

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx 2020



État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx 2020

Remerciements

Nous tenons à souligner les efforts des membres actuels et anciens du Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) de Metrolinx pour leur précieuse contribution à nos activités de planification de l'accessibilité.

1. Introduction

Le rapport 2020 sur l'état de l'accessibilité fournit une mise à jour du plan pluriannuel d'accessibilité de Metrolinx pour 2018-2019, et reflète les efforts de Metrolinx jusqu'à le 31 décembre 2020. Metrolinx, un organisme de la Couronne de la province de l'Ontario sous la responsabilité du ministère des transports, exploite GO Transit, PRESTO et Union Pearson (UP) Express.

Ce rapport d'étape répond aux obligations légales de Metrolinx en vertu des normes d'accessibilité intégrées de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) de publier une mise à jour annuelle du plan d'accessibilité pluriannuel. Les plans d'accessibilité pluriannuels de Metrolinx et d'autres documents de planification de l'accessibilité sont disponibles sur le site Web de Metrolinx à l'adresse suivante :

<http://www.metrolinx.com/fr/aboutus/accessibility/default.aspx>

Metrolinx, y compris ses divisions opérationnelles, reste déterminée à poursuivre ses plans pour assurer la conformité à la LAPHO. Des améliorations continuent à être apportées pour supprimer les obstacles afin que les services soient plus pratiques et plus faciles à utiliser pour tous les clients, y compris ceux qui sont handicapés. Metrolinx sera en conformité avec les futures exigences réglementaires lorsqu'elles entreront en vigueur. Plus généralement, Metrolinx s'efforcera d'améliorer l'expérience client pour tous, plutôt que de se concentrer uniquement sur ce qui est nécessaire pour se conformer à la LAPHO.

Metrolinx est guidée par la déclaration d'engagement suivante sur l'accessibilité de l'entreprise :

Metrolinx s'engage à faire en sorte que ses services et ses activités soient accessibles à tous ses clients et employés conformément à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), et à travailler avec ses partenaires de la RGTH (région du Grand Toronto et de Hamilton) pour planifier, construire et exploiter un système de transport intégré et accessible. L'organisation travaillera avec diligence pour supprimer les obstacles existants à l'accès, éviter de créer de nouveaux obstacles, et fera preuve de leadership, en consultant largement et en intégrant les meilleures pratiques pour améliorer l'accessibilité de ses services.

Voici quelques exemples de réalisations clés depuis le plan pluriannuel 2018-2019 :

- Terminer les travaux et ouvrir la nouvelle station d'autobus accessible de la gare Union;
- Achèvement d'importants travaux de rénovation à la gare GO de Cooksville à Mississauga, qui comprennent diverses améliorations de l'accessibilité;

- Modernisation des ascenseurs et installation de dalles indicatrices d'attention tactile le long des quais de diverses gares GO;
- Environ 50 arrêts de d'autobus supplémentaires desservis par GO Transit ont été rendus accessibles;
- Le déploiement de nouveaux dispositifs de paiement des tarifs PRESTO améliorés (en gare et à bord des autobus) pour GO Transit, UP Express, York Region Transit, Durham Region Transit, Brampton Transit, MiWay, Oakville Transit, Burlington Transit et Hamilton Street Railway (HSR). Ces nouveaux dispositifs de paiement ont été conçus avec des caractéristiques d'accessibilité améliorées
- Les applications PRESTO accessibles pour Android et iPhone ont été mises à jour pour inclure le chargement CCP et la consultation du solde pour iPhone et Google Pay pour Android.

Voici quelques exemples de domaines clés et de réalisations prévues pour l'année à venir :

- Terminer les travaux et ouvrir la nouvelle station d'autobus de Kipling pour les autobus GO Transit et MiWay (Mississauga Transit). La nouvelle station comprendra également une passerelle pour piétons accessible vers le quai de la gare GO de Kipling, ce qui signifie que cette gare comprendra un parcours sans obstacle vers le quai au début de l'année 2021.
- Amélioration de l'accessibilité (nouvelles dalles d'avertissement tactiles, modernisation des ascenseurs) dans de nombreuses gares accessibles de GO;
- L'introduction d'une nouvelle gare GO à Richmond Hill/Aurora (Bloomington);
- Poursuite des travaux sur les nouveaux projets de métro léger Eglinton Crosstown et Finch West à Toronto;
- Poursuite des travaux avec les municipalités pour convertir les arrêts d'autobus municipaux sur rue afin d'accueillir tous les autobus GO;
- Davantage de nouveaux autobus à deux étages "Super-Lo" ont été ajoutés à la flotte, avec des rampes moins profondes et plus résistantes pour faciliter l'embarquement, et des zones d'arrimage plus larges pour les aides à la mobilité sur roues.
- De nouvelles options de paiement des tarifs PRESTO accessibles, notamment la nouvelle application PRESTO E-Tickets pour iOS/Android et la possibilité de payer par carte de crédit ou de débit sur UP Express
- Mise en œuvre et adoption rapides de la nouvelle norme de conception universelle Metrolinx.

