

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx 2021



État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx 2021

Remerciements

Nous aimerions souligner les efforts que les membres actuels et anciens du comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) de Metrolinx ont déployés à l'appui de nos travaux de planification en matière d'accessibilité.

1. Introduction

L'état d'avancement de l'accessibilité de 2021 fournit une mise à jour de l'état d'avancement de 2020 et reflète les efforts de Metrolinx jusqu'au 31 décembre 2021. 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.

Le présent état d'avancement remplit les obligations légales de Metrolinx en vertu du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), qui l'oblige à publier une mise à jour annuelle du plan d'accessibilité pluriannuel. Les plans pluriannuels d'accessibilité de Metrolinx et d'autres documents relatifs à la planification de l'accessibilité sont accessibles sur le site Web de Metrolinx, sous le lien suivant : www.metrolinx.com/fr/aboutus/accessibility/default.aspx.

Metrolinx et ses divisions opérationnelles sont déterminées à mettre en œuvre des plans visant à assurer sa conformité à la LAPHO. Nous continuons d'apporter des améliorations dans le but d'éliminer les obstacles à la prestation de services de transport plus pratiques et plus faciles à utiliser pour tous les clients, y compris pour les clients handicapés. Metrolinx se conformera aux futures exigences réglementaires dès leur entrée en vigueur. De façon plus générale, Metrolinx s'efforcera d'améliorer l'expérience client pour tous, plutôt que de se concentrer uniquement sur les mesures à prendre 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 assurer l'accessibilité de ses services et de ses sites d'exploitation pour tous les clients et employés, conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), et à collaborer avec ses partenaires de la RGTH (Région du Grand Toronto et de Hamilton) pour planifier, développer et exploiter un réseau intégré de transport accessible. L'organisation travaillera avec diligence pour supprimer les obstacles existants à l'accès, éviter de créer de nouveaux obstacles, et de combler les lacunes qui entravent la sécurité et l'expérience client dans le cas des personnes handicapées. Metrolinx fera preuve de leadership en menant de vastes consultations et en intégrant des pratiques exemplaires qui vont au-delà des exigences minimales prévues par la loi afin d'améliorer l'accessibilité de ses services et de son infrastructure.

Voici quelques exemples de réalisations clés depuis la publication de l'état d'avancement de 2020 :

- Terminer les travaux de construction et ouvrir la nouvelle station d'autobus de Kipling pour les autobus de GO Transit et de Mi-Way (Mississauga Transit). La nouvelle station comprend un pont piétonnier accessible vers le quai de la gare GO de Kipling, ce qui signifie que cette gare ferroviaire comprend désormais un parcours sans obstacle vers le quai.
- Achèvement des travaux de construction et ouverture du nouveau Bay Concourse de la gare Union;
- la mise en service de la nouvelle gare GO de Bloomington à Richmond Hill/Aurora;
- La modernisation des ascenseurs et l'installation de carreaux indicateurs tactiles de vigilance sur les bords des quais dans diverses gares GO;
- Environ 119 arrêts d'autobus supplémentaires desservis par GO Transit auront été rendus accessibles d'ici la fin de 2021;
- Le déploiement du projet pilote de paiement sans contact PRESTO sur UP Express permettant le paiement en présentant directement une carte de crédit;
- Suppression des frais de découvert PRESTO de 0,25 \$.
- Les applications PRESTO accessibles pour Android et iPhone ont été mises à jour pour permettre le chargement ou l'interrogation de la carte via la fonction intégrée de communication en champ proche (CCP) du téléphone. Cela permet aux clients d'accéder à l'historique des déplacements, à la fenêtre de transfert, au solde actuel en temps réel et de configurer un trajet GO par défaut.

Voici quelques exemples des domaines d'intérêt clés et des réalisations prévues pour l'année à venir :

- Améliorations de l'accessibilité (nouveaux carreaux de signalisation tactiles, modernisation des ascenseurs) dans de nombreuses gares GO accessibles;
- Poursuite des travaux de construction des nouveaux projets de train léger sur rail (TLR) Eglinton Crosstown et Finch Ouest à Toronto, et du projet de TLR de Hurontario à Mississauga et dans le sud de Brampton;
- Poursuite de la collaboration avec les municipalités pour aménager les arrêts d'autobus municipaux sur rue afin de les adapter à tous les autobus GO;
- Nouvelles options accessibles de paiement des tarifs PRESTO, notamment la nouvelle application PRESTO E-Tickets

pour iOS/Android et la possibilité de payer en présentant une carte de crédit ou de débit dans d'autres agences de transport.

