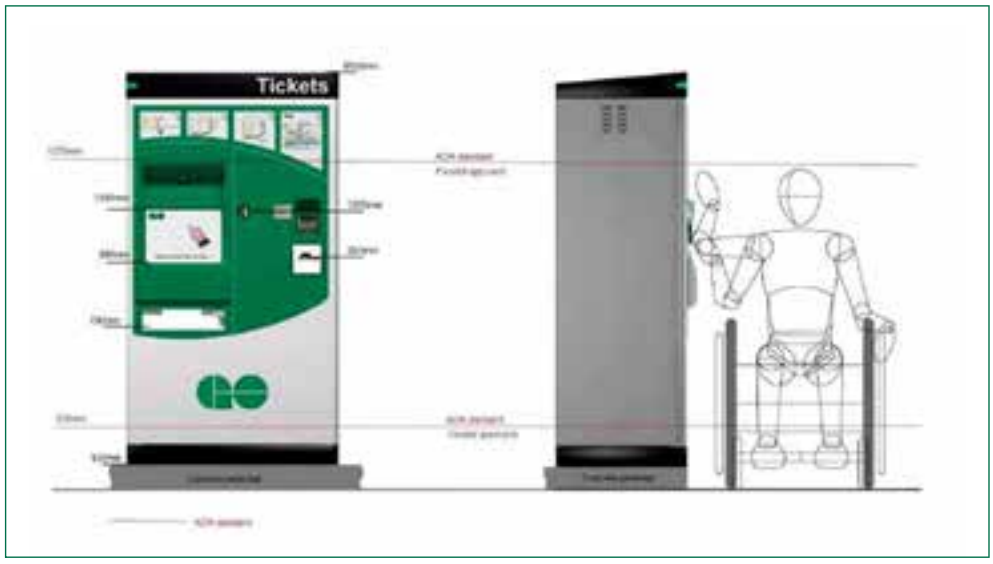
En 2011, les réactions du Comité consultatif sur le service à la clientèle et, en vers la fin de 2010, celles du Comité consultatif sur l'accessibilité ont engendré des modifications qui seront intégrées à la solution de distributeurs à leur lancement.

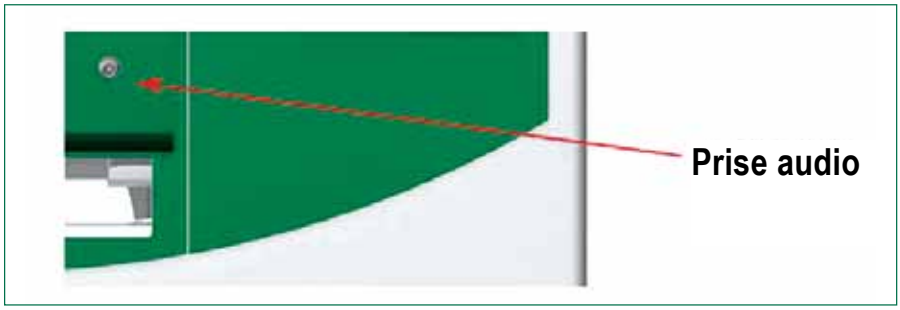
Voici quelques-unes des principales caractéristiques d'accessibilité des nouveaux distributeurs automatiques de billets :

- Synthèse de texte (synthèse de la parole à partir du texte) en français et en anglais au moyen d'une prise audio;
- Tonalités de moyenne fréquence pour les personnes ayant des déficiences auditives;
- Écran tactile aux quatre coins avec assistance audio;
- Écran incliné;
- Écran lumineux pour une meilleure lisibilité à l'extérieur;
- Clavier tactile pour le PIN;
- Interface utilisateur avec boutons toujours aux mêmes endroits d'un écran à un autre;
- Utilisation sans saisie ferme, pincement ou torsion du poignet;
- Boîtier conçu pour s'y tenir ou s'y appuyer sans coin pointu ni rebord coupant;
- Aucun obstacle autour de l'écran;
- Écran visible d'une position debout ou assise;
- Utilisable depuis un fauteuil roulant tourné sur le côté ou de face;
- Plateau de réception utilisable avec une maîtrise motrice limitée.

Les images ci-dessous illustrent la conformité des distributeurs aux normes de la loi américaine pour les personnes handicapées et à celles de CSA pour la hauteur optimale

(Remarque : l'appareil final aura une apparence légèrement différente.)





Prise audio du distributeur automatique

(située entre l'écran tactile et le plateau de remise du billet/de la monnaie)

Exemple d'écran d'accueil du distributeur

(Remarque : bouton de sélection de base vision situé dans le coin inférieur droit)

Exemple d'écran de distribution pour basse vision illustrant la navigation tactile aux quatre coins

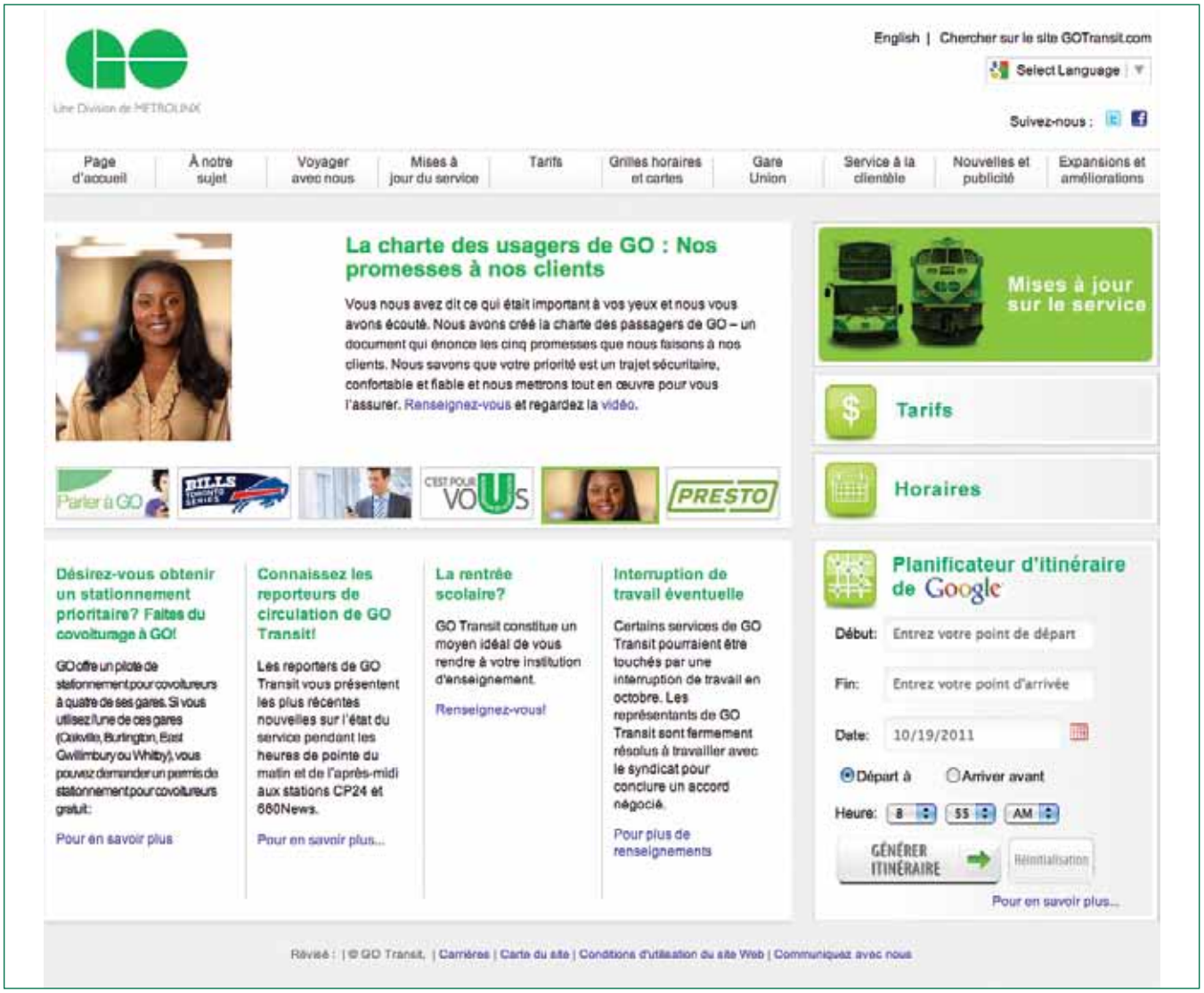
5.3.2 INFORMATION À LA CLIENTÈLE

Accessibilité des sites Web

Les sites Web de Metrolinx et de GO Transit respectent en tout point la version la plus récente de conception internationale d'accessibilité mise au point par le World Wide Consortium (W3C) et appelée version 2AA des Directives pour l'accessibilité aux contenues Web (DACW). Les documents électroniques sont offerts en plusieurs formats afin d'en garantir un meilleur accès par des personnes handicapées.

Page d'accueil du site Web de Metrolinx : metrolinx.com

Page d'accueil du site Web de GO Transit : gotransit.com



Page d'accessibilité sur gotransit.com

La page d'accessibilité sur gotransit.com sera mise à jour d'ici à la fin de 2011 afin d'inclure un nouveau contenu et des renseignements à jour sur les services accessibles sur lesquels les clients peuvent compter dans tout le système de GO.

Campagne de communication sur les sièges prioritaires

En avril 2011, une campagne de communication a été lancée pour informer de nouveau les passagers de GO Transit sur l'utilisation des sièges prioritaires. De nouveaux autocollants et panneaux ont été installés dans les voitures accessibles rappelant aux passagers de libérer les sièges marqués pour les passagers ayant un handicap ou une limitation physique.

Le nouvel autocollant de siège prioritaire est plus grand et plus facile à voir. Il indique aux passagers là où sont les sièges prioritaires dans les trains. Les autocollants et les panneaux sont pour les passagers utilisant des fauteuils roulants manuels ou électriques. Des sièges prioritaires sont offerts dans tous les trains et autobus de GO.

Un message E-news a été envoyé à propos des nouveaux autocollants, des annonces par des ASC ont été faites dans les trains et de nouvelles informations ont été ajoutées à la page Web d'accessibilité sur gotransit.com.

5.3.3 ÉVÉNEMENTS PUBLICS

GO Transit a participé à l'événement annuel Connections 2011, organisé au Mississauga Convention Centre, et à l'événement annuel People in Motion, tenu dans l'édifice Queen Elizabeth à Exhibition Place.

Pendant ces deux événements, des employés de GO étaient présents afin de démontrer les caractéristiques d'accessibilité des autobus interurbains MCI, pour répondre aux questions du public et pour promouvoir les services accessibles de GO Transit.

Des guides sur l'accessibilité et des calendriers publics ont été distribués lors de ces deux événements et GO a pu promouvoir ses services comme option de transport public accessible pour les passagers handicapés. Les deux événements ont connu une très grande participation du public.

GO Transit tiendra deux présentations au congrès d'automne de l'INCA en octobre 2011. Les sujets abordés comprennent la nouvelle application mobile de GO et les caractéristiques améliorées d'accessibilité des nouveaux distributeurs automatiques de billets.

5.3.4 INFRASTRUCTURE DE GO

Les travaux achevés et en projet pour les gares nouvelles et existantes suivantes leur permettront de recevoir la désignation d'accessible avant la fin de 2011.

Nouvelles gares accessibles de GO

CLARKSON - CORRIDOR LAKESHORE WEST

La première étape de ce projet, laquelle prévoyait des améliorations au quai nord et incluait une remise en état des quais, un nouveau tunnel et des ascenseurs, a été achevée en mars 2010. Bien que le quai central ne soit pour l'instant accessible qu'à partir du parc de stationnement nord, l'achèvement de l'étape suivante (l'amélioration du quai sud) est prévu pour l'hiver 2011-2012, date à laquelle la gare sera désignée accessible.

MALTON - CORRIDOR GEORGETOWN

Ce projet comprenait la construction d'un nouveau quai au sud, d'un nouveau tunnel à l'ouest, de nouvelles marquises et de nouveaux abris pour les quais et un ascenseur et un escalier à partir du tunnel est vers le nouveau quai au sud. La fin de ces travaux d'amélioration était prévue pour l'automne 2009, mais en raison des contraintes et de l'imprévisibilité de la construction hivernale et autres circonstances imprévues (des déficiences électriques, des retards dans la mise en service des ascenseurs et des délais plus longs que prévus dans la livraison de la signalisation des quais et tunnels), le projet a été achevé en janvier 2011.

Améliorations de l'accessibilité dans les gares de GO déjà accessibles

BRAMPTON - CORRIDOR GEORGETOWN

Les projets dans cette gare, achevés en juin 2011, comprennent un nouveau

quai accessible au sud, un dispositif de fonte de neige, une marquise et des abris, un nouveau tunnel à l'ouest et la reconfiguration du tunnel existant à l'est afin d'offrir un accès par ascenseur aux deux quais.

MOUNT JOY - CORRIDOR STOUFFVILLE

L'achèvement d'un agrandissement de l'aire de stationnement est prévu pour l'automne 2011, offrant ainsi des places de stationnement sans obstacle supplémentaires.

PICKERING - CORRIDOR LAKESHORE EAST

Ce projet de rénovation de la gare comprend des éléments d'accessibilité supplémentaires, tels que des billetteries accessibles, un accès par ascenseurs aux deux tunnels depuis le bâtiment de la gare et des toilettes sans obstacle. Le projet a été achevé en mars 2011.

Intégration améliorée des transports en commun

TERMINUS D'AUTOBUS INTERRÉGIONAUX DE KIPLING

Le terminus d'autobus interrégionaux de Kipling est un projet de planification de nouvelles installations communes qui seront utilisées par GO Transit, la TTC et Mississauga Transit. Le plan comprend un nouvel édifice de terminus avec billetteries et toilettes accessibles, ascenseurs, places de stationnement à accès facile et couloirs de dépose-minute. La nouvelle date d'achèvement du projet reste à déterminer.

Nouvelles gares ferroviaires accessibles de GO

D'ici à la fin de 2012, on prévoit que 57 des 63 (ou 90 %) gares ferroviaires de GO Transit seront désignées accessibles. Veuillez consulter le tableau et à la carte ci-joints pour plus de détails.