2. Réalisations et activités prévues en matière d'accessibilité

Metrolinx, GO Transit, PRESTO et UP Express ont continué à apporter des améliorations aux services existants et prévus.

Cette section examinera à la fois les réalisations en matière d'accessibilité et les activités prévues dans les catégories planification et conception, construction et exploitation, et entretien.

2.1. Planification et conception

2.1.1. Metrolinx

- 2.1.1.1. Metrolinx travaille avec la Ville de Toronto et la Toronto Transit Commission (TTC) sur un essai de navette de transport automatisé (également appelé véhicule autonome ou VA) qui offrira une option de trajet partagé du premier au dernier kilomètre pour les clients qui se rendent à la gare GO de Rouge Hill à Scarborough et en reviennent. Les VA seront accessibles, y compris une rampe pour monter à bord du véhicule, et des informations sonores et visuelles sur le prochain arrêt. Il y aura également un accompagnateur à bord pour fournir une assistance aux clients.
- 2.1.1.2. Metrolinx continue de collaborer avec les fournisseurs municipaux de services de transport en commun spécialisés dans la RGTH afin d'améliorer les déplacements transfrontaliers des clients handicapés. En raison de la nouvelle pandémie de coronavirus (COVID-19), le principal domaine d'action pour 2020 a été la modification des services et des procédures afin de garantir la sécurité et la santé des clients et du personnel. Il s'agit par exemple de réduire le nombre de clients dans chaque véhicule de transport spécialisé, d'améliorer les pratiques de nettoyage et de désinfection, et d'encourager le personnel et les clients à utiliser des équipements de protection individuelle. Outre COVID-19, d'autres domaines clés ont été privilégiés, à

savoir la réduction des temps d'attente pour les transferts transfrontaliers, l'amélioration des réservations transfrontalières et une coordination plus étroite entre le transport spécialisé et le transport conventionnel. Les discussions entre les prestataires de services ont récemment abouti à une meilleure harmonisation de la terminologie utilisée par la personne de soutien dans toutes les agences, et à un accord sur les critères minimums à respecter pour les lieux de transfert transfrontalier.

- 2.1.1.3. Les six principes de conception suivants sont des valeurs primordiales qui informent et guident l'élaboration des normes de conception de Metrolinx et intègrent les aspects physiques, numériques et humains du voyage du client final : Sans heurt, intuitif, inclusif, sûr, fiable et réfléchi.

2.1.2. GO Transit

- 2.1.2.1. De nouvelles gares accessibles seront ajoutées au réseau ferroviaire GO Transit grâce à la stratégie des collectivités axées sur le transport en commun, axée sur le marché. À ce jour : les promoteurs travaillent avec Metrolinx pour construire une nouvelle gare GO à l'hippodrome de Woodbine, dans le corridor de Kitchener, et une nouvelle gare à Mimico, dans le corridor de Lakeshore West.
- 2.1.2.2. Des informations supplémentaires sur les caractéristiques d'accessibilité des gares GO ainsi que des descriptions de certaines gares seront ajoutées au site Web GO. Des informations sur les itinéraires accessibles alternatifs seront également fournies afin que les clients sachent quelles sont les options disponibles dans le cas où un ascenseur serait mis hors service le long de l'itinéraire accessible principal.

2.1.3. PRESTO

- 2.1.3.1. PRESTO collabore avec UP Express pour lancer paiements ouverts PRESTO, la

possibilité de voyager en utilisant une carte de crédit ordinaire (VISA, Mastercard, American Express) ou une carte de débit Interac au lieu d'une carte PRESTO. Cela signifie que les résidents, les voyageurs d'affaires et les touristes pourront tous utiliser une carte de paiement déjà dans leur portefeuille, plutôt que d'avoir à apprendre comment acheter et charger une carte PRESTO. Les paiements ouverts PRESTO fonctionneront avec les caractéristiques d'accessibilité des appareils de paiement de tarifs PRESTO, y compris le mode audio enfichable sur l'appareil dans la gare. Paiements ouverts PRESTO comprendra également des fonctionnalités Web et applicatives, qui seront également conçues et testées pour garantir l'accessibilité.