2. Réalisations en matière d'accessibilité et activités prévues

Metrolinx, GO Transit, PRESTO et UP Express ne cessent d'apporter des améliorations aux services actuels et prévus. La présente section porte sur les réalisations en matière d'accessibilité et sur les activités prévues dans les catégories Plan et conception, Construction, Exploitation et exécution.

2.1. Plan et conception

2.1.1. Metrolinx

2.1.1.1. Metrolinx poursuit sa collaboration avec les fournisseurs de services de transport en commun municipaux spécialisés de la RGTH en vue de faciliter les déplacements interrégionaux des clients ayant une déficience. En raison de la nouvelle pandémie de coronavirus (COVID-19), le principal domaine d'intervention pour 2021 a continué à être la modification des services et des procédures pour s'assurer que les clients et le personnel restent en sécurité et en bonne santé alors que le nombre d'usagers et les niveaux de service se rétablissent progressivement. Les exemples comprennent l'augmentation du nombre de clients dans chaque véhicule de transport spécialisé (après que ce nombre ait été temporairement réduit en raison des restrictions liées à la COVID-19), les politiques de vaccination du personnel et les questions de dépistage sanitaire pour les clients.

2.1.1.2. 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 parcours du client de bout en bout : Sans faille, intuitif, inclusif, sûr, fiable et réfléchi.

2.1.2. GO Transit

2.1.2.1. De nouvelles gares accessibles seront ajoutées au réseau ferroviaire de GO Transit dans le cadre du programme des communautés orientées vers le transport en commun. À ce jour, des promoteurs travaillent avec Metrolinx à la construction d'une nouvelle gare GO près de l'hippodrome de Woodbine sur le corridor de Kitchener et d'un nouveau bâtiment de gare à Mimico sur le corridor de Lakeshore Ouest.

2.1.2.2. Des informations supplémentaires sur les caractéristiques d'accessibilité de la gare Union ainsi qu'une description de la gare seront ajoutées au site Web de GO. Ces informations sont préparées pour compléter les cartes de gare mises à jour et pour aider les clients à planifier leur trajet en raison de la complexité de cette gare.

2.1.3. Transport léger sur rail :

2.1.3.1. Les projets de TLR de Hurontario et de Hamilton progressent. Le TLR de Hurontario devrait être pratiquement achevé d'ici 2024. L'échéancier du TLR de Hamilton n'est pas encore déterminé. Les exigences de Metrolinx, des municipalités et d'autres organismes en matière de conception accessible seront respectées pour ces projets.

2.1.4. Métros

2.1.4.1. Metrolinx a assumé la responsabilité de la planification et de la conception des nouveaux projets de métro. Les nouvelles lignes de métro et les prolongements prévus sont les suivants : Le prolongement vers l'ouest de la ligne de métro Eglinton Crosstown, la ligne Ontario, le prolongement de la ligne de métro vers Scarborough et le prolongement vers le nord de la ligne de métro Yonge. La conception des gares sera conforme à la norme de conception des stations de métro de Metrolinx (DS-09) et à la norme de conception universelle (DS-02) et intégrera les leçons tirées des projets de TLR. De plus, de nouvelles normes de conception sont en cours d'élaboration, qui porteront sur les caractéristiques

d'accessibilité des gares et des véhicules.