TABLEAU 1

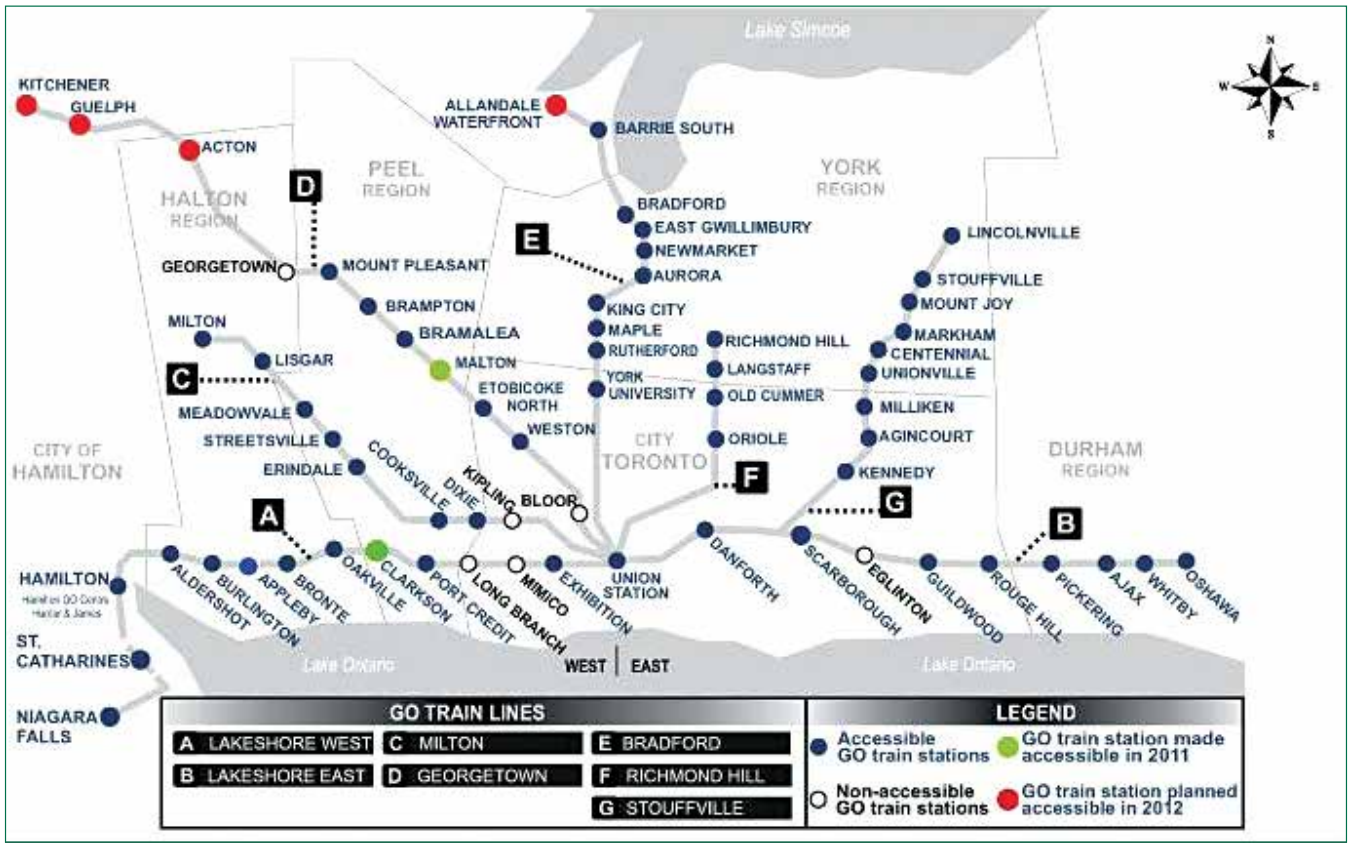
Gares ferroviaires accessibles de GO Transit						
Lakeshore		Milton	Georgetown	Barrie	Richmond Hill	Stouffville
East	West					
Oshawa	Exhibition	Dixie	Weston	York University	Oriole	Kennedy
Whitby	Port Credit	Cooksville	Etobicoke North	Rutherford	Old Cummer	Agincourt
Ajax	**Clarkson**	Erindale	**Malton**	Maple	Langstaff	Milliken
Pickering	Oakville	Streetsville	Bramalea	King City	Richmond Hill	Unionville
Rouge Hill	Bronte	Meadowvale	Brampton	Aurora		Centennial
Guildwood	Appleby	Lisgar	Mount Pleasant	Newmarket		Markham
Scarborough	Burlington	Milton	**Acton**	East Gwillimbury		Mount Joy
Danforth	Aldershot		**Guelph**	Bradford		Stouffville
	Hamilton GO Centre		**Kitchener**	Barrie South		Lincolnville
				Allandale Waterfront		
Gare Union**						

Les noms des gares apparaissant en caractères gras et surlignés en **vert** indiquent des gares qui ont été ou seront désignées accessibles en 2011.

Les noms des gares apparaissant en caractères gras et surlignés en **rouge** indiquent des gares qui devraient être designées accessibles en 2012.

** Les aires à l'intérieur de la gare Union utilisées par GO Transit (p. ex., le hall de GO Transit, la billetterie et le Centre du service à la clientèle, les ascenseurs pour accéder au service de train, les quais des trains, les entrées du bâtiment et les toilettes) sont accessibles (voir www.gotransit.com pour obtenir plus de renseignements sur l'accessibilité).

Gares ferroviaires accessibles de GO en 2011 et 2012



MODERNISATION DES ARRÊTS D'AUTOBUS DE RUE

Des plates-formes cimentées ont été construites aux arrêts d'autobus de Keele Street et de Great Gulf Drive afin d'en améliorer l'accessibilité. Tous les arrêts de rue sur la ligne 65 Barrie seront rendus accessibles d'ici à la fin de 2011.

GO Transit continuera à travailler avec des organismes municipaux de transport en commun afin d'élargir le service accessible sur les lignes d'autobus et aux arrêts d'autobus qui ne sont pas actuellement sur la liste des aménagements accessibles.

Signalisation fixe

CATALOGUE DE SIGNALISATION (FIXE) NORMALISÉE

Un projet portant sur le développement d'un nouveau catalogue de signalisation normalisée, avec un guide l'accompagnant sur les normes sur les marques d'entreprise, pour l'installation et le positionnement d'une signalisation fixe, a été achevé en janvier 2011.

Le catalogue comprend une gamme cohérente de produits à installer dans toutes les gares (quel qu'en soit le type) et vise à s'assurer que toutes les éléments signalétiques peuvent être entretenus et qu'ils sont durables et économiques.

Le catalogue a été créé en tenant compte des critères suivants :

- Répondre aux besoins des clients ayant des déficiences visuelles ou cognitives;
- Être conforme aux règlements existants (LPHO, LAPHO, Code du bâtiment de l'Ontario, la Loi sur les services en français) et aux normes sur les marques d'entreprise;
- Réduire/consolider les panneaux existants;
- Catégoriser les types de panneaux par couleur (p. ex. les panneaux de réglementation sont rouges, les panneaux d'accessibilité sont bleus, les panneaux de mise en garde sont jaunes, les panneaux d'information sont roses, etc.);
- Utiliser des pictogrammes internationalement acceptés et/ou normalisés;
- Réduire et, là où cela est possible, simplifier les textes sur les panneaux;
- Suivre des règles uniformes d'apparence et de positionnement;
- Être conforme aux recommandations de l'Association canadienne de normalisation (CSA) et de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) concernant l'utilisation de contrastes de couleurs (un contraste minimal de 70 % entre la couleur de fond et les illustrations signalétiques), la taille et la distance de visualisation des caractères, la casse des caractères (majuscule/minuscule) et la simplification des illustrations.

Un remplacement de la signalisation dans les gares sur tout le réseau est prévu de commencer en 2012/2013 et la priorité sera accordée aux gares dont les besoins sont les plus urgents en fonction de l'état de la signalisation existante.

GARE UNION

La signalisation fixe à la gare Union sera remplacée dans le cadre du programme d'amélioration des infrastructures de cette gare. Les nouveaux

affichages satisferont aux besoins des usagers de GO Transit de même qu'aux exigences patrimoniales et aux besoins de VIA Rail et de la ville de Toronto. L'élaboration des besoins de signalisation et d'orientation associés aux halls de GO Transit et de VIA, dans le cadre du projet de revitalisation de la gare Union, a commencé à l'été 2011.

PROJET DE CONVERSION DE LA SIGNALISATION DES ARRÊTS D'AUTOBUS DE GO TRANSIT ET DE YORK REGION TRANSIT (YRT)

Les panneaux d'affichage communs (partagés par YRT et GO Transit) ont été remplacés par des panneaux distincts placés aux arrêts d'autobus, sur un poteau commun. De plus, ce projet a occasionné la conversion des arrêts d'autobus facultatifs en arrêts offrant un service régulier. Les usagers n'auront ainsi plus le besoin de faire un geste de la main aux chauffeurs d'autobus, éliminant ainsi un obstacle à l'usage du service.

Nouveau panneau aux arrêts d'autobus de GO Transit (à droite)

5.3.5 MATÉRIEL ROULANT POUR LES TRAINS ET LES AUTOBUS

Voitures accessibles

GO Transit exploite actuellement un parc de 47 voitures accessibles et en a commandé trois autres qui devraient être livrées vers la fin de 2011, pour un total de 50 voitures.

La cinquième voiture en partant de la locomotive d'une rame de GO est toujours une voiture accessible pouvant accueillir jusqu'à huit fauteuils roulants.

Dans une gare accessible, elle est placée à côté d'un mini-quai permet un embarquement à niveau en utilisant une plaque d'enjambement à positionnement manuel pour combler le vide. Un ambassadeur du service à la clientèle (ASC) est également présent dans cette voiture.

Voiture accessible à deux niveaux

Voitures ordinaires de nouvelle génération

D'ici la fin 2011, GO Transit prévoit d'acquérir 20 voitures ordinaires à deux niveaux de nouvelle génération supplémentaires, augmentant ainsi le pourcentage de ces véhicules à 38 % de la totalité du parc de voitures (196 voitures sur les 515). Toutes les nouvelles voitures seront équipées des caractéristiques additionnelles en facilitant l'accès, tel qu'indiqué aux pages 23 à 29 de ce rapport.

Sur les 20 voitures actuellement en service, trois d'entre elles sont accessibles, ce qui donne un total de 50 voitures accessibles dans le parc. Toutes les nouvelles voitures seront dotées de portes automatiques d'extrémité qui pourront être ouvertes en appuyant sur un bouton, ce qui facilitera les déplacements entre les voitures du train.

Programme de remise en état des voitures

Les voitures plus âgées sont régulièrement remises en état afin d'en prolonger la durée de vie et d'en rénover les éléments usés, notamment le mobilier intérieur.

Pendant ce processus, les options d'accessibilité suivantes sont ajoutées :

- Un revêtement de sol antidérapant à contraste coloré et des marquages photoluminescents sur les planchers, les murs, les escaliers et les portes;
- Des rebords de marches d'escalier et des marquages jaunes photoluminescents dans toute la voiture (selon la description ci-dessus);
- Une fonction de reprise du cycle des portes;
- Un éclairage intérieur général plus lumineux sans être éblouissant;
- Un éclairage intérieur plus lumineux des marches d'escalier et des marchepieds extérieurs;
- Des bandes d'alarme d'urgence supplémentaires placées plus bas dans les toilettes accessibles.

En décembre 2010, 114 voitures ont été remises en état dans le cadre de ce programme depuis 2004.

Examen de la signalisation dans les voitures

Ce projet de signalisation vise à réduire et à rationaliser efficacement le nombre d'éléments signalétiques, en les rendant plus faciles à lire et à comprendre et en utilisant des pictogrammes en substitution des mots, lorsque cela est possible. En outre, la signalisation sera bilingue.

Après achèvement de l'ensemble initial de concepts signalétiques, une maquette complète d'une voiture accessible a été mise au point en avril 2010 dans les installations d'entretien de Willowbrook. Les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité et du Comité consultatif du service à la clientèle de GO Transit ont été invités, de même que la direction de GO Transit et les parties intéressées pertinentes de l'organisme, pour voir et commenter la nouvelle signalisation proposée.

D'une manière générale, les nouveaux éléments signalétiques ont été bien reçus et ont suscité des suggestions et des observations positives de toutes les parties présentes. Tous les éléments signalétiques ont été rigoureusement évalués et lorsque cela s'est avéré utile, des changements pertinents ont été apportés à la conception.

Le processus a commencé en février 2011 et devrait s'achever au printemps 2013.

NOUVEAUX AUTOBUS À PLATE-FORME ÉLÉVATRICE

En 2011, GO Transit a remplacé 19 de ses autobus par le même nombre d'autobus autoroutier à plate-forme élévatrice. En outre, 31 autocars équipés d'une plate-forme élévatrice ont été ajoutés afin de répondre à la fréquentation accrue. Cela a augmenté la taille totale du parc d'autobus accessibles à 412 – 390 autobus autoroutiers et 22 autobus à deux niveaux.

Autobus (autoroutiers) à deux niveaux

Les autobus actuels à deux niveaux de GO Transit sont équipés de deux emplacements pour fauteuils roulants, d'une rampe d'accès hydraulique dépliante et de tous les mêmes éléments d'accessibilité que ceux du parc accessible actuel, notamment :

- des mains courantes à revêtement en poudre jaune;
- des nez de marche jaunes;
- un projecteur à la porte extérieure;
- des poignées de manœuvre situées aux emplacements réservés aux fauteuils roulants;
- une bande tactile de demande d'arrêt par le passager située aux deux emplacements réservés aux fauteuils roulants;
- de grands panneaux de destination à DEL à l'avant et sur les côtés; et
- un système de sonorisation.

Améliorations apportées à l'équipement des autocars autoroutiers

Une nouvelle plate-forme élévatrice sera installée sur les 31 autocars autoroutiers d'ici à la fin de 2011 et sur 27 autres autocars d'ici à la fin de 2012. En plus des éléments déjà présents sur nos plates-formes élévatrices existantes, cette dernière offre un butoir plus long (monobloc), des mains courantes plus longues et des enceintes latérales intégrées. En outre, elle fonctionne de manière plus fiable et, par conséquent, sera installée sur les futurs autocars autoroutiers achetés.

Plate-forme élévatrice existante

Nouvelle plate-forme élévatrice

BUTOIRS DE PLATE-FORME ÉLÉVATRICE:

Butoir existant

Le butoir initial ne pouvait pas être correctement déployé sur les surfaces inclinées ou irrégulières.

Prolongement de butoir à charnière

Par conséquent, les plates-formes élévatrices Ricon existantes de nos autocars autoroutiers sont en cours de modification avec l'ajout d'un prolongement de butoir à charnière qui permettra aux clients d'utiliser la plate-forme élévatrice pour embarquer et débarquer plus facilement aux arrêts d'autobus et sur les quais qui, avec le temps, se détériorent.

D'ici à la fin de 2011, on prévoit qu'environ 100 de ces plates-formes élévatrices auront reçu cette modification et qu'en 2012 le reste du parc d'autocars autoroutiers utilisera cette plate-forme élévatrice.