- 2.1.3.2. En collaboration avec la TTC, PRESTO a commencé en janvier 2020 à installer une solution appelée "Mobile Fare Processing Application" (application de traitement des tarifs) dans les taxis berlins engagés pour soutenir les Wheel-Trans. Plus de 1600 taxis sont désormais capables de traiter les paiements par carte PRESTO pour les clients du Wheel-Trans et leurs compagnons. PRESTO travaille avec d'autres organismes de transport en commun qui utilisent PRESTO pour permettre à leurs parcs d'accessibilité sous contrat.

2.1.4. Transport léger sur rail

- 2.1.4.1. Les projets de TLR de Finch West et Hurontario avance, et devraient ouvrir en 2023 et 2024, respectivement. Les exigences en matière de conception accessible seront respectées pour ces projets.

2.1.5. Métros

- 2.1.5.1. Metrolinx a assumé la responsabilité de la planification et de la conception de nouveaux

projets de métro. Parmi les nouvelles lignes de métro/extensions prévues, on peut citer Le projet de prolongement vers l'ouest de la ligne de métro Eglinton Crosstown, Ontario Line, le projet de prolongement de la ligne de métro de Scarborough, et le projet de prolongement de la ligne de métro Yonge NorthNorthN. La conception des gares sera conforme à la norme de conception universelle Metrolinx et intégrera les enseignements tirés des projets de TLR. En outre, de nouvelles normes de conception sont en cours d'élaboration, qui porteront sur les caractéristiques d'accessibilité des gares et des véhicules.

2.2. Construction

2.2.1. GO Transit

2.2.1.1. Les travaux sont en cours dans les nouvelles gares suivantes est en cours :

- La gare de Bloomington (Richmond Hill/Aurora), sur la ligne Richmond Hill - la nouvelle gare accessible comprendra un bâtiment de gare avec un stationnement, un quai équipé d'un système de fonte de neige et d'abris chauffés, une ceinture de trafic pour autobus, un dépose-minute, et une piste cyclable et des abris pour vélos avec accès direct au quai. La gare devrait être achevée et prête à fonctionner en 2021.
- La gare Confederation (Hamilton), sur la ligne Lakeshore West - la gare a commencé à recevoir un service d'autobus fin 2019 avec environ 60 places de stationnement disponibles sur le côté nord du site. En même temps, la conception et la construction d'une gare ferroviaire en libre-service se poursuivent. La portée révisée de la gare de la Confédération a fait l'objet d'un appel d'offres public en avril 2020 et comprend : un quai en îlot avec des auvents et un quai accessible; un tunnel pour piétons; un accès direct par

escalier du quai à la promenade Centennial; et environ 150 places de stationnement. Le calendrier de construction sera confirmé après l'attribution du contrat.

- La gare de Mount Dennis (Toronto), sur la ligne de Kitchener - cette nouvelle plaque-tournante accessible reliera le service GO Transit de Kitchener, qui fonctionne dans les deux sens toute la journée, à l'aéroport via UP Express, le futur LRT Eglinton Crosstown et les autobus de la TTC. Elle offrira 120 places de stationnement pour vélos, dont 80 places intérieures, ainsi qu'une aire de débarcadère. L'ouverture de la gare est prévue pour 2022.

2.2.1.2.

Les progrès se sont poursuivis pour rendre le service ferroviaire de GO accessible dans les quatre autres gares GO non accessibles et une partiellement accessible. Dans la plupart des cas, les améliorations des gares sont réalisées dans le cadre du programme d'investissement GO Expansion. Comme le programme d'expansion de GO continue d'évoluer, la portée et le calendrier des projets sont susceptibles de changer.