2.1.5. Service d'autobus rapides (SAR)

- 2.1.5.1. La planification du corridor proposé pour le SAR de Dundas est en cours. L'objectif du travail de planification est d'évaluer le corridor de transport en commun proposé le long d'un tronçon de 48 kilomètres de la rue Dundas, de l'autoroute 6 dans la ville de Hamilton jusqu'au centre de transport en commun de Kipling dans la ville de Toronto, reliant les centres-villes d'Etobicoke et de Mississauga. Plus de 20 kilomètres de ce tronçon de 48 kilomètres du SAR fonctionneraient dans des voies réservées aux autobus ou dans une emprise réservée, séparée du reste de la circulation, ce qui permettrait des liaisons de transport en commun plus rapides et plus fiables.
- 2.1.5.2. La planification du projet du SAR de Durham-Scarborough est en cours. Ce projet prévoit la mise en place d'une infrastructure de transport en commun spécialisée d'environ 36 kilomètres, qui relierait les centres-villes d'Oshawa, de Whitby, d'Ajax, de Pickering et de Scarborough. Ce projet s'appuierait sur le service PULSE existant et fournirait une infrastructure de transport en commun spécialisée supplémentaire le long de l'autoroute 2 et du chemin Ellesmere pour rejoindre le centre de Scarborough.

2.2. Construction

2.2.1. GO Transit

2.2.1.1. Les travaux de construction des nouvelles gares suivantes sont est en cours :

- Gare de Confederation (Hamilton), sur la ligne de Lakeshore Ouest — la gare a commencé à recevoir un service d'autobus à la fin de 2019, avec environ 60 places de stationnement disponibles sur le côté nord du site. Parallèlement, nous procédons à la conception et à la construction d'une gare ferroviaire libre-service. La portée révisée de la gare de 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 piétonnier; un accès direct par escalier du quai à la promenade Centennial; et environ 150 places de stationnement.
- Gare de Mount Dennis (Toronto), sur la ligne de Kitchener — ce nouveau centre de transport en commun accessible reliera le service bidirectionnel et quotidien de GO Transit de Kitchener à l'aéroport via UP Express, le futur TLR Eglinton Crosstown et les autobus de la TTC. Elle offrira 120 places de stationnement pour vélos, dont 80 places intérieures, ainsi qu'une aire d'embarquement et de débarquement.

2.2.1.2. Les progrès se sont poursuivis pour rendre le service GO Train accessible dans les trois autres gares GO non accessibles et dans une gare GO partiellement accessible. Dans la plupart des cas, les améliorations apportées aux gares s'inscrivent dans le cadre du programme d'investissement en immobilisations de l'expansion du réseau GO. La portée et les échéanciers du programme d'expansion du réseau GO sont sujets à modification en raison de l'évolution constante du projet.

- Gare d'Eglinton, sur la ligne de Lakeshore Est — la construction et l'installation de nouvelles rampes et d'ascenseurs sur chaque quai devraient permettre de créer une gare accessible d'ici la fin de 2024.
- Gare de Georgetown, sur la ligne de Kitchener — un projet provisoire d'amélioration de l'accessibilité permettant un embarquement sans obstacle pour la plupart des trajets en train à la gare a été achevé à l'été 2015. L'achèvement d'un autre projet visant à permettre l'embarquement sans obstacle pour tous les trajets est prévu pour la fin de 2024.
- Gare de Long Branch sur la ligne de Lakeshore Ouest : la gare, qui sera entièrement reconstruite, comprendra des ascenseurs, un nouvel édifice, de nouveaux quais, de nouveaux abris ainsi que diverses mesures pour améliorer l'expérience client.
- Gare de Mimico, sur la ligne de Lakeshore Ouest — les améliorations prévues devraient permettre d'offrir une nouvelle voie de déplacement sans obstacle jusqu'au quai. Metrolinx cherche également à conclure une entente avec un tiers pour l'aménagement à usage mixte de la gare, qui comprendrait un nouvel édifice, un stationnement et d'autres commodités pour les clients, dans le cadre du programme des communautés axées sur le transport en commun.

2.2.1.3.

Metrolinx continue d'améliorer les caractéristiques de conception des gares accessibles dans le cadre des rénovations des gares GO, et d'en ajouter. En voici quelques exemples :

- Installation d'un nouveau dispositif d'avertissement tactile jaune (dômes tronqués) sur toute la longueur des quais pour en signaler le bord.
 - En 2021, de nouvelles tuiles ont été installées dans les gares suivantes : Bradford, Centennial, Guelph, Mount Joy, Scarborough, Stouffville et Whitby.

