

Plan d'accessibilité pluriannuel de Metrolinx

Décembre 2012



Une Division de METROLINX



Une Division de METROLINX



Une Division de METROLINX

Reconnaissance

Metrolinx souhaite reconnaître la contribution vivement appréciée des membres actuels et passés du Comité consultatif sur l'accessibilité. La participation et l'expérience de ces personnes contribuent grandement au travail de Metrolinx et sont fort appréciées.

Table des matières

Reconnaissance	2
1. Message du président et chef de la direction de Metrolinx, Bruce McCuaig	5
2. Sommaire	7
3. Introduction.....	8
4. Survol de l'accessibilité de Metrolinx	11
4.1 Fonctions intégrées de Metrolinx	12
4.1.1 Transport en commun rapide	12
4.1.2 Intégration régionale	19
4.1.3 Emploi	19
4.2 GO Transit.....	19
4.3 Union Pearson Express.....	21
4.4 PRESTO.....	24
5. Consultation, information du public et organisation interne	25
6. Tableau des responsabilités internes à Metrolinx relatives à la LAPHO	28
7. Tableau de l'état des initiatives d'accessibilité de Metrolinx	33
8. Initiatives de conformité et d'accessibilité de Metrolinx.....	37
8.1 RÈGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE.....	37
8.1.1 ARTICLES 3, 4, 5, 6, 7, 8 ET 9.....	37
8.2 RÈGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES.....	38
8.2.1 PARTIE 1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	38
8.2.2 PARTIE II NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS.....	45
8.2.3 PARTIE III NORMES POUR L'EMPLOI.....	55
8.2.4 PARTIE IV NORMES POUR LE TRANSPORT	60
8.2.5 INITIATIVES D'INFRASTRUCTURE (NON RÉGLEMENTAIRES)	104
8.2.6 AMÉLIORATIONS DE L'INTÉGRATION RÉGIONALE (NON RÉGLEMENTAIRES).....	113

9. Calendrier pluriannuel des travaux d'accessibilité entrepris par Metrolinx ...	118
10. Calendriers pluriannuels de travaux d'accessibilité pour les projets qui ne sont pas encore en service	121
11. Conclusion.....	133
Annexe A – Sommaire des commentaires adressés par le public à Metrolinx .	134

1. Message du président et chef de la direction de Metrolinx, **Bruce McCuaig**



En qualité de régie de transport régionale pour la région du Grand Toronto et de Hamilton (RGTH), Metrolinx s'engage à rendre ses services complètement accessibles aux personnes handicapées. La régie met également tout en œuvre pour donner l'exemple en matière d'accessibilité dans le secteur global du transport – à titre d'employeur de choix et de fournisseur de services de transport.

À cette fin, Metrolinx participe activement au processus d'élaboration de normes liées à la ***Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*** depuis 2005 par l'entremise de sa division d'exploitation, GO Transit.

Les avantages d'un transport en commun accessible sont énormes. Un tel transport offre aux personnes handicapées une plus grande autonomie personnelle et une liberté de mouvement accrue leur permettant d'aller au travail, à l'école et à des rendez-vous et de participer à des activités sociales où et quand ils le veulent.

En fait, les avantages ne bénéficient pas seulement aux personnes handicapées et améliorent souvent l'expérience de voyage de tous les clients. Quel client sur un véhicule bondé ne serait pas reconnaissant d'un avis d'arrêt visuel et sonore, ou d'un embarquement de niveau lorsqu'ils sont chargés de bagages? En bref, une accessibilité accrue est avantageuse pour l'amélioration du service à la clientèle et, par conséquent, pour le chiffre d'affaires.

Ce plan d'accessibilité pluriannuel fait état de notre engagement continu envers l'amélioration de l'accessibilité du transport en commun au sein de la RGTH. Il présente bon nombre des améliorations de l'accessibilité que nous avons déjà réalisées ainsi que d'autres améliorations qui sont en cours de réalisation. Il y a toujours moyen d'améliorer les choses, mais nous avons déjà beaucoup accompli et je suis persuadé que notre réseau sera entièrement accessible aux personnes handicapées bien avant l'échéance prescrite de 2025.

Metrolinx et ses divisions d'exploitation – GO Transit, PRESTO et le Union Pearson Express (anciennement appelé le Lien air-rail) – travaillent avec

diligence pour éviter et éliminer les obstacles de l'accessibilité universelle pour tous ses clients, et sont résolues à maintenir leur dévouement, leur engagement et leur focalisation envers cette question.

Bruce McCuaig,
Président et chef de la direction, Metrolinx

2. Sommaire

La **Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)** et ses règlements connexes visent une vaste gamme d'activités entreprises par Metrolinx, l'agence de transport régionale de la région du Grand Toronto et de Hamilton (RGTH) et ses trois divisions d'exploitation. Ce plan d'accessibilité pluriannuel fournit un survol de la vaste gamme d'activités entreprises dans toute l'organisation pour satisfaire aux besoins des personnes handicapées, sous forme d'initiatives pour améliorer le service aux usagers handicapés, et pour respecter les éléments particuliers abordés dans les règlements qui découlent de la **LAPHO**.

Metrolinx est conforme aux articles réglementaires de la **LAPHO** qui sont applicables en janvier 2013 et à une date antérieure. Les secteurs qui requièrent une attention particulière à l'avenir incluent :

- S'assurer de la capacité de fournir des formats et supports de communication accessibles sur demande
- S'assurer de l'accessibilité du contenu existant des nombreux sites Web liés aux activités de Metrolinx
- Déployer des avis automatisés sonores et visuels du prochain arrêt aux gares et à bord des véhicules
- S'assurer de l'accessibilité des six gares ferroviaires résiduelles inaccessibles
- Achever les améliorations d'accessibilité aux arrêts et terminus d'autobus inaccessibles résiduels.

Metrolinx est en mesure de se conformer aux articles réglementaires qui seront en vigueur dans les années futures. Dans la plupart des cas, elle s'y conformera bien avant la date de conformité. Grâce à la conception du bas vers le haut des véhicules et des installations du Union Pearson Express et du transport en commun rapide, les considérations relatives à l'accessibilité peuvent être appliquées tôt afin qu'elles soient bien intégrées au développement général.

En poursuivant l'engagement dans ce secteur qui a été démontré dans le passé, les services fournis par Metrolinx représenteront une option efficace pour que les personnes handicapées puissent se déplacer de façon indépendante dans la RGTH.

3. Introduction

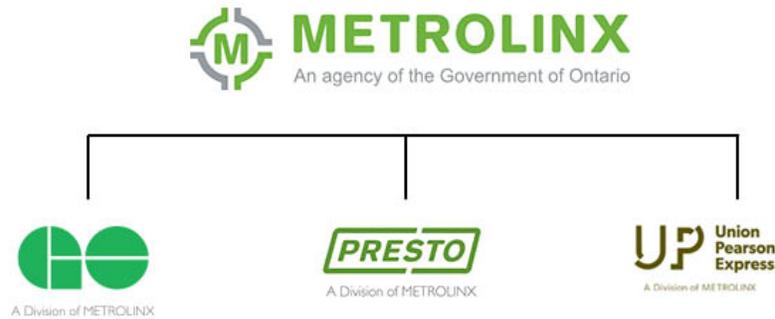
Présentement, les personnes handicapées, y compris celles qui sont atteintes de déficiences physiques ou de déficience cognitive, qui souffrent de troubles de développement ou de difficultés d'apprentissage, et les autres, représentent 14 pour cent de la population de l'Ontario, et selon le ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario, on prévoit que ce nombre augmentera avec le vieillissement de notre population. Ces déficiences incluent celles qui rendent l'utilisation du transport en commun classique difficile.

En 2005, la **Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)** a été adoptée avec l'objectif :

« ...d'une part, l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1^{er} janvier 2025. »

Metrolinx, une agence provinciale de la Couronne sous la responsabilité du ministère des Transports a été créée en vertu de la **Loi de 2006 sur Metrolinx** comme autorité régionale responsable des transports pour la région du Grand Toronto et de Hamilton (RGTH). Son mandat consiste à assurer la direction de la coordination, de la planification, du financement, de l'exécution des projets et du développement d'un réseau intégré de transport combiné, en collaboration étroite avec la province et ses partenaires régionaux et municipaux, y compris les sociétés de transport en commun locales. Metrolinx a trois divisions d'exploitation : GO Transit, Union Pearson Express et PRESTO.

Pièce 1 : Metrolinx et ses divisions d'exploitation



Outre la **LAPHO** et son prédécesseur, la **Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO)**, Metrolinx fait présentement l'objet de deux règlements juridiques pris en application de la **LAPHO de 2005 – Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle** (Règlement de l'Ontario 429/07) et **Normes d'accessibilité intégrées** (Règlement de l'Ontario 191/11). Ces règlements sont entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2008 et le 3 juin 2011, respectivement. Une troisième réglementation, qui est une norme d'accessibilité au milieu bâti mettant l'accent sur des exigences relatives aux bâtiments et aux infrastructures accessibles, est toujours en voie d'élaboration.

La loi et ses règlements établissent des normes qui traitent divers aspects du service à la clientèle, de l'emploi et des services de transport. Ils exigent aussi que Metrolinx consulte les personnes handicapées et les autres usagers avant de préparer et de publier un plan d'accessibilité annuel (pour la **LPHO**) et un plan d'accessibilité pluriannuel (pour la **LAPHO**) pour démontrer la façon dont elle assurera la conformité avec la **LAPHO**. Le plan pluriannuel doit être mis à jour tous les ans et revu au moins tous les cinq ans. Tout comme certains organismes municipaux de transport en commun, Metrolinx tente de servir d'exemple d'excellence et d'adopter des normes qui dépassent les exigences minimales de la **LAPHO**.

Le présent plan d'accessibilité pluriannuel aborde l'identification, le retrait et l'évitement d'obstacles pour les personnes handicapées dans toutes les activités de l'organisation, y compris ses politiques, ses programmes, ses pratiques et ses services.

Comme prescrit par la loi, ce plan d'accessibilité pluriannuel a été publié avant la date d'échéance de la **LAPHO** du 1^{er} janvier 2013. Une version définitive du

plan sera affichée sur les sites Web publics de Metrolinx et de GO Transit et sera offerte dans d'autres formats accessibles sur demande.

Le document fait un survol des activités de Metrolinx en matière d'accessibilité et de consultation connexe dans les sections 4 et 5, et de l'applicabilité des articles des règlements aux activités de Metrolinx dans la section 7. Des descriptions des initiatives d'accessibilité de l'organisation, y compris l'état de conformité aux règlements, se trouvent dans les sections 7 et 8 de ce document.

4. Survol de l'accessibilité de Metrolinx

En tant qu'autorité régionale responsable des transports pour la RGTH, Metrolinx assure la direction de la coordination, de la planification, du financement, de l'exécution des projets et du développement d'un réseau intégré de transport combiné, en collaboration étroite avec la province et ses partenaires municipaux et régionaux.

Les services de transport en commun classique dans cette région sont fournis par huit fournisseurs de services de transport en commun municipaux et un transporteur régional (GO Transit). Le transport adapté est fourni par neuf fournisseurs de services municipaux.

La planification de l'accès universel représente l'une des dix stratégies clés du *Grand projet*, le plan de transport de la région que le conseil d'administration de Metrolinx a adopté en 2008. Les mesures de priorité identifiées dans le plan pour appuyer l'accès universel comprennent :

- la création d'un organisme régional qui conseillerait Metrolinx sur les questions de l'accès universel; et
- 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 spécialisé.

Dans le cadre de ses activités, Metrolinx cherche à fournir, dans la mesure du possible, le même niveau de service à toutes les personnes dans un environnement intégré.

Metrolinx, y compris ses trois divisions d'exploitation, GO Transit, Union Pearson Express (anciennement le LAR) et PRESTO, s'engage à s'assurer que les services et les activités sont accessibles aux personnes handicapées bien avant le délai réglementaire de 2025.

À cette fin, elle a adopté la politique générale en matière d'accessibilité suivante :

« 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'excellence du service à la clientèle est une priorité pour Metrolinx. Bien que certaines initiatives de l'organisation soient requises par des obligations en vertu des règlements de la **LAPHO**, les mesures d'accessibilité qui dépassent ces obligations sont souvent adoptées en vue d'améliorer l'expérience client.

4.1 Fonctions intégrées de Metrolinx

Les activités organisationnelles de Metrolinx qui sont pertinentes à ce plan incluent les suivantes :

- La mise en œuvre de projets de transport en commun rapide dans la RGTH
- Des activités pour améliorer l'intégration régionale des services de transport pour les personnes handicapées
- Des services d'emploi au nom de l'organisation, y compris ses divisions d'exploitation

4.1.1 Transport en commun rapide

Metrolinx fournit présentement des systèmes régionaux de transport en commun rapide en étroite collaboration avec les municipalités locales et régionales. Ces projets incluent les voies rapides VIVA dans la région de York, le Transitway 403 réservé aux autobus à Mississauga et les projets de train léger sur rail (TLR) de Metrolinx à Toronto (Eglinton-Scarborough Crosstown, Sheppard East, Scarborough et Finch West).

Dans ces projets, une entente-cadre définit la relation, les rôles et les responsabilités de Metrolinx et de la municipalité pour la prestation de ces initiatives de transport en commun rapide. Metrolinx gère ces projets de transport en commun rapide qu'elle finance et collabore avec les municipalités partenaires pour réaliser et exploiter les projets.

Les rôles peuvent varier de la responsabilité de la gestion quotidienne des projets de conception, de construction ou d'exploitation du service, à la consultation, où l'on a recours à l'expertise et à l'expérience pour contribuer à la conception et à l'approvisionnement. Différentes dispositions peuvent être prises pour différents projets. Dans tous les cas, Metrolinx utilise l'ampleur de son influence pour s'assurer que les exigences en matière d'accessibilité sont respectées et que la conception, la mise en œuvre et l'exploitation des projets qui en résultent répondent aux besoins des usagers handicapés.

Service d'autobus directs

Service d'autobus directs de Mississauga

Le service d'autobus directs de Mississauga (SAD) comprend la conception et la construction d'un site propre pour autobus est-ouest qui traversera la ville de Mississauga. Le SAD offrira aux véhicules de transport en commun une emprise routière sur un chemin partiellement étagé à une voie et à double sens de circulation, qui s'étendra sur une distance de 18 km de Winston Churchill Boulevard à Renforth Drive et fera donc partie du réseau de transport municipal MiWay de Mississauga. Le SAD s'arrêtera à 12 stations accessibles qui offriront des correspondances avec d'autres itinéraires et réseaux de transport. Mississauga MiWay et GO Transit exploiteront le SAD. La Toronto Transit Commission se joindra à MiWay et à GO Transit pour desservir la station terminus est, Renforth Gateway.

Le développement du SAD se poursuit aux termes d'un partenariat conclu entre le gouvernement fédéral, la province de l'Ontario, GO Transit (une division de Metrolinx) et la ville de Mississauga.

GO Transit est responsable de la conception et de la construction du tronçon ouest du SAD (qui longe Highway 403 le long de son côté nord, de Winston Churchill Boulevard à Erin Mills Parkway) et la station terminus est, Renforth. La ville de Mississauga est responsable du tronçon est du SAD (de City Centre à Renforth Drive, juste au sud de l'aéroport international Pearson de Toronto). Le site propre pour autobus SAD ouest et les installations routières fixes se composeront d'un chemin étagé de 1,5 km à une voie et à double sens de circulation, réservé aux autobus, qui longe Highway 403 sur une distance de 1,5 km le long de son côté nord. Outre le site propre aux autobus et les installations routières fixes, GO Transit est responsable de la conception et de la construction de nouvelles stations de pointe pour le SAD ouest à Winston Churchill Boulevard et à Erin Mills Parkway.

Les progrès réalisés sur les diverses sections de ce projet sont comme suit :

- La construction par Mississauga de la section 1 du SAD est (de Hurontario à Dixie) avance et la ville prévoit ouvrir cette section à l'automne 2013.
- Les sections 2 et 3 du SAD est (de Dixie Road à la gare Renforth) devraient ouvrir en 2014.

- Le tronçon de GO Transit, le SAD ouest, ouvrira début 2015. La station Renforth sera achevée d'ici mi-2015.

GO Transit construira aussi une série de correspondances réservées aux autobus entre le SAD est de Mississauga et le réseau routier avoisinant (Eglinton Avenue, Renforth Drive et Commerce Boulevard), qui permettront aux autobus de GO Transit d'éviter les carrefours achalandés le long d'Eglinton Avenue à proximité de Renforth Drive. Ce projet sera réalisé en liaison avec la construction de la station Renforth Gateway et favorisera le service entre le SAD est et les réseaux de GO et de la TTC à Toronto, et devrait être achevé en 2015.

Pièce 2 : Emplacements des parcours et des stations du SAD de Mississauga



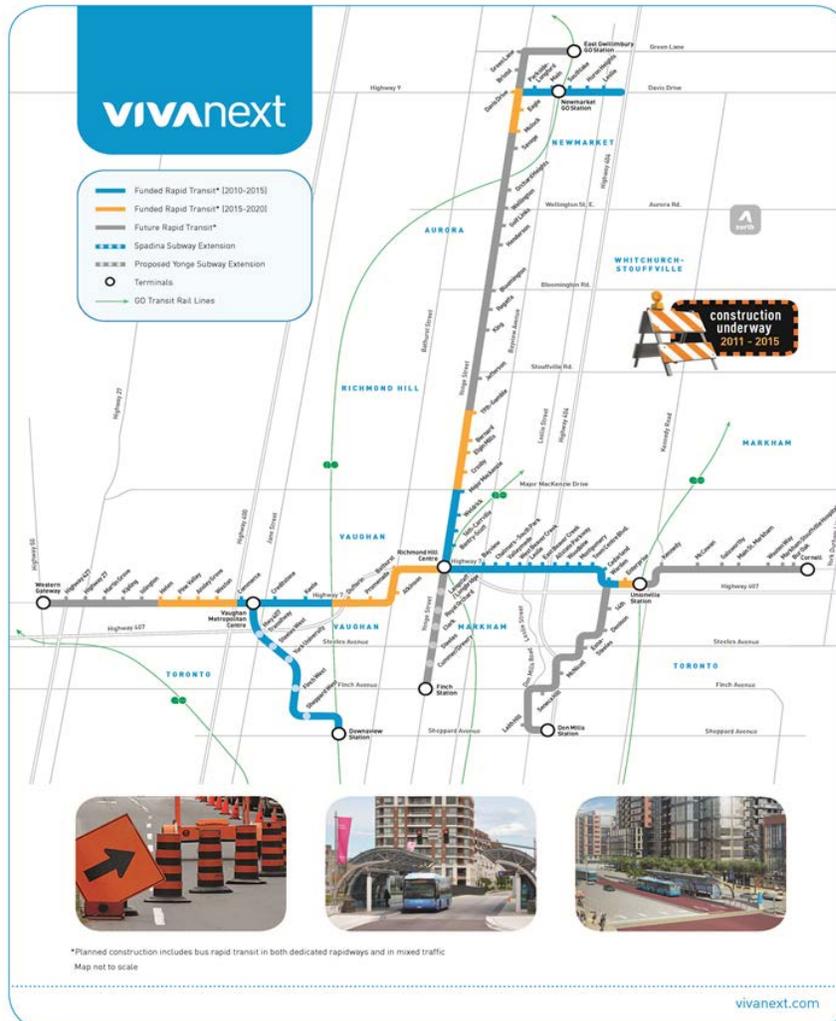
Tous les éléments de ce projet réalisé par GO Transit respecteront le Manuel d'exigences de conception de GO Transit et seront donc accessibles et sans obstacle. Les partenaires qui réalisent d'autres éléments du projet devront se conformer aux exigences applicables en matière d'accessibilité prévues par la loi par le biais de leurs propres processus, tout en visant comme but leur intégration la plus efficace possible.

Service d'autobus directs de VivaNext

Le SAD de VivaNext est un service d'autobus directs entrepris conjointement avec la région de York qui vise à appuyer l'intensification de la croissance le

long de Highway 7 et de Yonge St et à raccorder les quatre centres d'urbanisation de la région : Richmond Hill, Vaughan, Newmarket et Unionville. Le réseau établira aussi d'autres liaisons de transport en commun régional.

Pièce 3 : Réseau SAD de VivaNext



La York Region Rapid Transit Corp. (YRRTC) réalise l'infrastructure conformément aux normes d'accessibilité de la région de York. La région exploitera et fournira de parc de véhicules requis. Le York Region Accessibilité Advisory Committee (YRAAC) (comité consultatif sur l'accessibilité de la région de York) a entrepris un examen de l'accessibilité des nouveaux autobus YRT/VivaNext en prévision d'améliorations futures de l'accessibilité.

Les particularités aux stations de VivaNext complètent les technologies existantes de VivaNext, y compris le paiement des tarifs avant de monter à bord des véhicules, le suivi des opérations par GPS, l'information en temps réel, les tableaux d'information électroniques à l'intention des clients et le système de tarification PRESTO. Les fonctions de sécurité et d'accessibilité incluent, mais ne sont pas limitées aux suivantes :

- Une surface texturée à proximité du nez de quai
- Une aire d'embarquement dans l'autobus presque à niveau du quai
- Un système de sonorisation pour informer les usagers
- Un bouton pour appel d'urgence

Pièce 4 : Station type de VivaNext



Train léger sur rail (TLR)

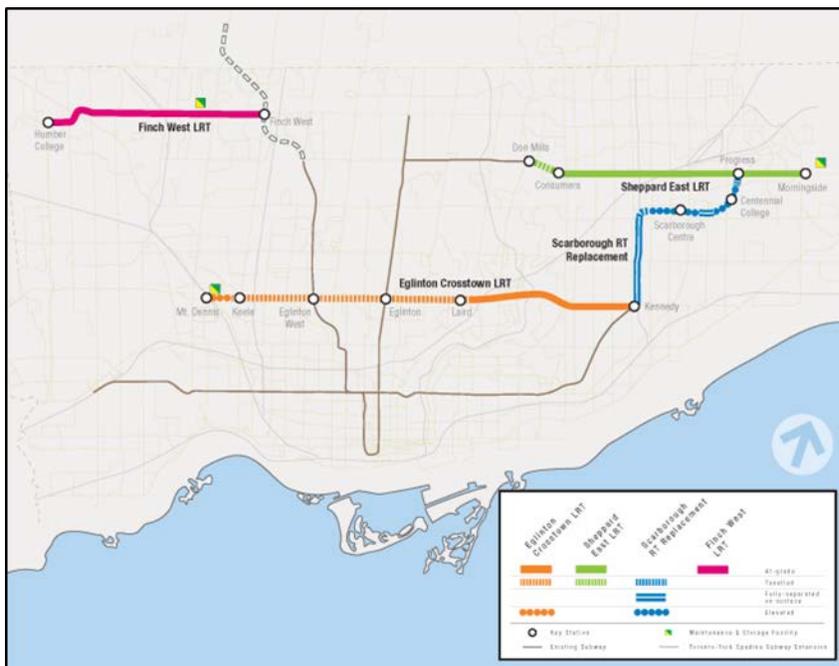
Les quatre projets de TLR de Metrolinx à Toronto incluent le TLR Eglinton-Scarborough Crosstown, le TLR de Finch Ouest, le TLR de Sheppard Est et le service de transport en commun rapide de Scarborough. Ces projets sont entièrement financés par Metrolinx et sont entrepris en collaboration avec la Ville de Toronto.

Le 29 juin 2012, le ministre des Transports de l'Ontario a annoncé que la province a approuvé le plan de transport en commun du Conseil de la Ville de Toronto et a établi les calendriers suivants de construction pour les projets du TLR de Metrolinx à Toronto.

- Le TLR Eglinton-Scarborough Crosstown à partir de la région de Jane/Black Creek jusqu'à la station Kennedy : les travaux sont déjà en cours et seront achevés d'ici 2020.
- Le remplacement de la ligne de transport en commun rapide de Scarborough et prolongation jusqu'à Sheppard Avenue : les travaux seront entamés en 2014 et achevés d'ici 2020.
- Le TLR de Finch Ouest à partir du prolongement du métro Toronto-York-Spadina jusqu'à Humber College : les travaux seront entamés en 2015 et achevés d'ici 2020.
- Le TLR de Sheppard Est à partir de la station Don Mills jusqu'à l'est de Morningside Avenue : les travaux seront entamés en 2017 et achevés d'ici 2021.

Les quais des stations, qu'ils soient souterrains, sur rue ou sur des sections surélevées comme celles qui se trouvent sur la ligne de transport en commun rapide de Scarborough, seront accessibles. Les véhicules légers sur rail de Metrolinx (VLR) sont présentement en voie de conception et seront fabriqués par Bombardier à Thunder Bay en vue de respecter les règlements de la **LAPHO**.

Pièce 5 : Projets du service de train léger sur rail de Metrolinx



Pièce 6 : Véhicule léger sur rail de Metrolinx



L'accessibilité est l'une des principales considérations à mesure que les concepts de Metrolinx progressent et sont finalisés; les consultations auprès des communautés et des diverses organisations de défense de l'accessibilité sont considérées comme essentielles pour assurer la satisfaction des besoins d'accessibilité. Le Comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx a participé en outre à l'examen de la conception proposée de services de TLR.

4.1.2 Intégration régionale

Metrolinx prend certaines initiatives à l'appui des changements apportés dans la région qui appuieront les objectifs soulignés dans *Le grand projet*. Les activités actuelles qui favorisent une accessibilité accrue au niveau régional comprennent les suivantes (telles que discutées dans diverses sections suivantes de ce document).

- L'acquisition en commun de véhicules accessibles par des fournisseurs de services partout dans la province
- L'élaboration de directives pour les centres de mobilité en prenant soin que l'accessibilité soit prise en considération lors de la conception de ces centres d'activités importants
- L'élaboration d'un programme de formation générique à l'utilisation des transports en commun comme base des programmes par des organismes de transport en commun dans la région
- La mise en œuvre d'améliorations par des fournisseurs de services spécialisés afin de réduire les obstacles aux déplacements interrégionaux à bord de véhicules de transport spécialisé

4.1.3 Emploi

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**. Elle aménage également des lieux de travail accessibles pour ses employés handicapés, selon leurs besoins, en procédant à des évaluations individuelles des exigences physiques et de l'ergonomie, en modifiant les lieux de travail et en adaptant leur travail.

Elle cherche à améliorer les méthodes d'assistance aux employés et aux usagers handicapés d'une manière qui préserve leur dignité et promeut l'autonomie.

4.2 GO Transit

En tant que division d'exploitation de Metrolinx, GO Transit exploite des trains et des autobus qui desservent plus de sept millions de résidents sur une

superficie de 11 000 kilomètres carrés allant d'Hamilton et de Kitchener-Waterloo à l'ouest, Newcastle et Peterborough à l'est, et Orangeville, Barrie et Beaverton au nord, et Niagara Falls au sud. GO assure la correspondance avec chaque réseau de transport municipal de la RGTH et d'autres régions desservies, y compris la Toronto Transit Commission (TTC).

GO Transit exploite sept lignes ferroviaires et 47 parcours d'autobus. Le service ferroviaire accessible a été présenté aux clients utilisant des aides à la mobilité à roues (AMR) en 1995, en commençant avec 10 gares accessibles. À l'heure actuelle, 56 des 62 (ou 90 pour cent) gares ferroviaires de GO Transit sont désignées accessibles. Les gares accessibles desservies par GO selon les saisons aux gares de St. Catharines et Niagara Falls sont exploitées par VIA et lui appartiennent. Ces gares ne sont pas comprises dans ces totaux. Tous les services d'autobus de GO Transit sont accessibles. Lorsqu'un arrêt ou un terminus d'autobus particulier est inaccessible, GO Transit prend les dispositions nécessaires pour orienter les personnes touchées vers l'endroit accessible le plus proche. Entre-temps, les travaux se poursuivent pour rendre les gares ferroviaires et les terminus et arrêts d'autobus résiduels accessibles conformément aux mesures exposées dans le présent plan d'accessibilité.

GO Transit se dote d'un équipement et de caractéristiques de gares et prévoit des politiques ainsi qu'une formation destinée au personnel afin de permettre aux personnes à mobilité réduite 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 au **Code des droits de la personne de l'Ontario**, à la **LPHO** et à la **LAPHO**.

GO Transit tient compte des commentaires des usagers et effectue régulièrement des examens des services et des aménagements accessibles existants. Chaque amélioration nécessaire est adoptée aussi rapidement que les ressources le permettent. Des améliorations sont programmées pour continuer la rénovation des installations existantes afin de réduire les obstacles et respecter les normes d'accessibilité actuelles de Metrolinx'.

En moyenne, 50 passagers de GO Transit utilisant des AMR empruntent le réseau ferroviaire chaque jour de semaine et voyagent sur les lignes d'autobus accessibles existantes environ 20 fois par jour en semaine.

Selon un sondage récent mené en décembre 2011 auprès de plus de 10 700 usagers du réseau ferroviaire, six pour cent des clients qui y ont répondu ont indiqué qu'ils se considèrent handicapés des manières suivantes : mobilité (trois pour cent), déficience auditive (un pour cent), déficience visuelle (un pour cent) et autres déficiences (trois pour cent), notamment les migraines ou un type de maladie mentale. Moins d'un pour cent des répondants utilisent des fauteuils roulants ou ont indiqué avoir des difficultés d'apprentissage.