- La gare d'Eglinton, sur la ligne Lakeshore East - la construction et l'installation de nouvelles rampes et de nouveaux ascenseurs sur chaque quai devrait créer une gare accessible d'ici le printemps 2023.
- La gare de Georgetown, sur la ligne de Kitchener - un projet provisoire d'amélioration de l'accessibilité permettant à la plupart des voyages en train de fournir un service accessible à la gare a été achevé à l'été 2015. L'achèvement d'une gare accessible est prévu pour la fin de l'année 2024.
- Gare de Kipling, sur la ligne de Milton - la construction d'une nouvelle voie sans obstacle vers le quai du train GO devrait être achevée au début de l'année 2021. La gare rénovée offrira une nouvelle connexion accessible entre les services GO et TTC, et comprendra une nouvelle station d'autobus accessible pour GO Transit et

MiWay (Mississauga Transit). L'itinéraire sans obstacle entre le quai du train GO et la station d'autobus passera par une nouvelle passerelle pour piétons au-dessus du corridor ferroviaire.

- Gare de Long Branch, sur la ligne Lakeshore West - la gare va subir une reconstruction complète comprenant des ascenseurs, un nouveau bâtiment de gare, de nouveaux quais, de nouveaux abris ainsi que diverses initiatives pour améliorer l'expérience des clients. Une nouvelle voie de circulation sans obstacle vers les quais (via un nouveau tunnel) devrait être terminée d'ici la fin 2024.
- La gare de Mimico, sur la ligne Lakeshore West - les améliorations prévues devrait d'offrir un nouveau chemin de circulation sans obstacle jusqu'au quai (via un nouveau tunnel) d'ici la fin 2024. Metrolinx cherche également à conclure un accord avec une tierce partie pour un développement à usage mixte de la gare, qui comprendrait un nouveau bâtiment, un stationnement et d'autres aménagements pour les clients, dans le cadre du programme des communautés axées sur le transport en commun.

2.2.1.3. Les caractéristiques de conception des gares accessibles continuent d'être ajoutées/améliorées dans le cadre des rénovations des gares GO. En voici quelques exemples :

- Nouvelles dalles jaunes d'avertissement tactile (dôme tronqué) sur toute la longueur des quais, pour définir le bord du quai.
 - En 2020, de nouvelles tuiles ont été installées dans les gares suivantes : Ajax, Allandale, Barrie South, Bloor, Erindale, Lisgar, Mt. Pleasant, Newmarket, Old Cummer et Oshawa.
 - Pour 2021, la liste des gares est encore en cours de finalisation.
- Un programme de modernisation des ascenseurs qui améliorera la performance des

ascenseurs existants, en remplaçant les pièces qui ont atteint la fin de leur durée de vie. Le programme permettra d'obtenir des ascenseurs plus efficaces et plus fiables.

- En 2020, les ascenseurs ont été modernisés dans les gares suivantes : Ajax, Oakville.
- Pour 2021, la liste des gares est encore en cours de finalisation.

2.2.1.4. Il existe 30 parc-o-bus GO Transit qui sont accessibles. Les installations de Dundas Street et de l'autoroute 407 à Burlington ont été modernisées et agrandies, et d'autres améliorations seront apportées.

2.2.1.5. GO Transit travaille avec les municipalités pour convertir les arrêts d'autobus municipaux sur rue afin de pouvoir accueillir tous les autobus GO. D'ici à la fin de 2020, il est prévu de rendre accessibles environ 53 arrêts partagés supplémentaires. D'ici la fin 2021, il est prévu de rendre accessibles 150 arrêts supplémentaires.

2.2.1.6. D'autres autobus à double étage à plancher surbaissé « Super-Lo » continuent d'être ajoutés au parc d'autobus GO. Ces autobus remplacent progressivement les anciens autobus équipés d'ascenseurs. De 2018 à 2021 environ, le parc d'autobus GO passera de la moitié à près des deux tiers d'autobus à plancher surbaissé.

2.2.1.7. Metrolinx a élaboré une nouvelle norme de conception de l'orientation afin de mieux harmoniser l'orientation et la signalisation dans toute la zone de service de Metrolinx, y compris pour les services municipaux. Une nouvelle signalisation reflétant mieux la norme de conception des panneaux d'orientation a été installée à divers endroits autour de la gare Union, y compris sur certains quais et dans le York Concourse.