- Pour 2022, la liste des gares est encore en cours de finalisation.
- Mise en œuvre d'un programme de remplacement des pièces d'ascenseurs en fin de vie utile afin d'améliorer le rendement des ascenseurs actuels. Le programme permettra d'accroître l'efficacité et la fiabilité des ascenseurs.
 - En 2021, les ascenseurs ont été modernisés dans les gares suivantes : Burlington, Pickering, Streetsville et Whitby.
 - Pour 2022, la liste des gares est encore en cours de finalisation.

2.2.1.4. Il y a 30 parcs-o-bus de GO Transit qui sont accessibles.

- Le parc-o-bus de Beamsville, dans la région de Niagara, fera l'objet de travaux d'amélioration de l'accessibilité, notamment l'amélioration du stationnement accessible et la création d'un chemin piétonnier accessible entre la route municipale et l'arrêt d'autobus du parc-o-bus. Ces travaux sont en cours et devraient être terminés au début de 2022.

2.2.1.5. GO transit collabore avec les municipalités en vue d'aménager les arrêts d'autobus municipaux sur rue de manière à les rendre compatibles avec tous les autobus GO. D'ici la fin de 2021, il est prévu de rendre accessibles 119 arrêts supplémentaires.

2.2.1.6. 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, notamment pour les services municipaux. Une nouvelle signalisation qui reflète mieux la norme de conception de l'orientation a été installée à divers endroits autour de la gare Union, notamment sur certains quais et dans les York et Bay Concourses.

2.2.2. PRESTO

2.2.2.1. PRESTO collabore avec GO Transit pour lancer PRESTO sans contact, la

possibilité d'utiliser une carte de crédit ordinaire (VISA, Mastercard, American Express) ou une carte de débit Interac au lieu d'une carte PRESTO pour se déplacer. Cela signifie que les résidents, les voyageurs d'affaires et les touristes pourront tous utiliser une carte de paiement déjà présente dans leur portefeuille, plutôt que d'avoir à apprendre comment acheter et charger une carte PRESTO. PRESTO sans contact fonctionnera avec les fonctions d'accessibilité des appareils de paiement des tarifs PRESTO, notamment le mode audio enfichable sur les appareils installés dans les gares. PRESTO sans contact comprendra également des fonctionnalités Web et des applications, qui seront également conçues et testées pour garantir l'accessibilité.

- 2.2.2.2. PRESTO a récemment lancé une nouvelle application PRESTO E-Tickets pour iOS/Android, qui prend en charge la vente de billets de Hamilton Street Railway (HSR) et 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 trajet, qu'ils activent ensuite avant de monter dans le véhicule. Les clients pourront valider leurs billets sur les appareils PRESTO en scannant le code QR.

2.2.3. Transport léger sur rail :

- 2.2.3.1. La construction du TLR Eglinton Crosstown a progressé et l'achèvement substantiel est prévu pour la fin de 2022. La construction de toutes les gares souterraines et des arrêts au niveau du sol est bien avancée. Toutes les gares et tous les arrêts seront accessibles lorsque le TLR Eglinton Crosstown entrera en service.
- 2.2.3.2. La construction du TLR de Finch Ouest est en cours, et l'achèvement substantiel est prévu

pour la fin de 2023. Toutes les gares et tous les arrêts seront accessibles lorsque le TLR entrera en service.

Les exigences de Metrolinx, des municipalités et d'autres organismes en matière de conception accessible sont respectées dans le cadre de ces projets.

2.3. Exploitation et exécution

2.3.1. Metrolinx

2.3.1.1. Metrolinx a collaboré avec des partenaires municipaux pour procéder à des essais de navettes de véhicules automatisés (VA) à Scarborough et à Whitby afin d'offrir une option de transport partagé du premier au dernier kilomètre aux clients qui se rendent à la gare GO la plus proche et en reviennent. L'essai de Whitby a été brièvement mis en service et celui de Scarborough a été testé à l'automne 2021. En raison de la cessation des activités du fabricant de la navette, ces essais ont dû être interrompus.