Le taux d'utilisation des places de stationnement réservées aux personnes handicapées dans les gares de GO Transit constitue un autre indicateur de leur utilisation des services de GO Transit. À la fin de 2011, il y avait 712 places de stationnement sans obstacle dans 122 parcs de stationnement de GO Transit situés à des emplacements de choix plus près de la gare. Le taux moyen d'utilisation de ces places est d'environ 50 pour cent.

4.3 Union Pearson Express

Le Union Pearson Express est une division d'exploitation distincte de Metrolinx, chargée de réaliser et d'exploiter un service de navette ferroviaire express entre les deux plaques tournantes les plus achalandées au Canada, l'aéroport international Pearson de Toronto et la gare Union.

Le Union Pearson Express représente une première étape cruciale dans la réalisation de l'un des objectifs du plan de transport régional *Le grand projet* afin d'établir une « liaison de transport en commun de niveau supérieur vers le district de l'aéroport Pearson à partir de toutes les directions, y compris un service de transport en commun rapide polyvalent vers le centre-ville de Toronto ».

Le service devrait être offert au printemps 2015 à temps pour les Jeux panaméricains/parapanaméricains à Toronto en juillet 2015.

Pièce 7 : Parcours et gares du Union Pearson Express



La ligne du Union Pearson Express de 25 km sera dotée de quatre arrêts, chacun avec sa propre gare : Pearson Airport Terminal 1, Weston, Bloor et Union. Le trajet complet prendra 25 minutes. Les trains quitteront toutes les 15 minutes et chaque train transportera jusqu'à 180 passagers dans ses trois wagons. Les quatre gares seront construites conformément au Guide des critères de conception de GO Transit et seront accessibles.

Le Union Pearson Express a été conçu de manière à être accessible à tous les usagers éventuels et est conforme à la **LAPHO** en raison de l'application des normes de GO Transit, s'il y a lieu. Un plan d'accessibilité est en voie d'élaboration pour inclure les politiques clés en matière d'accessibilité applicables aux véhicules, aux gares, à la technologie et aux opérations d'urgence du Union Pearson Express. La division d'exploitation du Union Pearson Express reçoit l'appui de GO Transit relativement à la planification, à

la conception et à la construction des véhicules et des gares, et respectera les normes de GO Transit pertinentes dans ces régions.

Pièce 8 : Esquisse d'un train du Union Pearson Express



Toutes les gares du Union Pearson Express seront dotées de quais surélevés pour l'embarquement à niveau et seront équipées d'une variété de caractéristiques d'un accès facilité.

Le service du Union Pearson Express utilisera 18 unités multiples diesel à haute vitesse (DMU) en rames de trois DMU. Ces unités devraient être livrées en 2014. Bien qu'ils soient encore en cours de conception et ne soient utilisés par le public qu'en 2015, les véhicules, les gares et d'autres infrastructures respecteront la « Conception accessible pour l'environnement bâti » de l'Association canadienne de normalisation et l'Americans with Disabilities Act, entre autres normes. Chaque véhicule sera équipé de deux zones désignées pour les passagers qui utilisent les AMR. Il sera aussi doté de compartiments à bagages accessibles et le véhicule du ventre comprendra une toilette entièrement accessible. La signalisation électronique sera conforme aux nouvelles normes de la **LAPHO**, ainsi que l'information portant sur la prochaine gare (affichage et voix). Les gares sont désignées pour permettre l'embarquement à niveau.

Fidèle à son image de marque de qualité et à son engagement envers la prestation d'un service à la clientèle supérieur, et étant donné que le véhicule

fait l'objet d'une conception complète de A à Z, le Union Pearson Express respectera ou dépassera les exigences en matière d'accessibilité pour fournir un niveau élevé de commodité. Dans le cadre de ces efforts, le Comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx a participé à l'examen du concept proposé pour le service Union Pearson Express.

4.4 PRESTO

PRESTO, une division d'exploitation de Metrolinx, exploite le système de paiement électronique PRESTO qui permet aux usagers des transports en commun de passer d'un réseau de transport en commun participant à un autre grâce à une simple carte à puce rechargeable.

Le système tarifaire PRESTO sert de bureau de services central qui fournit des systèmes de gestion de l'information et des tarifs électroniques pour les transports en commun et améliore le service à la clientèle tout en permettant la perception des titres de transport et l'exploitation efficace des sociétés de transport en commun de l'Ontario.

Pièce 9 : Carte PRESTO à un tourniquet de la TTC



La division d'exploitation s'engage à améliorer l'accessibilité du système pour les clients handicapés afin que le paiement des titres soit accessible à tous les Ontariens et à tous les visiteurs de la province, et à assurer son inclusivité.

PRESTO est un élément essentiel du plan de transport régional, *Le grand projet*, du fait qu'elle atteint l'objectif du plan qui vise à mettre en place « un système intégré de tarification des transports en commun ». Le système est présentement utilisé sur les réseaux de transport en commun de l'ensemble de la RGTH, notamment à 14 stations de la TTC, et sera déployé à Ottawa auprès des usagers d'OC Transpo au début de 2013.

Depuis son lancement en 2010 jusqu'à novembre 2012, environ 400 000 cartes PRESTO ont été activées. Le déploiement à l'OC Transpo devrait ajouter plus de 200 000 cartes additionnelles en 2013. Après 2016, lorsque PRESTO sera entièrement déployé à Ottawa et sur le réseau de la TTC, on prévoit que le nombre de cartes dépassera deux millions. En novembre 2012, environ 22 000 cartes PRESTO étaient ajoutées tous les mois dans la RGTH. Le Comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx et le Groupe d'utilisateurs de l'accessibilité de PRESTO ont été consultés au sujet des plans d'accessibilité de PRESTO.

5. Consultation, information du public et organisation interne

Comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx

Le Comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx (CAA) a été créé en 2009 et se concentre d'abord sur la mise en œuvre du *Grand projet*, la mise en application de la **LAPHO** et les initiatives visant à améliorer le service interurbain et le transport régional accessible.

Le CCA de Metrolinx est composé de personnes possédant une expertise et une expérience du transport accessible et provenant des quatre coins de la région. Les membres comprennent des usagers et des fournisseurs de services de transport en commun spécialisé et classique accessibles ainsi que des personnes âgées et des personnes aux handicaps divers. Le personnel de Metrolinx sert de ressource pour le CCA.

Le CCA de Metrolinx formule des commentaires sur les questions liées à la politique, la planification et l'accessibilité entre organisations.

Comité consultatif sur l'accessibilité de GO Transit

Le CCA de GO Transit a été créé en 1991 pour conseiller les initiatives d'accessibilité de GO et guider les aspects de GO Transit dans le plan d'accessibilité de Metrolinx.

Ce comité consultatif externe se compose de personnes présentant diverses incapacités et provenant de différentes régions de la zone de service de GO Transit. Les représentants du comité sont fortement impliqués dans les conseils consultatifs des secteurs public et privé ainsi que les 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/municipaux pour les personnes handicapées), ainsi que des membres du ministère des Transports de l'Ontario (MTO), de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) et de la Société canadienne de l'ouïe.

Le comité 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 l'approche des mesures prévues en vue de l'accessibilité des services de GO.

Groupe d'utilisateurs de l'accessibilité de PRESTO

Depuis 2009, PRESTO organise des séances de consultation sur l'accessibilité pour obtenir des commentaires sur les éléments d'accessibilité de PRESTO. Les séances ont impliqué des membres de divers CCA, notamment Metrolinx et GO. Les membres ont eu la chance d'utiliser différents modèles de démonstration des appareils PRESTO et de les commenter. Plusieurs recommandations formulées pendant les séances de consultation ont été ou seront incorporées au système de PRESTO. À mesure que le projet PRESTO de la TTC progresse, un cadre de consultation sur l'accessibilité sera élaboré en partenariat avec la TTC.

Examen de la gouvernance

L'année prochaine, la structure de gouvernance de ces comités consultatifs sur l'accessibilité sera réexaminée pour s'assurer qu'elle contribue efficacement aux activités de toutes les unités organisationnelles actuelles de Metrolinx et fait bon usage du temps et des efforts fournis par les membres des CCA.

Coordination interne à Metrolinx

L'équipe de haute direction de Metrolinx et son Comité de gestion de l'expérience client assurent la surveillance générale de l'ensemble des initiatives d'accessibilité de l'organisation. Un Comité de surveillance des directeurs a également été établi et compte des représentants des domaines opérationnels suivants, qui orienteront les activités liées à l'accessibilité :

- Intégration régionale
- GO Transit
- Union Pearson Express
- PRESTO
- Mise en œuvre du transport rapide

Des groupes de travail relevant du Comité de surveillance des directeurs sont en voie de constitution; les représentants du personnel qui y siègeront assureront une expertise en la matière et favoriseront une approche cohérente d'accessibilité au sein de toutes les divisions d'exploitation de Metrolinx. Les groupes de travail se rattachent aux domaines suivants :

- Communications et consultations
- Politiques, procédures et formation de l'entreprise
- Équipement / véhicules
- Collecte et systèmes tarifaires
- Services/exploitation des infrastructures

Rayonnement

Metrolinx a organisé une série d'assemblées publiques annuelles sur l'accessibilité partout dans la région du Grand Toronto et de Hamilton (RGTH) pour la première fois en septembre 2012 afin de recueillir des commentaires à l'intention du Plan d'accessibilité pluriannuel. Les réunions ont eu lieu dans les secteurs ouest (Oakville), nord (Richmond Hill), centre (Toronto) et est (Pickering) de la RGTH. Les commentaires formulés à ces réunions publiques ainsi que dans des courriels, des appels téléphoniques et un formulaire de rétroaction affiché au site Web de Metrolinx ont été résumés et sont présentés à l'annexe A à la fin du présent plan d'accessibilité pluriannuel. L'annexe présente aussi la réponse formulée par Metrolinx à chacun des enjeux soulevés. Ce processus de rétroaction publique est abordé plus longuement dans la section de ce plan qui traite de l'article 41 de la **LAPHO**.

Metrolinx collabore avec diverses organisations qui représentent les personnes handicapées, notamment l'INCA, la Société canadienne de l'ouïe, la Marche des dix sous de l'Ontario, entre autres. Metrolinx sollicite régulièrement l'avis de ces groupes sur des questions particulières. De plus, des groupes consultatifs et des comités de direction de projet incluent la représentation de groupes d'utilisateurs appropriés.

Metrolinx participe aussi à plusieurs événements publics liés à l'accessibilité pour rencontrer des personnes handicapées et mieux comprendre leurs besoins. En 2012, cet effort a inclus l'installation de kiosques à la Foire des ressources « Connections For People with Disabilities » de Mississauga et au salon « People in Motion » de Toronto, qui constitue un événement important au Canada pour les personnes handicapées, les aînés ayant des besoins spéciaux et les professionnels des domaines connexes.

6. Tableau des responsabilités internes à Metrolinx relatives à la LAPHO

La **LAPHO** a été adoptée en 2005. Les **Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle** de 2007 et les **Normes d'accessibilité intégrées** de 2011 qui en découlent incluent des normes sur l'information et les communications, l'emploi et le transport. Les articles individuels du règlement entrent en vigueur à des dates précises entre le 1^{er} janvier 2010 et le 1^{er} janvier 2021. Plusieurs des articles du règlement s'appliquent à plus d'une division d'exploitation de Metrolinx et devront être examinés dans le cadre des processus parallèles de conception de chacune.

Afin de clarifier l'applicabilité des articles du règlement pris en application de la **LAPHO** à chacune des divisions d'exploitation de Metrolinx, le tableau suivant résume les articles réglementaires qui doivent être abordés par chacune des divisions d'exploitation de Metrolinx et renvoie le lecteur aux pages de ce rapport qui fournissent une information plus détaillée sur chacun des articles.

Pièce 10 : Responsabilités internes à Metrolinx relatives à la LAPHO

N° de l'article du réglem.	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglem.	Exigence organisationnelle	Exigences de GO, du Union Pearson Express, du service de transport rapide	Exigence de PRESTO	N° de page dans ce rapport
NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE						
3	Établissement de politiques, pratiques et procédures	1 ^{er} janvier 2010	Organisationnelle			38
4	Animaux d'assistance et personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2010		Service		38
5	Avis de perturbation temporaire	1 ^{er} janvier 2010		Service	PRESTO	38
6	Formation du personnel, etc.	1 ^{er} janvier 2010	Organisationnelle			38
7	Processus de rétroaction pour les fournisseurs de biens ou de services	1 ^{er} janvier 2010	Organisationnelle			38
8	Avis de disponibilité des documents	1 ^{er} janvier 2010	Organisationnelle			38
9	Forme des documents	1 ^{er} janvier 2010	Organisationnelle	Service	PRESTO	38
NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES						
3	Établissement de politiques en matière d'accessibilité	1 ^{er} janvier 2013	Organisationnelle			39
4	Plans d'accessibilité	1 ^{er} janvier 2013	Organisationnelle			40
5	Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations	1 ^{er} janvier 2013	Organisationnelle			41

6	Kiosques libre-service	1 ^{er} janvier 2014		Service	PRESTO	41
7	Formation	1 ^{er} janvier 2014	Organisati- tionnelle			46
11	Processus de rétroaction	1 ^{er} janvier 2014	Organisa- tionnelle		PRESTO	47
12	Formats accessibles et aides à la communication	1 ^{er} janvier 2015	Organisa- tionnelle		PRESTO	49
13	Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique	1 ^{er} janvier 2012				53
14	Sites et contenus Web accessibles : - nouveau contenu	1 ^{er} janvier 2014	Organisa- tionnelle	Service	PRESTO	53
	- contenu existant	1 ^{er} janvier 2021	Organisa- tionnelle	Service	PRESTO	53
21	Calendrier	1 ^{er} janvier 2014	Organisa- tionnelle			57
22	Recrutement, dispositions générales	1 ^{er} janvier 2014	Organisa- tionnelle			57
23	Recrutement, processus d'évaluation ou de sélection	1 ^{er} janvier 2014	Organisati onnelle			57
24	Avis aux candidats retenus	1 ^{er} janvier 2014	Organisa- tionnelle			58
25	Renseignements sur les mesures de soutien	1 ^{er} janvier 2014	Organisa- tionnelle			58
26	Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	1 ^{er} janvier 2014	Organisa- tionnelle			58
27	Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail	1 ^{er} janvier 2012	Organisa- tionnelle			59
28	Plans d'adaptation individualisés et	1 ^{er} janvier 2014	Organisa- tionnelle			59

	documentés					
29	Processus de retour au travail	1 ^{er} janvier 2014	Organisati- tionnelle			59
30	Gestion du rendement	1 ^{er} janvier 2014	Organisati- tionnelle			60
31	Perfectionnement et avancement professionnels	1 ^{er} janvier 2014	Organisati- tionnelle			60
32	Réaffectation	1 ^{er} janvier 2014	Organisati- tionnelle			61
34	Disponibilité des renseignements sur l'équipement d'accessibilité, etc.	1 ^{er} janvier 2012		Service	PRESTO	61
35	Panne de l'équipement d'accessibilité	1 ^{er} juillet 2011		Service		63
36	Formation dans le domaine de l'accessibilité	1 ^{er} janvier 2014	Organisati- tionnelle			64
37	Politiques en matière de protection civile et d'intervention d'urgence	1 ^{er} janvier 2012		Service		65
38	Tarifs, personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2014		Service	PRESTO	67
39	Disposition transitoire : contrats existants	1 ^{er} juillet 2011		Service		68
40	Disposition transitoire : véhicules existants	1 ^{er} juillet 2011		Service		68
41	Plans d'accessibilité, services de transport classique	1 ^{er} janvier 2013	Organisati- tionnelle			70
43	Plans d'accessibilité, services de transport classique et adapté	1 ^{er} janvier 2013	Organisati- tionnelle			71
44	Responsabilités générales	1 ^{er} janvier 2012		Service		75
45	Moyen de transport de remplacement	1 ^{er} janvier 2013		Service		76

	accessible					
46	Tarifs	1 ^{er} juillet 2011		Service		77
47	Arrêts des transports en commun	1 ^{er} janvier 2012		Service		78
48	Rangement des aides à la mobilité, etc.	1 ^{er} juillet 2011		Service		80
49	Sièges réservés	1 ^{er} janvier 2012		Service		81
50	Perturbations du service	1 ^{er} janvier 2013		Service		83
51	Annonces avant la montée des passagers :					84
	- verbales	1 ^{er} juillet 2011		Service		
	- électroniques	1 ^{er} janvier 2017		Service		84
52	Annonces à bord :					85
	- verbales	1 ^{er} juillet 2011		Service		
	- électroniques	1 ^{er} janvier 2017		Service		85
53	Exigences relatives aux barres d'appui, etc.	1 ^{er} janvier 2013		Service		87
54	Planchers et surfaces revêtues de moquette	1 ^{er} janvier 2013		Service		87
55	Espaces réservés aux aides à la mobilité	1 ^{er} janvier 2013		Service		89
56	Dispositifs de demande d'arrêt et d'intervention d'urgence	1 ^{er} janvier 2013		Service		93
57	Dispositifs lumineux	1 ^{er} janvier 2013		Service		94
58	Signalisation	1 ^{er} janvier 2013		Service		95
59	Dispositifs de levage, etc.	1 ^{er} janvier 2013		Service		96
60	Marches	1 ^{er} janvier		Service		99

		2013				
61	Signaux visuels et sonores	1 ^{er} janvier 2013		Service		100
62	Accessibilité, voitures ferroviaires	1 ^{er} janvier 2013		Service		101

7. Tableau de l'état des initiatives d'accessibilité de Metrolinx

Le tableau qui suit dans cette section du rapport dresse une liste complète des règlements de la **LAPHO** qui s'appliquent à Metrolinx en vertu des règlements des **Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle** et des **Normes d'accessibilité intégrées**.

L'état de la conformité de chaque initiative réglementaire est fourni dans le tableau ainsi que sa date de conformité réglementaire. Une page de référence est également fournie pour indiquer à quel endroit, dans la prochaine section de ce document (section 8), se trouve une explication détaillée de chaque initiative.

Il faut obtenir la conformité dans toutes les diverses divisions d'exploitation de Metrolinx pour que Metrolinx soit jugée conforme dans son ensemble pour toute exigence réglementaire particulière.

Pièce 11 : État de la conformité aux dispositions du règlement de la LAPHO

N° de l'article du règlem.	Exigences d'accessibilité	Date de conformité règlem.	État de la conformité réglementaire de Metrolinx	N° de page dans ce rapport
RÈGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE				
3	Établissement de politiques, pratiques et procédures	1 ^{er} janvier 2010	Exigences satisfaites	38
4	Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2010	Exigences satisfaites	38
5	Avis de perturbations temporaires	1 ^{er} janvier 2010	Exigences satisfaites	38
6	Formation du personnel, etc.	1 ^{er} janvier 2010	Exigences satisfaites	38
7	Processus de rétroaction pour les fournisseurs de biens ou de services	1 ^{er} janvier 2010	Exigences satisfaites	38
8	Avis de disponibilité des documents	1 ^{er} janvier 2010	Exigences satisfaites	38
9	Format des documents	1 ^{er} janvier 2010	Exigences satisfaites	38
RÈGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES				
> Partie I Dispositions générales				
3	Établissement de politiques en matière d'accessibilité	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	39
4	Plans d'accessibilité	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	40
5	Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	41
6	Kiosques libre-service	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	41
7	Formation	1 ^{er} janvier 2014	En cours	46
> Partie II Norme d'accessibilité de l'information et des communications				
11	Processus de rétroaction	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	47
12	Formats accessibles et aides à la communication	1 ^{er} janvier 2015	En cours	49
13	Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique	1 ^{er} janvier 2012	Exigences satisfaites	53
14	Sites et contenus Web accessibles :			

	- nouveau contenu	1 ^{er} janvier 2014	En cours	53
	- contenu existant	1 ^{er} janvier 2021	En cours	53
> Partie III Normes d'accessibilité à l'emploi				
21	Calendrier	1 ^{er} janvier 2014	En cours	57
22	Recrutement, dispositions générales	1 ^{er} janvier 2014	En cours	57
23	Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection	1 ^{er} janvier 2014	En cours	57
24	Avis aux candidats retenus	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	58
25	Renseignements sur les mesures de soutien	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	58
26	Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	1 ^{er} janvier 2014	En cours	58
27	Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail	1 ^{er} janvier 2012	Exigences satisfaites	59
28	Plans d'adaptation individualisés et documentés	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	59
29	Processus de retour au travail	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	59
30	Gestion du rendement	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	60
31	Perfectionnement et avancement professionnels	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	60
32	Réaffectation	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	61
> Partie IV Normes d'accessibilité pour le transport				
34	Disponibilité des renseignements sur l'équipement d'accessibilité, etc.	1 ^{er} janvier 2012	Exigences satisfaites	61
35	Panne de l'équipement d'accessibilité	1 ^{er} juillet 2011	Exigences satisfaites	63
36	Formation dans le domaine de l'accessibilité	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	64
37	Politiques en matière de protection civile et d'intervention d'urgence	1 ^{er} janvier 2012	Exigences satisfaites	65
38	Tarifs, personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	67
39	Disposition transitoire : contrats existants	1 ^{er} juillet 2011	Exigences satisfaites	68
40	Disposition transitoire : véhicules existants	1 ^{er} juillet 2011	Exigences satisfaites	68

41	Plans d'accessibilité, services de transport classique	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	70
43	Plans d'accessibilité, services de transport classique et adapté	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	71
44	Responsabilités générales	1 ^{er} janvier 2012	Exigences satisfaites	75
45	Moyen de transport de remplacement accessible	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	76
46	Tarifs	1 ^{er} juillet 2011	Exigences satisfaites	77
47	Arrêts des transports en commun	1 ^{er} janvier 2012	Exigences satisfaites	78
48	Rangement des aides à la mobilité, etc.	1 ^{er} juillet 2011	Exigences satisfaites	80
49	Sièges réservés	1 ^{er} janvier 2012	Exigences satisfaites	81
50	Perturbations du service	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	83
51	Annonces avant la montée des passagers :			84
	- verbales	1 ^{er} juillet 2011	Exigences satisfaites	
	- électroniques	1 ^{er} janvier 2017	En cours	84
52	Annonces à bord :			85
	-verbales	1 ^{er} juillet 2011	Exigences satisfaites	
	-électroniques	1 ^{er} janvier 2017	En cours	85
53	Exigences relatives aux barres d'appui, etc.	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	87
54	Planchers et surfaces revêtues de moquette	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	87
55	Espaces réservés aux aides à la mobilité	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	89
56	Dispositifs de demande d'arrêt et d'intervention d'urgence	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	93
57	Dispositifs lumineux	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	94
58	Signalisation	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	95
59	Dispositifs de levage, etc.	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	96
60	Marches	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	99

61	Signaux visuels et sonores	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	100
62	Accessibilité, voitures ferroviaires	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	101

8. Initiatives de conformité et d'accessibilité de Metrolinx

Cette section du rapport présente en détail les initiatives énumérées dans le diagramme de l'état des initiatives d'accessibilité de Metrolinx et fournies dans le même ordre que dans le diagramme dans la section 7 du rapport.

8.1 RÈGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

8.1.1 ARTICLES 3, 4, 5, 6, 7, 8 ET 9

Le règlement sur les **Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle** de la **LAPHO** établit le secteur public désigné et les autres organisations de l'Ontario qui doivent rehausser l'accessibilité de leur prestation de biens et de services aux personnes handicapées. Le délai pour le respect de cette loi était le 1^{er} janvier 2010 et Metrolinx était et continue d'en être pleinement conforme. En termes génériques, le règlement prescrit les mesures de conformité suivantes :

- Les organisations doivent établir des politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de leurs 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 et d'autres qui traitent 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 et 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 et 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 du handicap de la personne.

La **Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle** de Metrolinx qui est conforme au règlement sur les **Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle** est publiée sur le site Web de GO Transit au <http://www.go transit.com/public/en/aboutus/accessibleCSpolicy.aspx>. Des exemplaires imprimés de ce document sont également disponibles sur demande, ainsi que dans des formats accessibles.

8.2 RÈGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES

8.2.1 PARTIE 1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les dates de conformité des divers articles du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées varient selon l'article et la catégorie de l'organisation dont il est question. Certaines dates de conformité sont pareilles pour toutes les organisations, alors que d'autres ont une mise en œuvre progressive, le secteur public étant généralement en avance sur le secteur privé. Metrolinx est catégorisée comme étant une « grande organisation désignée du secteur public » pour les besoins de ce règlement.

Article 3 – Établissement de politiques en matière d'accessibilité

Exigence : Que Metrolinx élabore, mette en œuvre et maintienne des politiques régissant la façon dont elle assure ou assurera l'accessibilité en satisfaisant ses exigences réglementaires.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2013

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx a satisfait à cette exigence en adoptant une politique générale en matière d'accessibilité qui tranche les exigences des Règlements sur les Normes d'accessibilité intégrées et les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Cette politique est publiée au site Web de Metrolinx et présente la politique organisationnelle en matière d'accessibilité (mise en évidence) dans la section 4 du présent plan. La politique organisationnelle en matière d'accessibilité est étayée d'un contenu lié à l'accessibilité dans d'autres politiques et procédures de l'organisation.

Article 4 – Plans d’accessibilité

Exigence : Que Metrolinx établisse, élabore, maintienne et documente un plan d’accessibilité pluriannuel qui définit sa stratégie visant à éviter et à retirer les obstacles et à satisfaire ses exigences réglementaires. Metrolinx doit également afficher le plan sur son site Web, le fournir dans un format accessible sur demande, et le réviser et le mettre à jour au moins une fois tous les cinq ans. De plus, elle doit consulter des personnes handicapées pendant l’établissement, la révision et la mise à jour de ses plans.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2013

Commentaire sur l’état de la conformité : Metrolinx s’est acquittée de ses obligations par le biais de la production et la publication de ce plan d’accessibilité pluriannuel et de ses consultations auprès des personnes handicapées, dont les comités consultatifs sur l’accessibilité du transport en commun de Metrolinx et de GO pendant le processus de compilation et de rédaction du plan.

En plus de consulter régulièrement son Comité consultatif sur l’accessibilité, en septembre 2012, Metrolinx a organisé quatre assemblées publiques portant sur le travail qu’elle a accompli et prévoit accomplir afin de satisfaire les exigences des Normes d’accessibilité intégrées. Une assemblée publique a eu lieu dans chacune des régions Halton, York, Durham et la Ville de Toronto afin de les répartir dans la RGTH pour accommoder les participants.

Les commentaires formulés à ces réunions publiques ainsi que dans des courriels, des appels téléphoniques et un formulaire de rétroaction affiché au site Web de Metrolinx ont été résumés et présentés à l’annexe A à la fin du présent plan d’accessibilité pluriannuel. Ce processus de rétroaction publique est abordé plus longuement dans la section de ce plan qui traite de l’article 41 de la LAPHO.

Article 5 – Obtention ou acquisition de biens, de services ou d’installations

Exigence : Que Metrolinx incorpore les critères et les fonctions d’accessibilité lorsqu’elle obtient ou acquiert des biens, des services ou des installations, sauf lorsque ce n’est pas commode. Si elle ne l’a pas fait, elle doit fournir une explication sur demande.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2013

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx respecte actuellement cette exigence. Elle a incorporé plusieurs exigences en matière d'accessibilité dans ses politiques et procédures d'approvisionnement de l'entreprise. Celles-ci comprennent un modèle révisé de demandes de propositions et des dispositions qui s'assurent que les critères d'accessibilité, caractéristiques et formats accessibles sont incorporés dans les pratiques d'approvisionnement, sauf lorsqu'il n'est pas pratique de le faire (par exemple, s'il est question d'un contenu juridique prescrit).

Article 6 – Kiosques libre-service

Exigence : Que Metrolinx incorpore des fonctions d'accessibilité dans la conception, l'obtention ou l'acquisition de kiosques libre-service.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2014

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx respecte actuellement cette exigence et s'engage à s'assurer que tous les nouveaux kiosques introduits par toute division d'exploitation sont conçus en tenant compte de l'accessibilité.

Distributeurs automatiques de billets de GO Transit

En 2010, Metrolinx a approuvé 120 nouveaux distributeurs automatiques de billets (DAB). Les nouveaux appareils améliorent nettement la satisfaction des clients en leur permettant d'acheter des trajets complets en train et en autobus de part et d'autre dans la zone de service de GO Transit.

À l'automne 2011, une séance qui a été tenue a donné à un sous-groupe de volontaires du Comité consultatif sur l'accessibilité l'occasion d'utiliser les DAB et de fournir des commentaires précieux sur la conception. Les DAB seront mis en œuvre une fois que les essais internes auront été réussis avec succès. La plupart de ces nouveaux DAB seront installés dans toutes les propriétés de GO Transit d'ici la fin de 2013. Au moins un appareil sera installé dans chaque gare ferroviaire ainsi qu'aux emplacements clés des autobus de GO.