2.2.2. PRESTO

2.2.2.1. PRESTO est sur le point de terminer une activité de mise à jour des appareils pour remplacer les anciens appareils de paiement des tarifs PRESTO (dans les

gares et dans les autobus) pour GO Transit, UP Express et les agences municipales de transport en commun du réseau 905. L'installation devrait être terminée d'ici la fin de 2020. L'équipement rénové comprend les caractéristiques d'accessibilité suivantes :

- Un écran d'information lumineux à fort contraste comportant de grands symboles colorés (coche verte contre « X » rouge) ainsi que des informations complémentaires en noir sur blanc (par exemple, le tarif, le solde, le temps restant);
- Indicateurs tactiles de la région (cercle en relief);
- Indicateur tactile de la région à code à barres (rectangle surélevé);
- Des tonalités audio pour indiquer de manière non visuelle si la carte de l'utilisateur du transport en commun a été acceptée ou refusée
- Les appareils en gare comprennent également un mode audio bilingue enfichable.

2.2.2.2. PRESTO a récemment lancé une nouvelle application PRESTO E-Tickets pour iOS/Android avec le soutien de Hamilton Street Railway (HSR) et de la vente de billets de Durham Region Transit. Cette application accessible permet aux clients d'acheter des billets électroniques (adulte, personne âgée, étudiant, etc.) avec une carte de crédit avant leur voyage, qu'ils activent ensuite avant de monter dans le véhicule. Les améliorations prévues comprennent le soutien à des agences de transport en commun supplémentaires et à une fonction permettant d'envoyer des billets entre les clients.

2.2.3. Transport léger sur rail

- 2.2.3.1. La construction de la ligne de métro léger Eglinton Crosstown a progressé et son ouverture est prévue pour la fin de l'année 2022. La construction des stations de métro et des arrêts au niveau du sol est en bonne voie. Toutes les gares et tous les arrêts seront accessibles lorsque Eglinton Crosstown sera mis en service.

2.3. Exécution et opérations

2.3.1. Metrolinx

- 2.3.1.1. Un système régional d'information des voyageurs en transit (Triplinx), développé en collaboration avec les agences de transit de la RGTH, a été lancé en avril 2015 afin de faciliter l'utilisation du transport en commun pour se déplacer dans la RGTH. Triplinx est une source unique d'informations sur les transports en commun, à commencer par un planificateur de trajet, des horaires et d'autres informations sur les services de transport en commun. Triplinx est disponible sur le site Triplinx.ca, dispose d'une application iOS et Android, et est intégré à plusieurs sites Web d'agences de transport en commun, ainsi que sur iPhone, Android et Windows. Triplinx s'est fixé comme priorité de satisfaire aux exigences de la LAPHO en matière d'accessibilité du Web et de s'assurer, par des tests approfondis, que le site Web et les applications sont facilement utilisables par les clients handicapés, y compris les fonctionnalités telles que les versions texte seules accessibles des pages Web de Triplinx grâce à des lecteurs d'écran. Triplinx fournit des informations de voyage utiles aux clients handicapés, notamment la possibilité de sélectionner des itinéraires et des arrêts accessibles aux fauteuils roulants. Dès le début de l'année 2020, Triplinx a commencé à prendre en charge les informations d'alerte en temps réel pour GO Transit.
- 2.3.1.2. En raison des limites imposées aux rassemblements publics par COVID-19, le personnel de Metrolinx n'a pas participé aux événements de sensibilisation à l'accessibilité en personne en 2020, dont la plupart ont été annulés ou transformés en événements virtuels.

2.3.2. GO Transit

- 2.3.2.1. L'accessibilité est un élément important de la conception de la nouvelle station d'autobus de la gare Union, qui a ouvert le 5 décembre 2020. La station d'autobus occupe les deux premiers étages d'une nouvelle tour de bureaux à l'angle nord-est de Bay Street et Lakeshore Boulevard West dans le centre-ville de Toronto. Elle comprend des dispositifs d'accessibilité tels que :
- Des ascenseurs près des entrées principales aux extrémités nord et sud;
 - Un nombre croissant d'enseignes numériques à la hauteur des yeux/accessibles indiquant les départs;
 - Des affichages tactiles sur les rampes pour fournir des informations d'orientation en texte surélevé et en braille;
 - Des interphones intégrant un dispositif audio à boucle d'induction;
 - Des ouvre-portes verticaux pour les portes automatiques qui permettent d'actionner la porte à l'aide d'une main/d'un bras ou avec une béquille, une cane ou depuis le repose-pieds d'un fauteuil roulant; et
 - Des tables à langer pour adultes dans les toilettes à accessibilité universelle.
- 2.3.2.2. Tous les trains et les autobus GO comprennent des annonces d'arrêt automatisées en anglais et en français. Des messages ont été ajoutés sur les trains GO pour rappeler aux clients de donner la priorité aux clients handicapés pour les dispositifs d'accessibilité tels que les ascenseurs.
- 2.3.2.3. Des affichages électroniques (visuels) du prochain arrêt sont prévus sur les wagons et les autobus accessibles de GO Transit.
- 2.3.2.4. Des systèmes intégrés de boucles d'induction intercom/audio ont été installés aux comptoirs de service et/ou aux interphones de plusieurs gares, dont les gares GO de