Voici quelques détails supplémentaires sur chaque projet :

- Metrolinx s'est associé à la Ville de Toronto et à la Toronto Transit Commission (TTC) pour mettre au point l'essai de la navette automatisée West Rouge afin de desservir un quartier situé près de la gare GO de Rouge Hill à Scarborough. L'objectif était que la navette West Rouge offre un service de transport en commun sur un nouveau trajet spécifique à l'essai.
- Metrolinx s'est associé à Durham Region Transit (DRT), la région de Durham et la ville de Whitby pour lancer le projet pilote de navette Wave Autonomous Vehicle Electric (WAVE). Le trajet de la navette de six kilomètres commençait et se terminait à la gare GO de Whitby, faisant une boucle dans le secteur de Port Whitby (dans le sud de Whitby). Le plan prévoyait d'intégrer le service de navette à l'horaire existant du DRT, sous la forme du trajet 300.
- Les véhicules de la navette AV étaient accessibles, notamment grâce à une rampe d'accès à bord et à des points de fixation des aides à la mobilité sur roues dans le plancher. Il y avait également un accompagnateur à bord pour aider les clients et prendre le contrôle du véhicule si nécessaire.
- Pour les deux projets pilotes, de nouveaux arrêts accessibles ont été installés le long

du trajet.

2.3.1.2. En raison des restrictions imposées aux rassemblements publics en raison de la COVID-19, le personnel de Metrolinx n'a pas participé à des événements de sensibilisation à l'accessibilité en personne en 2021, la plupart ayant été annulés ou transformés en événements virtuels.

2.3.2. GO Transit

2.3.2.1. La construction des nouvelles gares ferroviaires et des stations d'autobus suivantes, est terminée :

- Gare de Bloomington (Richmond Hill/Aurora), sur la ligne de Richmond Hill - la nouvelle gare accessible comprendra un édifice avec un garage de stationnement, un quai équipé d'un système de fonte des neiges et d'abris à chauffage, une ceinture de trafic pour autobus, un dépose-minute, ainsi qu'une voie cyclable et des abris pour vélos avec accès direct au quai. La gare a été ouverte au public en juin 2021.
- Gare de Kipling, sur la ligne de Milton — une nouvelle station d'autobus accessible pour GO Transit et MiWay (Mississauga Transit) a été ouverte au public au début de 2021. La station d'autobus est reliée au quai du train GO de Kipling par un nouveau pont piétonnier sans obstacle au-dessus du corridor ferroviaire. De plus, un tunnel partant de la station d'autobus offre une nouvelle liaison accessible entre les services GO et la TTC.

2.3.2.2. Des améliorations en matière de sécurité et d'accessibilité sont intégrées aux ceintures de trafic pour autobus dans diverses gares ferroviaires du réseau GO (par exemple, Ajax, Burlington) et stations d'autobus (par exemple, Finch, Yorkdale) sur l'ensemble du réseau. Parmi ces améliorations, citons les lignes peintes en jaune sur toute la longueur de la boucle d'autobus et l'installation de la signalisation piétonne accessible à certains

- passages piétonniers.
- 2.3.2.3. Tous les trains et autobus de GO Transit sont munis d'un dispositif d'annonce automatique des arrêts en anglais et en français. Des messages ont été ajoutés dans les trains de GO Transit pour rappeler aux clients d'accorder la priorité aux clients handicapés en ce qui concerne les dispositifs d'accessibilité tels que les ascenseurs.
- 2.3.2.4. Les voitures de train et les autobus accessibles de GO Transit sont munis d'un dispositif d'affichage électronique (visuel) du prochain arrêt.
- 2.3.2.5. Des systèmes de boucle d'induction audio/auditive ont été installés aux comptoirs de service et/ou aux autres interphones de plusieurs gares GO, notamment les gares de Burlington, de Cooksville, d'Oshawa et Union. Ce système permet aux clients qui utilisent des appareils auditifs (équipés d'un interrupteur à bobine en T) d'entendre clairement le personnel par le biais du système d'interphone, en filtrant les bruits de fond.
- 2.3.2.6. Lancé en novembre 2015, le système de réponse vocale interactive (RVI) du Centre d'appels GO comprend des fonctions telles la reconnaissance vocale, un système d'horaires automatisé et plusieurs options en libre-service. Les récentes améliorations apportées au RVI comprennent : des mises à jour pour supprimer la fonctionnalité du menu principal, la rationalisation de la structure générale, l'amélioration du flux « Où est mon autobus » et la fourniture d'options de planification des trajets en fonction de l'heure d'arrivée à destination. En plus de ces améliorations, il y aura également des améliorations générales pour la reconnaissance vocale, le routage des appels du PCA et le rapprochement du code entre les environnements de développement, de test et de production.
- 2.3.2.7. Metrolinx ne ménage aucun effort pour informer sans délai la clientèle de l'indisponibilité d'un dispositif d'accessibilité (tel qu'un ascenseur) en raison d'un dysfonctionnement, de travaux de construction ou de réparation. Les clients pourront