PROTÈGE-GLISSIÈRE :

Protège-glissière existant

Les protège-glissière sont nécessaires pour empêcher la poussière et la saleté de s'accumuler dans les glissières, ce qui pourrait empêcher les sièges prioritaires d'être rabattus et déplacés par le conducteur afin de dégager l'aire réservée aux fauteuils roulants.

Les protège-glissière existants doivent être retirés à la main avec un tournevis à tête plate plus remis en place quand les sièges sont retournés à leur position ordinaire. Souvent, les protège-glissière sont égarés ou ne sont pas réinstallés

Protège-glissière coulissant

Le protège-glissière coulissant, qui s'attache au cadre du siège prioritaire, est automatiquement retiré de la glissière quand les sièges sont rabattus pour donner accès à l'aire réservée aux fauteuils roulants et est remis en position de manière similaire quand les sièges sont retournés à leur position ordinaire. Ce nouveau protège-glissière coulissant sera installé dans tous les autocars autoroutiers de GO d'ici à la fin de 2011.

SIÈGE PRIORITAIRE :

Emplacement des autocollants de siège prioritaire

Afin de mieux sensibiliser les passagers à l'existence de sièges prioritaires, la phrase « Please vacate on request » (veuillez céder le siège sur demande) a été cousue sur la partie supérieure des dossiers des sièges en couleurs très contrastées.

Information complémentaire sur les dossiers des sièges prioritaires (vue du trottoir)

Information complémentaire sur les dossiers des sièges prioritaires (vue du côté conducteur)

Une lampe de plafond jaune a également été installée au-dessus de chacun des deux aires de sièges prioritaires afin d'attirer encore plus l'attention sur les sièges prioritaires.

Lampes de plafond (vue du trottoir)

Lampes de plafond (vue du côté conducteur)

On prévoit qu'environ 50 autocars autoroutiers seront équipés de ces éléments supplémentaires de sièges prioritaires d'ici à la fin de 2011.

Autocollants d'information sur l'accessibilité et la plate-forme élévatrice

Pour informer les clients des dimensions et des capacités de charge des plates-formes élévatrices, ces données sont affichées sur la porte latérale de la plate-forme élévatrice et dans le guide d'accessibilité pour la clientèle de GO (GO Accessibility Guide for Customers) disponible sur gotransit.com et sous forme imprimée. Ces nouveaux autocollants seront installés sur l'ensemble du parc d'autocars autoroutiers de GO d'ici à la fin de 2011.

5.3.6 SERVICES D'AUTOBUS

Lignes d'autobus accessibles

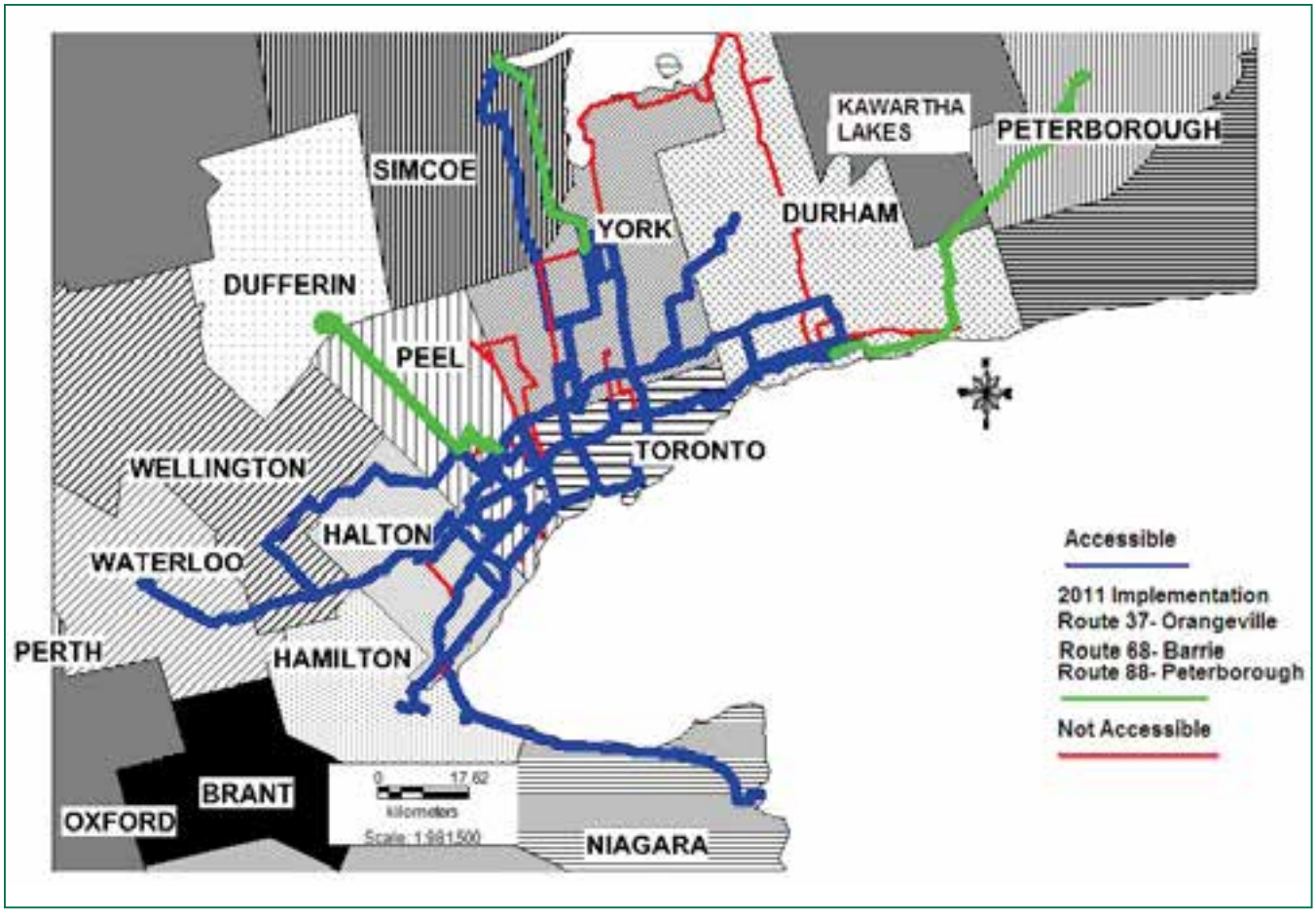
GO Transit exploite actuellement un total de 42 lignes d'autobus : 24 (57 %) d'entre elles sont accessibles tandis que 18 (43 %) ne le sont pas. Le nombre général de lignes peut varier légèrement en raison des demandes saisonnières sur l'ensemble du réseau.

Cela représente plus de 70 % de tous les trajets en autobus de GO Transit, jours de semaine, fins de semaine et jours fériés compris. Les lignes 37 Orangeville (trajets de correspondance avec les trains), 68 Barrie et 88 Peterborough ont été rendues accessibles en 2011.

Voici une liste des lignes d'autobus de GO Transit qui sont actuellement accessibles :

- **Autobus GO Niagara Falls** (les arrêts d'autobus comprennent : Niagara Falls - St. Catharines – Grimsby - Stoney Creek - Burlington) - Ligne 12
- **Autobus GO Hamilton QEW** (les arrêts d'autobus comprennent : Hamilton – Toronto Union) - Ligne 16
- **Autobus GO Oakville Highway 403** (les arrêts d'autobus comprennent : Oakville – Square One - Yonge and Sheppard - Finch) - Ligne 19
- **Autobus GO Milton** (les arrêts d'autobus comprennent : Milton – Lisgar – Meadowvale - Streetsville – Square One – Dixie – Toronto Union) - Ligne 21
- **Autobus GO Waterloo** (les arrêts d'autobus comprennent : University of Waterloo – Kitchener- Aberfoyle – Milton – Square One) - Ligne 25
- **Autobus GO Milton Highway 401** (les arrêts d'autobus comprennent : Milton – Meadowvale – Yonge and Sheppard – Finch) - Ligne 27
- **Autobus GO University of Guelph** (les arrêts d'autobus comprennent : University of Guelph – Aberfoyle – Square One) - Ligne 29
- **Autobus GO Georgetown** (les arrêts d'autobus comprennent : Georgetown – Mount Pleasant - Brampton – Bramalea – Malton – Toronto Union) - Ligne 31 (uniquement sans correspondance avec les trains)
- **Autobus GO Orangeville** (les arrêts d'autobus comprennent : Orangeville – Brampton) - Ligne 37
- **Autobus GO Aéroport Pearson – Richmond Hill Centre** (les arrêts d'autobus comprennent : Richmond Hill Centre – Aéroport international Toronto-Pearson) - Ligne 40
- **Autobus GO Highway 407 West - Streetsville vers York University** (les arrêts d'autobus comprennent : Streetsville – Square One – York University) - Ligne 45
- **Autobus Highway 407 West - Streetsville vers York University** (les arrêts d'autobus comprennent : Oakville – Sheridan College -- Square One – Bramalea – York University) - Ligne 46

- **Autobus GO Highway 407 West - Hamilton vers York University** (les arrêts d'autobus comprennent : Hamilton – McMaster University – Burlington – Bronte - Oakville – Square One – Bramalea – York University) - Ligne 47
- **Autobus GO Highway 407 West - University of Guelph vers York University** (les arrêts d'autobus comprennent : University of Guelph – Aberfoyle – Meadowvale – Bramalea – Vaughan - York University) - Ligne 48
- **Autobus GO Highway 407 East - Gare GO Mount Joy GO vers York University** (les arrêts d'autobus comprennent : York University – Unionville – Gare GO Markham – Gare GO Mount Joy) - Ligne 54
- **Autobus GO Richmond Hill** (les arrêts d'autobus comprennent : Richmond Hill – Oriole – Old Cummer – Toronto Union) - Route 61
- **King City GO Station to Union Station** (bus stops include: Maple GO Station – Rutherford GO Station - Union Station) - Route 63
- **Gare GO King City vers gare Union** (les arrêts d'autobus comprennent : Gare GO Maple – Gare GO Rutherford – Gare Union) - Ligne 63
- **Terminus Newmarket vers gare Union** (les arrêts d'autobus comprennent : Gare GO East Gwillimbury – Gare GO Newmarket – Aire de covoiturage d'Aurora – Gare Union) - Ligne 65
- **Autobus GO Uxbridge vers Union** (les arrêts d'autobus comprennent : Lincolnville - Stouffville – Mount Joy - Markham – Unionville – Toronto Union) - Ligne 71
- **Peterborough vers gare GO Oshawa** (les arrêts d'autobus comprennent : Trent University – Terminus d'autobus Peterborough – Aire de covoiturage de Peterborough – Aire de covoiturage Cavan/Millbrook – Aire de covoiturage Clarington North – Gare GO Oshawa) – Ligne 88
- **Autobus GO Oshawa vers Yorkdale** (les arrêts d'autobus comprennent : Oshawa – Whitby – Ajax –North Rouge) - Ligne 94
- **Autobus GO Oshawa vers Finch** (les arrêts d'autobus comprennent : Oshawa – Whitby – Ajax – Yonge and Sheppard - Finch) - Ligne 95
- **Autobus GO Oshawa vers Finch** (les arrêts d'autobus comprennent : Oshawa – Whitby – Ajax – Yonge and Sheppard - Finch) - Ligne 96



Carte des services d'autobus accessibles de GO Transit

5.3.7 FORMATION CONTINUE DU PERSONNEL DE PREMIÈRE LIGNE

Formation d'appoint sur l'accessibilité destinée aux chauffeurs d'autobus et aux autres membres du personnel de première ligne**

Le programme de formation d'appoint sur l'accessibilité destiné à tous les chauffeurs d'autobus et aux superviseurs de parcours de GO Transit couvre les mêmes sujets que le programme de formation initial à l'accessibilité. Cela comprend l'examen des dispositifs, des politiques et des procédures liées à l'accessibilité, notamment l'utilisation des élévateurs pour tous les types d'autobus qui en sont munis et l'arrimage des passagers utilisant des AMR ainsi que de leurs appareils.

Tous les chauffeurs en poste ont suivi la session de formation initiale et suivront une formation d'appoint continue tous les trois ans.

La formation d'appoint sur l'accessibilité destinée à tous les autres membres du personnel de première ligne et aux superviseurs aura lieu tous les trois à cinq ans, en fonction du degré d'interaction de chaque service avec les usagers et/ou les employés handicapés. Ce programme de formation est également donné lorsque des besoins individuels se manifestent.

***REMARQUE :** Le personnel de première ligne comprend : les préposés aux gares, le personnel responsable de l'application des règlements (p. ex., les agents), les préposés à la clientèle et le personnel des centres d'appels (p. ex., les préposés aux renseignements téléphoniques et les superviseurs).

Formation de remise à niveau sur l'accessibilité destinée aux chauffeurs d'autobus

La formation pratique de remise à niveau sur l'accessibilité a lieu plusieurs jours avant la mise en service d'une nouvelle ligne d'autobus accessible, au dépôt d'autobus qui correspond au lieu de départ de la ligne. La formation se fait avec le ou les autobus à plate-forme élévatrice qui seront utilisés sur cette ligne.

Toutes les procédures et tous les équipements liés à l'accessibilité sont passés en revue avec les chauffeurs et les superviseurs de ligne, en mettant l'accent sur l'embarquement, le débarquement et l'arrimage des passagers.

Programme de formation à la sensibilité

Tout le personnel de première ligne de Metrolinx participe à une séance de formation à la sensibilité durant une demi-journée et tirée du Module pour les clients aux besoins spéciaux dans le cours Excellence dans le programme de service à la clientèle (Ambassadeur du transport en commun).

En plus de la formation ci-dessus, les chauffeurs d'autobus participent aussi à une autre séance d'une demi-journée sur l'accessibilité en relation avec les autobus à plate-forme élévatrice, les plates-formes élévatrices, l'arrimage et la sensibilisation.

Le personnel de Metrolinx qui est responsable des politiques et des programmes pouvant concerner les clients handicapés ou qui a un impact sur ces politiques et ces programmes doit suivre un cours en ligne sur le service à la clientèle organisé et recommandé par le ministère.

6. Mesures prévues pour améliorer l'accessibilité universelle et les services afférents en 2012

6.1 INITIATIVES DE METROLINX

6.1.1 SERVICE RÉGIONAL DE TRANSPORT EN COMMUN RAPIDE

Selon un nouveau modèle de prestation, les systèmes régionaux de transport en commun, pour l'instant le train léger sur rail (TLR) Eglinton-Scarborough Crosstown dans la ville de Toronto, sont construits en partenariat étroit avec la municipalité locale.