Burlington, Oshawa et Cooksville, entre autres. Ce système permet aux clients qui utilisent des appareils auditifs (équipés d'un commutateur à bobine en T) d'entendre clairement le personnel grâce au système d'interphone, en filtrant les bruits de fond.

- 2.3.2.5. Le système téléphonique de réponse vocale interactive (IVR) du centre de contact GO a été lancé en novembre 2015 et comprend des fonctionnalités telles que la reconnaissance vocale, les horaires automatisés et plusieurs options en libre-service. Parmi les améliorations récentes, citons les informations en temps réel sur le trajet « où est mon autobus » et l'amélioration du script pour une plus grande clarté/adaptation. Dans le cadre du projet VoIP 2.0, d'autres améliorations du IVR commenceront en 2021, axées sur la fourniture de capacités de libre-service accrues pour les clients.
- 2.3.2.6. Le montant central d'un ensemble de portes de chaque wagon a été supprimé pour faciliter l'accès aux clients qui ont des poussettes et d'autres articles plus volumineux, dans le but d'encourager ces clients à utiliser d'autres wagons au lieu du wagon accessible. Les nouveaux wagons n'incluront pas le montant central.
- 2.3.2.7. Tous les efforts sont faits pour informer immédiatement les clients de toute caractéristique d'accessibilité (comme les ascenseurs) qui est temporairement indisponible en raison d'un dysfonctionnement, de travaux de construction ou de réparation. Les clients peuvent trouver ces informations dans la section « Mise à jour sur les services » du site Web de GO Transit, ou en s'inscrivant pour recevoir des mises à jour de statut par e-mail ou par texte de « On the GO ».
- Si un équipement d'accessibilité tombe en panne dans un autobus, un train ou dans une gare ou une gare, le personnel de GO Transit peut prendre des dispositions pour que les clients handicapés se rendent à leur destination. Dans certains cas, cela peut impliquer la délivrance d'un bon de taxi pour offrir une alternative de transport accessible.

2.3.3. PRESTO

- 2.3.3.1. Dispositifs de paiement des tarifs en libre-service à bord (autobus /tramway) : Les dispositifs PRESTO que les clients utilisent pour payer leur billet lorsqu'ils montent à bord d'un véhicule comprennent : des indicateurs tactiles de la région, des voyants rouge/jaune/vert et des tonalités audios pour indiquer de manière non visuelle si la présentation de la carte est réussie ou pas et si une concession de paiement (par exemple, étudiant, personne âgée, etc.) a été reconnue. Beaucoup de ces dispositifs sont en cours de mise à jour comme décrit précédemment.
- 2.3.3.2. Dispositifs de paiement des tarifs en libre-service hors-bord (dans les gares) : Les dispositifs PRESTO de paiement et d'interrogation des tarifs que les clients utilisent avant de monter à bord d'un véhicule (par exemple dans une gare GO) comprennent : des indicateurs tactiles de la région, des lumières rouges/jaune/verte et des tonalités audio pour indiquer de manière non visuelle si la présentation de la carte a réussi ou pas et si une concession de paiement a été reconnue (par exemple, étudiant, personne âgée, etc.). Ces dispositifs sont en cours de rafraîchissement, comme décrit précédemment.
- 2.3.3.3. Des lecteurs PRESTO secondaires (inférieurs) ont été ajoutés aux voies d'accessibilité plus larges des portillons modernes installés dans le métro de la TTC. Cela aidera les clients utilisant des aides à la mobilité sur roues, qui peuvent avoir des difficultés à atteindre les lecteurs primaires situés plus haut sur les portes de péage.
- 2.3.3.4. Dispositifs de vente en libre-service : Le distributeur de recharge en libre-service PRESTO (TTC et GO Transit), le distributeur automatique à trajet unique (tramways TTC et arrêts sélectionnés) et le distributeur automatique de billets (TTC) comportent tous divers dispositifs d'accessibilité, notamment
- Étiquettes en braille,