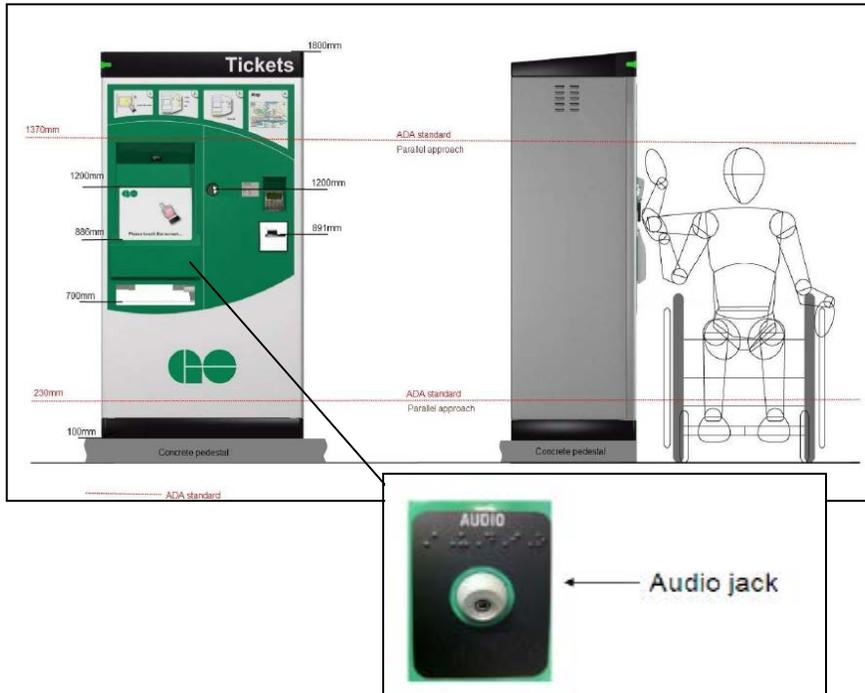
Ces appareils seront aussi équipés de quelques-unes des fonctions d'accessibilité les plus complètes qui soient offertes dans l'industrie, y compris les suivantes :

- Synthèse de la parole à partir du texte en français et en anglais au moyen d'un jack d'écoute. Ce jack d'écoute est identifié par une étiquette du braille français et anglais
- 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 visibilité 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 nouveaux appareils amélioreront nettement la satisfaction des clients en leur permettant d'acheter des trajets complets en autobus et en train GO de part et d'autre dans la zone de service de GO Transit.

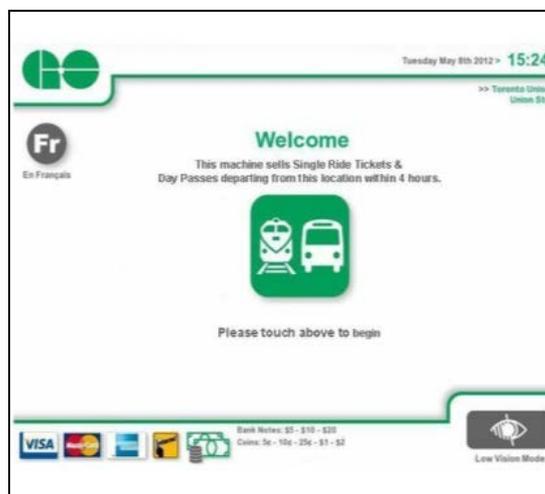
Les esquisses des appareils qui apparaissent ci-dessous indiquent la conformité des distributeurs automatiques de billets aux normes de l'Americans with Disabilities Act (ADA) et de l'Association canadienne de normalisation (CSA) en matière de hauteur optimale.

Pièce 12 : Accessibilité des DAB de GO et emplacement des jacks d'écoute



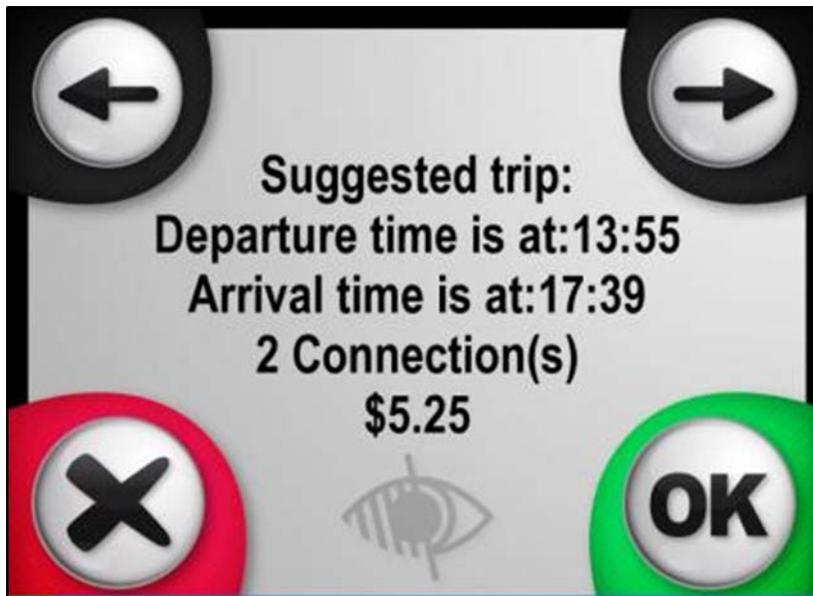
L'écran d'accueil du distributeur illustré à la page suivante est doté d'un bouton de basse vision situé dans le coin inférieur droit mentionné dans les directives fournies dans le jack d'écoute.

Pièce 13 : Écran d'accueil de DAB GO, doté d'une fonction de sélection de mode de basse vision



L'écran de distribution pour basse vision du distributeur illustré ci-dessous est doté d'une fonction de navigation tactile aux quatre coins.

Pièce 13 : Écran du distributeur doté de la navigation tactile aux quatre coins



Kiosque libre-service du Union Pearson Express

Quand il sera lancé en 2015, le service du Union Pearson Express utilisera les kiosques libre-service de PRESTO.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Puisque la première ligne de TLR sera en service seulement en 2020, les kiosques libre-service n'ont pas encore été définis. Cette exigence sera prise en considération et satisfaite plus tard.

Équipement libre-service de PRESTO

Les appareils de la première génération de PRESTO sont présentement utilisés dans le réseau de GO Transit et d'autres fournisseurs de transport en commun participants. PRESTO continue d'apporter des améliorations et de mettre au point la fonctionnalité et les capacités de la prochaine génération d'appareils à l'aide des commentaires fournis par des passagers et des

organisations de défense de l'accessibilité. Les appareils de la prochaine génération de PRESTO, dotés d'une fonctionnalité additionnelle, devraient commencer à apparaître dans la RGTH vers 2015. Les améliorations futures permettront de favoriser l'efficacité et la souplesse des appareils et l'adoption précoce des nouvelles technologies de paiement généralement acceptées (comme les paiements mobiles et ouverts).

Kiosque libre-service de PRESTO

Le kiosque libre-service de PRESTO est un appareil de « validation de principe » qui servira à solliciter les commentaires des usagers pour guider la conception des futurs kiosques libre-service puisqu'il se rapporte aux exigences d'accessibilité et de fonctionnalité. L'équipe du projet PRESTO a installé l'appareil dans le hall de GO Transit à la gare ferroviaire Union en septembre 2011. Des consultants en accessibilité ont donné des conseils sur les fonctions d'accessibilité du kiosque afin de veiller à ce que l'appareil respecte les normes de la **LAPHO** et offre un service accessible, équivalent et pratique aux personnes handicapées. L'évaluation des kiosques libre-service se poursuivra pendant toute l'année 2012.

Le jack d'écoute est situé à 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 le jack. Quand un usager branche un écouteur au jack d'écoute, 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 libre-service.

L'écran mesure 15 pouces en diagonale 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 bon bouton. Un usager qui se sert de l'aide vocale pourra aussi éteindre l'écran afin d'exécuter la transaction en toute intimité.

« Validation de principe » du paiement ouvert de PRESTO

Le projet de paiement ouvert de PRESTO, dans le cadre de l'élaboration de la fonctionnalité de la prochaine génération, permettra aux usagers de présenter leur carte de crédit afin de payer leur trajet en transport en commun comme moyen de paiement de remplacement de la carte PRESTO. Le projet commencera comme phase de modèle de démonstration afin de déterminer la conception et la fonctionnalité du système de PRESTO pour qu'il accepte les cartes de crédit à « paiement ouvert » ainsi que les cartes PRESTO. Deux stations métro de la TTC ont été choisies pour faire cet essai et PRESTO a commencé à évaluer l'accessibilité, ainsi que d'autres critères, pendant un essai d'une durée de six mois qui a commencé à l'été 2012.

Article 7 – Formation

Exigence : Que Metrolinx s'assure que tous les employés et les autres prestataires de services pour le compte de l'organisation reçoivent une formation aux exigences des **Normes d'accessibilité intégrées** et au **Code des droits de la personne** dans la mesure qu'il touche les personnes handicapées. L'organisation doit aussi prendre note de la formation fournie, y compris les dates auxquelles elle a été donnée et le nombre de personnes formées.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2014

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx accomplit présentement des progrès à l'égard de la conformité à cette exigence et s'engage à devenir pleinement conforme d'ici la fin de 2013, avant la date de conformité. Elle fournit présentement à tous ses nouveaux employés une formation obligatoire aux **Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de la LAPHO** et les registres sont tenus.

8.2.2 PARTIE II NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS

Article 11 – Processus de rétroaction

Exigence : Que Metrolinx doit s'assurer que ses processus de réception des observations et de réponse à ceux-ci sont accessibles aux personnes

handicapées. Les formats accessibles et les aides à la communication doivent être fournis sur demande à cette fin.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2014

Les processus de réception des observations et de réponse à ceux-ci sont présentement disponibles sur demande dans divers formats accessibles et Metrolinx est conforme à cette exigence.

GO Transit

GO Transit fait tout en son possible pour que les usagers aient l'impression qu'il est facile d'utiliser son service, comme trouver l'information relative aux parcours et aux horaires, se rendre à une gare ou un arrêt, acheter des billets, trouver un train ou un autobus, voyager et descendre du véhicule une fois qu'ils sont arrivés à leur destination. Les employés de GO Transit s'efforcent de s'assurer que chaque aspect de leurs activités facilite l'utilisation du service : bâtir de meilleures installations pour rendre les gares accessibles et fournir des communications opportunes pour rendre le service ponctuel. À cette fin, GO Transit a rendu les services ATS (télétype/téléimprimeur) disponibles aux personnes ayant des déficiences auditives à sa gare Union et sa gare Milton (emplacements sélectionnés en fonction de la demande des usagers).

De plus, GO Transit a mis en place un système de suivi de l'information sur les clients, qui fait le suivi des commentaires reçus du public (des éloges, ainsi que des plaintes et des suggestions) par le biais du formulaire de commentaires qui se trouve sur le site Web, par téléphone, courrier et courriel. Le système saisit tous les commentaires et signale ceux qui se rapportent à l'accessibilité.

Une fois que les commentaires sont reçus par le système actuel de suivi de l'information sur les clients, des représentants du service à la clientèle, qui ont reçu une formation à la sensibilité et s'engagent à fournir un service exceptionnel aux clients, les examinent et y répondent. Cette information procure des possibilités d'amélioration en continu dans l'ensemble du réseau de GO Transit à mesure que des écarts sont incorporés dans des plans de projets.

Tout élément digne d'intérêt est soulevé lors des réunions du Comité consultatif sur l'accessibilité et des assemblées publiques annuelles sur l'accessibilité, et est intégré au plan d'accessibilité de l'organisation.

Pendant l'année 2011, GO Transit a reçu 61 commentaires liés à l'accessibilité. La majorité des commentaires portaient sur les ascenseurs hors d'usage, qui empêchaient l'accès aux trains et à partir de ceux-ci. Ces commentaires ont fait l'objet d'un examen individuel et des représentants du service à la clientèle ont fait leur suivi.

En réponse aux préoccupations relatives à la disponibilité des ascenseurs soulignées par des clients, GO Transit a examiné les procédures d'entretien des ascenseurs afin de réduire le nombre de pannes des ascenseurs qui touchent les clients.

Metrolinx surveille le rendement des ascenseurs et a noté une amélioration de leur temps en service au cours des trois dernières années (de juin à juin) comme il est indiqué dans le tableau suivant.

Pièce 14 : Temps en service des ascenseurs, 2008-2011

Année (juin à juin)	Temps en service des ascenseurs
2008 à 2009	96,78 %
2009 à 2010	98,30 %
2010 à 2011	99,23 %

GO a aussi mis des procédures en place pour aider les usagers ayant besoin d'utiliser un ascenseur lorsqu'un ascenseur est hors service.

Union Pearson Express

Une fois lancé, le Union Pearson Express aura mis en place un processus similaire à celui de GO Transit qui pourra recevoir les commentaires exprimés par des personnes handicapées et y répondre efficacement. Des formats accessibles ou des aides à la communication seront fournis sur demande.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Puisque la première ligne de TLR sera en service seulement en 2020, les méthodes pour fournir des commentaires n'ont pas encore été définies. Cette exigence sera prise en considération et abordée plus tard par l'organisation ou l'organisme de transport en commun local approprié qui fournit le service en question.

PRESTO

PRESTO a formé un groupe séparé de service à la clientèle pouvant recevoir les rétroactions et leur répondre. Le groupe de service à la clientèle est équipé d'un service ATS et du matériel est disponible en format PDF accessible sur demande.

Article 12 – Formats accessibles et aides à la communication

Exigence : Que Metrolinx puisse fournir, sur demande, des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2015

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx s'engage à s'assurer de se doter de la capacité de fournir des formats accessibles et des aides à la communication pour la documentation qui n'est pas régie par d'autres articles réglementaires, avant l'échéance. La solution comprendra un point de contact central au sein de l'organisation pour recevoir les demandes ainsi qu'un processus établi pour s'assurer que toute la documentation en ligne et hors ligne peut être fournie sur demande dans un format accessible au requérant.

L'information statique et électronique fournie à l'intention de tous les clients dans les gares et à bord des véhicules, dont les panneaux indicateurs et les panneaux d'information, qui ne peut pas être adaptée aux divers besoins individuels, sera fournie en police de grande taille avec d'autres fonctions d'accessibilité, notamment un contraste coloré intense, conformément aux lignes directrices de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) et de l'Office des transports du Canada (OTC). Une communication sonore diffusant l'information affichée aux tableaux électroniques sera aussi fournie, dans la mesure du possible.

Pièce 15 : Panneau d'affichage PINS à la gare Union

Time	GO Line	Track/Pitfrn	Remarks	Stopping at
12:50	Milton/Miss	23	Proceed to Bus	Hilton Stn - Milton
12:50	Richmond Hill	25	Proceed to Bus	Oriskany - Old Cummer
13:00	Georgetown	-	Wait for Train Info.	Babcock North - Malton
13:00	Hamilton QEW	-	Bus Terminal	Hamilton Exp.
13:00	Milton/Miss	-	Bus Terminal	Square One
13:10	Stouffville	-	Bus Terminal	Northam - Mt. Joy
13:10	Milton/Miss	-	Bus Terminal	Headvale Stn.
13:10	Newmkt/Berrie	-	Bus Terminal	East Gwillimbury - Berrie Term.
13:13	Lakeshore E.	-	Wait for Train Info.	Rouge Hill - Pickering
13:20	Maple-King	-	Bus Terminal	King City
13:20	Milton/Miss	-	Bus Terminal	Hilton Stn - Milton
13:30	Newmkt/Berrie	-	Bus Terminal	Newmarket Stn - Newmarket Term.
13:30	Hamilton QEW	-	Bus Terminal	Hamilton Exp.

12:46

GO Transit

GO Transit a trois systèmes d'information sur les clients et un guide d'utilisateur sur l'accessibilité, qui permettront de fournir un meilleur service à la clientèle et une meilleure accessibilité. Ces quatre initiatives sont expliquées ci-dessous.

Système d'information des passagers de GO Transit (PINS)

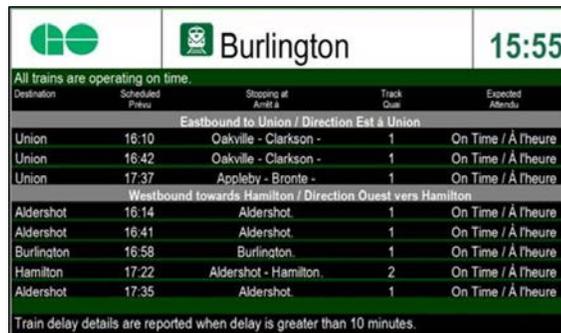
Les panneaux d'affichage électroniques et commandés par ordinateur PINS de la gare Union informent les usagers de l'heure de départ de leur autobus ou train GO. Quelques nouveaux panneaux seront installés une fois que les rénovations présentement en cours pour rénover la gare Union seront terminées. L'information des PINS est aussi disponible à partir des appareils sans fil et peut être écoutée grâce à la technologie de lecture d'écran. De plus, les annonces par système de sonorisation manuel sont faites pour toute modification de service non régulier affichée sur les panneaux.

Nouvelle signalisation électronique

La nouvelle signalisation électronique est présentement lancée aux gares ferroviaires de GO Transit, à l'exception de la gare Union. Appelée Système sur l'état du service dans les gares (ou S4), la signalisation électronique fournira aux passagers des informations en temps réel sur les départs pour chaque gare ferroviaire. Le projet pilote a été déployé aux gares Pickering, Aldershot et Burlington en mai 2012. Ce déploiement a été suivi d'un lancement dans l'ensemble du système qui fournissait des informations sur l'état du service ferroviaire à tous les corridors, en ligne et sur les appareils sans fil des usagers en juin 2012.

Les informations sur l'état du service ferroviaire de S4 générées seront consommées par d'autres applications qui peuvent fournir des informations sonores sur l'état du service ferroviaire pour les clients présentant une perte de la vision.

Pièce 16 : Affichage de l'état du service ferroviaire par le biais de la signalisation électronique



GO		Burlington		15:55
All trains are operating on time.				
Destination	Scheduled Time	Stopping at Area	Track Code	Expected Month
Eastbound to Union / Direction Est à Union				
Union	16:10	Oakville - Clarkson -	1	On Time / À l'heure
Union	16:42	Oakville - Clarkson -	1	On Time / À l'heure
Union	17:37	Appleby - Bronte -	1	On Time / À l'heure
Westbound towards Hamilton / Direction Ouest vers Hamilton				
Aldershot	16:14	Aldershot	1	On Time / À l'heure
Aldershot	16:41	Aldershot	1	On Time / À l'heure
Burlington	16:58	Burlington	1	On Time / À l'heure
Hamilton	17:22	Aldershot - Hamilton	2	On Time / À l'heure
Aldershot	17:35	Aldershot	1	On Time / À l'heure

Train delay details are reported when delay is greater than 10 minutes.

Régulation assistée par ordinateur/localisation automatique des véhicules (RAO/LAV)

Le système RAO/LAV localisera les emplacements des autobus de GO et utilisera ces données pour fournir des informations en temps réel sur l'état du service des autobus de GO. Les clients de GO Transit pourront accéder à ces informations en direct par l'intermédiaire du site Web de GO Transit, de téléphones intelligents et de panneaux d'affichage électroniques aux terminus d'autobus et aux gares ferroviaires sous forme audiovisuelle (d'ici l'automne 2014).

Union Pearson Express

Lors du lancement du service en 2015, l'équipe du Union Pearson Express s'assurera de la conformité à cette exigence.

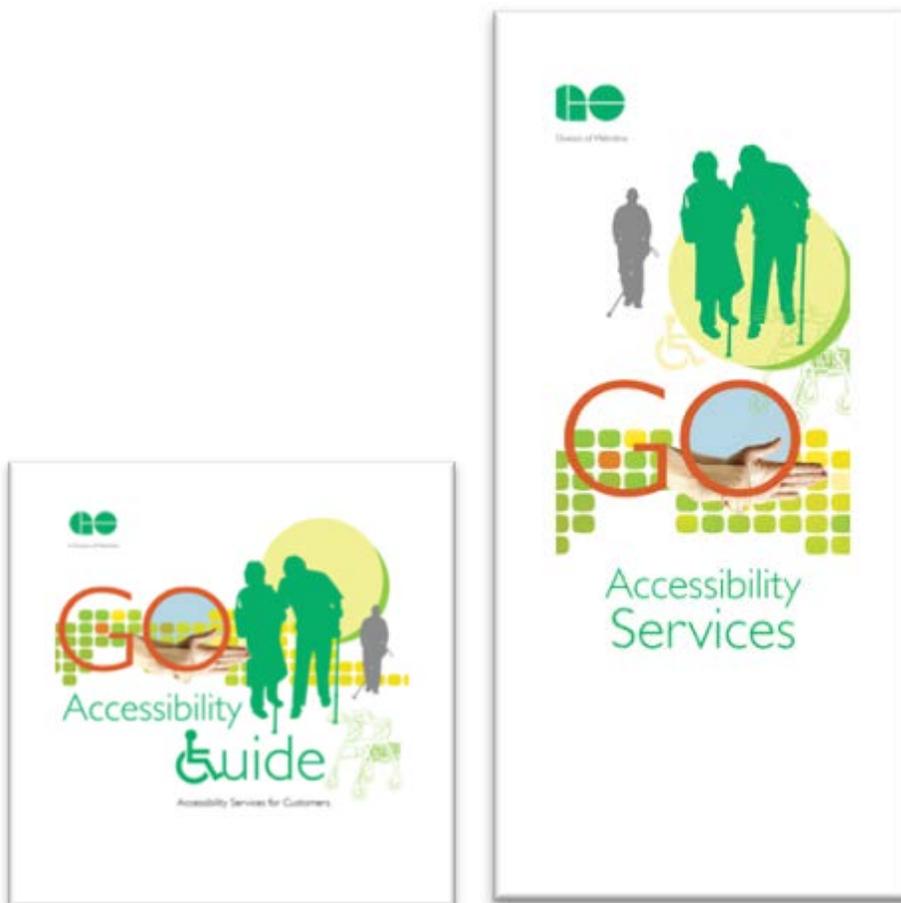
Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Étant donné que la première ligne de TLR sera en service seulement en 2020, les moyens de communication avec les usagers n'ont pas encore été définis. Cette exigence sera prise en considération et abordée plus tard.

Guide d'utilisateur sur l'accessibilité

Bien qu'il ne soit pas particulièrement exigé en vertu de ce règlement, GO Transit a produit un guide d'utilisateur détaillé sur l'accessibilité et un dépliant en 2010 qui soulignent les services accessibles de GO Transit. Ce guide et ce dépliant seront mis à jour d'ici 2014; ils comprendront de nouvelles informations et tiendront compte des fonctions d'accessibilité actuelles et des nouvelles normes sur les marques d'entreprise. Ils seront offerts dans divers formats accessibles.

Pièce 17 : Guide d'utilisateur sur l'accessibilité et dépliant



Article 13 – Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique

Exigence : Que si Metrolinx prépare des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence, ou la sécurité publique, et met cette information à la disposition du public, elle doit fournir sur demande les renseignements dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées dès que possible.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2012

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx s'est conformée à cette exigence à la date de conformité.

GO Transit

GO Transit s'est conformée à cette exigence à la date d'échéance et fournit des renseignements sur les mesures, les plans d'urgence et la sécurité publique sur demande dans des formats accessibles. GO fournit aussi ses procédures d'évacuation d'urgence sur son site Web dans un format HTML accessible.

Union Pearson Express

Lors du lancement du service en 2015, l'équipe du Union Pearson Express s'assurera de la conformité à cette exigence.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Puisque la première ligne de TLR sera en service seulement en 2020, les renseignements sur les mesures, les plans d'urgence et la sécurité publique n'ont pas encore été définis. Cette exigence sera prise en considération et abordée plus tard par l'organisation ou l'organisme de transport en commun local approprié qui offre le service.

Article 14 – Sites et contenus Web accessibles

Exigence : Que Metrolinx doive rendre ses sites Web conformes aux lignes directrices sur l'accessibilité des contenus Web (WCAG) du World Wide Web Consortium (normes 2.0, niveau AA) qui s'appliquent à toute la navigation, toute la structure et tout le contenu.

Date de conformité réglementaire :

1^{er} janvier 2014 (nouveau contenu des sites Web conforme aux normes 2.0, niveau A des WCAG)

1^{er} janvier 2021 (contenu existant des sites Web conforme aux normes 2.0, niveau AA des WCAG)

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx s'engage à s'assurer que ses sites Web sont accessibles au plus vaste public possible. Les projets Web initiés en 2012 et par la suite seront conformes aux normes 2.0 des WCAG au niveau AA (qui est meilleur que le niveau A requis). En ce qui concerne les pages Web existantes, l'objectif est d'assurer la pleine conformité d'ici 2013 (avant la date de conformité de 2021).

Les exigences de conformité aux normes 2.0, niveau AA des WCAG ont été incorporées dans les directives sur la création du contenu Web de Metrolinx et dans les pratiques de conception Web et de développement de sites Web.

La liste ci-dessous souligne la conformité des divers sites Web existants de Metrolinx aux normes 2.0, niveau AA des WCAG.

- Site Intranet de Metrolinx (sera restauré pour être conforme en 2013)
- Site Web de Metrolinx (répond aux exigences en matière de navigation et de structure; son contenu sera restauré pour être conforme d'ici 2013)
- Site Web de GO Transit (répond aux exigences en matière de navigation et de structure; son contenu sera restauré pour être conforme d'ici 2013)
- Site Web de PRESTO (répond partiellement aux exigences; sera conforme d'ici fin 2013)
- Site Web du Union Pearson Express (répondra aux exigences quand il sera lancé)
- Site Web de Smart Commute (répond partiellement aux exigences – une refonte liée à la conformité est prévue pour 2013)

GO Transit

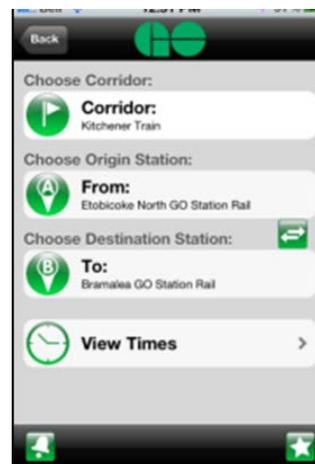
En plus du site Web de GO Transit, les deux éléments suivants existent (ou sont en cours d'élaboration) et ne sont pas abordés par les normes 2.0, niveau AA des WCAG.

- Site Web mobile de GO Transit (lancement prévu à la fin de 2012)
- Application mobile de GO Transit

À l'été 2012, des changements apportés à l'application mobile de GO Transit pour iPhone ont introduit la visibilité par contraste élevé, une fonction innovatrice de synthèse de la parole à partir du texte qui permet de filtrer les gares verbalement, sans toucher l'écran, et donne des conseils avec voix hors champ pour aider à comprendre chaque étape de l'application (p. ex. : « appuyer deux fois pour ouvrir »). Des changements semblables pour Android et BlackBerry seront déployés d'ici le printemps 2013. Ces changements découlent des directives sur l'accessibilité publiées par les fabricants (iPhone, BlackBerry et Android).

Les pages de l'application mobile de GO Transit sur le iPhone, illustrées ci-dessous, contiennent des icônes mises à jour pour offrir un meilleur contraste, une nouvelle icône de mise à jour du service avec des liens à une page mobile, une icône améliorée de conseils pratiques, des nouveaux boutons pour activer ou désactiver les filtres des gares et une police de caractère agrandie.

Pièce 18 : Exemple de pages de l'application mobile sur le iPhone



D'ici la fin de 2012, une version des sites Web de Metrolinx et de GO Transit sera fournie aux utilisateurs mobiles. Le formatage sera adapté à l'appareil particulier de l'utilisateur, plus convivial quant à la largeur de bande passante et accessible. Les sites Web mobiles incorporeront des fonctions qui permettront d'aider les personnes ayant des déficiences sensorielles et de dextérité manuelle et d'assurer la compatibilité avec des technologies fonctionnelles comme la « voix hors champ ».

Union Pearson Express

Lors du lancement du service du Union Pearson Express, il aura son propre site Web qui sera conforme aux normes 2.0, niveau AA des WCAG.

Mise en œuvre du transport en commun rapide

Puisque la première ligne de TLR sera en service seulement en 2020, les sites Web connexes n'ont pas encore été définis. Cette exigence sera prise en considération et abordée plus tard par l'organisation ou l'organisme de transport en commun local approprié qui offre le service.

PRESTO

La division d'exploitation PRESTO est présentement en partie conforme aux exigences des normes 2.0, niveau AA des WCAG et le sera pleinement d'ici fin 2013.

L'application mobile de PRESTO, bien qu'elle ne soit pas abordée dans les normes 2.0, niveau AA des WCAG respectera aussi les diverses directives pour l'accessibilité publiées par les fabricants (iPhone, BlackBerry et Android).

8.2.3 PARTIE III NORMES POUR L'EMPLOI

Metrolinx a une réputation de recrutement et de satisfaction des besoins des employés qui sont les mieux qualifiés, y compris les personnes handicapées. Les mesures d'adaptation à prendre pour les employés sont fournies au cas par cas, sans l'aide de consignes formelles. Pour assurer le respect des règlements de la **LAPHO**, elle examinera et officialisera la pratique actuelle pour s'assurer que tous les aspects des processus liés aux ressources humaines sont accessibles aux personnes qui ont des besoins spéciaux.

Article 21 – Calendrier

Exigence : Que Metrolinx respecte toutes les exigences dans cette partie des règlements de la **LAPHO** (PARTIE III) d'ici le 1^{er} janvier 2014 sauf indication contraire.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2014 (sauf indication contraire dans les règlements)

Commentaire sur l'état de la conformité : Bien que toutes les exigences de cette section n'aient pas été pleinement officialisées par le biais de politiques et de procédures, plusieurs d'entre elles sont déjà appliquées. Metrolinx prévoit être pleinement conforme aux politiques et processus formels à la date exigée.