Ces aménagements sont financés et surveillés par Metrolinx, tandis que la municipalité assure la conception, la construction et, finalement, l'exploitation du service en conformité avec un protocole d'entente avec Metrolinx.

On prévoit que le projet de train léger sur rail Eglinton-Scarborough Crosstown sera lancé en 2011 et achevé en 2020.

Les véhicules sont conçus en conformité générale avec les règlements de l'Americans with Disabilities Act (ADA) (loi américaine sur les personnes handicapées), d'Accessibility Specifications for Transportation Vehicles (document américain sur les normes d'accessibilité des véhicules de transport) et de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

Vue partielle de profil d'un véhicule de TLR

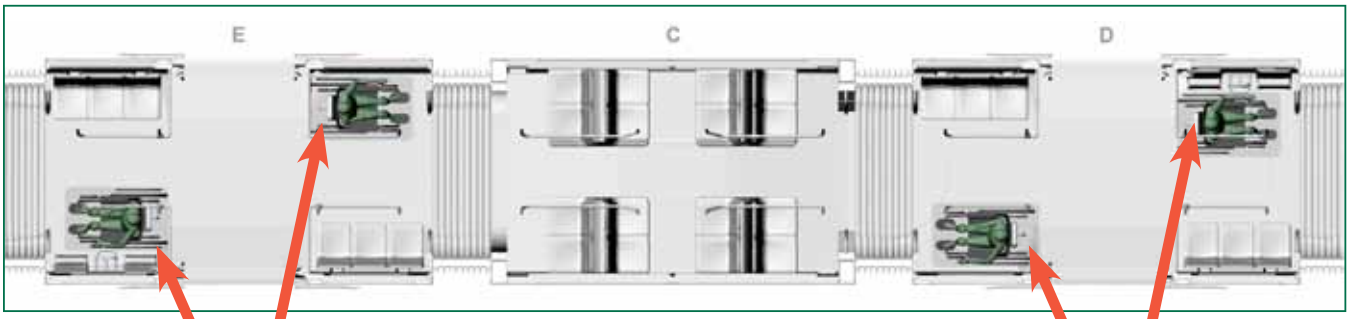
VOICI QUELQUES-UNS DES ÉLÉMENTS D'ACCESSIBILITÉ DE CES VÉHICULES :

ACCESSIBILITÉ AUX FAUTEUILS ROULANTS

Les emplacements réservés aux AMR sont conformes à l'ADA avec un espace de 30 x 48 po (760 mm x 1 220 mm) et chaque TLR peut accueillir quatre fauteuils roulants.

Une signalisation sera mise en place afin de désigner les emplacements réservés aux aides à la mobilité et aux fauteuils roulants. Les TLR sont dotés de sièges rabattables afin de libérer plus d'espace dans la zone réservée aux fauteuils roulants.

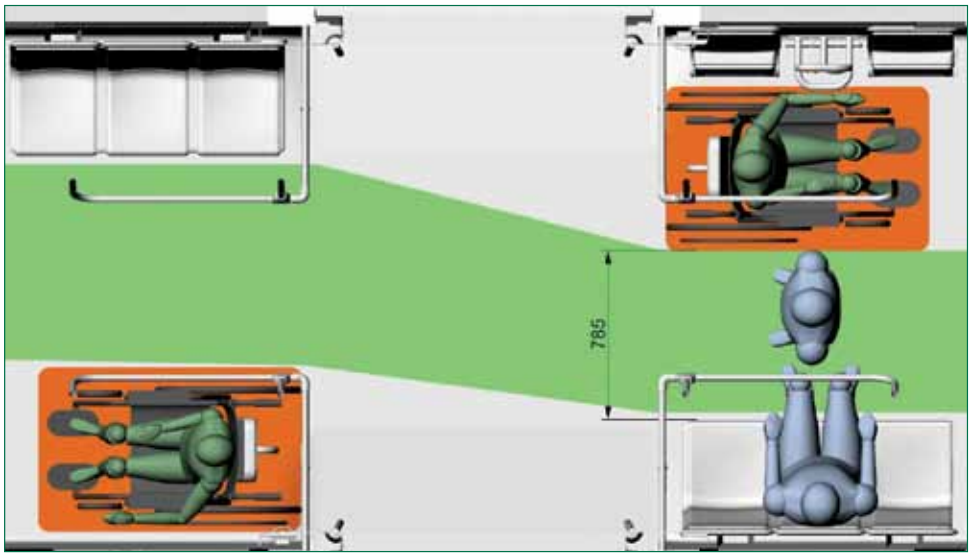
Emplacements réservés aux aides à la mobilité sur roues (AMR)



Emplacements pour les AMR

Emplacements pour les AMR

Gros plan des emplacements pour les AMR



Interphone d'urgence pour les passagers (IUP)

L'IUP est situé à côté de l'AMR et l'interrupteur en est totalement accessible. Le passager qui active l'interrupteur de l'IUP en raison d'une urgence peut demander de l'aide au conducteur. Voir le schéma ci-dessous.

Demande d'arrêt

Un système de demande d'arrêt sera mis à la disposition des passagers pour leur permettre d'avertir le conducteur qu'un arrêt est demandé. Le système confirme la demande d'arrêt au passager de manière sonore et visuelle.

Bandes d'alarme d'urgence destinées aux passagers

Des bandes d'alarme d'urgence sont situées sur toute la longueur du véhicule. Elles diffèrent des dispositifs de demande d'arrêt. La bande tactile est située de manière à éviter qu'elle ne soit accidentellement utilisée, mais reste néanmoins à la portée de tous les passagers, y compris les passagers utilisant des AMR.

Sorties de secours

Les portes du véhicule constituent les principaux moyens de sortie pour les passagers et le conducteur, ainsi que les principaux points d'accès pour le personnel de première intervention, tels que les préposés aux services médicaux d'urgence, les pompiers et les policiers. Chaque porte latérale est équipée d'un mécanisme scellé d'ouverture en cas d'urgence. Le dispositif d'ouverture de la porte est facilement visible et à la portée de tous les usagers, qu'ils soient debout ou assis sur des AMR.

Des instructions simples bilingues (en anglais et en français) et en braille et des symboles faciles à lire sont affichés à chaque emplacement d'un mécanisme d'ouverture de porte en cas d'urgence, en plus des instructions pour les sorties de secours.

6.1.2 NOUVELLE ACQUISITION EN COMMUN DE VÉHICULES DE TRANSPORT SPÉCIALISÉ

Comme le décrit la section précédente de ce plan d'accessibilité, Metrolinx a facilité l'acquisition en commun de véhicules de transport spécialisé de huit

mètres à plancher surélevé et surbaissé pour des exploitants de services de transport en commun et des organismes sans but lucratif en Ontario. Metrolinx entreprendra l'acquisition en commun d'autres véhicules de transport spécialisé de huit mètre à plancher surélevé et surbaissé vers la fin de 2011.

On s'attend à ce qu'un plus grand choix de véhicules à plancher surbaissé soit offert par les constructeurs actuels. De plus, cette nouvelle acquisition aboutira à un contrat de plus longue durée, ce qui signifie moins de temps consacré au processus d'acquisition.

6.1.3 PROGRAMME DE FORMATION GÉNÉRIQUE À L'UTILISATION DES TRANSPORTS EN COMMUN

Metrolinx achèvera le développement d'un programme de formation générique à l'utilisation des transports en commun pour les personnes handicapées et les personnes âgées, comme le décrit la section précédente du plan d'accessibilité. Metrolinx continuera de travailler avec d'autres organismes, et les comités consultatifs sur l'accessibilité de Metrolinx et de GO Transit, dans la réalisation de ce programme. Une fois que le programme sera complètement développé, vers la fin de 2011, il sera mis à la disposition des organismes de transport en commun en Ontario.

6.1.4 PROJET DE TRANSPORT EN COMMUN ACCESSIBLE INTERRÉGIONAL

La stratégie no 8 énoncée par le *Grand Projet* prévoit un accès universel. Une de ses actions prioritaires (8.2) est « d'élaborer une stratégie à l'échelle de la région et des stratégies de mise en œuvre locales pour améliorer la coordination et la prestation du transport en commun spécialisé ».

Plusieurs études précédentes ont examiné les défis auxquels les services de transport en commun spécialisé doivent faire face, notamment un document de Metrolinx rédigé en 2009 intitulé « *Service Coordination for Specialized Transit in the GTHA – Status Report* » (Coordination du service pour le transport en commun spécialisé dans la région du grand Toronto et de Hamilton – Rapport d'étape ». Ces documents offrent un exposé général des services de transport en commun spécialisé actuels et ils ont désigné certains éléments, tels que les différences dans les procédures de réservation, les critères d'admissibilité, les lieux de correspondance et les politiques contradictoires, comme étant difficultés auxquels sont confrontés les voyageurs interrégionaux.

Ce projet visera à réduire ou éliminer ces obstacles aux trajets interrégionaux dans les services de transport en commun spécialisé et il produira un plan d'action pratique et amorcera une mise en application là où cela est possible. Le processus inclura la participation générale des exploitants de services de transport en commun et des comités consultatifs sur l'accessibilité de Metrolinx et de GO Transit. Ce projet visera aussi à améliorer la coordination entre les services de transport en commun spécialisé existants et les services de transport en commun ordinaire accessibles, dans l'ensemble de la RGTH.

6.2 INITIATIVES DU LIEN AIR-RAIL (LAR)

Le LAR est une unité d'exploitation de Metrolinx. En juillet 2010, le gouvernement de l'Ontario a demandé à Metrolinx de construire entre la gare Union et l'aéroport international Pearson le LAR dont elle sera le propriétaire et l'exploitant. D'ici à 2015, le LAR offrira un service supérieur de navettes ferroviaires express entre la gare Union et l'aéroport international Pearson.

Une fois terminées, les gares du LAR comprendront un bâtiment de gare composé d'une aire d'attente pour les passagers et de toilettes accessibles dans les gares de GO (sauf à l'aéroport international Pearson où elles seront dans l'Aérogare 1 proche). Les gares auront aussi des quais sans obstacles (partagés avec les services de GO) avec des abris chauffés, un auvent et un dispositif de fonte des neiges. Les quais seront accessibles par ascenseurs et par rampes. À la gare GO de Bloor, il est prévu d'offrir une correspondance à la station de métro Bloor/Dundas de la TTC (par un tunnel avec ascenseurs).

Les véhicules du LAR seront conformes, entre autres, à la norme « Conception accessible pour l'environnement bâti » (CAN/CSA-B651-04) de l'Association canadienne de normalisation, en ce qui a trait à son application aux véhicules ferroviaires, et aux règlements de la loi américaine Americans with Disabilities Act (ADA) 49 CFR 38.

Certains des éléments d'accessibilité des véhicules comprennent : deux emplacements d'arrimage par voiture pour des aides à la mobilité sur roues (AMR) (à côté d'une porte d'entrée), un emplacement pour les animaux guides, des instructions en grands caractères et en braille. Les sièges pour passagers les plus proches des emplacements des AMR offriront un accès suffisant pour permettre à un passager de se transférer de l'AMR aux sièges et permettre à un accompagnateur de s'asseoir.

Le plancher du véhicule sera de niveau, sans marche ni rampe pour changer d'élévation, et offrir un embarquement à niveau avec des quais de gare surélevés.

Chaque porte aura des boutons-poussoirs lumineux à l'intérieur et à l'extérieur du véhicule afin de permettre aux passagers d'ouvrir les portes aux gares GO de Bloor et Weston dans certaines conditions d'utilisation. Les boutons-poussoirs des portes et les collerettes auront un code couleur avec des caractères en relief afin de permettre aux personnes ayant une déficience visuelle de les sentir au toucher. Un signal lumineux et sonore de chaque côté de la porte avertira les passagers de sa fermeture. Les signaux lumineux seront situés sur le côté du cadre de porte et seront visibles de l'intérieur et de l'extérieur du véhicule, quelle que soit la position de la porte.

À la gare de l'Aérogare 1 de l'aéroport et à la gare Union, des portes-écrans de quai seront installées pour fonctionner en synchronisation avec les portes des véhicules, afin d'offrir une meilleure climatisation et une meilleure sécurité.

Les véhicules seront équipés d'un système de sonorisation pour faire des annonces au moyen des haut-parleurs intérieurs et/ou extérieurs. Un système d'annonce automatique sera également prévu pour informer les passagers du nom de la prochaine gare, de celui de la gare actuelle et d'autres renseignements audio ou visuels pertinents. Les annonces de gare, audio et texte, seront automatiquement déclenchées en fonction de la position GPS (Global Positioning System).

Esquisse d'un véhicule du Lien air-rail

6.3 INITIATIVES PRESTO

PRESTO s'engage à continuer d'améliorer son système de paiement électronique des titres de transport de manière à le rendre accessible à tous les Ontariens et à tous les visiteurs de la province, et à assurer son inclusivité.

PRESTO a terminé le déploiement de la première génération d'appareils et est maintenant complètement mis en œuvre sur GO Transit et sept autres réseaux de transport en commun. Ottawa en commencera le déploiement au début de 2012. PRESTO continuera de mettre au point la fonctionnalité et les capacités de la prochaine génération d'appareils. Son développement futur et la réussite générale du système de règlement des titres de transport reposent sur les réactions des passagers et des organisations de défense de l'accessibilité. PRESTO invite tous les usagers à lui fournir leurs commentaires sur :

- Les services existants;
- Les améliorations à apporter au service; et
- La communication avec les usagers (Internet, courriel, documents promotionnels).

PRESTO offre davantage de possibilités et de commodité aux usagers en ce qui a trait à la gestion du paiement des titres de transport en commun comparativement aux moyens existants. Le chargement d'une seule carte aux fins d'utilisation de divers transports en commun est un exemple évident de l'approche multi-réseaux employée par PRESTO pour offrir des services équivalents aux personnes handicapées.

D'autres options de prestation de ce service seront offertes à l'avenir, notamment des billetteries libre-service et des applications pour téléphone cellulaire. En 2012, l'équipe du projet PRESTO continuera de faire des initiatives d'accessibilité une priorité.

Les consultations avec des experts en accessibilité se poursuivront afin de veiller à ce que PRESTO remplisse les normes de la LAPHO et réponde aux attentes des usagers handicapés.

Le déploiement des appareils à Ottawa comprendra des fonctions supplémentaires, notamment une prise pour écouteurs sur des appareils PRESTO en libre-service. D'autres kiosques en libre-service seront envisagés

en partenariat avec des exploitants du transport en commun. Une fois que PRESTO aura été déployé avec succès dans les services de transport en commun ordinaire, l'équipe du projet collaborera avec les organismes de transport en commun pour installer PRESTO dans les réseaux de transport en commun spécialisé.