- Des étiquettes tactiles à fort contraste,
 - Un mode audio bilingue par un module externe
 - Et la possibilité de commander l'appareil à partir du clavier plutôt que de l'écran tactile.
- 2.3.3.5. Les services de carte PRESTO (distribution de cartes, interrogation de cartes et ajout de fonds aux cartes PRESTO) sont également disponibles sur les distributeurs automatiques de billets UP Express et GO, qui comprennent un mode audio bilingue.
- 2.3.3.6. Paiement manuel des tarifs de transport en commun : Certains services de transport spécialisés utilisent le processeur mobile de transactions tarifaires (MFTP) de PRESTO. L'appareil comprend un écran lumineux et coloré et dispose d'un mode audio pour permettre au client d'entendre en privé ses transactions et les résultats de ses interrogations sur la carte. Note : l'appareil est toujours contrôlé par le conducteur du véhicule.
- 2.3.3.7. Application mobile de traitement des tarifs (pour les exploitants de taxis) : Certains services de transport en commun spécialisés passent des contrats avec des taxis non spécialisés pour offrir des trajets à certains clients. La solution mobile de traitement des tarifs PRESTO (MFPA) comprend une application chargée sur une tablette Android standard et un lecteur de cartes externe. L'appareil est doté d'un écran lumineux et coloré et comprend un mode audio pour permettre au client d'entendre ses transactions et les résultats de la recherche de la carte. Note : l'appareil est toujours contrôlé par le conducteur du véhicule.
- 2.3.3.8. L'application mobile PRESTO accessible pour les appareils iOS/Android a été optimisée pour tirer parti des fonctions d'accessibilité intégrées aux téléphones intelligents modernes, telles que les lecteurs d'écran (c'est-à-dire iOS VoiceOver, Android TalkBack) et le contrôle de la taille des caractères. Les deux versions permettent désormais de charger et d'interroger les cartes PRESTO grâce à la

fonction CCP intégrée dans la plupart des téléphones intelligents modernes. Cela signifie qu'un client peut charger des fonds sur sa carte PRESTO à l'aide de son téléphone pendant qu'il attend son autobus. Ensuite, une fois qu'il a embarqué, ayant présenté sa carte et pris place, il peut interroger sa carte avec son téléphone pour connaître le coût du billet payé et le solde restant.

- 2.3.3.9. Site Web de PRESTO : PRESTO gère un site Web accessible qui permet aux clients de vérifier le solde de leur carte, d'ajouter des fonds à leur carte, de commander de nouvelles cartes et plus encore. Le site Web peut servir de canal alternatif et accessible si les clients ont des difficultés à exécuter des fonctions en utilisant l'un des kiosques libre-service PRESTO. Le site Web de PRESTO est conforme au niveau AA des directives WCAG 2.0. Le site Web de PRESTO comprend également une fonction d'aide accessible par le biais du clavardage.
- 2.3.3.10. Centre de service à la clientèle PRESTO offre un certain nombre de canaux de contact accessibles aux clients, notamment : le téléphone, le courrier électronique, le clavardage accessible sur le Web ou le courrier postal. Bien que les problèmes d'accessibilité puissent être signalés par n'importe quel moyen, la section Accessibilité du site Web de PRESTO offre également un canal de contact par courriel pour les problèmes d'accessibilité spécifiques (accessibility@metrolinx.com).
- 2.3.3.11. Ventes PRESTO en personne : Les clients de PRESTO qui sont plus à l'aise pour recevoir le service en personne peuvent le recevoir en se rendant dans les gares de GO Transit, les centres de service des agences municipales de transport en commun ou dans n'importe lequel d'un réseau croissant de points de vente au détail dans la RGTH et à Ottawa. La plupart de ces endroits sont des magasins Shoppers Drug Mart, mais on y trouve également certains magasins Loblaws, Superstore et Fortino's. Ces points de vente permettent d'acheter, de charger et configurer une carte PRESTO avec un type de tarif (par

exemple, personne âgée, étudiant).

- 2.3.3.12. Cartes PRESTO Les cartes PRESTO comportent plusieurs caractéristiques d'accessibilité : Un contraste élevé (texte noir sur blanc et blanc sur noir), un texte aussi grand que possible et un « p » en braille dans le coin supérieur droit pour aider à différencier la carte des autres cartes dans le portefeuille du client.
- 2.3.3.13. Billets TTC PRESTO : Les billets PRESTO sont un produit à usage limité, en particulier pour les touristes et les clients occasionnels. Ils sont faits de papier contenant une puce légère et sont présentés comme les cartes PRESTO. Les billets comportent un texte très contrasté (noir sur blanc) et les clients peuvent les consulter sur les distributeurs automatiques de TTC pour connaître le nombre de trajets ou le temps restant. Le mode audio du FVM peut être utilisé pour cette opération.