Article 22 – Recrutement, dispositions générales

Exigence : Que Metrolinx avise ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés dans ses processus de recrutement.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2014

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx prévoit mettre en place des politiques et des processus d'exploitation standard en matière de recrutement et de mesures d'adaptation pour les candidats et les employés, avec l'avis qui doit être donné aux employés et au public, d'ici novembre 2013, avant la date de conformité. Présentement, toutes les annonces d'emplois de Metrolinx comprennent un énoncé qui avise les candidats de la disponibilité de mesures d'adaptation.

Article 23 – Recrutement, processus d'évaluation ou de sélection

Exigence : Que Metrolinx avise les candidats s'ils sont sélectionnés au processus de sélection que des mesures d'adaptation seront offertes sur demande. Si le candidat demande une mesure d'adaptation, Metrolinx doit le consulter afin de répondre à ses besoins d'accessibilité.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2014

Commentaire sur l'état de la conformité : Bien que cela soit présentement fait en pratique chez Metrolinx, l'organisation prévoit se conformer pleinement en mettant des politiques et des processus formels en place d'ici novembre 2013.

Article 24 – Avis aux candidats retenus

Exigence : L'article 24 du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées de la **LAPHO** exige que Metrolinx avise les candidats retenus de ses politiques relatives aux mesures d'adaptation des employés handicapés quand elle leur fait une offre d'emploi.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2014

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx satisfait cette exigence puisqu'elle a un processus en place pour répondre aux besoins des employés qui déclarent volontairement leur handicap.

Article 25 – Renseignements sur les mesures de soutien

Exigence : Que Metrolinx informe ses employés de ses politiques ayant pour but d'aider les employés handicapés et des changements apportés à ces renseignements quand ils surviennent.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2014

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx satisfait cette exigence puisqu'elle a un processus en place pour informer ses employés de ses politiques ayant pour but d'aider les employés handicapés et des changements apportés à ces renseignements quand ils surviennent.

Article 26 – Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

Exigence : L'article 26 du règlement des Normes d'accessibilité intégrées de la **LAPHO** exige que, lorsqu'un employé handicapé en fait la demande, Metrolinx doit consulter l'employé pour lui fournir les formats accessibles et les aides à la communication requis par son poste, ainsi que l'information générale sur le lieu de travail de l'employé.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2014

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx s'engage à satisfaire cette exigence d'ici la date de conformité. Certaines zones de contenu que Metrolinx s'efforce toujours de rendre plus accessibles à tous les employés (ainsi qu'aux clients/au public) incluent les formulaires en ligne, les sondages, les calendriers et les cartes, qui apparaissent parfois en format PDF ou dans d'autres formats (qui ne sont pas optimaux pour les logiciels de lecture d'écran pour les personnes ayant des déficiences visuelles).

Article 27 – Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

Exigence : Que Metrolinx fournisse des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés aussitôt qu'elle est consciente que le handicap de l'employé l'exige.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2012

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx était conforme à cette exigence à la date de conformité et continue de l'être. Une politique et un processus mis à jour pour l'accueil des nouveaux employés sur le lieu de travail ont été élaborés et mis en œuvre.

Article 28 – Plans d'adaptation individualisés et documentés

Exigence : Que Metrolinx établisse et mette en place un processus par écrit (couvrant des éléments particuliers) pour l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2014

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx satisfait cette exigence et a un processus écrit en place pour l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés.

Article 29 – Processus de retour au travail

Exigence : Que Metrolinx établisse et mette en place un processus de retour au travail pour ses employés qui se sont absentes en raison d'une déficience et nécessitent des plans d'adaptation liés à leur déficience afin de pouvoir retourner au travail.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2014

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est conforme à cette exigence et a un processus de retour au travail en place qui décrit les mesures que l'employeur prendra pour faciliter le retour au travail des employés qui se sont absentés en raison de leur déficience et utilisera des plans d'adaptation individuels.

Article 30 – Gestion du rendement

Exigence : Que Metrolinx tienne compte des besoins d'accessibilité de ses employés handicapés, ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé, lorsqu'elle utilise son processus de gestion du rendement.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2014

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est conforme à cette exigence. En plus d'être incorporé dans la politique, le « People Leaders Guide » de l'organisation servant à effectuer la gestion du rendement précise que les directeurs doivent être conscients des besoins d'accessibilité ou des plans d'adaptation individualisés des employés handicapés lorsqu'ils créent des buts et évaluent les réalisations et les compétences tout au long du cycle de gestion du rendement. Cet élément est aussi mentionné dans le programme de formation sur la gestion du rendement de Metrolinx.

Article 31 – Perfectionnement et avancement professionnels

Exigence : Que Metrolinx tienne compte des besoins d'accessibilité de ses employés handicapés, ainsi que des plans d'adaptation individualisés, lors de l'offre de possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à ses employés handicapés.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2014

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est conforme à cette exigence. Elle la satisfait en pratique. L'exigence a été incorporée dans la conception de la politique et de la formation interne.

Article 32 – Réaffectation

Exigence : Que Metrolinx, si elle effectue la réaffectation des employés comme solution de rechange de leur mise à pied, tienne compte des besoins d'accessibilité de ses employés handicapés, ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé, lorsqu'elle réaffecte les employés handicapés.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2014

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est conforme à cette exigence.

Pour ses employés non syndiqués, Metrolinx a entrepris un examen de toutes ses politiques liées à la cessation d'emploi et a incorporé l'exigence en tenant compte des besoins d'accessibilité, ainsi que des plans d'adaptation, pour les employés handicapés relativement aux plans de réaffectation.

Pour ce qui est des employés syndiqués, la réaffectation après le préavis de mise à pied est réglementée par les conventions collectives plutôt que par des politiques. Par conséquent, aucune politique n'est en place et n'est requise. La réaffectation est présentement assujettie aux exigences du Code des droits de la personne et à une autre loi relative à l'emploi, qui sont réputées intégrées aux conventions collectives. Aucune mesure n'est requise par la **LAPHO** pour les employés syndiqués.

8.2.4 PARTIE IV NORMES POUR LE TRANSPORT

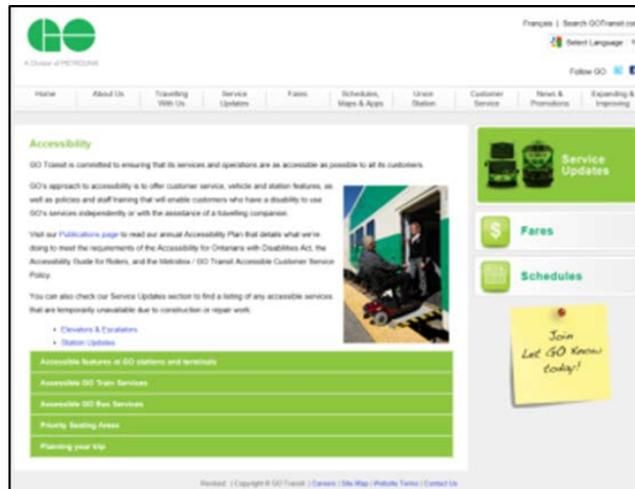
Article 34 – Disponibilité des renseignements sur l'équipement d'accessibilité, etc.

Exigence : L'article 34 du règlement sur les **Normes d'accessibilité intégrées** de la **LAPHO** exige que Metrolinx rende disponible au public les renseignements à jour sur l'équipement d'accessibilité et les éléments d'accessibilité de ses véhicules, parcours et services, et les fournisse dans des formats accessibles sur demande.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2012

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx a satisfait cette exigence à la date limite réglementaire du 1^{er} janvier 2012.

Pièce 19 : Page Web de GO sur l'équipement d'accessibilité



GO Transit

Par l'entremise du site Web de GO Transit, Metrolinx fournit des renseignements sur l'accessibilité :

- Éléments accessibles aux gares et terminus de GO
- Services de trains accessibles de GO
- Services d'autobus accessibles de GO
- Aires de sièges prioritaires; et
- Planification de l'itinéraire

Les renseignements sont aussi fournis dans une section « Mises à jour des services » sur tout service accessible, notamment les ascenseurs, les escaliers roulants et les gares qui sont temporairement non disponibles en raison de travaux de construction ou de réparation.

L'information sur le site Web est présentée dans un format HTML polyvalent qui est configuré pour les logiciels de lecture d'écran pour les personnes aveugles. D'autres formats accessibles de ces renseignements sont aussi fournis sur demande.

Union Pearson Express

Une fois le service lancé, le site Web du Union Pearson Express sera conforme à cette exigence de la même manière que GO Transit.

PRESTO

PRESTO fournit de l'information sur son site Web qui porte sur des activités d'accessibilité par le biais du « Système PRESTO : Cadre d'accessibilité », affiché dans un format PDF accessible et sur une vidéo de l'American Sign Language. Des renseignements additionnels sur les éléments d'accessibilité de l'équipement de PRESTO seront ajoutés au site Web d'ici fin 2013.

Pièce 20 : Page Web des vidéos en ASL de PRESTO



D'autres formats accessibles sont aussi offerts sur demande.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Puisque la première ligne de TLR sera en service seulement en 2020, il reste encore plusieurs aspects à définir. Cette exigence sera prise en considération et abordée plus tard par l'organisation ou l'organisme de transport en commun local approprié qui offre le service.

Article 35 – Panne de l'équipement d'accessibilité

Exigence : Que si l'équipement d'accessibilité d'un véhicule est en panne et un service équivalent ne peut pas être assuré, Metrolinx doit prendre des mesures raisonnables pour satisfaire les besoins des personnes handicapées qui auraient normalement utilisé l'équipement. L'équipement non fonctionnel doit aussi être réparé aussitôt que possible.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} juillet 2011

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx était conforme à cette exigence à la date de conformité.

GO Transit

GO Transit était conforme à cette exigence à la date de conformité. Elle a, par exemple, mis des procédures en place pour aider ses clients handicapés si un ascenseur est en panne. De même, si un autobus tombe en panne, un autre autobus accessible est utilisé pour le remplacer. Dans certains cas, il se peut

qu'un taxi accessible soit fourni pour éviter les inconvénients majeurs causés aux usagers.

Union Pearson Express

Une fois lancé en 2015, le Union Pearson Express sera conforme à cette exigence de la même manière que GO Transit.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Puisque la première ligne de TLR sera en service seulement en 2020, il reste encore plusieurs aspects à définir. Cette exigence sera prise en considération et abordée plus tard par l'organisation ou l'organisme de transport en commun local approprié qui offre le service.

Article 36 – Formation dans le domaine de l'accessibilité

Exigence : Que Metrolinx prenne en note la formation à l'accessibilité des employés et des bénévoles qui porte sur l'utilisation sécuritaire de l'équipement et des éléments d'accessibilité et ce qu'ils doivent faire en cas d'urgence ou lorsque l'équipement ou les aménagements sont hors d'usage.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2014

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est déjà conforme à cette exigence.

GO Transit

GO Transit est déjà conforme à cette exigence et fournit la formation à tous les employés, y compris ses chauffeurs d'autobus, ses superviseurs de parcours, ses préposés aux gares, ses agents de sécurité du transport, ses préposés à la clientèle et son personnel des centres d'appels (p. ex. : les préposés aux renseignements téléphoniques et les superviseurs). Un programme de formation initial à l'accessibilité est mené, et ensuite la formation d'appoint sur l'accessibilité est réalisée sur un cycle de trois ans.

La formation pour le personnel de première ligne lié aux véhicules comprend l'examen des caractéristiques, des politiques et des procédures d'accessibilité, notamment l'utilisation des élévateurs pour tous les types

d'autobus qui en sont munis, la sensibilisation et l'arrimage des passagers utilisant des AMR ainsi que de leurs appareils.

Les employés de Metrolinx qui sont responsables des politiques et des programmes pouvant concerner les clients handicapés ou qui ont un impact sur ces politiques et ces programmes doivent suivre un cours en ligne sur le service à la clientèle organisé et recommandé par le ministère.

Union Pearson Express

Les services du Union Pearson Express seront fournis par l'entremise des services et des contrats de l'organisation qui sont présentement responsables des services de GO Transit et seront donc fournis avec une version appropriée de la formation que les employés de GO Transit reçoivent.

Mise en œuvre du transport en commun rapide

Puisque la première ligne de TLR sera en service seulement en 2020, les responsabilités relatives à la formation n'ont pas encore été définies. Cette exigence sera prise en considération et abordée plus tard par l'organisation ou l'organisme de transport en commun local approprié qui offre le service.

Article 37 – Politiques en matière de protection civile et d'intervention d'urgence

Exigence : L'article 37 du règlement sur les **Normes d'accessibilité intégrées** de la **LAPHO** exige que Metrolinx établisse, mette en œuvre, maintienne et documente les politiques en matière de protection civile et d'intervention d'urgence prévues pour assurer la sécurité des personnes handicapées. Elle doit aussi les rendre accessibles au public dans des formats accessibles comme demandé.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2012

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est conforme à cette exigence depuis la date de conformité.

GO Transit

GO Transit fournit de l'information sur son site Web sur l'utilisation des procédures d'urgence et d'alarme pour aider les passagers et les évacuer (y

compris les personnes handicapées) des trains, des autobus, des installations, des terminus et des gares. Cette information est aussi affichée à des endroits appropriés à bord des véhicules et dans les gares. Cette information est disponible dans des formats accessibles comme demandé.

Pièce 21 : Information d'urgence à bord des véhicules de GO Transit



Union Pearson Express

Lorsque le Union Pearson Express sera lancé en 2015, il sera conforme à cette exigence de la même manière que GO Transit.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Puisque la première ligne de TLR sera en service seulement en 2020, les mesures d'intervention d'urgence n'ont pas encore été définies. Cette exigence sera prise en considération et abordée plus tard par l'organisation ou l'organisme de transport en commun local approprié qui offre le service.

Article 38 – Tarifs : personnes de soutien

Exigence : Que Metrolinx élimine le tarif pour une personne de soutien accompagnant un passager handicapé lorsque ce dernier a besoin d'une personne de soutien (et est en mesure de le démontrer).

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2014

Commentaire sur l'état de la conformité : Les services de transport en commun de Metrolinx sont déjà conformes à cette exigence.

GO Transit

GO Transit fournit des « billets collectifs » aux passagers qui doivent être accompagnés lorsqu'ils voyagent sur le réseau comme il est décrit sur la page sur l'accessibilité du site Web de GO Transit. Après que le titre de transport a été avalisé à titre de « billet collectif », le passager doit être accompagné de son accompagnateur en tout temps pendant qu'il voyage.

Union Pearson Express

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le Union Pearson Express sera conforme à cette exigence de la même manière que GO Transit.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Puisque la première ligne de TLR sera en service seulement en 2020, les dispositions administratives n'ont pas encore été définies. Cette exigence sera prise en considération et abordée plus tard par l'organisation ou l'organisme de transport en commun local approprié qui offre le service.

PRESTO

PRESTO s'assurera que son système de paiement électronique permet le paiement des titres de transport par les gens qui voyagent avec une personne de soutien d'ici la date de conformité de janvier 2014, en vue d'application par ses sociétés de transport en commun partenaires.

Article 39 – Disposition transitoire : contrats existants

Exigence : Que dans les cas où Metrolinx avait des obligations contractuelles existantes d'acheter des véhicules non conformes aux normes d'accessibilité

des articles 53 à 62 en date du 30 juin 2011, elle doit honorer les contrats existants.

Date de conformité réglementaire : 30 juin 2011

Commentaire sur l'état de la conformité : Depuis 1989, chaque train est doté d'une voiture accessible. Depuis 2001, un modèle plus récent de voiture accessible a été introduit avec des toilettes accessibles. Tous les autobus commandés depuis 1999 sont accessibles. Le 30 juin 2011, Metrolinx n'avait aucune obligation contractuelle d'acheter des véhicules non accessibles.

Article 40 – Disposition transitoire : véhicules existants

Exigence : Que Metrolinx n'est pas tenue de modifier les véhicules qui faisaient partie de son parc le 1^{er} juillet 2011 afin de s'assurer qu'ils satisfont aux normes d'accessibilité des articles 53 à 62. Par la suite, si Metrolinx modifie une portion d'un véhicule qui s'applique à ces articles, elle doit satisfaire ces exigences (à moins que la portion altère l'intégrité structurelle du véhicule).

Date de conformité réglementaire : 1^{er} juillet 2011

Commentaire sur l'état de la conformité : Le 1^{er} juillet 2011, tous les autobus et les wagons ferroviaires de Metrolinx étaient accessibles et conformes aux articles 53 à 62 et ne nécessitaient aucune autre modification à cet effet.

GO Transit

GO Transit dépasse les exigences de ce règlement et augmente la proportion d'autobus à plancher surbaissé dans son parc à mesure que le nombre de véhicules augmente.

À l'heure actuelle, le parc d'autobus de GO Transit compte 436 autobus, dont 389 autocars à un niveau équipés d'un élévateur et 47 autobus surbaissés à étage.

Pièce 22 : Autocar et autobus à étage de GO Transit



Les autobus surbaissés à étage accélèrent l'embarquement et le rendent plus pratique pour les passagers qui utilisent des AMR et ont une capacité générale supérieure par véhicule, mais sont trop hauts pour être utilisés dans certaines parties de la zone de service de GO Transit. Afin de profiter des avantages de ces véhicules en ce qui a trait à l'accessibilité, d'autres autobus à étage seront achetés puisqu'ils fourniront une portion croissante du service dans la mesure du possible au cours des prochaines années.

Le tableau ci-dessous illustre le rôle croissant des véhicules à plancher surbaissé dans le parc d'autobus de GO Transit.

Pièce 23 : Autobus à étage dans le parc d'autobus de GO Transit

Année	Autocars accessibles (équipés d'élévateur)	Autobus surbaissés accessibles à étage (équipés d'une rampe)	Total	Pourcentage du parc qui compte des autobus à étage
2011	394	22	416	5 %
2012	389	47	436	11 %
2013	373	72	445	16 %
2014	360	97	457	21 %
2015	359	112	471	24 %
2016	362	127	489	26 %

Article 41 – Plans d'accessibilité, services de transport classique

Exigence : Que Metrolinx identifie le processus de gestion et d'évaluation des commentaires des usagers et de prise de mesures à leur égard dans son plan d'accessibilité. Elle doit également organiser au moins une assemblée publique qui implique des personnes handicapées pour s'assurer qu'elles ont la chance de participer à l'examen et de faire part de leurs commentaires sur le plan d'accessibilité.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2013

Commentaire sur l'état de la conformité : Comme il a été discuté dans les sections de ce plan portant sur l'article 4 (Plans d'accessibilité) et l'article 11 (Processus de rétroaction), Metrolinx est déjà conforme à ces exigences.

En plus de consulter régulièrement son Comité consultatif sur l'accessibilité régulièrement, en septembre 2012, Metrolinx a organisé quatre assemblées publiques sur l'accessibilité. Les assemblées publiques ont eu lieu dans l'ensemble de la RGTH dans les régions Halton, York, Durham et la Ville de Toronto. Les commentaires formulés à ces réunions publiques, ainsi que dans des courriels, des appels téléphoniques et un formulaire de commentaires affiché au site Web de Metrolinx, ont été résumés et présentés à l'annexe A du présent plan. L'annexe présente aussi la réponse formulée par Metrolinx à chacun des enjeux soulevés.

Processus de gestion et d'évaluation des commentaires des clients sur l'accessibilité et de prise de mesures à leur égard

Le processus utilisé par Metrolinx pour gérer et évaluer les commentaires des clients sur l'accessibilité et prendre des mesures à leur égard a servi à répondre aux commentaires exprimés pendant les consultations publiques en 2012.

Des « preneurs de notes » étaient présents aux quatre réunions publiques sur l'accessibilité tenues par Metrolinx en 2012 afin d'assurer un soutien administratif et d'enregistrer les commentaires exprimés par le public. Ces notes, ainsi que les commentaires formulés par le public dans des courriels, des appels téléphoniques et un formulaire en ligne affiché au site Web de Metrolinx (à l'intention des membres du public qui ne pouvaient pas assister à une réunion), ont été résumées et regroupées en différentes catégories en vue de faciliter leur compréhension.

Le sommaire des suggestions et questions du public a ensuite été diffusé aux unités opérationnelles de Metrolinx responsables de chaque enjeu soulevé pour permettre la rédaction d'une réponse à chaque enjeu par l'expert en la matière interne pertinent.

Toutes les suggestions du public qui ont exigé de nouvelles solutions ou des mesures correctives ont été attribuées à l'unité opérationnelle applicable aux fins de mise en œuvre et de surveillance ultérieure.

Un sommaire des commentaires du public et les réponses connexes de Metrolinx ont ensuite été affichés au site Web de Metrolinx à titre d'information et ont été incorporés dans le plan d'accessibilité pluriannuel.

Article 43 – Plans d'accessibilité, services de transport classique

Exigence : Que Metrolinx décrive ses procédures pour faire face aux pannes de l'équipement d'accessibilité sur ses véhicules.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2013

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx satisfait déjà cette exigence.

GO Transit

Tout est mis en œuvre pour aviser les passagers immédiatement des installations liées à l'accessibilité, comme les ascenseurs, les escaliers roulants et les gares, qui sont temporairement hors d'usage pour cause d'un mauvais fonctionnement, de construction ou de réparation, dans la section « Mises à jour sur le service » du site Web de GO Transit. Les personnes qui s'intéressent particulièrement à cette information peuvent s'abonner à « On The GO » pour recevoir des mises à jour sur le statut par courriel ou message texte. Ce service permet aux passagers d'obtenir l'information avant qu'ils commencent leur itinéraire afin qu'ils puissent y apporter des modifications au besoin.

GO Transit exploite des trajets ferroviaires et des trajets d'autobus libre-service. Autrement dit, tous les passagers handicapés doivent être capables de monter à bord des véhicules ou d'en descendre de manière autonome ou avec l'aide d'une personne de soutien ou d'une aide-soignante, à toutes les gares accessibles. Un « billet collectif » est offert aux passagers qui présentent un tel besoin. Ce billet permet à la personne de soutien/l'aide-soignante de voyager gratuitement lorsqu'elle accompagne un passager handicapé.

GO Transit a mis des procédures en place pour aider les usagers qui sont incapables de prendre les escaliers s'ils ont besoin d'utiliser un ascenseur qui est hors service. Par exemple, des coordonnateurs du service à la clientèle de la gare Union peuvent escorter l'utilisateur vers un autre ascenseur.

La formation destinée au personnel ayant un contact direct avec les clients et travaillant à bord des véhicules (équipes de train et chauffeurs d'autobus, p. ex.) examine les caractéristiques, politiques et procédures d'accessibilité, dont le fonctionnement des rampes et élévateurs de tous les autobus et des plaques d'enjambement des trains, ainsi que l'arrimage des passagers qui se déplacent avec une AMR. Une formation à la sensibilité est aussi offerte à tous les employés de Metrolinx.

Si un autobus, un train ou de l'équipement lié à l'accessibilité tombe en panne, la Charte des usagers de GO Transit autorise les superviseurs et les préposés aux gares à répondre aux besoins particuliers des passagers dans chaque situation où un passager handicapé est incapable de monter à bord d'un véhicule en raison de plusieurs facteurs. Dans certains cas, ils peuvent remettre un bon de taxi afin de fournir un autre moyen de transport pour que

le client puisse se rendre à sa destination. Un passager ne sera en aucun cas laissé en détresse.

Procédures en cas de panne d'équipement ferroviaire de GO Transit

La cinquième voiture de chaque rame est désignée la voiture accessible. Les passagers qui utilisent une aide à la mobilité à roues (AMR) sont priés de préciser leur destination lorsqu'ils montent à bord d'un train GO. Tous les ambassadeurs du service à la clientèle sont avisés des ascenseurs en panne et peuvent donc immédiatement déterminer si la gare de destination du client est touchée. Dans le cas affirmatif, l'ASC communique sur le champ avec le Centre de contrôle de GO Transit (CCGT) pour que l'on puisse prendre les mesures nécessaires à la gare accessible la plus proche de la gare de destination du client pour organiser son transport à sa gare de destination.

Chaque voiture accessible des trains GO est munie de deux plaques d'enjambement de longueur standard, au cas où l'une des plaques tomberait en panne. Une plaque d'enjambement d'urgence plus longue est également disponible à bord de chaque train. Cette plaque permet à un passager utilisant une AMR de descendre à un quai standard (plus bas) lorsque le mini-quai n'est pas disponible.

Si un train doit s'arrêter entre deux gares en raison d'une interruption de service, d'une panne d'équipement, ou d'autres circonstances similaires, des dispositions précises sont prises pour tous les passagers à bord du train au cas où ils devraient être évacués vers a) un autre train, b) une route avoisinante, ou c) un quai. Le personnel de sécurité du transport déterminera si une évacuation est possible, suivant l'emplacement, le terrain, l'emprise, la route ou le quai le plus proche, et d'autres facteurs propres au site.

Au cas où un train devrait s'arrêter, ou un train tomberait en panne sur un pont ou une levée de terrain ne permettant aucun moyen d'évacuation sécuritaire, l'une des deux solutions suivantes sera mise en œuvre : accélérer la résolution du retard de service ou atteler un autre train au train arrêté pour le pousser ou le tirer vers le quai le plus proche avant de mettre le train touché hors service. Si le déplacement du train est impossible, tous les passagers doivent rester à bord jusqu'à ce que le train puisse être déplacé. Le personnel de sécurité du transport de GO Transit et d'autres intervenants (ambassadeurs du service à la clientèle compris) aideront les clients à bord du train et leur serviront de l'eau. La sécurité des passagers demeure leur priorité.

Si une évacuation du train est nécessaire et possible, l'on détermine si des passagers handicapés se trouvent à bord en vue de retenir les services d'un personnel additionnel pour déployer la plaque d'enjambement d'urgence. Un autre mode de transport sera ensuite organisé. Ces services de remplacement peuvent être assurés par GO Transit (c.-à-d., un autobus), des sociétés de transport municipales ou un service de taxi accessible, suivant l'endroit et les circonstances.

Procédures en cas de panne d'un équipement d'autobus GO

Si l'élévateur, la rampe, le dispositif d'arrimage, l'éclairage ou le dispositif d'agenouillement d'un autobus GO ne fonctionne pas ou est jugé peu sécuritaire par le chauffeur, le prochain autobus transportera le passager au lieu de service. Si un autre autobus ne peut pas recueillir ce passager, ou si le service à cet endroit est peu fréquent, le chauffeur prendra des dispositions pour assurer un autre mode de transport permettant au passager d'achever son trajet sur l'itinéraire GO choisi, dès que possible sur le plan opérationnel.

Si les lampes et signaux sonores associés à un élévateur, une rampe ou un dispositif d'agenouillement ne fonctionnent pas, l'autobus ne sera pas mis hors service, sauf s'il est jugé peu sécuritaire. Les chauffeurs d'autobus sont sensibilisés aux passagers handicapés et sont formés à intervenir en conséquence. Dans de telles circonstances, le chauffeur s'assurerait à dégager la zone de déploiement de l'élévateur ou de la rampe et à veiller à sa sécurité pour tous les passagers qui montent à bord de l'autobus ou en descendent, en particulier les passagers présentant une perte de la vision, tout au long du processus. Dans le même ordre d'idées, s'il n'y a aucun passager à bord de l'autobus ayant besoin des fonctions d'accessibilité, l'autobus demeurera en service. En cas de situation dans laquelle un passager utilisant une AMR a l'intention de monter à bord d'un autobus qui n'est pas muni des fonctions d'accessibilité, le passager sera prié d'attendre l'arrivée de l'autobus suivant. Si le service est peu fréquent, d'autres dispositions de transport seront prises. Tous les élévateurs d'autobus sont munis d'une pompe hydraulique à main d'urgence au cas où le fonctionnement normal de l'élévateur ne serait pas possible pour un passager avec une AMR souhaitant descendre de l'autobus.

Les chauffeurs demanderont à un passager avec AMR de préciser sa destination avant l'embarquement. Si cette destination est un endroit inaccessible, des dispositions seront prises pour déposer le passager à

l'endroit accessible le plus proche de l'itinéraire établi, si possible. Si la destination voulue le long de l'itinéraire établi est ordinairement accessible, mais est provisoirement inaccessible (l'ascenseur à la gare est en panne, p. ex.), le chauffeur prendra d'autres dispositions pour amener le passager à l'endroit accessible sécuritaire le plus proche de sa destination voulue.

Union Pearson Express

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le Union Pearson Express sera conforme à cette exigence. La disposition de l'embarquement à niveau utilisée ne nécessite pas d'équipement opérationnel. L'accès aux trains sera fourni par la gare appropriée de GO Transit ou l'aéroport international Pearson.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Puisque la première ligne de TLR sera en service seulement en 2020, il reste encore plusieurs aspects à définir. Cette exigence sera prise en considération et abordée plus tard par l'organisation ou l'organisme de transport en commun local approprié qui offre le service.

Article 44 – Responsabilités générales

Exigence : Que Metrolinx déploie des dispositifs de levage, des rampes ou des plaques d'enjambement portatives et fournisse de l'aide sur demande d'une personne handicapée, tout en lui allouant le temps nécessaire pour monter à bord du véhicule en toute sécurité. Elle exige aussi de fournir de l'aide pour le rangement des accessoires à la mobilité de manière sécuritaire et de permettre aux personnes handicapées de voyager avec du matériel médical, notamment des bouteilles d'oxygène portatives.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2012

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est conforme à cette exigence.

Pièce 24 : Rampe de train GO en service



GO Transit

L'exploitation ferroviaire de GO Transit est conforme à ces exigences depuis que le service ferroviaire accessible a été lancé en 1995.

Le service d'autobus de GO Transit est conforme depuis 2009 lorsque le parc est devenu entièrement accessible.