Visite www.prestocard.ca

6.3.1 KIOSQUE EN LIBRE-SERVICE

Le kiosque en libre-service est un appareil clés en main utilisé comme modèle de démonstration afin d'inviter les usagers à fournir leurs commentaires et de guider la conception des futurs kiosques en libre-service. L'équipe du projet PRESTO installera le kiosque en libre-service à la gare Union en septembre 2011. Des consultants en accessibilité ont donné des conseils sur les fonctions d'accessibilité du kiosque avec de veiller à ce que l'appareil remplisse les

normes de la LAPHO et offre un service équivalent qui est pratique pour les usagers handicapés.

Fonctionnalité

Le kiosque en libre-service permet aux usagers d'y gérer de manière autonome leur compte PRESTO. Quand une carte est insérée dans le kiosque en libre-service, l'usager peut voir la liste des transactions passées sur la carte et son profil au moyen d'une interface à écran tactile.

Le profil de l'usage consiste en :

- Le numéro de carte, l'état de concession;
- La catégorie du titre de transport (adulte, personne âgée, étudiant)
- Le solde du porte-monnaie électronique (e-Purse)
- Le trajet par défaut sur GO Transit (le cas échéant)
- Détails de la période du laissez-passer (le cas échéant)

À partir de l'écran de profil, les usagers peuvent utiliser l'option de recharge du porte-monnaie électronique ou celle de la liste des transactions passées. Si l'option de la liste des transactions passées est sélectionnée, l'écran affichera l'historique de la carte de l'usager.

L'historique de la carte comprend :

- Les transactions pour recharger le porte-monnaie électronique;
- L'historique des achats;
- L'historique des trajets.

À partir de l'option de porte-monnaie électronique, un usager peut choisir de charger sa carte d'un montant prédéterminé de 10 $, 20 $, 50 $ ou 100 $. Une fois le montant choisi, il confirme le montant et choisit de payer par carte de débit ou de crédit. Il est invité à insérer une carte de débit ou de crédit et des instructions sont affichées à l'écran pour exécuter la transaction. Une fois que le montant est chargé dans la carte, un écran affiche le nouveau solde du porte-monnaie électronique et demande à l'usager de retirer sa carte PRESTO et sa carte de débit ou de crédit. Une fois la transaction terminée, un reçu est imprimé pour l'usager. D'autres options, telles que le chargement d'un laissez-passer mensuel, ne sont pas encore offertes sur le modèle de démonstration.

Aide vocale

La prise audio est située sur le côté gauche de l'appareil, juste au-dessous de l'écran tactile. Un dispositif de détection tactile est offert aux usagers ayant une déficience visuelle afin de leur permettre de trouver la prise. Quand un usager branche un écouteur à la prise audio, il entend un message en anglais et en français diffusé en boucle l'invitant à toucher le bouton audio dans le coin inférieur gauche de l'écran. Le contenu du message est actuellement en cours de développement. Il offrira des instructions claires pour aider toute personne ayant une déficience visuelle à placer sa carte dans le lecteur et à utiliser les fonctions d'historique de la carte et de chargement du porte-monnaie électronique du kiosque en libre-service.

Écran tactile

L'écran mesure 15 pouces en diagonal et réagit au toucher lors d'une sélection. Chaque écran présente les deux mêmes boutons en bas à gauche et à droite afin de permettre aux usagers de retourner à l'écran précédent, « retour » (back), ou d'annuler la transaction « annuler » (cancel). Les boutons servant à sélectionner différentes options, tels qu'un montant, sont grands et situés à des endroits facilement reconnaissables afin de permettre aux personnes ayant une déficience visuelle de suivre les instructions vocales et de sélectionner le bouton correct. Un usager qui se sert de l'aide vocale pourra aussi éteindre l'écran afin d'exécuter la transaction en toute intimité.

6.4 INITIATIVES DE GO TRANSIT

Le plan actuel est d'installer la majorité des distributeurs automatiques de billets dans les installations de GO Transit en 2012, avec au moins un appareil par gare ferroviaire (deux par gare sans personnel), ainsi qu'aux principales installations d'autobus de GO.

6.4.1 INFORMATION DES CLIENTS

SYSTÈME D'INFORMATION PUBLIQUE (PINS)

Les travaux d'installation des écrans électroniques d'affichage des départs sur les quais et dans les halls de gare se poursuivent. Les dates d'achèvement prévues pour ces projets sont indiquées ci-dessous.

Signalisation pour les quais 26/27 de la gare Union

Suite à l'ouverture des quai 26/27 de la gare Union, des panneaux du système d'information des passagers (PINS) à affichage DEL ont été installés sur les quais 26 et 27 en mai 2009.

Panneaux d'affichage PINS au terminus d'autobus de la gare Union

Ces panneaux ont été installés au niveau des voies et informent les usagers de l'heure de départ de leur train.

Les recommandations formulées après la mise en œuvre ont entraîné les changements suivants :

- l'installation de huit panneaux supplémentaires à affichage DEL sur les quais 26/27 (date d'achèvement prévue révisée à l'été 2011); et
- l'installation de deux panneaux ACL pour le système d'information des passagers (PINS) au niveau du hall de la gare (date d'achèvement prévue révisée à l'été 2011).

Installation de panneaux d'affichage PINS supplémentaires au niveau des voies et du hall de la gare

Panneaux ACL supplémentaires pour le système d'information des passagers (PINS) à la gare Union

De futurs emplacements additionnels pour des panneaux d'affichage PINS ont été identifiés dans le York West Teamway. La date d'achèvement révisée de l'installation de ces panneaux d'affichage électronique des départs est prévue pour l'hiver 2011/2012.

Futurs emplacements supplémentaires pour des panneaux PINS dans le York West Teamway

SYSTÈME SUR L'ÉTAT DU SERVICE DANS LES GARES (AUSSI APPELÉ S4)

Un projet est en cours visant à fournir aux usagers de GO Transit des informations en temps réel sur l'état du service ferroviaire spécifique à chaque gare. La réalisation de ce projet fournira aux usagers des renseignements sur l'état du service ferroviaire sur des panneaux d'affichage électroniques dans les gares, sur le site Web accessible à tous de GO Transit et au moyen d'appareils de communication mobiles. L'achèvement de ce projet est prévu pour l'hiver 2011/2012.

Aldershot 16:20

Placeholder for system and corridor message (En/Fr)

Destination	Stopping at Arrêt a	Track Quai	Scheduled Prévu	Expected Attendu
Eastbound to Union / Direction est à Union				
Union	Union	3	14:22	On Time / À l'heure
Union	Union.	3	15:32	On Time / À l'heure
Union	Long Branch Cancelled / Annulée	3	16:23	Cancelled / Annulée
Union	Union.	3	17:32	On Time / À l'heure
Westbound towards Hamilton / Direction ouest vers Hamilton				
Aldershot	Aldershot.	2	13:28	Arrived / Arrivé
Aldershot	Aldershot.	2	14:28	On Time / À l'heure
Aldershot	Aldershot.	2	15:28	On Time / À l'heure
Burlington	Appleby - Burlington	2	15:50	On Time / À l'heure

Placeholder for station message (En/Fr)

Placeholder for delay information message (En/Fr)

Exemple de présentation de l'écran d'information sur l'état du service ferroviaire spécifique à chaque gare – en direct dans tous les corridors d'ici à l'hiver 2011/2012

À mesure que l'information en temps réel sur l'état du service ferroviaire est diffusée aux passagers en 2011, de nouveaux panneaux d'affichage électronique seront installés dans les gares de tous les corridors à compter de l'hiver 2011/2012.

APPLICATION MOBILE DE GO TRANSIT

Un projet visant à fournir aux usagers de GO Transit les horaires de trains et des autobus et des informations sur les départs (trains et autobus) de la gare Union sur tous les principaux téléphones intelligents est en cours. Les usagers seront en mesure de télécharger l'application mobile sur leurs téléphones intelligents Blackberry, Android et iPhone.

Cette application est conçue pour profiter des capacités de synthèse de la parole de ces téléphones pour une accessibilité accrue. Avec un glissement du doigt, les usagers pourront voir les heures de départ des trains et des autobus de la gare Union.

L'application peut aussi avertir les usagers de l'arrivée imminente à leurs gares en utilisant les informations sur leur position. Ce nouvel outil d'information devrait être disponible aux usagers d'ici à l'hiver 2011/2012.

Application mobile de GO Transit – offerte pour tous les principaux téléphones intelligents (Android, Blackberry et iPhone)

Principales fonctions d'accessibilité de l'application mobile de GO Transit

- *Utilise des données de position pour avertir les passagers de l'arrivée imminente à leur destination.*
- *Offre des alarmes de départ de la gare Union avant un départ sélectionné.*
- *Utilise la fonction de synthèse de la parole pour offrir une plus grande accessibilité aux usagers ayant une déficience visuelle.*

ENVOI ASSISTÉ PAR ORDINATEUR/POSITION AUTOMATIQUE DE VÉHICULE (EAO/PAV)

Le projet d'envoi assisté par ordinateur/position automatique de véhicule (EAO/PAV) fournira aux usagers des informations en temps réel sur l'état du service d'autobus par l'intermédiaire de gotransit.com, de téléphones intelligents et de panneaux électroniques d'affichage aux gares ferroviaires et aux arrêts d'autobus. Les usagers recevront aussi des annonces audiovisuelles du nom du prochain arrêt à bord de tous les trains et autobus.

Notre meilleure estimation actuelle concernant l'installation du système d'EAO/PAV dans tous les autobus et tous les trains de GO Transit est 2013 et 2014 respectivement. La planification avec l'installateur pour la mise en œuvre de ce système commencera en septembre 2011. Ces calendriers peuvent changer au cours du projet.

6.4.3 INFRASTRUCTURE DE GO TRANSIT

Les améliorations en matière d'accessibilité apportées aux services de GO Transit au cours des dernières années comprennent : le réaménagement de gares existantes en les dotant d'ascenseurs en vue d'offrir un service ferroviaire accessible, l'ajout d'une ligne d'autobus accessible en direction et en provenance de gares ferroviaires récemment construites et l'ajout dans le parc d'autobus à plate-forme élévatrice. Ces types d'améliorations se poursuivront.

Les projets suivants axés sur l'accessibilité ont été planifiés pour l'année à venir, sous réserve de l'approbation de Metrolinx.

NOUVELLES GARES FERROVIAIRES ACCESSIBLES DE GO TRANSIT

Allandale Waterfront - Corridor Barrie

Une nouvelle gare de GO Transit à Barrie, laquelle comprend un édifice de gare, un quai avec un système de fonte de neige, un parc de stationnement, des routes d'accès, un tunnel piétonnier avec des rampes accessibles aux piétons et d'autres infrastructures connexes ou auxiliaires en matière d'accessibilité. L'achèvement du projet est prévu pour l'hiver 2011/2012.

Gares du corridor Kitchener

Une étude de faisabilité effectuée par GO Transit en 2007 a révélé le besoin d'un prolongement du service de trains de banlieue au-delà de Georgetown jusqu'à la région de Guelph et Kitchener/Waterloo. Un service inaugural sera lancé au printemps 2012.

Ce nouveau service consistera en trois nouvelles gares entièrement accessibles de GO à Acton, Guelph et Kitchener. L'étendue des travaux à ces nouvelles gares comprend la modernisation du quai sud existant de VIA afin accueillir un demi-quai pour huit voitures (permet à un train de 10 ou 12 voitures d'ouvrir les voitures à l'ouest depuis la voiture accessible vers la cabine). La date prévue de mise en service est à l'hiver 2011/2012.

AMÉLIORATIONS EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ DANS LES GARES DÉJÀ ACCESSIBLES

Burlington - Corridor Lakeshore West

Ce projet comprend la construction d'un nouvel édifice de gare qui reliera les tunnels est et ouest, le parc de stationnement et la ceinture sud pour autobus à la ceinture nord pour autobus, au parc de stationnement et au garage situés au nord. La gare comprendra des billetteries à accès facile et des toilettes publiques, des passages piétonniers désignés et d'autres commodités favorisant la facilité d'accès. L'achèvement de ce projet est prévu pour l'hiver 2011-2012.

Appleby - Corridor Lakeshore West

Un projet a été lancé pour rénover l'édifice de la gare et améliorer son accessibilité ainsi que d'autres aménagements destinés aux usagers. La réalisation de ce projet est prévue pour l'été 2012.

Bronte - Corridor Lakeshore West

Des places supplémentaires de stationnement à accès facile seront aménagées dans le nouveau parc de stationnement sud, ainsi qu'un passage accessible allant du parc de stationnement proposé au tunnel ouest existant et aux quais, à titre de moyen secondaire d'accès aux quais de la gare. L'achèvement du projet est prévu pour l'hiver 2011/2012.

Oakville - Corridor Lakeshore West

Le projet comprend une nouvelle structure de stationnement à ciel ouvert à six niveaux qui ajoutera environ 1200 places de stationnement, avec une extension du tunnel piétonnier existant et des ascenseurs entre le quai et la structure. Les améliorations apportées à la gare comprennent une nouvelle installation de dépose-minute abritée à côté du tunnel sud-est existant. La date de mise en service est prévue pour l'hiver 2012/2013.

Un agrandissement du stationnement, avec des places de stationnement d'accès facile, est également prévu à cet endroit. L'achèvement de ces travaux est prévu pour l'hiver 2011/2012.

Clarkson - Corridor Lakeshore West

Un nouveau parc de stationnement accessible à plusieurs niveaux est en cours de conception. Une fois achevé, il comprendra un ascenseur et des places de stationnement à accès facile. L'achèvement de ce projet est prévu pour l'hiver 2012-2013.

Exhibition - Corridor Lakeshore West

Ce projet comprend la conversion du quai latéral existant en un îlot, l'installation d'un nouveau tunnel pour relier le côté nord des voies et le tunnel existant et la gare, l'installation d'un nouvel ascenseur pour permettre un accès facile depuis le côté nord et l'installation d'un système complet de fonte de neige. L'achèvement du projet est prévu pour l'hiver 2012/2013.

Aurora - Corridor Barrie

L'agrandissement et la rénovation en étapes du stationnement existant en surface comprendront une nouvelle aire de dépose-minute, des zones accessibles d'embarquement et de débarquement des passagers et des améliorations apportées au stationnement accessible.

Il est également prévu d'améliorer les aménagements paysagers autour de la gare. L'achèvement du projet est prévu pour le printemps 2012.