trouver ces renseignements dans la section des mises à jour du service du site Web de GO Transit ou en s'abonnant aux alertes On the GO diffusées par courriel ou message texte.

Si un dispositif d'accessibilité tombe en panne dans un autobus, un train, une gare ou une station d'autobus, le personnel de GO Transit peut prendre des dispositions pour que les clients ayant une déficience puissent se rendre à leur destination. Cela peut impliquer l'envoi d'un autre véhicule ou l'émission d'un bon de taxi afin de fournir une alternative de transport accessible.

2.3.3. PRESTO

2.3.3.1. PRESTO a terminé l'activité de renouvellement des appareils afin de remplacer les anciens appareils de paiement des tarifs PRESTO (dans les gares et les autobus) pour GO Transit, UP Express et les 905 agences de transport municipales. L'équipement renouvelé comprend les caractéristiques d'accessibilité suivantes :

- des informations lumineuses à fort contraste sur l'écran, avec de grands symboles colorés (coche verte contre « »rouge) ainsi que des informations supplémentaires en noir sur blanc (par exemple, le tarif, le solde, le temps restant);
- des indicateurs tactiles de la région du robinet (cercle en relief);
- des indicateurs tactiles de zone de code-barres (rectangle en relief);
- des tonalités audio pour indiquer de manière non visuelle si la carte de l'utilisateur du transport en commun a été acceptée ou refusée; et
- les dispositifs en gare comprennent également un mode audio bilingue

enfichable.

- 2.3.3.2. Appareils de paiement des tarifs en libre-service à bord des autobus et des tramways : Les appareils des titres de transport PRESTO que les clients utilisent pour payer leurs titres de transport lorsqu'ils montent à bord d'un véhicule comprennent : des indicateurs tactiles de la région où le client a tapé, des lumières rouges/jaunes/vertes et des tonalités audio pour indiquer de manière non visuelle si le tapotement a réussi ou échoué et si une concession de paiement (par exemple, étudiant, personne âgée, etc.) a été reconnue.
- 2.3.3.3. Appareils de paiement des titres de transport en libre-service à bord (dans les gares/stations) : Les appareils de paiement des titres de transport et d'interrogation du solde des titres de transport PRESTO que les clients utilisent avant de monter à bord d'un véhicule (p. ex., dans une gare GO) intègrent les caractéristiques d'accessibilité suivantes : indicateurs tactiles de l'emplacement du lecteur de titre de transport, voyants lumineux rouges/jaunes/verts et système audio émettant des tonalités pour indiquer de façon non visuelle si un client a posé son titre de transport au bon endroit et pour indiquer la catégorie tarifaire du titre (p. ex., étudiant, personne âgée, etc.). Ces appareils comprennent également un mode audio qui est activé en branchant des écouteurs.
- 2.3.3.4. Des lecteurs PRESTO secondaires (inférieurs) ont été ajoutés aux ruelles d'accessibilité plus larges des postes de péage modernes installés dans le métro de la TTC. Cette caractéristique aidera les clients qui utilisent des aides à la mobilité sur roues et qui pourraient avoir de la difficulté à atteindre les lecteurs principaux situés plus haut sur les postes de péage.
- 2.3.3.5. Appareils de vente de titres de transport en libre-service : Le distributeur automatique de titres de transport PRESTO en libre-service (stations de la TTC et de GO Transit), le

distributeur automatique de titres de transport à trajet unique (tramways de la TTC et certains arrêts) et le distributeur automatique de titres de transport (stations de la TTC) sont tous dotés de diverses caractéristiques d'accessibilité, notamment :

- Des étiquettes en braille,
- des étiquettes tactiles à fort contraste,
- un mode audio bilingue enfichable,
- et la possibilité d'utiliser l'appareil à partir du clavier plutôt que de l'écran tactile.