Union Pearson Express

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le Union Pearson Express utilisera un système d'embarquement à niveau semblable à celui d'un métro. Ce système est passif et ne requiert aucun équipement pour l'embarquement. Le Union Pearson Express sera conforme à cette exigence.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

La ligne de TLR utilisera l'embarquement à niveau dès qu'elle sera en service en 2020. Ce système est passif et ne requiert aucun équipement pour l'embarquement. Le TLR sera conforme à cette exigence.

Article 45 – Moyen de transport de remplacement accessible

Exigence : Que Metrolinx fournisse un moyen de transport de remplacement accessible à toute personne handicapée qui est incapable d'utiliser les services de transport classique à cause de son handicap. Cette exigence ne s'applique pas dans les administrations où un fournisseur de service de transport adapté exploite déjà des services.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2013

Commentaire sur l'état de la conformité : Le service ferroviaire et le service d'autobus de Metrolinx sont conformes à cette exigence.

GO Transit

GO Transit assure un service accessible sur l'ensemble de son réseau ferroviaire et de son réseau routier (autobus). Toutefois, les arrêts d'autobus ne permettent pas tous l'utilisation de l'élévateur des autocars et ne sont donc pas actuellement accessibles. Un trajet de remplacement accessible à

destination et en provenance de ces endroits est offert, tel qu'exposé à la section du présent plan qui traite de l'article 47.

Nous incitons tous les clients ayant besoin d'un service accessible à communiquer avec GO Transit avant leur voyage pour obtenir une information valide sur les services qu'ils utiliseront et aider GO Transit à assurer le meilleur service accessible.

Union Pearson Express

Le Union Pearson Express assurera aussi un service accessible dès le commencement de ses opérations en 2015. Le service Wheel Trans est aussi offert entre tous les emplacements desservis par le Union Pearson Express.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Les lignes du TLR fourniront un service accessible dès la mise en œuvre du service en 2020.

Article 46 – Tarifs

Exigence : Que Metrolinx ne demande pas un tarif plus élevé à une personne handicapée que celui d'une personne n'ayant pas de déficience (mais elle peut demander un tarif plus bas). Il s'avère aussi nécessaire que d'autres options de paiement du tarif soient offertes aux personnes qui ne peuvent pas utiliser une option de paiement du tarif à cause de leur handicap.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} juillet 2011.

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est déjà conforme à ces exigences puisque tous les usagers de GO Transit, y compris les usagers handicapés, paient les mêmes tarifs.

Union Pearson Express

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le Union Pearson Express sera conforme à cette exigence.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Une fois lancés en 2020, les services du TLR seront conformes à cette exigence.

Article 47 – Arrêts des transports en commun

Exigence : Que Metrolinx s'assure que les personnes handicapées sont capables de monter à bord des véhicules de transport ou d'en descendre à l'endroit sécuritaire le plus proche si l'arrêt officiel n'est pas accessible. Elle doit aussi prendre en considération les préférences de la personne handicapée relativement au choix de l'endroit où descendre et doit aussitôt que possible signaler à l'autorité compétente les arrêts des transports en commun qui sont temporairement inaccessibles.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2012.

Commentaire sur l'état de la conformité : Les services ferroviaires et les services d'autobus de Metrolinx sont conformes à cette exigence.

GO Transit

Si une gare ferroviaire GO n'est pas accessible, l'endroit accessible le plus proche de la gare ferroviaire GO permettant un embarquement et un débarquement sécuritaire est la gare ferroviaire GO accessible la plus proche.

Les terminus et arrêts d'autobus de GO Transit (surtout ceux qui se trouvent en zone rurale) ne permettent pas tous l'utilisation de l'élévateur des autocars de GO et ceux-ci pèsent pour 95 pour cent de son parc d'autobus.

L'embarquement ou le débarquement des passagers à l'aide de l'élévateur des autocars n'est ni pratique ni sécuritaire aux endroits où l'infrastructure pertinente n'existe pas (trottoirs, plate-forme de taille adéquate, arrêts accessibles dans les deux sens à proximité l'un de l'autre, etc.). La résolution de cet enjeu est d'autant plus complexe que les terminus d'autobus inaccessibles résiduels et environ 90 pour cent des arrêts appartiennent à d'autres entités, principalement les municipalités, et n'appartiennent pas à Metrolinx.

Des améliorations d'accessibilité ont été mises en œuvre au terminus York Mills fin 2012 et seront mises en œuvre à Yorkdale en 2013 et à Scarborough Town Centre à compter de 2015. GO Transit collabore aussi avec les tiers propriétaires (détermination des modifications nécessaires, établissement des ententes juridiques pour leur mise en œuvre) pour trouver une solution pour

les quelque 1200 arrêts d'autobus inaccessibles grâce à un programme annuel de modernisation dont la réalisation demandera plusieurs années. Les priorités de rénovation sont sélectionnées en vue de répondre le plus rapidement possible aux besoins des clients.

En attendant que GO Transit achève les modifications des terminus et arrêts d'autobus qu'elle dessert pour s'assurer de leur accessibilité, les clients seront en mesure de déterminer si les arrêts d'autobus qu'ils ont l'intention d'utiliser sont accessibles en communiquant avec le Service à la clientèle de GO Transit et en consultant les portails d'information Internet. Les clients à la recherche d'un moyen de transport de remplacement accessible à destination ou en provenance des terminus et arrêts d'autobus inaccessibles sont priés de communiquer avec GO à l'avance. GO sera alors en mesure de prendre d'autres dispositions et de servir le client à l'endroit d'arrêt de remplacement sécuritaire le plus proche conformément aux dispositions de la loi.

Union Pearson Express

Le Union Pearson Express dessert des gares précises permettant un embarquement à niveau. D'autres arrêts ne sont ni requis ni offerts et cet article ne s'applique pas.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Le TLR s'arrêtera aux arrêts et endroits accessibles préétablis. Si un arrêt n'est pas accessible, l'arrêt sécuritaire le plus près sera la gare ou l'arrêt adjacent.

Article 48 – Rangement des aides à la mobilité, etc.

Exigence : Que Metrolinx s'assure qu'un rangement sécuritaire est fourni, si possible, pour les aides et les accessoires à la mobilité dans les compartiments passagers de ses véhicules et ce rangement doit être à portée de la personne qui les utilise (et sans frais additionnels). S'il est impossible de ranger les dispositifs dans le compartiment pour passagers, ils peuvent être placés dans le compartiment à bagages (s'il y en a un) du même véhicule que celui dans lequel le passager se trouve.

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est conforme à cette exigence depuis la date de conformité.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} juillet 2011

GO Transit

GO Transit était conforme à ces exigences avant la date de conformité. Tous les autobus sont équipés de sièges prioritaires et réservés et d'aires désignées pour les personnes voyageant avec des AMR. Les passagers qui utilisent des fauteuils roulants peuvent s'asseoir dans ces zones ou placer leurs dispositifs dans les compartiments pour passagers ou à bagages.

Union Pearson Express

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le Union Pearson Express sera conforme à cette exigence, car celle-ci est prise en compte par la conception des véhicules qui seront utilisés pour le service du Union Pearson Express. Chaque DMU sera doté de deux aires désignées pour les passagers qui utilisent des AMR avec des sièges pour accompagnateurs à proximité permettant aux passagers de les utiliser s'ils le désirent. Les trains du Union Pearson Express offriront aussi amplement d'espace de rangement pour les bagages de tous les passagers.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Chaque véhicule comprendra quatre emplacements désignés pour les passagers qui utilisent des AMR.

Article 49 – Sièges réservés

Exigence : Que Metrolinx assure et communique l'approvisionnement en sièges de courtoisie pour personnes handicapées clairement identifiées dans ses véhicules. Ces sièges doivent être situés près de la porte d'entrée du véhicule et être clairement désignés pour indiquer que les passagers n'ayant pas d'incapacité doivent les céder aux personnes handicapées.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2012

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx excède cette exigence et y était conforme avant la date de conformité.

GO Transit

En plus d'offrir des sièges prioritaires aux personnes handicapées pour satisfaire cette exigence, GO Transit offre aussi des sièges de courtoisie pour les autres personnes qui peuvent en bénéficier. Comme mentionné sur son site Web, GO Transit a placé de nouveaux autocollants plus visibles pour marquer les sièges prioritaires dans les aires de sièges accessibles des trains et des autobus de GO pour s'assurer que les usagers handicapés obtiennent un siège.

À bord des trains de GO, les sièges prioritaires sont situés au niveau inférieur de la voiture accessible, la cinquième voiture à partir de l'arrière de la locomotive du train.

À bord des autobus de GO, les sièges prioritaires sont situés dans les premières rangées près du chauffeur d'autobus dans le cas des autobus autoroutiers et près de l'escalier dans le cas des autobus à étage.

Les sièges de courtoisie sont conçus pour fournir des sièges réservés aux autres personnes qui peuvent en bénéficier, y compris les personnes suivantes :

- les personnes âgées
- les femmes enceintes
- les adultes qui voyagent avec des tout-petits ou des jeunes enfants
- tout autre passager qui peut bénéficier d'un siège

Des campagnes de communication périodiques rappellent aux passagers de respecter les sièges prioritaires et les sièges de courtoisie et de les céder aux personnes qui en ont besoin.

Pièce 25 : Identification des sièges prioritaires à bord des autobus GO



Pièce 26 : Enseignes pour les sièges prioritaires et les sièges de courtoisie de GO Transit



Afin de sensibiliser ses clients relativement à la présence de sièges prioritaires dans les autocars, la phrase « Veuillez le céder sur demande » aux couleurs contrastées a été cousue sur la portion supérieure des dossiers des sièges. Un plafond jaune pâle a aussi été placé au-dessus de chacune des deux aires de sièges prioritaires pour attirer davantage l'attention sur les

sièges prioritaires. Ces caractéristiques sont illustrées sur les images ci-dessous.

Un plan de communication a été mis en œuvre pour exposer le rôle des sièges prioritaires et des sièges de courtoisie et leur importance. Ce plan fait appel aux brochures, bulletins et annonces à bord des véhicules, ainsi qu'à la formation des employés pour faire ressortir l'importance des sièges prioritaires et l'obligation qu'ont les passagers de les céder à une personne qui en aurait besoin.

Union Pearson Express

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le Union Pearson Express sera conforme à cette exigence de la même manière que GO Transit.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Dans chaque véhicule, plusieurs sièges, qui sont facilement accessibles et situés près de la porte des passagers, seront clairement identifiés comme étant des sièges prioritaires. Les emplacements particuliers font présentement l'objet d'un examen.

Article 50 – Perturbations du service

Exigence : Que, lorsqu'un parcours ou un service prévu est temporairement modifié et que ce changement est connu avant le début du trajet, Metrolinx s'assure que des moyens de transport accessibles sont mis à la disposition des personnes handicapées pour s'assurer qu'elles peuvent se rendre à leur destination. De plus, ces moyens de transport doivent être communiqués de manière à tenir compte des incapacités des personnes.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} juillet 2013

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est déjà conforme à cette exigence.

GO Transit

GO Transit satisfait cette exigence en offrant aux passagers des parcours accessibles ou des moyens de transport accessibles de remplacement lorsque le service prévu est temporairement modifié. Elle communique la

disponibilité de ces solutions de recharge par plusieurs moyens, y compris des courriels, ses sites Web et les médias grand public et offre de l'information dans des formats accessibles sur demande.

Union Pearson Express

Si le Union Pearson Express, en qualité de service ferroviaire, est remplacé par un autre service de manière temporaire et planifiée, le service de remplacement sera accessible et conforme à cette exigence.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Puisque la première ligne du TLR sera en service seulement en 2020, il reste encore plusieurs aspects à définir. Cette exigence sera prise en considération et abordée plus tard par l'organisation ou l'organisme de transport en commun local approprié qui offre le service.

Article 51 – Annonces avant la montée des passagers

Exigence : L'article 51 du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées de la **LAPHO** exige que Metrolinx fasse, sur demande, des annonces avant la montée des passagers du parcours, de la direction et de la destination ou du prochain arrêt important d'ici le 1^{er} juillet 2011. Elle exige aussi que Metrolinx fournisse des annonces électroniques avant la montée des passagers à bord de ses véhicules qui doivent respecter les exigences établies dans l'article 58 d'ici le 1^{er} janvier 2017.

Date de conformité réglementaire :

1^{er} juillet 2011 (verbales)

1^{er} janvier 2017 (automatiques)

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est conforme à l'exigence des annonces verbales, mais pas encore à celle des annonces électroniques.

GO Transit

GO Transit est conforme à la première exigence depuis la date limite réglementaire du 1^{er} juillet 2011 et s'engage à assurer sa conformité à la deuxième exigence d'ici la date de conformité réglementaire du 1^{er} janvier 2017. Les chauffeurs d'autobus de GO Transit annoncent tous les arrêts. Les ambassadeurs du service à la clientèle à bord des trains annoncent aussi la

destination du parcours, l'information sur les correspondances et le prochain arrêt en gare.

Les annonces électroniques automatisées avant la montée des passagers, qui sont mises au point pour les autobus (haut-parleurs externes compris), sont incluses dans la portée du système RAO/LAV mentionné dans la discussion relative à l'article 12 (Formats accessibles et aides à la communication), afin d'assurer la conformité à la deuxième exigence d'ici l'échéance du 1^{er} janvier 2017. Une solution de rechange est en voie d'élaboration pour le service ferroviaire qui sera aussi mise en œuvre d'ici l'échéance du 1^{er} janvier 2017.

Union Pearson Express

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le Union Pearson Express sera conforme aux deux volets (annonces verbales et électroniques) de cette exigence par le biais d'annonces automatiques incorporées aux systèmes de sonorisation et aux écrans d'affichage électroniques qui font partie de la conception des gares.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Les annonces sonores et les écrans d'affichage électroniques visibles pour les annonces avant la montée des passagers sont compris dans la conception des VLR.

Article 52 – Annonces à bord

Exigence : Que Metrolinx s'assure de fournir des annonces sonores de tous les points de destination ou arrêts desservis des parcours à bord de ses véhicules d'ici le 1^{er} juillet 2011. Elle exige aussi que, d'ici le 1^{er} janvier 2017, tous les points de destination ou arrêts desservis des parcours soient annoncés sous forme électronique et qu'ils soient affichés lisiblement et visiblement sous forme électronique, et que des écrans visuels répondent aux exigences établies dans l'article 58.

Date de conformité réglementaire :

1^{er} juillet 2011 (verbales)

1^{er} janvier 2017 (électroniques)

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est conforme à l'exigence verbale, mais pas encore à l'exigence électronique.

GO Transit

Les chauffeurs d'autobus de GO Transit et les équipes des trains fournissent les annonces avant chaque arrêt. GO est conforme à la première exigence depuis le 1^{er} juillet 2011. Les annonces électroniques avant la montée des passagers sont incluses dans l'étendue du système RAO/LAV mentionné dans la discussion relative à l'article 12 (Formats accessibles et aides à la communication), afin d'assurer la conformité à la deuxième exigence d'ici l'échéance du 1^{er} janvier 2017. Les usagers obtiendront de l'information audio/visuelle automatique sur le prochain arrêt à bord de tous les autobus d'ici le printemps 2014, ainsi que de l'information audio/visuelle automatique sur le prochain arrêt à bord de tous les trains d'ici l'automne 2014.

Union Pearson Express

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le Union Pearson Express sera conforme aux volets verbaux et électroniques de cette exigence bien que des annonces automatiques incorporées aux systèmes de sonorisation et aux écrans fassent partie de la conception des véhicules.

Les véhicules afficheront des directives en gros caractères et seront dotés d'un système de sonorisation pour fournir les annonces audio à l'aide de haut-parleurs intérieurs ou extérieurs, avec un système d'annonces automatiques pour informer les passagers de l'approche d'une gare, de la gare actuelle et communiquer d'autres informations sonores ou visuelles pertinentes.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Des panneaux d'affichage électroniques pour passagers et des messages sonores qui annoncent automatiquement le prochain arrêt sont inclus dans la conception du VLR.

Article 53 – Exigences relatives aux barres d'appui

Exigence : Que Metrolinx s'assure que tous ses véhicules qui sont fabriqués le 1^{er} janvier 2013 ou à une date ultérieure sont équipés de barres d'appui, de poignées, de rampes ou de mains courantes. L'article exige aussi qu'elles soient fournies aux endroits appropriés et qu'elles répondent aux critères

spécifiques, notamment l'utilisation de couleurs contrastées avec une surface antidérapante, etc. Malgré l'échéance du 1^{er} janvier 2013, tous les contrats de véhicules conclus le 1^{er} juillet 2011 ou à une date ultérieure devaient répondre à ces exigences.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2013 (1^{er} juillet 2011 pour les contrats conclus)

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est déjà conforme à cette exigence.

GO Transit

GO Transit est conforme à ces exigences depuis le 1^{er} juillet 2011. De plus, GO rénove des anciens véhicules au besoin et dans la mesure du possible.

Union Pearson Express

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le Union Pearson Express sera conforme à cette exigence puisque celle-ci est prise en compte par la conception des véhicules qui seront utilisés pour le service du Union Pearson Express.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Les barres d'appui des VLR de Metrolinx sont conformes à cet article.

Article 54 – Planchers et surfaces revêtues de moquette

Exigence : Que Metrolinx s'assure que ses véhicules fabriqués le 1^{er} janvier 2013 ou à une date ultérieure sont dotés de planchers antidérapants et produisant un éblouissement aussi minime que possible, et si les surfaces sont revêtues de moquette, elle doit être composée de fibres coupées ou bouclées fermes, courtes et de longueur égale et solidement fixée au plancher. Malgré l'échéance du 1^{er} janvier 2013, tous les contrats de véhicules conclus le 1^{er} juillet 2011 ou à une date ultérieure devaient satisfaire ces exigences.

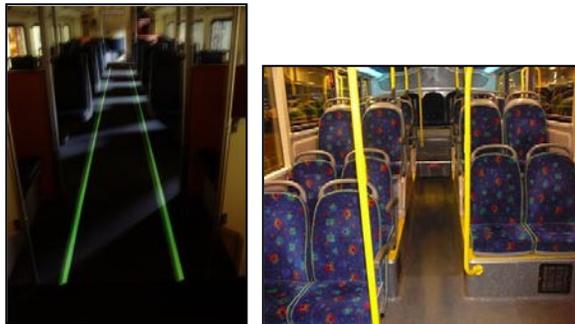
Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2013 (1^{er} juillet 2011 pour tous les contrats conclus)

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est conforme à ces exigences depuis le 1^{er} juillet 2011 et rénove ses anciens véhicules au besoin.

GO Transit

Un revêtement de plancher antidérapant qui produit un éblouissement aussi minime que possible et des nez de marche réfléchissants sont utilisés à l'intérieur des autobus de GO Transit. Dans les voitures de GO Transit, des bandes d'allées photoluminescentes de haute performance et aux couleurs contrastées sur les planchers ont récemment été mises en place. Ces caractéristiques sont illustrées ci-dessous.

Pièce 27 : Autobus à étage de GO et bandes photoluminescentes sur les planches des voitures ferroviaires



Union Pearson Express

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le Union Pearson Express sera conforme à cette exigence puisque des planchers antidérapants seront installés dans les véhicules qui seront utilisés pour le service du Union Pearson Express.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Les véhicules sont conçus avec des revêtements de plancher qui sont conformes à cet article.

Article 55 – Espaces réservés aux aides à la mobilité

Exigence : Que Metrolinx s'assure que ses véhicules fabriqués le 1^{er} janvier 2013 ou à une date ultérieure sont dotés de deux espaces réservés aux aides à la mobilité ou plus et sont équipés au besoin de dispositifs d'arrimage.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2013

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est déjà conforme à cette exigence.

GO Transit

Les voitures accessibles de GO Transit fournissent huit espaces alloués aux AMR et sont équipées de dispositifs d'arrimage optionnels. Les autobus de GO Transit procurent deux espaces alloués aux AMR qui sont équipés de dispositifs d'arrimage. GO Transit est conforme à ces exigences depuis que le premier parc d'autobus est devenu accessible en 2009.

Protège-glissières des autobus de GO

Pièce 28 : Protège-glissière des sièges dans les autocars de GO

Les protège-glissières sont utilisés sur les planchers des autocars de GO Transit dans l'aire des sièges prioritaires pour empêcher que la saleté et les débris s'accumulent dans les glissières utilisées pour rabattre et déplacer les sièges prioritaires de la zone d'arrimage des AMR.



Un programme de remplacement des anciens protège-glissières a été achevé en 2011. Ces anciens protège-glissières devaient être enlevés à la main avec un tournevis. Ils ont été remplacés par des protège-glissières coulissants qui s'attachent au cadre des sièges prioritaires.

Les nouveaux protège-glissières comme ceux illustrés sont enlevés automatiquement des glissières quand les sièges sont déplacés pour donner accès à la zone d'arrimage des AMR et sont repositionnés de la même façon dans les glissières quand les sièges sont remis en position standard.

Retrait des sièges pour fauteuils roulants dans les autocars de GO

Afin de faciliter l'embarquement et d'économiser du temps, deux séries de sièges coulissants ont été enlevées des autocars de GO Transit pour les parcours de Hamilton où il y a une forte demande de service pour les clients qui utilisent des AMR. La nouvelle configuration peut accueillir un fauteuil

roulant manuel grâce au retrait permanent de 4 sièges et est évaluée pour être intégrée de façon permanente.

Système d'arrimage rapide des AMR

Afin de réduire les temps d'embarquement et de débarquement des passagers dans des aides à la mobilité à roues (AMR), GO Transit a travaillé 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. Les fournisseurs actuels de voitures ont déterminé qu'un autre moyen était impossible en raison des contraintes de conception de la structure du châssis. Cette initiative a donc été abandonnée.

Autocollant de l'élévateur externe des autobus de GO

Pour informer les passagers des dimensions et des capacités de charge des élévateurs qui se trouvent dans les autocars de GO Transit, ces données sont affichées sur la porte latérale de l'élévateur et dans le guide d'accessibilité pour la clientèle de GO (GO Accessibility Guide for Customers) qui est accessible à gotransit.com et offert en version imprimée. Bien que ce règlement ne l'exige pas, GO Transit a mis cette mesure en œuvre pour offrir un bon service à la clientèle.

Pièce 29 : Autocollant illustrant les dimensions et la capacité de l'élévateur



Union Pearson Express

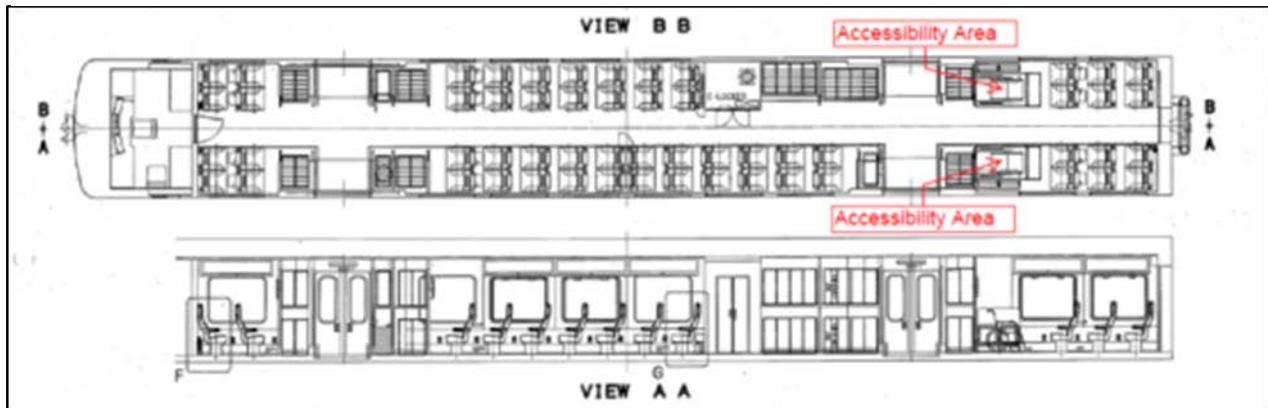
Une fois qu'il sera lancé en 2015, le Union Pearson Express sera conforme à cette exigence puisque celle-ci est prise en compte par la conception des unités multiples diesel (DMU) qui seront utilisées pour le service du Union Pearson Express.

L'intérieur de chaque DMU est un niveau complet doté de deux zones désignées pour les passagers qui utilisent des AMR et de l'espace pour les animaux d'assistance.

Les sièges des passagers qui se rapprochent le plus des emplacements des AMR auront un accès adéquat pour permettre aux passagers de s'asseoir sur un siège et permettront aussi à un accompagnateur de s'asseoir comme

l'illustre l'image ci-dessous. Les véhicules satisferont la réglementation canadienne qui indique que l'espace alloué aux fauteuils roulants doit avoir « une aire de plancher de 750 mm sur 1 200 mm ».

Pièce 30 : Plan d'étage des DMU du Union Pearson Express illustrant les emplacements des AMR

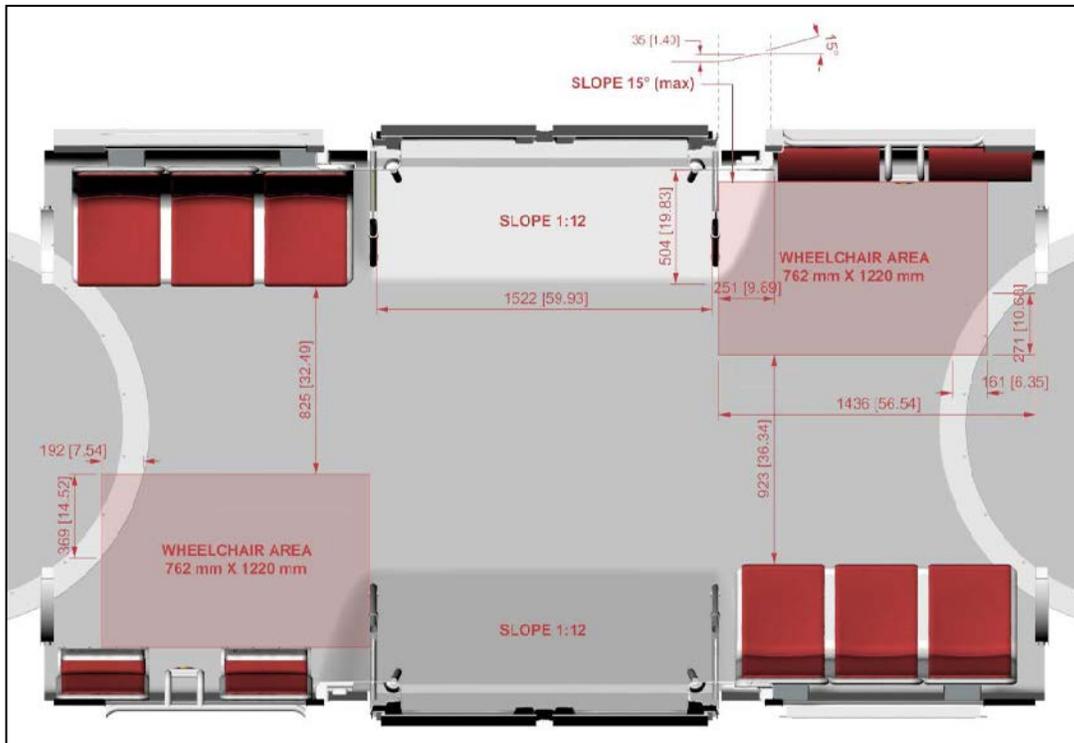


Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Dans les quatre projets du TLR de Toronto, l'espace prévu pour l'AMR sera conforme à l'Americans with Disabilities Act (ADA) à 760 mm x 1 220 mm (30 po x 48 po) et chaque VLR peut accueillir quatre fauteuils roulants comme illustrés dans l'image ci-dessous. Une signalisation sera mise en place afin de désigner les emplacements réservés aux fauteuils roulants ou aux aides à la mobilité. Les TLR sont dotés de sièges rabattables et ischiatiques afin de libérer plus d'espace dans la zone réservée aux fauteuils roulants.

De nombreux examens ont été effectués auprès des intervenants sur la version précédente de ce véhicule à plancher surbaissé de la TTC, qui s'appliquent en grande partie aux concepts de Metrolinx. Metrolinx a aussi effectué un examen d'une « maquette complète » d'un véhicule avec le comité consultatif du Ministre sur le transport accessible de la TTC (CCTA), et les comités consultatifs sur l'accessibilité de GO Transit et de Metrolinx. Les questions soulevées à ces réunions sont étudiées et abordées tout au long de la conception. Des questions additionnelles relatives à la conception ont été présentées à ces groupes afin qu'ils les étudient au besoin avant la finalisation des concepts.

Pièce 31 : Détails du plan d'étage du VLR illustrant les emplacements des AMR



Article 56 – Dispositifs de demande d'arrêt et d'intervention d'urgence

Exigence : Que Metrolinx s'assure que ses véhicules fabriqués le 1^{er} janvier 2013 ou à une date ultérieure sont équipés de dispositifs de demande d'arrêt et d'intervention d'urgence accessibles, situés à des endroits appropriés un peu partout dans ses véhicules, y compris à portée des espaces réservés aux aides à la mobilité et des sièges de courtoisie (et prioritaires).

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2013

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est conforme à cette exigence.

GO Transit

Les voitures ferroviaires de GO Transit sont équipées de bandes d'alarme d'urgence jaunes pour demander de l'aide, qui sont situées à portée des espaces réservés aux aides à la mobilité et des sièges prioritaires. Les

autobus de GO sont équipés de bandes de demande d'arrêt situées à proximité des espaces réservés aux aides à la mobilité.