Bramalea - Corridor Georgetown

Les travaux de construction de la nouvelle gare et de rénovation des bâtiments comprendront des améliorations pour la gare existante, telles que l'expansion des guichets de vente de billets faciles d'accès, un agrandissement des aires d'attente, des toilettes publiques accessibles, des zones de commerce de détail, ainsi que la modernisation des systèmes électriques et mécaniques et des communications. Pour l'instant, ce projet est suspendu en raison de problèmes de propriété et de conception.

Un agrandissement du parc de stationnement nord, dont l'achèvement est prévu pour l'hiver 2011/2012, permettra d'augmenter le nombre de places de stationnement à accès facile.

Weston - Corridor Georgetown

La gare Weston existante de GO sera agrandie pour offrir une infrastructure capable d'accueillir de futurs services supplémentaires de GO, VIA et du Lien air-rail (LAR) ainsi que de CP et de CN.

L'exécution de ce projet est prévue en trois phases. La phase 1 comprend la construction d'un mini-quai provisoire sur le quai latéral sud, dont l'achèvement est prévu pour le printemps 2012.

La phase 2 consiste en la construction d'un nouvel îlot accessible, dont l'achèvement est prévu pour l'automne 2013.

La phase 3 consiste en un agrandissement du quai pour accueillir le LAR. Le mini-quai provisoire construit pendant la phase 1 sera alors déplacé et installé à sa position accessible permanente. L'achèvement de la phase 3 est prévu pour l'automne 2014.

Erindale - Corridor Milton

Une structure de stationnement à six niveaux avec une nouvelle boucle d'accès pour autobus et un pont piétonnier clos, surélevé et accessible vers la gare sont prévus. L'achèvement de ce projet est prévu pour l'automne 2012.

Cooksville - Corridor Milton

Un passage piétonnier supérieur accessible traversant Hurontario Street et un ascenseur vers le quai de la gare sont à l'étape préliminaire de conception. Une étude de faisabilité est en cours et vise à ajouter une bretelle asphaltée qui reliera Highway 10 au quai nord. Ce projet est actuellement suspendu.

Centennial - Corridor Stouffville

Un nouveau parc de stationnement à plusieurs niveaux sera construit et comprendra des places de stationnement à accès facile. La conception a été achevée et la fin des travaux est prévue pour l'hiver 2011-2012.

Unionville - Corridor Stouffville

La rénovation de l'édifice de la gare comprend l'ajout de toilettes à accès facile et de billetteries plus accessibles. Ce projet avait précédemment été déclaré annulé, mais il a été ensuite relancé et la date prévue d'achèvement est l'hiver 2012/2013.

Ajax - Corridor Lakeshore East

La modernisation de cette gare comprend un nouveau tunnel ouest, des ascenseurs et une nouvelle structure de stationnement accessible à plusieurs niveaux avec un nombre accru de places de stationnement accessibles. L'achèvement des travaux est prévu pour l'hiver 2012/2013.

Pickering - Corridor Lakeshore East

Il y a une structure de stationnement à plusieurs niveaux à ciel ouvert prévue pour cette gare, avec environ 1770 places à proximité de la gare et un lien direct au pont enjambant la 401 et la gare. Le projet prévoit une aire de stationnement accessible réservée et la date de mise en service est prévue pour l'été 2013.

NOUVEAUX TERMINUS D'AUTOBUS DE GO ACCESSIBLES

Scarborough Town Centre – Terminus d'autobus de GO

GO Transit installera un nouvel ascenseur et remplacera la billetterie existante par un nouveau comptoir de vente de billets accessible situé à la ceinture pour les autobus. La phase de conception est terminée et les travaux commenceront probablement après que le réseau de Scarborough Rapid Transit (SRT) exploité par la TTC ait été remplacé par la technologie des trains légers sur rail. L'achèvement de ce projet est prévu au cours de l'exercice 2015-2016.

Yorkdale – Terminus d'autobus de GO

Ce projet implique l'installation d'un nouvel ascenseur contigu aux quais d'autobus, lequel offrira un accès direct au corridor au niveau du centre commercial, au-dessus du terminus d'autobus de GO Transit, ainsi qu'une rampe piétonnière rénovée reliant le terminus à la rue la plus proche (p. ex. Yorkdale Road et les bretelles d'accès à Highway 401 et Allen Road North). L'achèvement de ce projet est prévu pour l'hiver 2012/2013.

York Mills – Terminus d'autobus de GO

Ce projet implique l'agrandissement des quais d'autobus à côté de l'aire d'attente clôturée pour usagers pour permettre le déploiement des élévateurs pour AMR des autobus de GO Transit, ainsi que l'incorporation d'autres dispositifs d'accès facilité, selon les besoins de ces installations. L'achèvement de ce projet est prévu pour l'été 2012.

Terminus d'autobus à Highway 407 et Jane:

Une nouvelle station de métro sur la ligne Yonge-University-Spadina line est proposée à l'intersection de Highway 407 et de Jane. Il est prévu que tous les autobus desservant actuellement York University s'arrêteront au nouveau terminus d'autobus à la station de Highway 407, où les passagers pourront prendre le métro de la TTC. Au total, treize quais d'autobus sont réservés aux autobus de GO et une aire d'entrepôt pour un minimum de 15 autobus de GO est prévue. Une billetterie GO accessible avec deux guichets dans l'aire d'attente sera offerte avec d'autres aménagements connexes. L'achèvement de ce projet est prévu pour l'hiver 2015.

AUTRES INITIATIVES D'INFRASTRUCTURE DE GO

Projet pour les lieux d'accès pour les usagers

GO Transit lancera une nouvelle initiative en 2012 appelée projet pour les lieux d'accès pour les usagers. Ce projet examinera et classera par ordre de priorité tous les arrêts d'autobus sur rue devant être modernisés pour remplir les normes de la LAPHO. Cela améliorera la sécurité, l'accessibilité et l'expérience offerte aux usagers partout sur le réseau de GO Transit.

Carreaux détectables en bord de quai ferroviaire – projet pilote

À l'hiver 2011/2012, un projet pilote est prévu afin d'évaluer des carreaux détectables normalisés posés en bord de quai ferroviaire. Ce projet avertira les passagers des dangers potentiels en les aidant à reconnaître les bords de quai non protégés grâce à un changement de niveau, p. ex. des surfaces appropriées signaleront les dangers potentiels en utilisant des changements nets de couleur et de texture et d'uniformité dans la pose, sans poser de danger de trébuchement.

Les critères de sélection comprennent : les considérations de construction et d'installation pour les rénovations et les nouvelles constructions avec une attention particulière apportée à la sécurité, à l'entretien et à la durabilité.

Aire d'attente désignée

Le nouveau mini-quai normalisé et les aménagements connexes d'aire d'attente désignée sont mis en œuvre dans des projets actuels d'infrastructure de GO, notamment à Allandale Waterfront, dans le projet de rénovation des quais de la gare d'Ajax et dans les projets d'expansion de Kitchener-Waterloo.

L'aire d'attente désignée dans les gares ferroviaires de GO, située près du mini-quai, offrira d'autres aménagements à cet endroit et permettra aux passagers de contacter le personnel de GO pour lui demander son aide. La désignation d'aires d'attente offre une meilleure visibilité des aménagements près du mini-quai de la gare.

Sites proposés de parc-o-bus

Plusieurs parc-o-bus sont en cours de mise en œuvre et seront accessibles une fois achevés. Ces sites comprennent :

- Clarington (Highway 2 et Highway 35) – en construction, achèvement prévu en décembre 2011;
- Highway 410 à Williams Parkway (Brampton) – en service à l'automne 2011, aucun service d'autobus avant avril 2012;
- Service d'autobus rapide à Trafalgar Road : achèvement prévu au printemps 2012;
- Sportsworld (Highway 8 et Sportsworld Drive) – en phase de planification, achèvement prévu à l'été 2013;
- Transformation d'une agence en gare à Square One – achèvement prévu à l'hiver 2012;
- Highway 404 à Woodbine Avenue (Georgina) – achèvement prévu à l'été 2013;
- Highway 404 et Queensville – achèvement prévu à l'été 2013;
- Nouvelle ceinture pour autobus à la gare GO Maple – achèvement prévu à l'été 2013;
- Highway 407 et Brock Road – achèvement prévu à l'automne 2013

Service d'autobus rapides de Mississauga

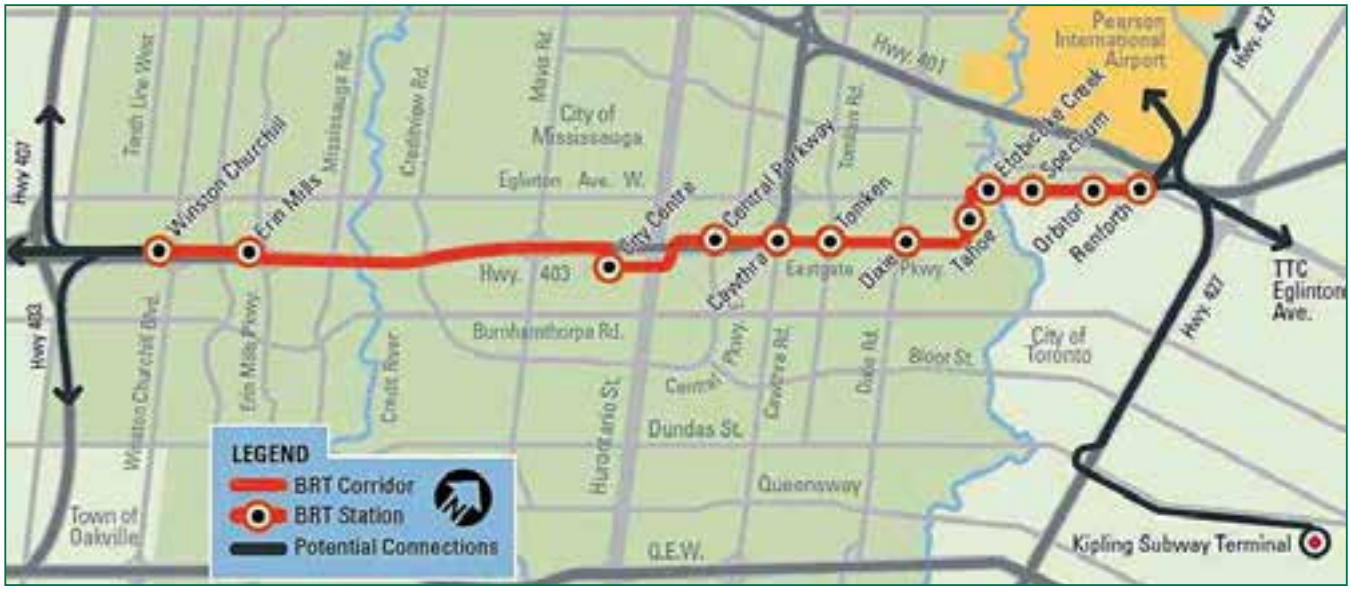
Ce projet est entrepris en concomitance avec la ville de Mississauga. Les installations se composeront d'une route étagée réservée aux autobus, longue de 18 km, et dotée de 12 gares.

GO Transit est responsable du segment ouest (services d'autobus rapides de l'Ouest), le long de Highway 403, de Winston Churchill Boulevard à Erin Mills Parkway, tandis que la ville de Mississauga est responsable du segment est (services d'autobus rapides de l'Est), de City Centre à Renforth Drive, juste au sud de l'Aéroport international Lester B. Pearson.

Le début de la conception détaillée du service d'autobus rapides ouest de GO est prévu pour l'hiver 2011/2012, et les travaux commenceront peu de temps après. L'achèvement du projet général est prévu pour 2013/2014 et comprendront les gares des services d'autobus rapides d'Erin Mills, de Winston Churchill et de Dixie.

Le projet de point d'accès du service d'autobus rapide de Renforth facilitera l'exploitation de différents réseaux régionaux de transport en commun (TTC, MiWay, GO). La gare, la correspondance réservée aux autobus et les mesures de priorité du transport en commun à destination et au départ du point d'accès de Renforth amélioreront considérablement les déplacements de cette zone vers la station Kipling de la TTC, ainsi que vers d'autres endroits. L'édifice de la gare comprendra des systèmes de billetterie et d'information et d'autres aménagements, selon les besoins. La date de mise en service est prévue pour l'hiver 2014/2015.

Alignement du corridor du service d'autobus rapide de Mississauga



6.4.4 MATÉRIEL ROULANT POUR LES TRAINS ET LES AUTOBUS

Voitures accessibles

GO Transit commandera trois autres voitures accessibles à l'été 2012, portant le nombre total à 53.

Nouveaux autobus à plate-forme élévatrice

GO Transit prévoit l'ajout dans son parc d'un maximum de 20 nouveaux autocars autoroutiers en 2012, portant le nombre total à 432, ainsi que l'augmentation du nombre d'autobus à deux niveaux dans son parc au-delà de 2012.

Les éléments d'accessibilité supplémentaires suivants sont actuellement à l'étude :

SIÈGE RABATTABLE SUR LA PLATE-FORME ÉLÉVATRICE POUR LES AIDES À LA MOBILITÉ SUR ROUES :

GO Transit continue à travailler avec les fabricants de plates-formes élévatrices afin d'étudier la possibilité d'incorporer/intégrer un siège rabattable à la plate-forme et/ou un de ses accoudoirs. Cela permettrait d'accueillir les personnes dont le handicap rend difficile l'embarquement et le débarquement avec le marchepied à l'avant de l'autobus. À ce jour, une solution potentielle n'a pas été déterminée.

CONCEPTION DE NOUVEAUX SIÈGES PRIORITAIRES À RANGEMENT FACILE :

La possibilité de rabattre et ranger les sièges prioritaires sous le plancher (comme dans les fourgonnettes de tourisme) est actuellement à l'étude. Si la conception proposée est faisable et remplit les exigences de sécurité fédérales, le concept peut être mis à l'essai dans un autocar autoroutier de GO dès 2013.

SYSTÈME D'ARRIMAGE RAPIDE DES AIDES À LA MOBILITÉ SUR ROUES :

Afin de réduire les temps d'embarquement et de débarquement des passagers dans des aides à la mobilité sur roues (AMR), GO Transit travaille avec des fabricants de fauteuils roulants et d'arrimage de passagers pour trouver une solution remplaçant le système d'arrimage existant à sept points d'ancrage. Si une solution acceptable est trouvée, GO Transit pourrait en amorcer l'installation sur ses nouveaux autobus à deux niveaux en 2013.

7. Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et normes associées

Le gouvernement de l'Ontario a adopté une nouvelle loi intitulée *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) en juin 2005. La LAPHO prévoit l'élaboration, la mise en œuvre et l'application des normes sur l'accessibilité en vue de réaliser la vision d'une province d'Ontario entièrement accessible d'ici 2025.