2.3.3.6. Les services liés aux cartes PRESTO (distribution de cartes, interrogation des cartes et ajout de valeur aux cartes PRESTO) sont également disponibles sur les distributeurs automatiques de billets UP Express et GO, qui comprennent un mode audio bilingue.

2.3.3.7. Appareils de paiement des tarifs portatifs : Certains services de transport en commun spécialisés utilisent des lecteurs de titres de transport portatifs PRESTO. Ces appareils sont dotés d'un écran d'affichage en couleur à grande brillance et d'un mode audio permettant aux clients d'entendre leurs transactions et le résultat de l'interrogation de leur carte de façon confidentielle. Remarque : le dispositif est toujours contrôlé par le conducteur du véhicule. Ce dispositif est utilisé par la TTC, DARTS dans Hamilton Street Railway (HSR), Durham Region Transit (DRT), York Region Transit (YRT), Oakville Transit, et Burlington Transit.

2.3.3.8. Application mobile de traitement des tarifs (pour les exploitants de taxi) : Certains services de transport en commun spécialisés passent des contrats avec des taxis non dédiés pour assurer les déplacements de certains clients. La solution PRESTO Mobile Fare Processor App (MFPA) comprend une application chargée sur une tablette Android standard et un lecteur de carte externe. Ces appareils sont dotés d'un écran d'affichage en couleur à grande brillance et d'un mode audio permettant aux clients d'entendre leurs transactions et le résultat de l'interrogation

de leur carte. Remarque : le dispositif est toujours contrôlé par le conducteur du véhicule. Ce dispositif est utilisé par la TTC et le DARTS dans Hamilton Street Railway (HSR).

- 2.3.3.9. 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 (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 via la fonction CCP intégrée à la plupart des téléphones intelligents modernes. Cela signifie qu'un client peut charger des fonds sur sa carte PRESTO avec son téléphone pendant qu'il attend son autobus. Puis, une fois qu'il est monté à bord, qu'il a pris place et qu'il s'est assis, il peut interroger sa carte avec son téléphone pour vérifier le coût du billet payé, la période de correspondance et le solde restant. Les clients peuvent également définir leur trajet GO par défaut à partir de l'application et gérer les cartes de crédit sans contact utilisées pour le paiement des titres de transport dans UP Express.
- 2.3.3.10. Site Web de PRESTO : PRESTO dispose d'un site Web accessible permettant à la clientèle de vérifier le solde de leur carte, d'ajouter des fonds, de commander de nouvelles cartes et bien plus encore. Les clients qui ont de la difficulté à effectuer des transactions à l'un des kiosques libre-service de PRESTO peuvent se rendre sur le site Web accessible pour effectuer ces transactions. Le site Web de PRESTO est conforme aux directives pour l'accessibilité aux contenus Web 2.0 AA. Le site Web de PRESTO comprend également une fonction d'aide accessible par chat.
- 2.3.3.11. Service à la clientèle de PRESTO : PRESTO offre un certain nombre de modes de communication accessibles pour communiquer avec son centre de service à la clientèle, dont le téléphone, le courriel, le clavardage Web ou le courrier postal. Bien que les problèmes d'accessibilité puissent être signalés par

n'importe quel canal, la section "Accessibilité" du site Web de PRESTO propose également un canal de contact par courriel pour les problèmes d'accessibilité spécifiques (accessibility@metrolinx.com).