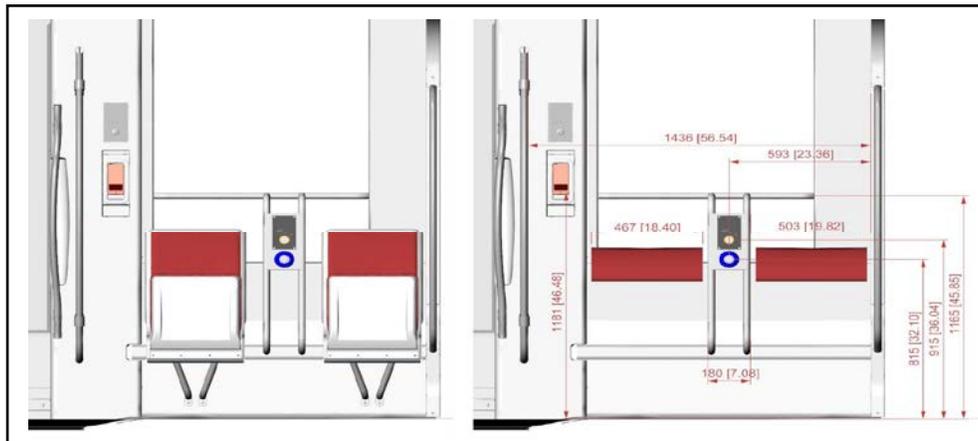
Union Pearson Express

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le Union Pearson Express sera conforme à cette exigence puisque les emplacements des bandes d'alarme sont pris en compte par la conception des véhicules qui seront utilisés pour le service du Union Pearson Express.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

L'interphone et les boutons-poussoirs de demande d'arrêt dans le VLR seront situés à portée ergonomique des passagers qui utilisent des AMR tel qu'illustré ci-dessous.

Pièce 32 : Emplacement des interphones et des boutons de demande d'arrêt dans les VLR



Article 57 – Dispositifs lumineux

Exigence : Que Metrolinx s'assure que ses véhicules fabriqués le 1^{er} janvier 2013 ou à une date ultérieure sont équipés de dispositifs lumineux au-dessus et à côté de chaque porte d'accès des passagers qui sont activés lorsque la porte est ouverte et qui éclairent les dispositifs de levage et les rampes, etc.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2013

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est conforme à cette exigence.

GO Transit

Deux lumières vives éclairent le côté des autobus de GO Transit pendant l'embarquement pour favoriser la sécurité et l'accessibilité pour les passagers. De plus, de nouveaux dispositifs d'éclairage d'intérieur ont été ajoutés dans les voitures de GO Transit pour fournir un éclairage sans éblouissement. Des dispositifs d'éclairage plus lumineux des marchepieds extérieurs ont aussi été ajoutés.

Annexe 33 : Exemples d'éclairage des autobus et des trains de GO



Union Pearson Express

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le Union Pearson Express sera conforme à cette exigence puisque les exigences relatives à l'éclairage sont prises en compte par la conception des véhicules qui seront utilisés pour le service du Union Pearson Express.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Le concept des VLR fournit des systèmes d'éclairage conformes à cette exigence.

Article 58 – Signalisation

Exigence : Que Metrolinx s'assure que ses véhicules fabriqués le 1^{er} janvier 2013 ou à une date ultérieure affichent clairement le parcours, la direction des véhicules, leur destination ou le prochain arrêt important, et que ces informations sont visibles au point de montée.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2013

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est déjà conforme à cette exigence.

GO Transit

Les autobus de GO Transit affichent la destination à l'avant et sur le côté des véhicules. Bien que les wagons de train actuels de GO Transit n'affichent pas l'information relative à la destination visiblement au point de montée, tous les nouveaux véhicules qui seront fabriqués après le 1^{er} janvier 2013 satisferont cette exigence.

Union Pearson Express

Une fois qu'il sera lancé en 2015, le Union Pearson Express sera conforme à cette exigence puisque l'affichage de la destination est pris en compte par la conception des véhicules qui seront utilisés pour le service du Union Pearson Express.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Le concept des VLR inclut la signalisation et les annonces sonores avant la montée des passagers conformes à cet article.

Article 59 – Dispositifs de levage, etc.

Exigence : Que Metrolinx s'assure que ses véhicules fabriqués le 1^{er} janvier 2013 ou à une date ultérieure sont équipés de dispositifs de levage, de rampes ou de plaques d'enjambement portatives et sont conformes à certaines spécifications, tel le fait d'avoir une surface antidérapante et des rebords soulevés pour des raisons de sécurité.

Pièce 34 : Rampe d'embarquement des autobus à étage



Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2013

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est déjà conforme à cette exigence.

GO Transit

Tous les autobus et les trains de GO Transit sont conformes à cette exigence. Un élévateur d'autobus et une plaque d'enjambement à positionnement manuel pour une voiture à étage accessible sont illustrés ci-dessous.

Pièce 35 : Élévateur des autocars de GO



Le parc d'autobus de GO Transit compte des autocars et des autobus à étage. L'ensemble du parc est équipé d'un dispositif d'agenouillement à la porte d'entrée qui abaisse la première marche à une hauteur de 9 po et facilite l'accès à l'autobus.

Pièce 36 : Rampe d'embarquement des trains GO

Tous les autobus surbaissés à étage sont également équipés d'une rampe d'accès hydraulique dépliant pour faciliter l'embarquement et le débarquement des personnes utilisant des AMR.

Les autocars sont équipés d'un pont élévateur



hydraulique extérieur qui soulève l'utilisateur au niveau du plancher intérieur afin qu'il puisse monter à bord par les portes à hauteur de la fenêtre.

Dans une gare ferroviaire accessible, la voiture accessible est placée à côté d'un mini-quai qui permet un embarquement à niveau à l'aide d'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.

Améliorations apportées aux élévateurs des autobus de GO Transit

Dès 2010, tous les autocars de GO ont commencé à être équipés d'un élévateur Braun, qui permet le déploiement de l'élévateur, quel que soit l'état de la surface. Cette initiative est en sus de ce règlement et les nouveaux élévateurs Braun ont été installés dans 58 autocars du parc en 2011 et en 2012. En plus des mêmes éléments qui étaient présents sur les anciens élévateurs Ricon, ceux-ci offrent un butoir plus long (monobloc), des mains courantes et des enceintes latérales intégrées. Ils fonctionnent également de manière plus fiable et seront installés dans les futurs autocars achetés.

Union Pearson Express

Une fois qu'il sera lancé en 2015, le Union Pearson Express sera conforme à cette exigence puisque celle-ci est prise en compte par la conception des véhicules qui seront utilisés pour le service du Union Pearson Express.

Le plancher des véhicules sera de niveau, sans marche ni rampe pour changer d'élévation, et offrira un embarquement à niveau avec des quais de gare surélevés. Des portes coulissantes aux quais seront aussi installées à la gare Union et à la gare à l'aéroport Pearson et seront synchronisées avec les portes des véhicules pour favoriser le contrôle du climat et la sécurité.

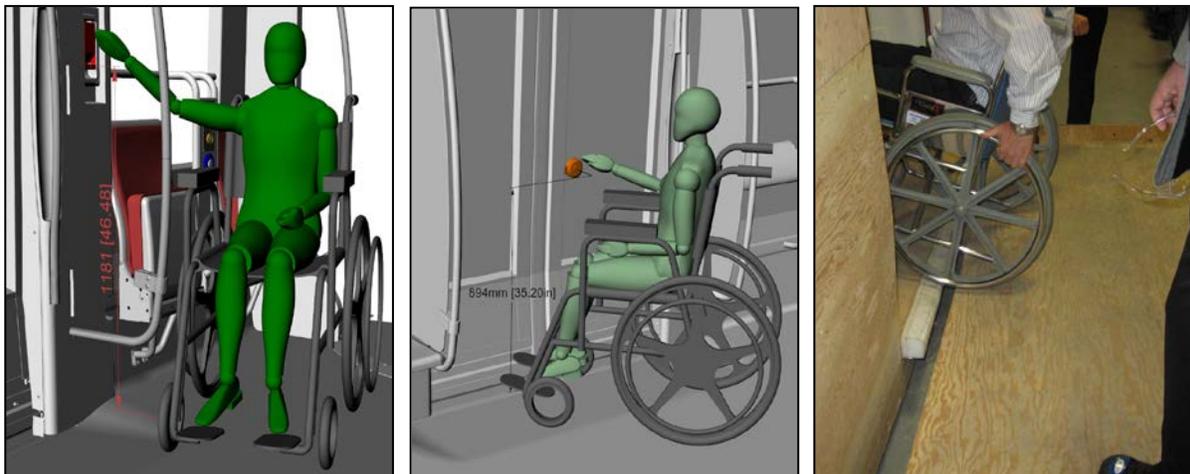
L'espace entre les véhicules du Union Pearson Express et le quai représente une considération importante pour favoriser l'accessibilité et permettre aux passagers de faire monter leurs bagages dans le train et de les en faire descendre. L'écart de 250 mm (10 po) entre le quai et le véhicule représente un risque significatif pour les usagers et n'est pas conforme aux normes de la **LAPHO**. Afin de combler cet écart, un agrandissement du quai de couleur vive antidérapant, monté sur les véhicules, a été inclus dans la conception, ce qui permettra de réduire l'écart à environ 70 mm (3 po).

Les véhicules seront dotés de portes ouvertes d'une largeur de 51 po et de boutons-poussoirs lumineux à l'intérieur et à l'extérieur afin de permettre aux passagers d'ouvrir les portes aux gares GO 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 clignotant 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.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Dans les véhicules qui seront utilisés pour les quatre projets du TLR de Toronto, l'embarquement à niveau facilite leur accès à partir du quai de la gare. L'emplacement du dispositif d'ouverture d'urgence de la porte est conforme à la norme B651 de l'Association canadienne de normalisation, qui détermine une hauteur maximale, une hauteur d'atteinte et une distance latérale de sorte que les boutons de commande d'ouverture des portes seront à portée de tous les passagers.

Pièce 37 : Dispositif d'ouverture de la porte et embarquement à niveau des VLR



Le concept des VLR et du quai connexe fournit une interface d'embarquement à niveau dans tout le système et des dispositifs de levage ne sont ni requis ni fournis.

Article 60 – Marches

Exigence : Que Metrolinx s'assure que ses véhicules qui sont équipés de marches ont, à compter du 1^{er} janvier 2013 : le bord des marches marqué d'une bande d'une couleur contrastante, des surfaces antidérapantes, des contremarches fermées d'une hauteur uniforme et des marches d'une profondeur uniforme.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2013

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est déjà conforme à cette exigence.

GO Transit

Les autocars de GO Transit sont dotés de marches. L'image de droite montre l'entrée d'un autocar accessible de GO Transit avec des marches qui sont dotées d'éclairage additionnel, de nez-de-marche réfléchissants à contraste élevé, de supports de main courante et de contremarches fermées d'une hauteur uniforme et de marches d'une profondeur uniforme.

Les autobus à étage de GO Transit sont aussi dotés de marches qui mènent au niveau supérieur, alors que ses voitures à étage sont dotées de marches entre le niveau inférieur, la mezzanine et le niveau supérieur. Un éclairage intérieur amélioré des marches a été ajouté à toutes les voitures à étage.

Union Pearson Express

Une fois qu'il sera lancé en 2015, le Union Pearson Express sera conforme à cette exigence puisque celle-ci est prise en compte par la conception des véhicules qui seront utilisés pour le service du Union Pearson Express.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Des marches à contraste et éclairées sont considérées dans la conception des VLR qui seront conformes quand ils seront en service.

Pièce 38 : Éclairage amélioré des marches des wagons de train de GO



Article 61 – Signaux visuels et sonores

Exigence : Que Metrolinx s'assure que les véhicules sont dotés d'une rampe (qui n'est pas opérée manuellement), d'un dispositif de levage ou d'une fonction d'agenouillement d'ici le 1^{er} janvier 2013, et que chacun d'entre eux est équipé d'un voyant d'alarme et d'un avertissement sonore qui fonctionnent lorsque l'appareil est en mouvement.

Date de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2013

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est déjà pleinement conforme à cette exigence.

GO Transit

Tous les ascenseurs installés dans les autobus de GO Transit comprennent un signal visuel et sonore et répondent aux exigences de cet article.

De plus, GO Transit a installé dans ses voitures un signal sonore de fermeture de porte, des signaux clignotants et une fonction de reprise du cycle des portes pour favoriser la sécurité.

Union Pearson Express

Le Union Pearson Express fournira l'embarquement à niveau sans l'usage d'un ascenseur ou d'un dispositif d'agenouillement. Cet article ne s'applique pas.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Le VLR est conçu avec un embarquement à niveau sans l'usage d'un ascenseur ou d'un dispositif d'agenouillement. Cet article ne s'applique pas.

Article 62 – Accessibilité, voitures ferroviaires

Exigence : Que Metrolinx s'assure que, pour le train léger sur rail, le train de banlieue ou le train interurbain, au moins une voiture par train est accessible aux personnes handicapées qui utilisent des aides à la mobilité. La date limite réglementaire de cette exigence était le 1^{er} juillet 2011 et Metrolinx est conforme depuis cette date.

L'article requiert aussi que, lorsque des toilettes sont fournies à bord des voitures ferroviaires, la voiture ferroviaire accessible aux aides à la mobilité soit dotée de toilettes accessibles aux aides à la mobilité. La date limite réglementaire de cette exigence est le 1^{er} janvier 2013 pour les voitures ferroviaires fabriquées le 1^{er} janvier 2013 ou à une date ultérieure. Malgré cette date limite du 1^{er} janvier 2013, tout contrat d'achat de voitures ferroviaires conclu le 1^{er} juillet 2011 ou à une date ultérieure devait être conforme à ces exigences.

Date de conformité réglementaire :

1^{er} juillet 2011 (pour tout contrat conclu à cette date)

1^{er} janvier 2013 (pour les voitures ferroviaires fabriquées à cette date ou à une date ultérieure)

Commentaire sur l'état de la conformité : Metrolinx est conforme à ces exigences.

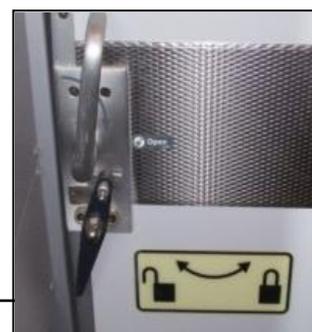
GO Transit

Tous les trains de GO Trains ont inclus une voiture accessible depuis 1995. La cinquième voiture en partant de la locomotive d'un train de GO est toujours une voiture accessible pouvant accueillir jusqu'à huit fauteuils roulants. Chaque voiture accessible est équipée de toilettes accessibles aux aides à la mobilité.

Toilettes accessibles

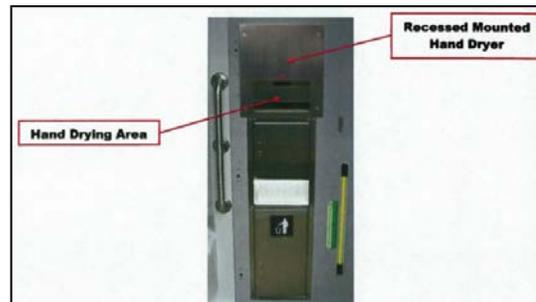
Les toilettes accessibles standard des trains de GO sont maintenant équipées de bandes d'alarme d'urgence plus faciles à atteindre et placées plus bas dans les toilettes, d'un nouveau panneau hors service et d'une poignée de verrouillage de porte améliorée avec des panneaux photoluminescents haute performance plus faciles à voir.

Pièce 39 : Détails des toilettes accessibles de la voiture ferroviaire GO



La voiture accessible de GO Transit la plus récente est maintenant équipée d'un sèche-mains automatique encastré dans les toilettes. Cette caractéristique devrait être bénéfique pour les personnes ayant une déficience qui affecte la dextérité manuelle. Le sèche-mains est doté d'un capteur infrarouge qui active le séchoir lorsque les mains sont placées dans la zone du capteur. La circuiterie comprend un délai d'attente réglable et une protection contre l'arrêt à sécurité intégrée contrôlée par un microprocesseur qui détecte et rejette de faux signaux et s'étalonne automatiquement pour fournir une sensibilité uniforme.

Pièce 40 : Nouveau sèche-mains des trains de GO



Portes automatiques d'extrémité

De plus, pour favoriser l'accessibilité, GO Transit a installé des portes automatiques d'extrémité dans ses voitures avec la détection de mouvements et un interrupteur de porte tactile, ainsi que des boutons-poussoirs pour les portes extérieures.

Pièce 41 : Ouvre-portes améliorées des trains de GO



Union Pearson Express

Le Union Pearson Express sera conforme à cette exigence puisque chaque voiture de chaque train sera accessible.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Les VLR seront conformes à cette exigence puisque chaque voiture de chaque train sera accessible.

Autocollants à bord

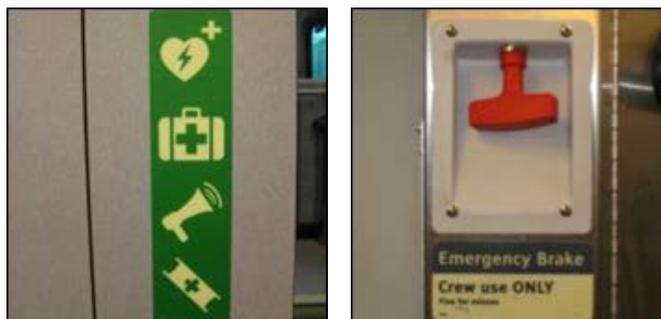
Bien que les règlements de la **LAPHO** ne l'exigent pas, la division d'exploitation GO Transit de Metrolinx a lancé un projet d'autocollants pour son parc de voitures en vue de communiquer l'information plus clairement aux usagers. Ce projet vise à réduire et à simplifier efficacement le nombre d'autocollants, 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 d'autocollants, une maquette complète d'une voiture accessible a été mise au point en avril 2010. 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. Environ 80 panneaux et autocollants font l'objet d'un examen afin de les rendre conformes aux normes de la **LAPHO**, la Loi sur les services en français et l'American Public Transportation Association. Deux des éléments signalétiques qui sont examinés sont illustrés dans les images de droite.

Pièce 42 : Autocollants améliorés à bord des voitures ferroviaires



8.2.5 INITIATIVES D'INFRASTRUCTURE (NON RÉGLEMENTAIRES)

GO Transit Design Requirements Manual [Guide des critères de conception de GO Transit] (DRM)

La liste suivante de caractéristiques d'un accès facilité a été incorporée dans toutes les gares ferroviaires et tous les terminus d'autobus de GO Transit par l'entremise du DRM en tant que pratique de conception standard pour assurer une accessibilité totale. Les normes du DRM sont également mentionnées par Metrolinx dans certains projets qui ne concernent pas GO Transit, comme le Union Pearson Express et des gares du service d'autobus directs que Metrolinx est chargée de mettre en œuvre. Toutes les nouvelles gares ferroviaires et tous les terminus d'autobus de Metrolinx (qu'elle est responsable de construire) seront construits conformément au *Design Requirements Manual* (DRM), bien que celui-ci ait été créé à l'origine pour GO Transit.

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 billetteries accessibles
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).

Gares GO déjà accessibles

Terminus d'autobus

Les autobus de GO Transit desservent les ceintures pour autobus aux gares ferroviaires, aux terminus d'autobus et aux arrêts d'autobus. Les ceintures pour autobus sont en grande partie accessibles aux fauteuils roulants. Les trois terminus d'autobus qui appartiennent à GO Transit sont tous accessibles. Huit des 14 terminus (57 pour cent) qui appartiennent à des tiers sont accessibles et environ 10 pour cent des 1 500 arrêts d'autobus de rue qui appartiennent aux municipalités ou aux régions sont accessibles aux fauteuils roulants et compatibles avec les autocars de GO Transit.

Gares ferroviaires

D'ici la fin de 2013, on prévoit que 56 des 62 (ou 90 pour cent) gares ferroviaires GO seront désignées accessibles. La carte ci-dessous illustre ce fait. GO Transit fournit également un service saisonnier accessible aux gares de St. Catharines et de Niagara Falls qui sont détenues et exploitées par VIA.

Les gares ferroviaires accessibles ajoutées au réseau de GO Transit l'an dernier sont les suivantes (voir la page suivante).

Pièce 43 : Accessibilité des gares ferroviaires GO



Gare Clarkson – Ligne Lakeshore West

Le projet d'installation d'un nouveau tunnel et de nouveaux ascenseurs à la gare Clarkson a été achevé au début de 2012 et a rendu la gare accessible.

Gare Kitchener – Ligne Kitchener

Avant l'introduction du service ferroviaire GO vers Kitchener en janvier 2012, le quai de la gare Kitchener a été rénové pour offrir le service accessible de GO.

Gare Guelph – Ligne Kitchener

La gare Guelph est accessible et a été ouverte aux usagers de GO en janvier 2012.

Gare Malton – Ligne Kitchener

Des ascenseurs et d'autres améliorations pour rendre la gare accessible ont été inclus dans les travaux de la gare Malton qui ont été achevés en janvier 2011.

Gare Allandale Waterfront – Ligne Barrie

Cette nouvelle gare GO Barrie accessible a été achevée début 2012.

Gares GO qui ne sont présentement pas accessibles

Installations d'autobus

Six des 14 (ou 72 pour cent) terminus d'autobus desservis par les autobus de GO Transit qui appartiennent à des tiers n'offrent pas un service accessible aux fauteuils roulants. Cette situation est attribuable à diverses raisons, dont les principales sont des contraintes d'espace et des obstructions aux terminus qui empêchent le déploiement sécuritaire des élévateurs externes utilisés par les autocars de GO Transit. Des travaux se poursuivent pour améliorer l'accessibilité à ces endroits et pour offrir des options d'embarquement et de débarquement de remplacement accessible au besoin.

De plus, la division d'exploitation de GO Transit s'efforce de moderniser les arrêts d'autobus existants et les lieux d'accès pour les usagers, et d'atteindre un niveau supérieur de commodités, d'accessibilité et de sécurité normalisées. Ce projet de modernisation augmentera le nombre d'arrêts accessibles et favorisera le confort aux arrêts d'autobus et aux lieux d'accès pour les usagers qui sont déjà accessibles, par l'ajout de nouveaux élévateurs cimentés, une meilleure information des clients et la construction de nouveaux

abris quand il est justifié de le faire. L'initiative est appelée projet pour les lieux d'accès pour les usagers.

GO Transit est propriétaire d'un nombre limité des arrêts et terminus qu'elle dessert. Un programme visant à rénover ces installations, y compris les ceintures pour autobus aux gares ferroviaires, les parc-o-bus et les terminus d'autobus importants, est en cours.

Modernisation des arrêts d'autobus de rue

Dans le cadre du projet des lieux d'accès pour les usagers, GO Transit modernise des arrêts d'autobus sur rue pour satisfaire les normes d'accessibilité et améliorer les commodités des usagers. GO dessert aussi plusieurs arrêts et terminus d'autobus qui sont détenus et gérés par des juridictions municipales ou des partenaires privés. GO collabore avec les municipalités locales et d'autres partenaires afin de mettre en œuvre le projet pour les lieux d'accès pour les usagers à ces endroits.

Terminus d'autobus York Mills de GO Transit

Le projet d'accessibilité du terminus d'autobus York Mills de GO Transit comprenait les améliorations suivantes apportées à l'automne 2012.

- Deux des quais d'autobus ont été modifiés pour permettre le déploiement de l'élévateur pour fauteuils roulants des autobus.
- Des améliorations ont été apportées aux points d'accès des mécanismes automatiques de portes ont été installés.
- Les portes inaccessibles ont été remplacées par des portes accessibles d'une largeur permettant l'accès des fauteuils roulants.
- Des améliorations ont été apportées à l'éclairage, y compris le remplacement d'unités défectueuses/hors service.
- Le mur de séparation existant entre la zone d'attente des passagers et les quais deux et trois a été démoli.

Terminus d'autobus Yorkdale

Au terminus d'autobus Yorkdale, GO Transit installe présentement un nouvel ascenseur allant du centre commercial au terminus d'autobus pour favoriser l'accès au terminus. Elle améliore également l'accès piétonnier du niveau de la rue au terminus d'autobus. Ces améliorations seront achevées début 2013.

Terminus d'autobus Scarborough Town Centre de GO Transit

Le réaménagement et la construction de ce terminus par la Toronto Transit Commission incluront l'accessibilité et débuteront en 2015 (selon les prévisions, ils se poursuivront jusqu'à environ 2020), lorsque le service de transport en commun rapide de Scarborough sera fermé et remplacé par la technologie du TLR. Pendant les rénovations, les autobus de GO Transit et d'autres autobus seront déplacés vers un endroit accessible temporaire.

Gares ferroviaires

À l'heure actuelle, six gares ferroviaires de GO Transit ne sont pas accessibles : Eglinton, Mimico, Long Branch, Kipling, Bloor et Georgetown.

Ces gares ne sont pas accessibles pour plusieurs raisons allant des limites d'espace pour l'installation d'ascenseurs jusqu'à la coordination des investissements dans l'accessibilité avec d'autres améliorations d'infrastructure de gares plus substantielles. Cinq gares devraient devenir accessibles d'ici la fin de 2016. Un calendrier plus précis pour la gare Kipling sera fourni une fois que le moment opportun de l'expansion ou du réaménagement important de la gare sera confirmé.

Le tableau ci-dessous indique les lignes ferroviaires sur lesquelles ces gares sont situées et quand elles devraient devenir accessibles.

Pièce 44 : Calendrier de l'accessibilité des gares GO inaccessibles résiduelles

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Ligne Lakeshore West				
Gare Long Branch		À rendre accessible		
Gare Mimico			À rendre accessible	
Ligne Lakeshore East				
Gare Eglinton		À rendre accessible		
Ligne Milton				
Gare Kipling (date incertaine)				

Ligne Kitchener				
Gare Georgetown				À rendre accessible
Gare Bloor		À rendre accessible		

Améliorations prévues aux gares accessibles de GO

Favoriser l'accessibilité des gares ferroviaires et des terminus d'autobus de GO Transit peut inclure ce qui suit :

- Rendre les édifices des gares et les abris sans obstacle à accès facile (l'utilisation de portes extérieures automatiques, l'agrandissement des portes intérieures, etc.).
- Améliorer la signalisation pour favoriser l'orientation.
- Ajouter des places de stationnement accessibles et des aires de dépose rapide des passagers.
- Améliorer la circulation près de la gare.

En 2012, des améliorations de ce type ont été incluses dans des projets aux gares Bronte, Dixie, Aurora, Mount Joy, Oakville et Centennial.

Au cours des années à venir, les initiatives d'accessibilité suivantes à des gares ferroviaires et des terminus d'autobus sont prévues (voir le diagramme ci-dessous) en fonction des fonds disponibles et des approbations finales données par Metrolinx.

Pièce 45 : Améliorations de l'accessibilité aux installations de GO

Emplacement	Améliorations des gares de GO		
	Édifice de gare	Stationnement	Quai
Ajax		2013	2013
Appleby	2013		2014
Erindale	2013	2013	
Oakville	2014		
Pickering		2013	
Unionville	2013		2013
Weston	2014		2013
Autobus à Yorkdale	2013		2013

Modernisation de la gare Union

Deux projets significatifs sont en cours pour moderniser la gare Union. La Ville de Toronto, propriétaire de l'édifice de la gare, entreprend un projet qui comprend trois objectifs : améliorer la qualité et la capacité de la circulation des piétons dans la gare et autour d'elle, restaurer les éléments du patrimoine et transformer la gare Union en destination importante pour le magasinage, les restaurants et les visites. GO Transit, un occupant principal, apporte une contribution substantielle à ce projet. GO Transit possède et rénove le quai couvert et les autres quais. Toutes les améliorations seront achevées d'ici 2016.

Les améliorations de l'accessibilité dans l'édifice de la gare et les halls incluront une signalisation d'orientation, qui vise à être plus uniforme à l'aide de directives données dans le document « Clearing our Path » (en anglais seulement) de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA). La signalisation améliorée et un aménagement plus ouvert et plus simple de l'installation simplifieront la navigation dans le terminus.

La vente de billets aux guichets du hall est conçue conformément aux directives fournies dans le document « Clearing our Path » de l'INCA et avec la contribution de la Société canadienne de l'ouïe.

Les travaux effectués sur les quais et le quai couvert, un nouveau toit et un atrium en verre permettent à la lumière naturelle d'être diffusée sur les quais des passagers et les voies ferrées. Les voies sont modifiées et un nouveau quai est ajouté pour augmenter la capacité.

Les améliorations apportées qui favorisent directement l'accessibilité incluent l'installation de nouveaux ascenseurs de sorte que deux ascenseurs donnent sur chaque quai. Des carreaux d'avertissement détectables sont ajoutés à tous les bords des quais, et au haut de tous les escaliers et aux paliers conformément au document « Clearing our Path » de l'INCA. En plus de la lumière naturelle fournie par le nouvel atrium, l'éclairage général du quai sera amélioré. Un nouveau système de sonorisation sera installé, ce qui améliorera l'audibilité de toutes les annonces. De nouveaux panneaux d'information des passagers sont installés au niveau des voies pour montrer quel train procède à l'embarquement des passagers et annoncer des mises à jour du service.