2.3.4. Transport en commun rapide

- 2.3.4.1. Le Mississauga Transitway (autobus Rapid Transit) a été achevé et est en service. Le Transitway va de Winston Churchill à l'ouest à Renforth à l'est. Toutes les gares et tous les équipements sont accessibles, y compris les ascenseurs de la rue au niveau du Transitway.
- 2.3.4.2. À partir de décembre 2020, les voies rapides VIVA Bus Rapid Transit (SAR) de York Region Transit sur l'autoroute 7, Centre Street, Bathurst Street, Davis Drive, Yonge Street à Newmarket et la partie de Richmond Hill de Yonge Street sont en service. Toutes les gares sont dotées de dispositifs d'accessibilité construits conformément aux normes de la LAPHO.

3. Mise à jour du statut de conformité à la LAPHO

L'annexe A du présent document décrit l'état de conformité de Metrolinx aux exigences de la LAPHO en cours et récemment achevées (depuis le plan pluriannuel d'accessibilité 2018-2019) pour tous les services.

4. Consultation sur l'accessibilité et retour d'information

Le comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx (CCA), ainsi que divers groupes de travail et d'essai ad hoc, contribuent aux activités de planification de l'accessibilité de Metrolinx. Metrolinx a également sollicité des contributions à ses activités de planification de l'accessibilité par le biais de la consultation publique annuelle sur l'accessibilité à la fin de l'automne 2020, qui est passée à une consultation virtuelle pour cette année en raison de la COVID-19. Les contributions reçues dans le cadre de ces consultations sont prises en compte lors de l'élaboration des rapports annuels sur l'état de l'accessibilité et des plans pluriannuels d'accessibilité. En outre, Metrolinx utilise le système de suivi des commentaires des clients de GO Transit (qui suit systématiquement les commentaires des clients fournis par courriel et par téléphone, ainsi que les réponses du personnel) pour obtenir des informations sur la planification de l'accessibilité. Un système de suivi des commentaires des clients est le principal outil utilisé par Metrolinx pour gérer, évaluer et prendre des mesures en fonction des commentaires des clients.

Les commentaires reçus dans le cadre de la consultation publique sur l'accessibilité virtuelle 2020 seront intégrés dans un document de synthèse et publiés sur le site Web de Metrolinx.

Annexe A :

Conformité de Metrolinx à la LAPHO et dates - Terminé / en cours depuis le plan pluriannuel 2018-2019

Numéro de la clause du règlement intégré	Exigences en matière d'accessibilité	Calendrier de mise en conformité	Remarques
14	Sites Web accessibles et contenu Web - contenu existant	1 ^{er} janvier, 2021	Sites Web de GO Transit, PRESTO, UP Express - terminé; Site Web de Metrolinx - en cours, plan de résolution en cours d'élaboration
52	Annonces à bord : électroniques	1 ^{er} janvier, 2017	Tous les véhicules sont équipés d'annonces sonores embarquées indiquant l'itinéraire, la direction, la destination ou le prochain arrêt important, et des panneaux numériques sur les véhicules accessibles (y compris presque tous les wagons GO accessibles) fournissent des informations visuelles embarquées indiquant l'itinéraire, la direction, la destination ou le prochain arrêt important. L'installation de panneaux numériques sur les wagons accessibles restants devrait être terminée d'ici le début ou le milieu de l'année 2022.

Numéro de la clause du règlement intégré	Exigences en matière d'accessibilité	Calendrier de mise en conformité	Remarques
80.23-80.29, 80.34-80.37, 80,39, 80,41, 80,43	Les chemins extérieurs au trajet, les couloirs d'accès, nombre minimum de places de stationnement accessibles, signalisation, places de stationnement sur rue, service comptoirs, zones d'attente	1 ^{er} janvier, 2016	Les exigences sont déjà appliquées pour toutes les nouvelles constructions et les rénovations importantes qui ont fait l'objet d'un contrat après le 31 décembre 2012. Tous les projets dont la conception débute le 1er janvier 2016 ou après cette date seront conformes.