- 2.3.3.12. Ventes de titres de transport PRESTO en personne : Les clients de PRESTO qui sont plus à l'aise de recevoir des services en personne peuvent se rendre aux gares/stations de GO Transit, aux points de service des agences municipales de transport en commun ou à l'un des points de vente du réseau croissant de commerces de détail dans la RGTH et à Ottawa. La plupart de ces points de vente sont des magasins Shoppers Drug Mart, mais il y a aussi des points de vente sélectionnés de Loblaws, Superstore et Fortino. Ces points de vente permettent d'acheter, de charger et de configurer une carte PRESTO avec un type de titre de transport (par exemple, personne âgée, étudiant).
- 2.3.3.13. Cartes PRESTO : Les cartes PRESTO présentent plusieurs caractéristiques d'accessibilité : Contraste élevé (texte noir sur blanc et blanc sur noir), 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 ou le sac à main du client.
- 2.3.3.14. Billets de la TTC PRESTO : Les billets PRESTO sont un produit à usage limité, notamment pour les touristes et les clients occasionnels. Ces billets en papier contenant une puce légère peuvent être présentés au lecteur de carte comme les cartes PRESTO. Les billets comportent un texte à fort contraste (noir sur blanc) et les clients peuvent interroger les billets sur les distributeurs automatiques de titres de transport de la TTC pour connaître le nombre de trajets ou le temps restant. Cette opération sur le distributeur automatique de titres de transport peut s'effectuer en mode audio.

3. Mise à jour de l'état d'avancement de la conformité à la LAPHO

L'annexe A du présent document présente l'état de conformité de Metrolinx pour les exigences de la LAPHO en cours et récemment achevées (depuis l'état d'avancement de 2020) pour tous les services.

4. Consultation et rétroaction sur l'accessibilité

Le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) de Metrolinx ainsi que divers groupes de travail et groupes chargés d'effectuer des essais spéciaux contribuent aux activités de planification de l'accessibilité de Metrolinx. Metrolinx a également cherché à obtenir des commentaires sur ses activités de planification de l'accessibilité par le biais de la consultation publique annuelle sur l'accessibilité à la fin de l'automne et au début de l'hiver 2021, qui a été déplacée vers une consultation virtuelle à nouveau en raison de la COVID-19 et des variantes associées. Les commentaires reçus lors de ces consultations sont pris en compte lors de l'élaboration des rapports annuels sur l'état d'avancement de l'accessibilité et des plans pluriannuels d'accessibilité. De plus, Metrolinx utilise le système de suivi des commentaires des clients de GO Transit (qui assure un suivi systématiquement les commentaires des clients fournis par courriel et par téléphone ainsi que les réponses du personnel) pour obtenir des commentaires sur la planification de l'accessibilité. Ce système de suivi des commentaires des clients est le principal outil utilisé par Metrolinx pour gérer et évaluer les commentaires des clients et prendre des mesures en conséquence.

Les commentaires reçus dans le cadre de la consultation publique sur l'accessibilité virtuelle de 2021 seront intégrés dans un document de synthèse et affichés sur le site Web de Metrolinx.

Annexe A

Conformité à la LAPHO de Metrolinx et dates – achevé / en cours depuis l'état d'avancement de 2020

Numéro de l'article du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI)	Exigences en matière d'accessibilité	Date d'atteinte de la conformité	Remarques
14	Sites Web et contenu Web accessibles – contenu actuel	1 ^{er} janvier 2021	Sites Web de GO Transit, PRESTO, UP Express – terminés; Site Web de Metrolinx – en cours, plan de redressement en cours d'élaboration.
52	Systèmes électroniques d'annonces à bord des véhicules	1 ^{er} janvier 2017	Des annonces sonores à bord des trains indiquant la direction, la destination ou le prochain arrêt important d'un train sont diffusées dans tous les véhicules et des panneaux numériques fournissent des renseignements visuels à bord du train sur l'itinéraire, la direction, la destination ou le prochain arrêt important du train dans les véhicules accessibles (notamment les voitures de train GO). L'installation des panneaux numériques sur les autres voitures accessibles devrait être terminée d'ici le début ou le milieu de l'année 2022.

Numéro de l'article du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI)	Exigences en matière d'accessibilité	Date d'atteinte de la conformité	Remarques
80.23-80.29, 80.34-80.37, 80,39, 80,41, 80,43	Voies de circulation extérieures, allées d'accès, nombre minimal de places de stationnement accessibles, signalisation, places de stationnement sur rue, comptoirs de service, aires d'attente	1 ^{er} janvier 2016	Tous les projets de construction et de rénovation importants dont les contrats ont été conclus après le 31 décembre 2012 sont déjà assujettis à ces exigences. Tous les projets dont la conception commence le 1 ^{er} janvier 2016 ou après cette date seront conformes.