Autres améliorations en matière d'accessibilité dans les gares GO

Zone d'attente désignée

Le nouveau mini-quai surélevé normalisé et les aménagements connexes des zones d'attente désignées sont mis en œuvre dans des projets actuels d'infrastructure de GO.

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

Carreaux détectables en bord de quai ferroviaire – projet pilote

À l'hiver 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. Les carreaux détectables signaleront les dangers potentiels en utilisant des changements de couleur et de texture et ne devraient pas poser de danger de trébuchement.

Le projet pilote sera évalué en fonction de plusieurs éléments : la détectabilité des carreaux par des usagers handicapés, un examen par les membres du comité consultatif et leurs observations, la faisabilité de l'installation des carreaux sur les deux quais existants et toute nouvelle construction, la sécurité, l'entretien et la durabilité.

Parc-o-bus / parcs de covoiturage

GO Transit utilise plusieurs parc-o-bus qu'elle a lancés et des parcs de covoiturage dont la majeure partie appartient aux municipalités ou au ministère des Transports. Il y en a présentement 23 au total et 11 de plus en voie de développement, qui seront accessibles. Sur les 23 parcs existants, 18 sont accessibles et des travaux sont en cours pour améliorer l'accessibilité des cinq parcs résiduels inaccessibles. Les fonctions d'accessibilité des parc-o-bus / parcs de covoiturage accessibles sont les suivantes :

- Les quais d'autobus prévoient un espace de 3 m x 6 m pour le déploiement de l'élévateur.

- Un passage à accès facile à partir du quai d'autobus jusqu'aux places de stationnement accessibles.
- Des bateaux de trottoir.
- L'abri, lorsqu'il est présent, est doté de portes à commande électrique et d'un rayon de braquage à accès facile.

Signalisation fixe

Le catalogue de signalisation de GO Transit précise la police de caractères Clearview de l'ADA pour toute la signalisation. Clearview de l'ADA a été conçue et testée pour maximiser la lisibilité de la signalisation. Le manuel *Design Requirements Manual* (DRM) de GO Transit s'applique aussi en permanence en ce qui a trait à l'identification et la signalisation pour l'orientation le long des parcours accessibles. Toute la signalisation associée aux nouveaux travaux est conforme au catalogue de signalisation actuel.

Union Pearson Express

Le Union Pearson Express comprendra quatre gares, y compris une zone qui lui est réservée à la gare Union, des quais aux gares GO Bloor et Weston et une gare terminus à l'aérogare n° 1 de l'aéroport international Pearson. Les gares Union et Terminal 1 seront dotées de portes de quai vitrées et d'une aire de repos indépendante, d'un quai de gare et de mezzanines pour assurer le confort et la sécurité des usagers. Les gares Bloor et Weston partageront des installations avec GO Transit et utiliseront les normes d'accessibilité de GO. Ces deux gares comprendront de grosses marquises, un bon éclairage, des passages larges et des systèmes de fonte de neige pour veiller à la sécurité des usagers. Une bande tactile de couleur vive indiquera le bord du quai. Toutes les gares posséderont un accès facile grâce aux rampes et aux ascenseurs et des passages larges.

La signalisation du Union Pearson Express utilisera les polices de caractères approuvées par l'INCA, une palette de couleurs à contraste élevé et des symboles internationaux dans la plus large mesure possible.

Mise en œuvre du transport en commun rapide

Les travaux de conception de six des gares souterraines sur la ligne TLR Eglinton-Scarborough Crosstown sont en cours. Des consultations publiques ont eu lieu pour chacune d'entre elles pendant les mois d'hiver et de printemps de 2012 et s'adressaient à tous les membres du public. Ces

concepts de gares ont aussi été présentés au CCTA de la TTC. D'autres consultations publiques seront organisées à mesure que des progrès additionnels sont réalisés sur les concepts de ces gares et d'autres gares le long de la ligne. Une consultation future aura lieu pour les trois autres lignes TLR à mesure que les concepts progressent.

8.2.6 AMÉLIORATIONS DE L'INTÉGRATION RÉGIONALE (NON RÉGLEMENTAIRES)

Initiative d'approvisionnement du transport en commun

Depuis 2007, Metrolinx a facilité l'approvisionnement de près de 500 autobus urbains accessibles pour 23 communautés et exploitants de services de transport en commun de l'ensemble de l'Ontario. La majeure partie des achats portait sur les véhicules de transport en commun classique de 12 mètres à plancher surbaissé (428 véhicules). Depuis 2009, 32 véhicules de transport en commun classique de 9 mètres à plancher surbaissé ont été achetés pour répondre aux besoins de plus petites communautés et offrir des services de proximité.

En 2010, l'initiative d'approvisionnement du transport en commun a permis de conclure deux contrats séparés pour des véhicules de transport spécialisé de 8 mètres (à plancher surélevé et surbaissé). Vingt-neuf véhicules à plancher surbaissé et 18 véhicules à plancher surélevé ont donc été achetés par 12 exploitants de partout dans la province.

Présentement, les achats des autobus de l'initiative d'approvisionnement du transport en commun requièrent la conformité aux exigences du **Code des droits de la personne de l'Ontario** et de la **LAPHO** en ce qui a trait aux personnes handicapées. Selon les spécifications techniques, le véhicule proposé doit être conforme au Règlement de l'Ontario 629 tel que modifié par le Règlement de l'Ontario 184/96, art. 2.

Les véhicules acquis en vertu de l'initiative d'approvisionnement du transport en commun possèdent des options conçues pour améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées et les personnes âgées, et assurer leur confort. Par exemple, une option pour les véhicules à suspension pneumatique était disponible dans le dernier contrat de véhicules de 8 m à plancher surélevé. En général, l'initiative d'approvisionnement du transport en commun permet de réaliser des économies sur l'acquisition et le coût unitaire, et d'améliorer la qualité des produits.

Pièce 46 : Véhicules de transport en commun traditionnels et spécialisés acquis en vertu de l'initiative d'approvisionnement du transport en commun



Centres de mobilité

Comme l'énonce la stratégie n° 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.

Metrolinx a élaboré les directives pour les centres de mobilité qui 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 elles 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 les employés 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 un élément essentiel de la conception des gares aussi bien que des correspondances entre les moyens de transport et de la circulation générale 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 l'uniformité et la clarté des entrées et interfaces des gares, de leurs espaces, de leur configuration et de 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

Quatre centres de mobilité dominants dans lesquels Metrolinx est impliquée dans la conception sont : gare Union, gare Bloor, gare Kipling et gare Kennedy.

Formation générique à l'utilisation des transports en commun

Ce projet implique l'élaboration d'un programme de formation générique à l'utilisation des transports en commun pour la RGTH et au-delà. Il ne représente pas une exigence des règlements de la **LAPHO**, mais est plutôt élaboré dans le but de fournir un excellent service à la clientèle, et a suscité un grand intérêt chez les intervenants municipaux et sans but lucratif. 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.

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 classique accessible. Ils aident les personnes qui sont novices dans l'usage des services de transport en commun classique accessibles, mais qui sont capables de les utiliser avec peu ou pas d'aide, atteignent un niveau plus grand d'autonomie et peuvent voyager de manière plus spontanée qu'avec les services spécialisés. Ce programme vise à favoriser la disponibilité de formation à l'utilisation des transports en commun en réduisant l'effort requis par les organismes de transport en commun pour élaborer un programme pour leur communauté.

Le programme est élaboré sous la direction d'un comité directeur comprenant des représentants de la communauté de l'accessibilité et de fournisseurs de services. Le Comité consultatif sur l'accessibilité des transports en commun de Metrolinx participe également au développement de ce programme. Le programme sera offert aux organismes de transport en commun intéressés en ligne à l'automne 2012 et sera appuyé pour favoriser une collaboration permanente et l'évolution de la documentation.

Transport en commun spécialisé interrégional

Le projet de transport en commun spécialisé interrégional abordera les obstacles identifiés aux trajets interrégionaux dans les services de transport en commun spécialisé, produira un plan d'action pratique et amorcera une mise en application là où cela est possible. Avec l'aide d'un consultant, 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 classique accessibles, dans l'ensemble de la RGTH.

L'une des mesures prioritaires de la stratégie n° 8 (Plan d'un accès universel) du *Grand projet* 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, 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), ont examiné les défis auxquels les services de transport en commun spécialisé doivent faire face. Ces documents offrent un exposé général des services de transport en commun spécialisé actuels et ils ont désigné des obstacles aux trajets interrégionaux, tels que les différences dans les procédures de réservation, les critères d'admissibilité, les lieux de correspondance et les politiques contradictoires, comme étant des difficultés auxquelles sont confrontés les voyageurs interrégionaux. Les principaux objectifs de ce projet sont les suivants :

- Aborder les défis touchant les trajets interrégionaux des services de transport en commun spécialisé, en commençant avec certains des principaux problèmes identifiés dans le Rapport d'étape et *Le grand projet*, dont : les exigences complexes en matière de réservation des trajets interrégionaux, les critères d'admissibilité contradictoires et la pertinence des lieux de correspondance.
- Identifier des moyens d'utiliser des services de transport en commun classique accessibles, y compris les services interrégionaux de GO Transit, pour accroître les options des trajets interrégionaux et les autres trajets plus longs.
- Mettre en œuvre les améliorations qui peuvent être utilisées à court terme.
- Produire un plan d'action pratique et une estimation budgétaire globale pour ceux qui requièrent plus de travail.

Ce projet vise à fournir plus de commodité dans les trajets interrégionaux à l'aide de services de transport en commun spécialisé.

9. Calendrier pluriannuel des travaux d'accessibilité entrepris par Metrolinx

La pièce 48 illustre le calendrier pluriannuel des travaux d'accessibilité liés aux articles de la **LAPHO** dont les exigences n'ont pas encore été complètement satisfaites par Metrolinx (comme l'indique la pièce 11 du présent plan).

Pièce 47 : Calendrier pluriannuel des travaux d'accessibilité entrepris par Metrolinx

N° de l'art. du régl.	Exigences en matière d'accessibilité	Date de conformité réglem.	Date d'achèvement prévue des travaux pour satisfaire aux exigences	Description de l'enjeu et du plan d'action de Metrolinx
RÈGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES				
> Partie I Dispositions générales				
7	Formation	1 ^{er} janvier 2014	Décembre 2013	Tous les employés et autres personnes assurant des services doivent suivre une formation à la LAPHO et au Code des droits de la personne et un registre sera tenu des dates de la formation et du nombre de personnes formées – bien que cela se fasse présentement dans la pratique, une politique ou un processus officiel fait encore défaut.
> Partie II Normes pour l'information et les communications				
12	Formats accessibles et aides à la communication	1 ^{er} janvier 2015	Décembre 2014	Toute l'information n'est pas présentement offerte sur demande dans une gamme de formats accessibles – Metrolinx s'affaire à établir un point de contact central au sein de l'organisation pour recevoir les demandes et un

				processus pur s'assurer que toute la documentation en ligne et hors ligne peut être fournie sur demande dans un format accessible au requérant en temps utile.
14	Sites et contenu Web accessibles : - contenu existant	1 ^{er} janvier 2021	Décembre 2013	Le but pour les pages Web existantes consiste à s'assurer d'une conformité complète aux normes 2.0, niveau AA des WCAG d'ici fin 2013
> Partie III Normes pour l'emploi				
21	Échéancier	1 ^{er} janvier 2014	Décembre 2013	Metrolinx doit satisfaire à toutes les exigences de la section de la LAPHO traitant des « normes pour l'emploi » – si bon nombre d'entre elles sont déjà mises en œuvre dans la pratique, elles n'ont pas toutes été officialisées par le biais de politiques et de procédures. Une fois cette tâche achevée d'ici fin 2013, cette exigence sera satisfaite.
22	Recrutement, dispositions générales	1 ^{er} janvier 2014	Novembre 2013	Metrolinx prévoit mettre en place des politiques et des processus d'exploitation standard pour aviser les candidats éventuels de l'offre de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés dans son processus de recrutement et compte aviser les employés et le public de ces politiques et processus d'ici novembre 2013.
23	Recrutement, processus d'évaluation ou de sélection	1 ^{er} janvier 2014	Novembre 2013	Bien que Metrolinx avise présentement les candidats retenus pour participer au processus de sélection que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande, une telle notification doit encore être officialisée par le biais de politiques ou processus avant l'échéance de novembre 2013 fixée par Metrolinx.
26	Formats accessibles et aides à la	1 ^{er} janvier 2014	Décembre 2013	Metrolinx doit consulter auprès de l'employé/e pour offrir des formats accessibles sur demande – d'ici

	communication pour les employés			décembre 2013
> Partie IV Normes pour le transport				
51	Annonces avant la montée de passagers : -électroniques	1 ^{er} janvier 2017	Autobus – Printemps 2014 Trains – Automne 2014	Le système RAO/LAV de Metrolinx sera complètement déployé pour satisfaire à l'exigence en matière d'annonces sonores et visuelles automatisées avant la montée bien avant l'échéance de conformité fixée.
52	Annonces à bord : - électroniques	1 ^{er} janvier 2017	Autobus – Printemps 2014 Trains – Automne 2014	Le système RAO/LAV de Metrolinx sera complètement déployé pour satisfaire à l'exigence en matière d'annonces sonores et visuelles automatisées à bord bien avant l'échéance de conformité fixée.

10. Calendriers pluriannuels de travaux d'accessibilité pour les projets qui ne sont pas encore en service

La **pièce 49** illustre le calendrier pluriannuel de travaux d'accessibilité pour le service Union Pearson Express (anciennement le Lien air-rail, décrit à la section 4.3 du présent plan), dont le lancement est prévu en avril 2015. Fidèle à sa marque de qualité et à son engagement envers la prestation d'un service à la clientèle supérieur, et étant donné que le véhicule fait l'objet d'une conception complète de A à Z, le Union Pearson Express utilisera des pratiques exemplaires pour respecter ou dépasser les exigences en matière d'accessibilité et assurera un niveau élevé de commodité. Les articles qui s'appliquent à ce projet sont exposés dans la pièce 9 du présent plan.

Pièce 48 : Calendrier pluriannuel des travaux d'accessibilité pour le Union Pearson Express

N° de l'art. du régl.	Exigences en matière d'accessibilité du Union Pearson Express	Date de conformité réglem.	Date d'achèvement prévue des travaux pour satisfaire aux exigences	Description des travaux
NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE				
4	Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2010	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Des politiques pertinentes et une formation connexe à l'intention de tout le personnel de première ligne seront en place pour s'assurer qu'un accès est offert aux animaux d'assistance et aux personnes de soutien.
5	Avis de perturbation temporaire	1 ^{er} janvier 2010	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Des procédures régissant les perturbations temporaires du Union Pearson Express et s'assurant que le public recevra une information pertinente sur toutes les perturbations seront en place et seront offertes dans des formats accessibles sur demande.

9	Forme des documents	1 ^{er} janvier 2010	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Des procédures seront en place pour s'assurer que les documents traitant du Union Pearson Express remis à une personne handicapée seront offerts dans une forme qui tient compte de l'incapacité de cette personne.
NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES				
6	Kiosques libre-service	1 ^{er} janvier 2014	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Le service Union Pearson Express permettra l'utilisation de la carte PRESTO par le biais de ses distributeurs automatiques de billets, dont le concept présentera tout un éventail de fonctions d'accessibilité.
14	Sites et contenus Web accessibles : - nouveau contenu	1 ^{er} janvier 2014	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Le nouveau site Web du Union Pearson Express est présentement en voie de conception et sera conforme aux normes 2.0, niveau AA des WCAG lors de son lancement, bien avant le lancement du service Union Pearson Express.
	- contenu existant	1 ^{er} janvier 2021	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Aucun site Web n'existe présentement pour le Union Pearson Express; par conséquent, aucun contenu Web existant ne doit être modifié en vue de respecter les exigences de la LAPHO.
34	Disponibilité des renseignements sur l'équipement d'accessibilité, etc.	1 ^{er} janvier 2012	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Lors de son lancement, le site Web du Union Pearson Express affichera une information courante sur l'équipement d'accessibilité, les itinéraires et les caractéristiques des véhicules dans un format accessible; des formats de rechange accessibles seront fournis sur demande.
35	Panne de l'équipement d'accessibilité	1 ^{er} juillet 2011	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Le Union Pearson Express se sera doté de procédures pour aider les clients handicapés lorsqu'un ascenseur ou un autre équipement d'accessibilité est hors service.

37	Politiques en matière de protection civile et d'interventions d'urgence	1 ^{er} janvier 2012	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Le Union Pearson Express affichera à son site Web et aux emplacements pertinents dans ses véhicules et ses gares, une information sur le mode d'emploi des procédures d'urgence et d'alarme pour évacuer les passagers (y compris les personnes handicapées) des trains et des gares.
38	Tarifs, personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2014	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Le Union Pearson Express se dotera de politiques pertinentes et prévoira une formation connexe pour s'assurer que la personne de soutien qui accompagne un passager handicapé ne doit pas payer de tarif.
39	Disposition transitoire, contrats existants	1 ^{er} juillet 2011	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Le Union Pearson Express n'est lié par aucun contrat existant visant des véhicules qui ne satisfont pas aux exigences de la LAPHO.
40	Disposition transitoire, véhicules existants	1 ^{er} juillet 2011	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Le Union Pearson Express ne possède présentement aucun véhicule dans son parc et ne doit donc moderniser aucun véhicule existant.
44	Responsabilités générales	1 ^{er} janvier 2012	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Le système d'embarquement à niveau du Union Pearson Express est passif et n'a besoin d'aucun élévateur, de rampe ou de plaque d'enjambement portative pour l'embarquement des passagers. Le Union Pearson Express aidera aussi les passagers à arrimer leurs aides médicales de manière sécuritaire.
45	Moyen de transport de remplacement accessible	1 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Le Union Pearson Express offrira un service accessible lors de son lancement en 2015. Le service Wheel Trans et des taxis accessibles seront aussi offerts entre toutes les gares desservies par le Union Pearson Express, en qualité de service de remplacement accessible éventuel.

46	Tarifs	1 ^{er} juillet 2011	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Le Union Pearson Express se dotera de politiques pertinentes et prévoira la formation connexe pour éviter qu'une personne handicapée ne soit contrainte de payer un tarif plus élevé qu'un passager sans incapacité. Des moyens de paiement de tarifs de rechange seront aussi offerts aux personnes qui en auraient besoin.
47	Arrêts des transports en commun	1 ^{er} janvier 2012	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Le Union Pearson Express s'arrête à des gares précises permettant un embarquement à niveau. Des arrêts de remplacement ne seront ni requis, ni offerts, car un embarquement entre gares ne serait pas sécuritaire.
48	Rangement des aides à la mobilité et autres appareils, etc.	1 ^{er} juillet 2011	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Chaque véhicule du Union Pearson Express comportera deux zones réservées aux passagers utilisant des AMR. Les véhicules offriront aussi amplement d'espace de rangement pour les bagages de tous les passagers.
49	Sièges réservés	1 ^{er} janvier 2012	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Outre l'offre aux personnes handicapées de sièges « prioritaires » clairement désignés, le service offrira aussi aux personnes qui en auraient besoin des sièges de « courtoisie ». Il offrira à cette fin une information d'appui à l'intention des clients et des employés dans des formats accessibles sur demande.
50	Perturbations du service	1 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Des procédures pertinentes et une formation connexe seront en place pour s'assurer de compléter le service ferroviaire du Union Pearson Express par des services de remplacement accessibles jusqu'à ce que le service du Union Pearson Express soit rétabli.

51	<p>Annonces avant la montée des passagers :</p> <p>- verbales</p>	1 ^{er} juillet 2011	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Le Union Pearson Express incorporera des annonces automatisées dans ses systèmes de sonorisation qui indiqueront la direction de circulation, la destination et une information sur le prochain arrêt.
	- électroniques	1 ^{er} janvier 2017	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Le Union Pearson Express prévoira une signalisation électronique dans ses gares et à l'extérieur de ses véhicules, qui indiqueront la direction de circulation, la destination et une information sur le prochain arrêt.
52	<p>Annonces à bord :</p> <p>- verbales</p>	1 ^{er} juillet 2011	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Le Union Pearson Express prévoira des annonces automatisées, faisant partie de son système de sonorisation, qui indiqueront la gare suivante, la gare actuelle et une autre information.
	- électroniques	1 ^{er} janvier 2017	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Le Union Pearson Express incorporera des panneaux électroniques dans son aménagement intérieur qui indiqueront la prochaine gare, la gare actuelle et d'autres renseignements.
53	Exigences relatives aux barres d'appui, etc.	1 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Le concept du véhicule du Union Pearson Express tranchera l'exigence relative aux barres d'appui, aux poignées, aux mains courantes ou aux appuis verticaux.
54	Planchers et surfaces revêtues de moquette	1 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Le concept des véhicules du Union Pearson Express minimisera l'éblouissement des planchers et que ceux-ci sont antidérapants, et que la moquette qui recouvre les surfaces est composée de fibres coupées ou bouclées fermes, courtes et de longueur égale et est solidement fixée.

55	Espaces réservés aux aides à la mobilité	1 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Les véhicules du Union Pearson Express prévoient deux zones de places assises réservées aux passagers utilisant une AMR et suffisamment d'espace pour les animaux d'assistance, ainsi que des sièges à proximité à l'intention des accompagnateurs.
56	Dispositifs de demande d'arrêt et d'intervention d'urgence	1 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Les véhicules du Union Pearson Express seront dotés d'un bouton de demande d'arrêt et de bandes d'alarme situés à des endroits opportuns, notamment à portée des espaces réservés aux passagers voyageant avec une AMR et des sièges de courtoisie (et des sièges prioritaires).
57	Dispositifs lumineux	1 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Les véhicules du Union Pearson Express seront munis de dispositifs lumineux, de luminosité égale, situés au-dessus ou à côté de chaque porte d'accès pour passagers. Étant donné que les véhicules du Union Pearson Express n'ont pas besoin de dispositifs de levage ou de rampe, un tel éclairage est inutile.
58	Signalisation	1 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Les véhicules du Union Pearson Express affichent clairement le parcours, la direction des véhicules, leur destination ou le prochain arrêt important; cette information sera visible au point de montée.
59	Dispositifs de levage, etc.	1 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Les véhicules du Union Pearson Express n'auront pas besoin de dispositifs de levage, de rampes ou de plaques d'enjambement portatives, car leur conception prévoit un embarquement à niveau. Un agrandissement du quai monté sur les véhicules est utilisé pour minimiser l'écart entre la porte du véhicule et le quai de gare.
60	Marches	1 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Lancement	La conception des véhicules du Union Pearson Express ne prévoit

			du Union Pearson Express)	aucune marche, de sorte que les exigences relatives aux marches ne s'appliquent pas.
61	Signaux visuels et sonores	1 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Les véhicules du Union Pearson Express ne seront pas munis de rampes, de dispositifs de levage ou d'une fonction d'agenouillement, de sorte que cette exigence ne s'applique pas.
62	Accessibilité, voitures ferroviaires	1 ^{er} janvier 2013	Avril 2015 (Lancement du Union Pearson Express)	Chaque véhicule du Union Pearson Express sera accessible et sera doté de toilettes accessibles, de sorte que le train au complet sera accessible.

La pièce 50 illustre le calendrier des travaux d'accessibilité pour les quatre projets de train léger sur rail (TLR) de Metrolinx (exposés à la section 4.1.1 du présent plan), dont les dates de lancement prévues sont les suivantes :

- TLR Eglinton-Scarborough Crosstown : 2020
- Ligne de transport rapide Scarborough : 2020
- TLR Finch West : 2020
- TLR Sheppard East : 2021

Les articles s'appliquant à ces projets sont exposés dans la pièce 9 du présent plan.

Pièce 49 : Calendrier pluriannuel des travaux d'accessibilité pour les lignes TLR

N° de l'art. du régl.	Exigences en matière d'accessibilité des lignes TLR	Date de conformité réglem.	Date d'achèvement prévue des travaux pour satisfaire aux exigences	Description des travaux
NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE				
4	Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2010	Voir les diverses dates d'entrée en service ci-dessous	Les normes seront déterminées par l'entente d'exploitation
5	Avis de	1 ^{er} janvier		

	perturbations temporaires	2010		
9	Forme des documents	1 ^{er} janvier 2010		
NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES				
6	Kiosques libre-service	1 ^{er} janvier 2014	Voir les diverses dates d'entrée en service ci-dessous	Les kiosques seront fournis par PRESTO
14	Sites et contenus Web accessibles :			
	- nouveau contenu	1 ^{er} janvier 2014	1 ^{er} janvier 2014	
	- contenu existant	1 ^{er} janvier 2021	Décembre 2013	Le site Web fait présentement l'objet d'un examen pour déterminer sa conformité.
34	Disponibilité des renseignements sur l'équipement d'accessibilité, etc.	1 ^{er} janvier 2012	Voir les diverses dates d'entrée en service ci-dessous	Les normes seront déterminées par l'entente d'exploitation
35	Panne de l'équipement d'accessibilité	1 ^{er} juillet 2011		Les normes seront déterminées par l'entente d'exploitation
37	Politiques en matière de protection civile et d'interventions d'urgence	1 ^{er} janvier 2012		Les normes seront déterminées par les spécifications de projet
38	Tarifs, personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2014	Sans objet	Les normes seront déterminées par l'entente d'exploitation
39	Disposition transitoire, contrats existants	1 ^{er} juillet 2011		Ces projets ne sont liés à aucun contrat ou véhicule existants
40	Disposition transitoire, véhicules existants	1 ^{er} juillet 2011		
44	Responsabilités générales	1 ^{er} janvier 2012	Voir les diverses dates d'entrée en service ci-dessous	Les normes seront déterminées par les spécifications de projet
45	Moyen de transport de remplacement accessible	1 ^{er} janvier 2013		
46	Tarifs	1 ^{er} juillet 2011		
47	Arrêts des	1 ^{er} janvier		

	transports en commun	2012		
48	Rangement des aides à la mobilité et autres appareils	1 ^{er} juillet 2011		
49	Sièges réservés	1 ^{er} janvier 2012		
50	Perturbations du service	1 ^{er} janvier 2013		
51	Annonces avant la montée des passagers :			
	- verbales	1 ^{er} juillet 2011		
	- électroniques	1 ^{er} janvier 2017		
52	Annonces à bord :			
	- verbales	1 ^{er} juillet 2011		
	- électroniques	1 ^{er} janvier 2017		
53	Exigences relatives aux barres d'appui, etc.	1 ^{er} janvier 2013		
54	Planchers et surfaces revêtues de moquette	1 ^{er} janvier 2013		
55	Espaces réservés aux aides à la mobilité	1 ^{er} janvier 2013		
56	Dispositifs de demande d'arrêt et d'intervention d'urgence	1 ^{er} janvier 2013		
57	Dispositifs lumineux	1 ^{er} janvier 2013		
58	Signalisation	1 ^{er} janvier 2013		
59	Dispositifs de levage, etc.	1 ^{er} janvier 2013		
60	Marches	1 ^{er} janvier 2013		
61	Signaux visuels et sonores	1 ^{er} janvier 2013		
62	Accessibilité, voitures ferroviaires	1 ^{er} janvier 2013		

La **pièce 51** illustre le calendrier pluriannuel de travaux d'accessibilité pour le service d'autobus directs (SAD) VivaNext (exposé à la section 4.1.1 du présent plan) entrepris par Metrolinx avec la collaboration de la région York. Les dates prévues de mise en service du SAD Viva sont les suivantes :

- Davis Drive : 2014
- Enterprise Drive :
 - Warden à Birchmount : 2010
 - Birchmount à Kennedy : 2018
- Highway 7 :
 - Yonge à Warden : 2014
 - Edgeley à Bowes : 2016
 - Helen à Edgeley et Bowes à Yonge : 2018
- Yonge Street :
 - Highway 7 à Major MacKenzie : 2017
 - Mulock à Davis : 2017
 - Major MacKenzie à 19th Avenue : 2017

Les articles s'appliquant à ces projets sont ceux exposés à la pièce 9 du présent plan.