Pour la première fois au Canada, les normes sur l'accessibilité s'appliquent aux entreprises, aux organismes du secteur public, aux municipalités et au gouvernement provincial. Ces normes visent la suppression de barrières relatives à un grand éventail d'handicaps, d'un niveau physique, sensoriel, développemental et d'apprentissage et de santé mentale, conformément à la définition de l'handicap telle que définie dans le code des droits de la personne de l'Ontario.

Au cours de cette dernière année, des démarches importantes ont été adoptées visant à supprimer les barrières existantes partout en Ontario. L'objectif de cette section est de donner un aperçu général de la LAPHO et une mise à jour sur les évolutions des normes de l'accessibilité en vertu de cette loi.

7.1 PROCESSUS D'ÉLABORATION DE NORMES

La LAPHO énonce une approche unique d'élaboration de normes en formant des comités constitués de personnes handicapées, de représentants de diverses industries et de divers secteurs économiques et de ministères de l'Ontario. Les Comités d'élaboration des normes se composent de 50 % de personnes handicapées depuis 2007.

Comme l'indique la LAPHO, le ministère des Services sociaux et communautaires est responsable de la formation d'un Comité d'élaboration des normes pour chaque norme mentionnée dans la LAPHO. Le Comité d'élaboration des normes a pour responsabilité d'élaborer une proposition de norme et de déterminer les personnes ou les organismes qui doivent la respecter. Le processus d'élaboration des normes se déroule comme suit :

- le Comité d'élaboration des normes crée une ébauche de norme initiale conformément à son mandat et à son cadre de référence;

- la proposition initiale de norme est publiée pour une période d'examen public;

- le Comité d'élaboration des normes étudie les observations du public et révise l'ébauche de la norme qu'il soumettra au ministère pour examen; et

- au plus tard 90 jours après réception de la proposition de norme, le ministère décide de recommander ou non que la proposition de norme soit adoptée par règlement par le lieutenant gouverneur en conseil.

Après qu'un règlement ait été promulgué en vertu de la LAPHO, le Comité d'élaboration des normes étudiera la réglementation afin de réexaminer les objectifs d'accessibilité à long terme et de réviser les exigences du règlement, ou de recommencer le processus en élaborant une nouvelle norme ou une proposition de norme supplémentaire

7.1.1 DOMAINES VISÉS PAR L'ÉLABORATION DES NORMES

Jusqu'à ce jour, cinq normes sur l'accessibilité ont été élaborées aux termes de la LAPHO :

1. Service à la clientèle
2. Transport
3. Information et communications
4. Emploi
5. Milieu bâti

Le texte qui suit trace les grandes lignes de chacune des normes de la LAPHO et leur stade de développement actuel au mois d'août 2011 :

7.2 NORME D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Première norme sur l'accessibilité de l'Ontario, la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle est entrée en vigueur le 1er janvier 2008. Les exigences prévues par la loi sont décrites dans deux règlements de l'Ontario pris en application de la LAPHO : les Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07, lequel établit les exigences de la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle; et Dispense de l'obligation de déposer des rapports, Règlement de l'Ontario 430/07, laquelle dispense les organisations comptant moins de 20 employés (à moins qu'elle soit une organisation désignée du secteur public) de certains documents exigés par la norme.

Les Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle établissent les entreprises et autres organisations en Ontario qui doivent rehausser l'accessibilité de leur prestation de biens et de services aux personnes handicapées. En termes génériques, le règlement prescrit les mesures de conformité suivantes :

- Tout fournisseur de biens ou de services établit des politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de ses biens ou services aux personnes handicapées.
- Les organisations doivent donner accès aux animaux d'assistance et aux personnes de soutien.
- Les organisations doivent aviser le public de toute perturbation temporaire de leurs installations dont les personnes handicapées se servent normalement pour bénéficier de leurs biens et services.
- Les organisations doivent former les employés, les bénévoles, les mandataires ou toute personne qui traite avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte de l'organisation.
- Les organisations doivent établir un processus de rétroaction leur permettant de recevoir les observations des intéressés au sujet de la façon dont elles fournissent leurs biens ou leurs services aux personnes handicapées et de répondre à ces observations.
- Les organisations comptant au moins 20 employés doivent aviser les personnes à qui elles fournissent des biens ou des services que les documents exigés par le présent règlement sont disponibles sur demande.

- Lorsqu'une organisation est tenue de remettre un exemplaire d'un document à une personne handicapée, elle doit la lui remettre dans un format qui tient compte de l'handicap de la personne.

En plus de ces activités de conformité, les organisations comptant au moins 20 employés doivent aussi soumettre des rapports annuels de conformité au ministère des Services sociaux et communautaires, au plus tard le 31 mars de chaque année.

Metrolinx et GO Transit ont entrepris de nombreux projets d'accessibilité visant à se conformer au règlement au cours de 2009. Les précisions sur ces initiatives sont résumés dans un document intitulé « Metrolinx / GO Transit Accessible Customer Service Policy for Implementation of the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005 (AODA) » [Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de Metrolinx / GO Transit pour l'application de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)], lequel est disponible sur les sites Web de Metrolinx et de GO Transit (http://www.gotransit.com/public/fr/news/accessibleCSpolicy.aspx).

Des exemplaires imprimés de ce document sont également disponibles sur demande, ainsi que dans des formats accessibles.

7.3 NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES

Les Normes d'accessibilité intégrées, créées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), ont été déposées comme Règlement 191/11 le 3 juin 2011 et sont entrées en vigueur le 1er juillet 2011. Le règlement comprend des exigences d'accessibilité en ce qui concerne l'emploi, le transport, l'information et les communications et s'applique aux organisations du secteur public et du secteur privé en Ontario.

7.3.1 NORME D'ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

Cette partie du règlement vise à éliminer les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans le domaine de l'information et des communications. La proposition de norme énonce la façon dont les entreprises et les organisations pourraient être tenues de créer, de fournir et de recevoir de l'information et des communications de manière à ce qu'elles soient accessibles aux personnes handicapées.

7.3.2 NORME D'ACCESSIBILITÉ À L'EMPLOI

Comme le suggère son nom, cette partie du règlement vise à prévenir, identifier et éliminer les barrières auxquelles sont confrontées les personnes handicapées au niveau de tous les cycles de vie professionnels. La norme, qui s'appliquera à toutes les organisations en Ontario, établit des exigences spécifiques concernant le recrutement, le maintien en poste et les adaptations nécessaires pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

7.3.3 NORME D'ACCESSIBILITÉ POUR LE TRANSPORT

La norme proposée d'accessibilité pour le transport est la seule norme spécifique à une industrie élaborée aux termes de la LAPHO. Elle s'appliquerait à tous les réseaux de transport public, dont les métros, les autobus, les trains et les taxis.

Le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour le transport a commencé à se rencontrer au début de l'année 2006 afin d'élaborer et de rédiger une proposition de norme pour un transport accessible. Cette norme est la seule norme spécifique à un secteur, c'est-à-dire, elle s'adresse spécifiquement aux modes de transport qui relèvent de la compétence des gouvernements provincial et municipaux.

7.3.4 CONFORMITÉ AUX NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES

Les calendriers de conformité sont groupés selon le gouvernement provincial de l'Ontario, le secteur public de l'Ontario (petit et grand) et le secteur privé de l'Ontario (petit et grand). Metrolinx tombe dans le groupe du grand secteur public pour les calendriers de conformité.

Le Règlement 191/11 contient sept exigences auxquelles Metrolinx doit se conformer au plus tard le 1er juillet 2011 (la date d'entrée en vigueur du Règlement). Chacune des exigences est indiquée ci-dessous avec un résumé de notre état de conformité. Les exigences de conformité indiquées ci-dessous sont des interprétations abrégées basées sur les *Normes d'accessibilité intégrées*.

EXIGENCES DE CONFORMITÉ – AU 1ER JUILLET 2011

EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE	ÉTAPES VERS LA CONFORMITÉ	ÉTAT
35 Panne de l'équipement d'accessibilité • Prendre des mesures raisonnables pour répondre aux besoins des personnes handicapées quand l'équipement d'accessibilité d'un véhicule ne fonctionne pas et/ou qu'un service équivalent ne peut pas être fourni. • Réparer tout l'équipement d'accessibilité en panne dès que possible	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
39 Disposition transitoire : contrats existants • Les contrats existants pour l'achat de voitures et d'autobus signés avant le 1er juillet 2011 sont dispensés des exigences techniques présentées dans la norme	• GO Transit a des contrats existants pour l'achat de voitures et d'autobus dans les calendriers indiqués	Conforme
40 Disposition transitoire : véhicules existants • Tous les véhicules dans le parc actuel que le fournisseur du service de transport choisit de rénover doivent être adaptés afin de remplir les exigences techniques présentées par la norme, sauf si cela pourrait nuire à l'intégrité structurelle du véhicule	• Toutes les voitures et tous les autocars de GO Transit remplissent les exigences techniques de la norme.	Conforme

EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE	ÉTAPES VERS LA CONFORMITÉ	ÉTAT
46 Tarifs • Aucun fournisseur de services de transport en commun ne doit faire payer à une personne handicapée un tarif supérieur à celui que doit payer une personne non handicapée. • Rendre des options de paiement du tarif accessibles aux personnes handicapées.	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
48 Rangement des aides à la mobilité • Ranger les aides à la mobilité (p. ex. fauteuils roulants) et les accessoires à la mobilité (p. ex., cannes, ambulateurs) de manière sécuritaire dans la voiture ou l'autobus et à la portée de la personne handicapée, là où cela est possible • Aucuns frais ne peuvent être exigés de la personne handicapée pour le rangement des aides ou des accessoires à la mobilité.	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
51 a) Annonces avant la montée des passagers • Des annonces verbales du parcours, de la direction, de la destination ou du prochain arrêt important doivent être faites sur demande avant la montée des passagers.	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme

EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE	ÉTAPES VERS LA CONFORMITÉ	ÉTAT
52 a) Annonces à bord • Des annonces verbales des points de destination ou des arrêts disponibles le long du parcours doivent être faites à bord du véhicule pendant le parcours ou le fonctionnement du véhicule	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
62 a) Accessibilité, voitures ferroviaires • Veiller à ce qu'au moins une voiture par train soit accessible aux personnes handicapées utilisant une aide à la mobilité.	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme

EXIGENCES DE CONFORMITÉ – AU 1ER JANVIER 2012

EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE	ÉTAPES VERS LA CONFORMITÉ	ÉTAT
13 Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique • Tous les renseignements sur les procédures d'urgence et la sécurité publique mis à la disposition du public doivent être fournis sur demande en formats accessibles ou avec les aides à la communication appropriées	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme

EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE	ÉTAPES VERS LA CONFORMITÉ	ÉTAT
27 Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail • Les renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail demandés par un employé handicapé est disponible dans le format demandé. • L'employeur est au courant des besoins de mesure d'adaptation de tous les employés handicapés en cas d'urgence.	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
34 Disponibilité des renseignements sur l'équipement d'accessibilité, etc. • Les renseignements sur l'équipement et les options d'accessibilité des véhicules, parcours et services sont disponibles dans des formats accessibles.	• Conversion des renseignements existants à des formats accessibles	Conforme
37 Politiques en matière de protection civile et d'intervention d'urgence • Des politiques en matière de protection civile et d'intervention d'urgence sont prévues pour les personnes handicapées. • Les politiques sont mises à la disposition du public dans des formats accessibles.	• Examiner et modifier les procédures existantes selon les besoins.	Partiellement conforme

EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE	ÉTAPES VERS LA CONFORMITÉ	ÉTAT
44 Responsabilités générales • Les exploitants déploient l'équipement d'accessibilité à la demande des clients et veillent à ce que les personnes handicapées disposent d'assez de temps pour monter à bord et de s'y installer en toute sécurité • Les personnes handicapées bénéficient sur demande d'une aide pour l'embarquement, le débarquement et le rangement des aides ou des accessoires de mobilité	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
47 Arrêts des transports en commun • Débarquement des clients handicapées à l'endroit sécuritaire le plus proche disponible si leur arrêt désiré n'est pas accessible • Les exploitants signalent dans les plus brefs délais tout arrêt inaccessible ou présentant un obstacle provisoire à une autorité compétente	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
49 Sièges réservés • Chaque véhicule de transport public est doté de sièges clairement désignés comme étant réservés aux personnes handicapées. • Élaborer une stratégie de communication destinée à renseigner le public sur la raison d'être des sièges réservés.	• Modifier le contenu des autocollants des sièges réservés, selon les besoins. • Réviser les informations données sur le site Web de GO Transit et le guide d'accessibilité pour les usagers.	Partiellement conforme

EXIGENCES DE CONFORMITÉ – AU 1ER JANVIER 2013

EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE	ÉTAPES VERS LA CONFORMITÉ	ÉTAT
3 Établissement de politiques en matière d'accessibilité • Élaborer et mettre en œuvre des politiques régissant la façon d'atteindre l'objectif d'accessibilité en conformité avec ce règlement. • Les documents sont mis à la disposition du public dans des formats accessibles. • Déclaration de l'engagement de l'organisation à satisfaire en temps opportun les besoins des personnes handicapées.	• Créer des politiques d'accessibilité, selon les besoins. • Convertir les informations existantes à des formats accessibles. • Modifier la déclaration d'engagement existante, selon les besoins.	Pas conforme
4 Plans d'accessibilité • Établir des plans d'accessibilité pluriannuels décrivant les stratégies de conformité à ce règlement, y compris la préparation de rapports annuels. • Exiger l'affichage des plans et des rapports sur les sites Web et leur disponibilité dans des formats accessibles.	• Élargir le plan pluriannuel à tous les domaines de l'organisation	Partiellement conforme
5 Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations • Veiller à ce que les critères et les options d'accessibilité soient inclus dans les documents d'acquisition et soient pris en compte lors de l'acquisition de biens.	• Créer des politiques d'accessibilité, selon les besoins	Pas conforme

EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE	ÉTAPES VERS LA CONFORMITÉ	ÉTAT
6 Guichets libre-service • Incorporer des options d'accessibilité dans la conception, l'obtention et l'acquisition de guichets libre-service	• Incorporer davantage d'options d'accessibilité	Partiellement conforme
41 Plans d'accessibilité, services de transport classique • Élaborer un processus pour gérer et évaluer les observations des usagers et y donner suite (similaire au Règlement 429/07). • Tenir une assemblée publique annuelle donnant l'occasion de participer à l'examen du plan d'accessibilité et de le commenter	• Correspond à la pratique actuelle • Organiser une assemblée publique annuelle.	Partiellement conforme
43 Plans d'accessibilité, services de transport classique et adapté • Décrire dans le plan d'accessibilité les mesure prévues pour réparer les véhicules et faire face aux défaillances de l'équipement d'accessibilité.	• Incorporer les procédures existantes dans le plan	Partiellement conforme
45 Moyen de transport de remplacement accessible • Offrir un moyen de transport de remplacement accessible aux personnes handicapées qui, en raison de leur handicap, ne peuvent pas utiliser les services de transport classique locaux.	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme

EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE	ÉTAPES VERS LA CONFORMITÉ	ÉTAT
50 Perturbations du service • Pendant une perturbation du service qui est connue à l'avance, mettre à la disposition des personnes handicapées des moyens de transport de remplacement accessibles. • Pendant une perturbation du service qui est connue à l'avance, en informer le public d'une manière accessible	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
53 Exigences relatives aux barres d'appui, etc. • Prévoir des barres d'appui et des mains courantes partout dans le véhicule pour aider les personnes handicapées.	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
54 Planchers et surfaces revêtues de moquette • Fournir à bord des véhicules de transport public des planchers antidérapants et produisant un éblouissement aussi minime que possible. Si les planchers sont revêtus de moquette, elle doit être composée de fibres coupées ou bouclées fermes, courtes et de longueur égale et solidement fixée au plancher.	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
55 Espaces réservés aux aides à la mobilité • Prévoir deux espaces réservés aux aides à la mobilité à bord des véhicules de transport public, en conformité avec les dimensions spécifiées dans le règlement	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme

EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE	ÉTAPES VERS LA CONFORMITÉ	ÉTAT
56 Dispositifs de demande d'arrêt et d'intervention d'urgence • Veiller à la présence un peu partout dans le véhicule de dispositifs de demande d'arrêt. • Veiller à la présence un peu partout dans le véhicule de dispositifs d'intervention d'urgence	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
57 Dispositifs lumineux • Offrir un éclairage adéquat à toutes les portes d'accès pour les passagers dans les véhicules de transport public	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
58 Signalisation • Offrir dans les véhicules une signalisation qui est positionnée de façon homogène, comporte une surface antireflet, offre un grand contraste et est visible au point de montée	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
59 Lifting devices, etc. • Équiper les véhicules de transport public de dispositifs de levage avec les éléments de sécurité appropriés	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
60 Marches • Veiller à ce que les marches des véhicules de transport public soient uniformes et équipées des éléments de sécurité appropriés.	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme

EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE	ÉTAPES VERS LA CONFORMITÉ	ÉTAT
61 Signaux visuels et sonores • Veiller à ce que les rampes d'accès et/ou les dispositifs de levage des véhicules de transport public soient équipés des éléments de sécurité appropriés.	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
62 b) Accessibilité, voitures ferroviaires • Veiller à ce que la voiture ferroviaire accessible aux aides à la mobilité soit dotée de toilettes accessibles aux aides à la mobilité.	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme

Exigences de conformité – au 1er janvier 2014

EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE	ÉTAPES VERS LA CONFORMITÉ	ÉTAT
7 Formation • Veiller à ce que tout le personnel, tous les bénévoles et toutes les personnes offrant des services au nom d'une organisation reçoivent une formation appropriée à leurs fonctions sur les exigences des normes d'accessibilité énoncées dans le règlement et sur les dispositions du Code des droits de la personne et à ce que cette formation soit inscrite dans les dossiers.	• Programme de formation à élaborer et à fournir	Pas conforme

EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE	ÉTAPES VERS LA CONFORMITÉ	ÉTAT
11 Processus de rétroaction • Élaborer et mettre en œuvre des processus pour recevoir des observations et y répondre et veiller à ce que ces processus soient accessibles aux personnes handicapées ou fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication	• Élaborer un plan de travail et un budget.	Pas conforme
14 a) Sites et contenus Web accessibles • Veiller à ce que les sites Web soient conformes à WCAG 2.0 (niveau A).	• Les sites Web existants dépassent cette exigence	Conforme
22 Recrutement, dispositions générales • Aviser le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant le processus de recrutement.	• Examiner et modifier les procédures existantes, selon les besoins	Partiellement conforme
23 Recrutement, processus d'évaluation ou de sélection • Aviser les candidats s'ils sont sélectionnés au processus d'évaluation que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande. • Veiller à consulter le candidat demandant une mesure d'adaptation afin de lui fournir ou faire fournir la mesure d'adaptation qui lui est la plus appropriée.	• Examiner et modifier les procédures existantes, selon les besoins.	Partiellement conforme

EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE	ÉTAPES VERS LA CONFORMITÉ	ÉTAT
24 Avis aux candidats retenus • Aviser le candidat retenu des politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
25 Renseignements sur les mesures de soutien • Informer tous les employés des mesures actuelles de soutien aux employés handicapés et de tout changement apporté à ces politiques. • Veiller à ce que les nouveaux employés soient informés de ces politiques dès que possible	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
26 Formats accessibles et aides à la communication pour les employés • Veiller à ce que tous les renseignements dont un employé a besoin pour faire son travail et mis à la disposition de tous les employés soient fournis aux employés handicapés dans un format accessible. • Veiller à ce que l'employé soit consulté sur le format ou l'aide à la communication dont il a besoin	• Examiner et modifier les procédures et les documents existants, selon les besoins.	Partiellement conforme
28 Plans d'adaptation individualisés et documentés • Veiller à ce que les plans d'adaptation individualisés soient documentés et comprennent les éléments énoncés dans le règlement.	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme

EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE	ÉTAPES VERS LA CONFORMITÉ	ÉTAT
29 Processus de retour au travail • Veiller à ce qu'un processus de retour au travail soit en place pour les employés retournant au travail et exigeant des mesures d'adaptation liées à leur handicap	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
30 Gestion du rendement • Veiller à ce que les besoins d'accessibilité de l'employé soient pris en compte lors du processus de gestion du rendement.	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
31 Perfectionnement et avancement professionnels • Veiller à ce que les employeurs tiennent compte des besoins d'accessibilité lors de l'offre de possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
32 Réaffectation • Veiller à ce que les activités de réaffectation tiennent compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés.	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme

EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE	ÉTAPES VERS LA CONFORMITÉ	ÉTAT
36 Formation dans le domaine de l'accessibilité • Fournir une formation particulière aux employés sur l'utilisation sécuritaire de l'équipement d'accessibilité, les modifications acceptables aux procédures en cas d'obstacle temporaire et les mesures de protection civile et d'intervention d'urgence. • Tenir à jour un dossier de formation pour tous les employés	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme
38 Tarifs, personnes de soutien • Éliminer le tarif pour une personne de soutien accompagnant un passager handicapé dans les services de transport classique ou adapté. • Créer des critères pour désigner de manière appropriée les personnes de soutien. • Évaluer les candidats et fournir des pièces d'identification concernant le besoin de se faire accompagné par une personne de soutien lors de l'utilisation des transports en commun.	• Correspond à la pratique actuelle	Conforme

Exigences de conformité – au 1er janvier 2015

EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE	ÉTAPES VERS LA CONFORMITÉ	ÉTAT
12 Formats accessibles et aides à la communication • Fournir ou faire fournir sur demande toutes les informations en formats accessibles. • Veiller à ce que le public soit au courant des formats que l'organisation fournira et qu'il n'y a pas de frais pour leur obtention	• Élaborer un plan de travail et un budget.	Pas conforme

Exigences de conformité – au 1er janvier 2017

EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE	ÉTAPES VERS LA CONFORMITÉ	ÉTAT
51 b) Annonces avant la montée des passagers • Des annonces automatiques avant la montée des passagers du parcours, de la direction, de la destination ou du prochain arrêt important doivent être faites, sur demande	• Travaux en cours	Pas conforme
52 b) Annonces à bord • Des annonces automatiques à bord des points de destination ou des arrêts disponibles le long du parcours doivent être faites pendant le fonctionnement du véhicule.	• Travaux en cours	Pas conforme

Exigences de conformité – au 1er janvier 2020

EXIGENCE RÉGLEMENTAIRE	ÉTAPES VERS LA CONFORMITÉ	ÉTAT
14 b) Sites et contenus Web accessibles • Veiller à ce que les sites Web soient conformes à WCAG 2.0 (niveau AA).	• Les sites Web existants satisfont cette exigence.	Conforme

Metrolinx, en collaboration avec d'autres organismes de transport en commun, travaille avec le gouvernement pour développer des lignes directrices de mise en application destinées à aider les organisations réglementées à se conformer au règlement. Il est cependant impossible de donner pour l'instant une date de publication du document définitif.

7.4 NORME D'ACCESSIBILITÉ AU MILIEU BÂTI

La norme d'accessibilité au milieu bâti est la norme la plus développée des normes de la LAPHO à ce jour. La norme vise à éliminer les barrières auxquelles sont confrontées les personnes handicapées dans l'environnement physique, incluant plus de 70 éléments tels que les édifices et les installations, les trottoirs, les parcs, les aires de stationnement, le logement, les parcs d'attractions et bien plus encore.

Le Comité d'élaboration des normes au milieu bâti élabore la proposition initiale de norme depuis 2007. La proposition de norme a été publiée pour sa période d'examen public obligatoire du 14 juillet au 16 octobre 2009. Elle compte environ 300 pages, ainsi qu'un document complémentaire contenant des illustrations techniques. La proposition de norme s'appliquerait à la fois aux secteurs public et privé, avec obligation de conformité pour toute nouvelle construction, rénovation importante, changement d'utilisation et modification d'installations et éléments existants. Bien que la proposition de norme élaborée par le Comité d'élaboration des normes comprenne des exigences en matière de rénovation et de logement,

le site Web du ministère des Services sociaux et communautaires y a apporté la clarification suivante :

> « Le cadre de référence du comité énonce que cette norme est axée sur la prévention de barrières à l'avenir. Aux termes de la proposition de norme, tous les nouveaux édifices et les édifices subissant des rénovations importantes devront satisfaire aux exigences proposées si la norme est adoptée à titre de loi.
>
> Le gouvernement n'a pas l'intention d'obliger tous les édifices existants en cours de rénovation à satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la norme définitive d'accessibilité au milieu bâti. En outre, le gouvernement n'a pas l'intention d'obliger les Ontariens à rendre leur maison existante ou nouvelle accessible conformément aux dispositions de la norme définitive d'accessibilité au milieu bâti. »

On prévoit que les exigences concernant le logement et la rénovation seront abordées à l'avenir au moyen de processus distincts de comités d'élaboration de normes.

Une version définitive de la norme a été soumise au ministère des Services sociaux et communautaires aux fins d'intégration à la législation.

7.5 PARTICIPATION DE GO TRANSIT

GO Transit a reconnu l'impact important que la LAPHO pourrait avoir sur ses clients ainsi que sur toutes les activités des services de l'organisme et s'est activement impliqué dans le processus d'élaboration de normes.

GO Transit a participé au Comité d'élaboration des normes pour le transport et a collaboré avec le « *Transit Industry Resource Group* » [Groupe ressource commun pour l'industrie du transport en commun], qui se compose de chefs de file et de cadres supérieurs des fournisseurs de services de transport en commun de part et d'autre de la province, en vue de fournir des commentaires et d'évaluer les possibilités de chacune des propositions de norme, ainsi que leur impact, pendant leur phase respective d'élaboration.

Le Groupe ressource a préparé des réponses détaillées à chacune des normes de la LAPHO au cours de leur période respective d'examen public. Chacune de ces soumissions a été approuvée par l'administrateur délégué de GO Transit / le vice-

président exécutif de Metrolinx, puis soumise au sous-ministre des Transports aux fins d'examen et de renvoi au ministre des Services sociaux et communautaires.

Tel qu'indiqué, Metrolinx et GO Transit ont également entrepris de nombreux projets importants au cours de 2009 pour répondre à ses obligations aux termes des Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle.

En vertu de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, les organisations du secteur public dont les ministères provinciaux, les municipalités, les hôpitaux, les conseils scolaires, les collèges, les universités et les organismes de transport public sont encore tenus de préparer un plan d'accessibilité annuel et de mettre ce plan à la disposition du public.

7.6 RÉSUMÉ

Metrolinx continue à souscrire pleinement aux objectifs et aux buts de la LAPHO. L'élimination des barrières améliore la qualité de vie de toutes les personnes dans la communauté, quels que soient leur âge ou leurs capacités.

8. Annexes

A) ANNEXE 1

PLAN À LONG TERME POUR LES FUTURES GARES ACCESSIBLES

Fiscal Year	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17
Lakeshore West Corridor					
Long Branch Station				A	
Mimico Station					A
Lakeshore East Corridor					
Eglinton Station			A		
Milton Corridor					
Kipling Station				A	
Georgetown Corridor					
Georgetown Station				A	
Bloor Station				A	
Bus Terminals					
Scarborough Town Centre Terminal				A	

Legend
A Fiscal Year to be Made Accessible

Source: GO Transit 10-Year Capital Program

B) ANNEXE 2

Caractéristiques d'un accès facilité des gares

Les caractéristiques d'un accès facilité ont été incorporées dans toutes les gares ferroviairesF et tous les terminus d'autobus de GO Transit en tant que pratique de conception standard :

1. passages pour piétons tracés et marquages au sol;
2. places de stationnement accessibles et aires d'embarquement désignées;
3. trottoirs avec bateaux de trottoir en vue d'un accès facilité;

4. bancs dans les gares et abris désignés sur les quais de train et d'autobus, les parc-o-bus et les aires de dépose-minute;
5. escaliers avec des dispositifs accessibles, tels que des nez de marche antidérapants aux couleurs contrastées, des mains courantes et surfaces tactiles au sol détectables à l'approche des marches;
6. mécanismes automatiques de portes et cornières de porte pour toutes les trajectoires intérieures désignées accessibles;
7. toilettes accessibles;
8. grilles à air de plancher compatibles avec l'utilisation de cannes ou de béquilles et caillebotis à l'écart de la circulation piétonnière principale;
9. guichets de billetterie à accès facile et systèmes accessibles de communication vocale accessibles aux billetteries;
10. illumination accrue à proximité des zones d'embarquement des passagers et des aires d'attente;
11. aires accessibles au niveau des voies d'arrêt d'autobus et des quais;
12. signalisation pour l'orientation dans les gares;
13. système de sonorisation;
14. ascenseurs avec dispositifs accessibles, là où la gare ou les installations nécessitent un ascenseur; et
15. Quai ferroviaire accessible surélevé (mini-quai)

Source : *GO Transit Design Requirements Manual* [Guide des critères de conception de GO Transit]

Ces caractéristiques s'appliquent également aux aires de la gare Union utilisées par GO Transit (p. ex. le hall de GO Transit, la billetterie, le centre de service à la clientèle, les ascenseurs de GO Transit, les quais des trains et les entrées du bâtiment). En outre, ces caractéristiques ont été incorporées aux normes de conception des gares de GO Transit.