Pièce 50 : Calendrier pluriannuel des travaux d'accessibilité pour le SAD VivaNext

N° de l'art. du régl.	Exigences en matière d'accessibilité du Service d'autobus directs VivaNext	Date de conformité réglem.	Date d'achèvement prévue des travaux pour satisfaire aux exigences	Description des travaux
NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE				
4	Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2010	Voir les diverses dates d'entrée en service ci-dessous	Les normes seront fidèles au plan d'accessibilité de la région York et conformes à la LAPHO.
5	Avis de perturbations	1 ^{er} janvier 2010		

	temporaires			
9	Forme des documents	1 ^{er} janvier 2010		
NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES				
6	Kiosques libre-service	1 ^{er} janvier 2014	Voir les diverses dates d'entrée en service ci-dessous	Les exigences font partie de la réalisation de projet et seront conformes à la LAPHO.
14	Sites et contenus Web accessibles : - nouveau contenu	1 ^{er} janvier 2014	1 ^{er} janvier 2014	Le nouveau contenu sera conforme aux normes 2.0, niveau AA des WCAG
	- contenu existant	1 ^{er} janvier 2021	Conforme depuis août 2011	Achévé
34	Disponibilité des renseignements sur l'équipement d'accessibilité, etc.	1 ^{er} janvier 2012	Voir les diverses dates d'entrée en service ci-dessous	<p>Les exigences font partie de la réalisation de projet et seront conformes à la LAPHO.</p> <p>Pour obtenir de plus amples renseignements, consulter le plan d'accessibilité de la région York au lien Internet suivant :</p> <p>http://www.york.ca/Services/Accessibility+Planning/default_accessibility_planning.htm</p>
35	Panne de l'équipement d'accessibilité	1 ^{er} juillet 2011		
37	Politiques en matière de protection civile et d'interventions d'urgence	1 ^{er} janvier 2012		
38	Tarifs, personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2014		
39	Disposition transitoire, contrats existants	1 ^{er} juillet 2011		
40	Disposition transitoire, véhicules existants	1 ^{er} juillet 2011		
44	Responsabilités générales	1 ^{er} janvier 2012		
45	Moyen de transport de remplacement accessible	1 ^{er} janvier 2013		
46	Tarifs	1 ^{er} juillet 2011		
47	Arrêts des transports en	1 ^{er} janvier 2012		

	commun			
48	Rangement des aides à la mobilité et autres appareils	1 ^{er} juillet 2011		
49	Sièges réservés	1 ^{er} janvier 2012		
50	Perturbations du service	1 ^{er} janvier 2013		
51	Annonces avant la montée des passagers :			
	- verbales	1 ^{er} juillet 2011		
	- électroniques	1 ^{er} janvier 2017		
52	Annonces à bord :			
	- verbales	1 ^{er} juillet 2011		
	- électroniques	1 ^{er} janvier 2017		
53	Exigences relatives aux barres d'appui, etc.	1 ^{er} janvier 2013		
54	Planchers et surfaces revêtues de moquette	1 ^{er} janvier 2013		
55	Espaces réservés aux aides à la mobilité	1 ^{er} janvier 2013		
56	Dispositifs de demande d'arrêt et d'intervention d'urgence	1 ^{er} janvier 2013		
57	Dispositifs lumineux	1 ^{er} janvier 2013		
58	Signalisation	1 ^{er} janvier 2013		
59	Dispositifs de levage, etc.	1 ^{er} janvier 2013		
60	Marches	1 ^{er} janvier 2013		
61	Signaux visuels et sonores	1 ^{er} janvier 2013		
62	Accessibilité, voitures ferroviaires	1 ^{er} janvier 2013	Sans objet	Le service n'utilise pas de voitures ferroviaires

11. Conclusion

La gamme de services et d'activités entreprises par Metrolinx est très vaste, et nécessite une attention à l'accessibilité dans tous ses aspects. Bien que les défis techniques spécifiques retardent les progrès dans quelques domaines particuliers, le nombre d'initiatives en cours pour favoriser la commodité des services aux usagers handicapés démontre l'engagement de l'entreprise envers ce programme.

Metrolinx continuera de donner la priorité à l'accessibilité de ses services, pas seulement pour assurer la conformité à la législation et aux normes de l'Ontario, mais aussi pour s'assurer que les options de transport dans toute la région sont disponibles pour tout le monde.

Annexe A – Sommaire des commentaires adressés par le public à Metrolinx

Commentaires du public	Réponse de Metrolinx
Gares GO : concept général	
Un meilleur éclairage dans les gares serait fort apprécié.	Tout nouvel éclairage installé assure un niveau d'éclairage accru dans les bâtiments de gare et les garages de stationnement ainsi que sur les quais de gare. Notre programme de maintien en bon état a déterminé d'autres endroits où le niveau d'éclairage sera amélioré.
L'accessibilité à Mimico est actuellement inexistante. Il n'y a que des marches dans des corridors étroits.	La gare Mimico présente plusieurs défis qui compliquent sa transformation en gare accessible. Nous nous efforçons de rendre la gare accessible d'ici 2016. Cinquante-sept de nos 63 gares sont déjà accessibles.
Un ascenseur ou un escalier mécanique est nécessaire à la gare Kipling.	Nous projetons de reconstruire la gare GO Kipling, la rendre accessible fait partie de la création de ce nouveau terminus multimodal. Ces travaux ont, cependant, été temporairement suspendus en raison des complications liées au terrain de la nouvelle installation. Des précisions sur Kipling seront communiquées dès que le calendrier de ces travaux sera confirmé.
Certaines places de stationnement à accès facile aux gares GO semblent être utilisées par des conducteurs qui, malgré le permis de stationnement accessible affiché dans leur voiture, ne seraient pas, en fait, handicapés.	Les agents de la sécurité du transport peuvent vérifier l'authenticité du permis de stationnement accessible en communiquant avec un des bureaux du ministère des Transports de l'Ontario lorsqu'ils soupçonnent le mauvais usage d'un permis. Nous nous efforçons de patrouiller les aires de stationnement avec nos ressources disponibles.
Je souffre de sclérose en plaques, mais je suis capable de marcher. Cependant, je présente d'autres symptômes de fatigue et de mobilité qui m'obligent à me reposer, même après avoir parcouru une très courte distance à pied. Mon équilibre est souvent affecté et il est essentiel que des toilettes soient aisément accessibles. Les adaptations suivantes seraient vivement	Nous projetons de lancer un programme d'améliorations à l'été 2013, qui incorporera des éléments d'accès facile autant que possible. Voici quelques exemples des rénovations prévues : <ul style="list-style-type: none"> • toilettes : des toilettes à compartiments multiples seront incorporées dans les concepts de

<p>appréciées, aussi bien par moi-même que par d'autres personnes ayant des limitations similaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • plus de bancs pour s'asseoir le long des voies piétonnes reliant le parc de stationnement, les trains et l'aire principale de la gare • des toilettes aisément accessibles • un déneigement ou un déglçage rapide pendant les mois d'hiver et une voie piétonne désignée régulièrement entretenue. Je ne peux pas prendre le train lorsqu'il neige, car je ne suis pas physiquement capable de me rendre, en toute sécurité, de mon véhicule au train. 	<p>gare</p> <ul style="list-style-type: none"> • bancs le long des voies piétonnes : nous ajouterons plus de bancs dans les nouvelles gares (p. ex., à la gare GO Aurora) <p>Nous nous efforçons de prévenir l'accumulation de neige et de glace en utilisant des technologies de fonte de neige sur nos quais de gare et en installant une protection contre les intempéries le long de la voie accessible, partout où l'état du site le permet.</p> <p>Des voies piétonnes couvertes entre les points d'accès à accès facile et le mini-quai accessible sont intégrées dans le concept de toutes les nouvelles gares.</p> <p>Les nouveaux parcs de stationnement en élévation protégés contre les intempéries qui seront construits comprendront des places de stationnement accessibles.</p> <p>Nous nous efforçons d'enlever la neige en temps utile. Suivant l'heure à laquelle la précipitation a lieu et la température ambiante, les activités de déneigement et de contrôle de la glace ont lieu au moins 30 minutes avant le début du service ferroviaire ou du service d'autobus quotidien. Lorsque les circonstances ne permettent pas au fournisseur de respecter ce délai (p. ex., une précipitation survenant peu avant l'heure de pointe des gares), celui-ci s'occupe en premier lieu des zones suivantes : les voies piétonnes, les escaliers, les places de stationnement accessibles, les rampes d'accès accessibles, les voies d'accès d'urgence et les chaussées principales. Le fournisseur revient par la suite à la gare après l'heure de pointe pour achever le déneigement et le déglçage.</p>
<p>Gares : concept de quai</p>	
<p>Le quai accessible n'a aucun abri.</p>	<p>Notre norme actuelle prescrit l'installation d'une marquise sur le quai accessible, mais</p>

	<p>le dégagement requis par la circulation ferroviaire et piétonne ne nous permet pas d'abriter le mini-quai.</p>
<p>Les gares Weston et Bloor du Union Pearson Express (anciennement le LAR) seront des gares extérieures sans barrière matérielle (porte palière) en bordure de quai. Il faudra donc installer des bandes pododactiles jaunes en bordure de quai sur les quais surélevés comme c'est le cas sur les quais de métro de la TTC.</p> <p>Les quais du Union Pearson Express font l'objet d'une conception conjointe avec les quais GO; les deux services utilisent des quais de hauteur distincte qui seront reliés au moyen d'une rampe. Les deux quais auront besoin d'un marquage en bordure de quai.</p> <p>L'écart entre le train et le quai doit être aussi étroit que possible pour le Union Pearson Express.</p> <p>Étant donné que plusieurs DMU (unités multiples diesel) seront attachées l'une à l'autre pour former une rame pour le Union Pearson Express, quelles mesures adopte-t-on pour combler l'écart entre les unités afin de garantir que les personnes ne tombent pas du quai dans cet écart entre les unités?</p>	<p>Le traitement du bord de quai dans les gares du Union Pearson Express est un des facteurs pris en compte dans le processus de conception de gare et comprendra l'installation d'une surface pododactile en bordure de quai en vue d'optimiser la sécurité pour tous les clients.</p> <p>Plusieurs options ont été étudiées pour régler l'enjeu présenté par l'écart entre le quai et le train, en particulier aux endroits entre les voitures. Étant donné que le concept de quai doit permettre la circulation de trains de marchandises, aucune solution pratique permettant de réduire cet écart n'a encore été trouvée. La solution retenue est axée sur l'installation d'une surface pododactile en bordure de quai.</p> <p>L'écart entre le quai et la porte des voitures du Union Pearson Express mesurera moins de 2,5 po. Cet écart est le plus petit écart possible permis par le type d'équipement utilisé et est conforme aux dispositions de l'ADA (American with Disabilities Act).</p>
<p>En vue d'assurer l'accessibilité complète de toutes les voitures GO, le quai ferroviaire devrait avoir la même hauteur que le mini-quai sur toute sa longueur pour permettre à une personne de monter dans chaque voiture du train.</p> <p>Les quais de gare GO sont de 6 à 12 pouces sous la hauteur de la porte du train. Des quais de la même hauteur que les portes simplifieraient la vie pour les personnes présentant des enjeux de mobilité.</p>	<p>Les voies ferrées exploitées par GO Transit sont également utilisées par les trains de marchandises, qui réclament un dégagement plus large que les trains GO. C'est pourquoi nous ne sommes pas en mesure d'offrir un embarquement de niveau sur toute la longueur du train. Le « mini-quai » accessible constitue une section de quai surélevée et son installation en recul du côté du train prévoit suffisamment d'espace pour permettre la circulation sécuritaire des trains de marchandises.</p> <p>Un ambassadeur du service à la clientèle à bord du train déploie la rampe pour permettre aux clients d'embarquer à partir du quai accessible. Étant donné qu'un seul</p>

	<p>ambassadeur du service à la clientèle se trouve à bord des trains, une seule porte par train peut servir à un tel embarquement.</p>
<p>Gares GO : concept d'escalier</p>	
<p>Le bord des marches des escaliers dans les gares ferroviaires et terminus d'autobus devrait être peint d'une couleur clairement visible et le dessus des marches devrait être revêtu d'une surface pododactile.</p> <p>N'oubliez pas d'utiliser la couleur jaune sur toutes les marches, car ceci n'a pas été fait à certains endroits (à la gare Union par exemple).</p>	<p>Nous avons installé une bande au bord des marches de nos escaliers pour clairement indiquer où se trouve le bord de la marche. Des dalles pododactiles ont été installées au haut et au bas des escaliers et de tous les paliers. Metrolinx est consciente du fait que le contraste de ce marquage peut s'estomper au fil du temps et adressera cet enjeu dans le cadre de l'examen de nos normes en 2013.</p>
<p>Je trouve que l'escalier du quai 26/27 est très long et étroit – à tel point que je ressens un étourdissement lorsque je franchis la dernière marche.</p>	<p>Le nouvel escalier pour le quai 26/27 a été installé dans un espace restreint en raison des contraintes imposées par la structure de la gare Union et des obligations patrimoniales. Cet escalier peut paraître plus raide qu'un autre en raison de ces contraintes spatiales. Il respecte toutefois les critères du code du bâtiment.</p> <p>Les clients qui ne se sentent pas à l'aise dans cet escalier peuvent utiliser l'ascenseur situé à 6,5 mètres à l'est du mini-quai. Il y a aussi deux autres escaliers, munis de paliers et de moins de marches, situés immédiatement à l'est et à l'ouest de l'ascenseur.</p>
<p>Gares : orientation particulière</p>	
<p>La majorité des écrans d'affichage ne sont pas installés à hauteur de yeux; certains passagers ne sont pas capables de les voir, car ils sont trop hauts.</p>	<p>La majorité des écrans d'affichages sont montés en hauteur pour maximiser leur visibilité et permettre aux passagers dans une foule, debout dans le hall de gare ou une aire d'attente, de les voir. Nous prenons en compte divers éléments, dont la visibilité, la hauteur libre maximale et les critères matériels de montage lorsque nous installons nos écrans.</p> <p>Nous avons installé des écrans, à hauteur des yeux, à certains endroits dans la gare Union : le bureau des objets trouvés qui se trouve en face du hall de gare à proximité de la billetterie, les passages couverts de</p>

	<p>chaque côté de la rue Bay et dans la zone VIA. La taille de la police de caractères a été agrandie pour faciliter la lecture des données.</p> <p>Un seul écran est installé actuellement dans chaque gare secondaire. Les écrans additionnels que nous installerons dans ces gares seront situés à des endroits à hauteur d'œil pour que l'information qui y est affichée soit aisément lisible.</p>
<p>Il faut davantage aider les personnes ayant une déficience auditive, surtout la nuit, car les panneaux sont de taille réduite et sont difficiles à lire.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il est très important que tous les panneaux soient visibles, un moyen d'assurer leur visibilité est de prévoir un éclairage adéquat des panneaux extérieurs à chaque arrêt de gare. - Les panneaux sur les quais sont trop difficiles à voir du train. 	<p>Nous sommes conscients de cet enjeu et étudions les moyens d'améliorer les normes actuelles qui régissent les dimensions de la signalisation fixe et leur éclairage pour accroître leur visibilité.</p> <p>Les panneaux d'affichage (et les annonces) à bord des autobus qui indiquent le prochain arrêt font partie d'un contrat courant et seront installés à bord de tous les autobus d'ici l'automne 2014. Les panneaux d'affichage à bord des trains GO exigent l'installation d'un nouveau système de communication entre les voitures qui est fort complexe. Les travaux ont débuté pour garantir leur achèvement d'ici fin 2016. Les nouveaux trains du UP Express seront munis de panneaux d'affichage indiquant le prochain arrêt lors de leur mise en service en 2015.</p>
<p>Une des prochaines étapes devrait être un examen du concept de l'orientation/accès pour déterminer les moyens de garantir un service Union Pearson Express aussi continu est exhaustif que possible, tant à la gare Union qu'à l'aéroport.</p>	<p>Metrolinx a retenu les services d'un consultant pour élaborer un concept d'orientation/accès et des panneaux pour cette initiative. L'apport du Comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx guidera l'élaboration de ces divers éléments.</p>
<p>Les appareils PRESTO accessibles sont difficiles à trouver pour les personnes ayant une déficience visuelle.</p>	<p>Les appareils PRESTO sont installés le long des parcours couramment utilisés par les clients. Les appareils PRESTO sont aussi installés sur un socle de béton autonome pour faciliter leur détection par une canne.</p>
<p>Les trains DMU (unité multiple diesel) auront des toilettes dans l'unité centrale, une pancarte tactile indiquant l'emplacement des toilettes devrait être</p>	<p>Des pancartes tactiles, ainsi qu'une décalcomanie du pictogramme standard d'accessibilité universelle indiquant que la</p>

<p>prévue.</p>	<p>toilette est accessible aux personnes handicapées, seront apposées sur la porte des toilettes. Le positionnement et l'emplacement des pancartes tactiles et des décalcomanies d'accessibilité seront similaires à leur positionnement et à leur emplacement à bord des trains GO actuels.</p>
<p>Ascenseurs dans les gares GO : emplacement</p>	
<p>La voiture accessible à Oshawa se trouve au centre du quai qui est bloqué par des abris et où il est difficile de marcher avec un plâtre ou une canne (ou avec une aide à la mobilité à roues).</p> <p>Pourquoi est-ce que les ascenseurs rénovés aux gares GO Burlington et Bronte sont situés aux mauvais endroits, souvent au bout opposé du mini-quai?</p> <p>Je trouve que la gare Danforth est difficile à utiliser avec une incapacité. L'ascenseur se trouve très loin de la rampe d'accessibilité.</p> <p>Certains quais de gare devraient être encore plus longs pour permettre à un train de s'arrêter plus près de l'ascenseur, tout en continuant de convenir à la longueur intégrale du train.</p> <p>Il faut parcourir une distance appréciable à pied pour arriver au train et ensuite arriver au quai voulu.</p>	<p>Nous nous efforçons d'avoir la distance la plus courte possible entre le mini-quai et l'ascenseur, mais plusieurs facteurs entrent en ligne de compte, notamment :</p> <p>l'emplacement des tunnels et ascenseurs, la configuration globale de la gare, l'emplacement du quai, les parcs de stationnement et les rues avoisinantes.</p>
<p>En tant que personne âgée qui continue à travailler, mon plus grand problème est de monter l'escalier vers le quai 12/13 à l'heure de pointe.</p> <p>Un ascenseur donnant accès au quai 27 est nécessaire près de l'entrée de la station de métro Bay.</p>	<p>Nous ajoutons des points d'accès aux quais et des ascenseurs additionnels donnant sur les quais à la gare Union dans le cadre du projet de modernisation, dont l'achèvement est prévu d'ici 2016.</p>
<p>Ascenseurs dans les gares GO : encombrement</p>	
<p>Les défis à la gare Union sont l'encombrement sur les quais et dans les ascenseurs et les longs délais d'attente d'un ascenseur.</p>	<p>Nous ajoutons des points d'accès aux quais et des ascenseurs additionnels donnant sur les quais à la gare Union dans le cadre du projet de modernisation, dont l'achèvement est prévu d'ici 2016.</p>
<p>Je propose que des rampes soient installées en plus des ascenseurs dans les gares.</p>	<p>Les rampes offrent une option d'accès aux quais lorsque les conditions le permettent. Nous avons étudié les moyens d'installer</p>

	<p>des rampes pour fournir un deuxième point d'accès aux quais. Cependant, une rampe a besoin de plus d'espace qu'un ascenseur et nous n'avons pas encore trouvé d'endroit où les rampes pourraient être intégrées et être efficaces.</p>
<p>Les ascenseurs à la gare Union se remplissent rapidement de personnes non handicapées qui ne cèdent pas la priorité aux personnes ayant des besoins spéciaux ou des incapacités, qui ont besoin d'utiliser l'ascenseur.</p> <p>Assurer aux personnes handicapées un embarquement prioritaire dans les ascenseurs fait défaut</p>	<p>Nous faisons actuellement des annonces à bord des trains et dans le hall de gare GO à la gare Union pour rappeler aux clients de permettre aux passagers handicapés et aux passagers utilisant une aide à la mobilité de monter dans l'ascenseur en premier lieu.</p> <p>Bon nombre de personnes qui paraissent être non-handicapées ont des déficiences invisibles, dont des problèmes au dos, de l'asthme ou des problèmes aux genoux qui ne leur permettent pas d'utiliser l'escalier.</p>
<p>Il serait utile que des employés de GO se trouvent sur les quais pour aider les clients à accéder aux ascenseurs.</p> <p>Une campagne serait peut-être indiquée, selon laquelle des employés de GO se tiendraient près des ascenseurs et inviteraient les passagers non handicapés à utiliser l'escalier.</p> <p>Les trains et ascenseurs accessibles font l'objet d'un mauvais usage continu.</p>	<p>Les coordonnateurs du service à la clientèle sont au service des clients tout au long de la journée de service, sept jours par semaine. Ils ont de nombreuses responsabilités : ils aident les clients à monter sur les quais et à en descendre, ils interviennent en situation d'urgence médicale, ils viennent en aide à l'équipage des trains sur demande. Nous ne pouvons donc pas les affecter au contrôle de l'utilisation des ascenseurs.</p>
<p>Ascenseurs dans les gares GO : hors service</p>	
<p>À la gare Burlington, le bouton d'appel ne fonctionnait pas. Les ascenseurs à la gare Aldershot sont hors service depuis longtemps.</p>	<p>Dès que le personnel est mis au courant d'un problème, il en fait rapport pour que les réparations soient effectuées dès que possible. La réparation des ascenseurs à Aldershot a duré plus longtemps que prévu, car nous avons rencontré des difficultés à obtenir la pièce nécessaire.</p>
<p>Un des obstacles qui me préoccupe est mon incapacité d'utiliser une gare lorsque le seul et unique ascenseur est en panne.</p>	<p>GO Transit s'affaire à trouver les moyens d'offrir un accès de rechange à une gare accessible lorsque l'ascenseur qui s'y trouve est temporairement hors service. À l'avenir, nous projetons d'offrir aux clients plus d'une option d'accès au quai au cas où un ascenseur serait hors service.</p>

<p>Sur les quais, certains des boutons qui servent à ouvrir les portes d'une enceinte d'ascenseur ne fonctionnent pas toujours. Vu qu'il n'y a aucun système d'intercommunication à l'extérieur de l'enceinte, un client qui ne peut pas accéder à l'ascenseur n'a aucun moyen d'avertir le personnel de gare, étant donné que le système d'intercommunication se trouve à l'intérieur de l'enceinte.</p>	<p>Le personnel vérifie le fonctionnement des boutons et des dispositifs d'ouverture de porte dans le cadre de son inspection quotidienne. Il lui incombe de signaler directement à un superviseur toutes les portes qui ne fonctionnent pas normalement et de maintenir ces portes ouvertes afin d'assurer l'accès aux ascenseurs en attendant que le problème soit réparé.</p>
<p>J'ai remarqué que trois à quatre heures s'écoulaient parfois après qu'un ascenseur tombe en panne et que GO transmet un courriel avisant les clients du problème.</p>	<p>Bien que le personnel de gare contrôle les ascenseurs tous les jours, ceux-ci peuvent tomber en panne à tout moment. Le personnel n'est parfois pas au courant de la panne jusqu'à ce qu'un client la lui signale. Dès que le personnel apprend qu'un ascenseur est hors service, il avise le Centre d'appels de GO Transit qui transmet alors des alertes par courriel On the GO (notification par courriel et message texte).</p>
<p>Escaliers mécaniques dans les gares GO</p>	
<p>J'espère que vous songez à installer des escaliers mécaniques dans les zones non-récentes. Je pense que toutes les zones où les puits d'escalier sont très vieux et commencent à s'effriter (les escaliers de béton gris) doivent être rénovées et modernisées.</p> <p>La gare de Ajax a un escalier mécanique au cas où l'ascenseur ne fonctionnerait pas, mais un escalier mécanique ne convient pas aux personnes qui se déplacent en fauteuil roulant.</p>	<p>GO Transit enlève progressivement tous les escaliers mécaniques pour les remplacer par des ascenseurs accessibles plus fiables afin d'offrir un accès facile à tous.</p> <p>Un deuxième ascenseur sera bientôt installé à Ajax dans le cadre du projet de parc de stationnement en élévation.</p>
<p>Véhicules : concept</p>	
<p>Je trouve que la voiture accessible est bruyante et que les sièges sont inconfortables. Aucun des sièges n'est muni d'un appui-tête.</p>	<p>Malheureusement, il est difficile de contrôler le bruit à l'intérieur de la voiture accessible.</p> <p>En vue d'aider les clients qui utilisent des aides à la mobilité à roues, les sièges dans la voiture accessible présentent un concept distinct de ceux dans les autres voitures. Les sièges n'ont pas d'appui-tête pour assurer une ligne de visibilité exempte d'obstacles dans toute la voiture. En outre, le concept de ces sièges permet de les relever ou de les abaisser pour faciliter l'accès des aides à la mobilité à roues.</p>

	<p>Nous avons présenté la suggestion concernant les appuie-tête à notre service de génie de l'équipement ferroviaire aux fins d'examen.</p>
<p>Il est difficile de monter à bord des autobus GO (marches) et l'allée est très étroite.</p>	<p>La largeur de l'allée et les marches d'accès dans les autocars de GO Transit sont représentatives de ce type d'autobus. Les autobus à deux niveaux de GO Transit ont un plancher surbaissé et sont plus faciles d'accès. GO a l'intention d'augmenter la proportion des autobus à deux niveaux de notre parc.</p>
<p>GO m'a toujours obligé de ranger ma marchette dans le compartiment sous l'autobus, ce qui me contraint à utiliser les marches pour monter dans l'autobus. Il m'est interdit d'utiliser l'élévateur, fait que je juge fort discriminatoire.</p>	<p>Metrolinx a élaboré une politique autorisant les passagers ambulatoires qui ne sont pas capables de grimper les marches à utiliser l'élévateur monté sur les autocars. Cette nouvelle pratique est entrée en vigueur en 2013.</p>
<p>Si le fauteuil roulant doit être orienté vers l'arrière lorsqu'il est fixé dans un autobus, est-ce que le passager peut refuser que son fauteuil soit fixé et opter pour une orientation vers l'avant? Certaines personnes ne peuvent pas voyager orientées vers l'arrière dans un autobus pour des raisons médicales.</p>	<p>Tous nos autobus GO permettent le positionnement d'un fauteuil roulant orienté vers l'avant. Aux termes de la loi, l'aide à la mobilité doit être fixée à bord de l'autobus et l'utilisateur doit porter une ceinture de sécurité.</p> <p>Cette remarque peut ne pas s'appliquer à certains services de transport municipaux qui sont régis par des lois de sécurité distinctes.</p>
<p>Les deux sièges de courtoisie situés du côté droit à l'avant de l'autobus peuvent être dangereux pour les clients – un autre client qui montait à bord de l'autobus avec un sac à dos m'a heurté à deux reprises.</p>	<p>Pour régler la préoccupation soulevée, nous déplaçons actuellement les sièges de courtoisie vers le côté de la chaussée de l'autobus, juste derrière le conducteur, afin d'offrir une protection additionnelle aux clients.</p>
<p>Veuillez prendre les scooters électriques en compte dans la conception des véhicules du Union Pearson Express et du TLR : ces appareils ont besoin de plus d'espace pour faire demi-tour et stationner en ligne.</p>	<p>Le Comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx participe à l'examen des concepts des véhicules pour le Union Pearson Express et le TLR et des observations sur les besoins des scooters électriques ont été présentées.</p> <p>Nous avons maximisé l'espace disponible pour l'emplacement de l'aide à la mobilité à roues en tenant compte des dimensions globales et d'autres facteurs du concept.</p>
<p>Véhicules : encombrement</p>	

<p>Il faut augmenter le nombre de voitures accessibles des trains GO. (3 répondants)</p> <p>Si GO reconnaît le fait que des passagers handicapés voyagent en train GO, elle devrait déployer des efforts additionnels pour satisfaire à leurs besoins.</p> <p>Assurer que les annonces diffusées ne particularisent pas les clients handicapés, nous proposons qu'un cordon soit installé autour des sièges accessibles lorsque ceux-ci ne sont pas utilisés, les sièges dans la voiture accessible sont plus étroits que ceux des autres voitures en raison d'allées plus larges; cela présente un problème pour les clients qui sont plus larges.</p> <p>L'absence d'une communication pertinente est le problème. Il faut bien expliquer aux passagers non handicapés qu'une place ne leur est pas garantie et qu'il leur est interdit de bloquer ou d'obstruer l'allée dans la voiture.</p> <p>Il n'y a aucun endroit où ranger les bagages et les passagers avec des bagages occupent souvent une place supplémentaire ou ils obstruent l'allée. Pourriez-vous trouver une solution pour ces gens?</p> <p>Les quais sont-ils assez larges pour avoir deux voitures accessibles : l'une pour les passagers handicapés et l'autre pour les passagers qui voyagent avec des poussettes ou des chariots?</p> <p>Il est frustrant d'arriver dans la voiture accessible et de découvrir que tous les sièges sont occupés par des passagers non handicapés. Il est très utile (quoique gênant) que l'employé GO annonce qu'une personne doit se lever et me céder un siège. Est-ce que l'ambassadeur du service à la clientèle à bord de la voiture pourrait se voir confier la responsabilité de faire respecter le règlement? (2 répondants)</p> <p>Les poussettes d'enfant qui encombrent la voiture accessible sur la ligne Milton. On ne trouve plus de place où s'asseoir lorsque deux parents voyageant avec leur bébé occupent les</p>	<p>Nous sommes conscients que la voiture accessible devient de plus en plus encombrée en raison de la croissance de l'achalandage. Malheureusement, vu que le mini-quai doit être installé en recul pour permettre la circulation des trains de marchandises, l'ambassadeur du service à la clientèle doit déployer la rampe d'embarquement. Étant donné qu'il y a seulement un ambassadeur du service à la clientèle à bord de chaque train, nous ne sommes pas en mesure d'ajouter une deuxième voiture accessible.</p> <p>Les clients qui transportent/rangent des bagages et qui voyagent avec une poussette optent pour la voiture accessible en raison de la rampe qui facilite l'embarquement, des allées plus larges et de l'espace dont ils disposent pour ranger leurs bagages pendant le trajet. GO est pleinement consciente des préoccupations provoquées par l'encombrement de la voiture accessible et a augmenté le nombre de communications rappelant aux clients d'accorder aux passagers handicapés un accès prioritaire à la voiture accessible. Ces communications précisent que les bagages, les poussettes et les autres articles doivent être rangés de manière à ne pas entraver l'utilisation de la voiture accessible par les personnes handicapées.</p>
--	---

sièges.	
<p>Pourquoi est-ce que GO Transit a changé la désignation dans certaines voitures de « sièges de courtoisie » à « sièges prioritaires » et de nouveau à « sièges de courtoisie »?</p>	<p>GO a des sièges prioritaires et des sièges de courtoisie à bord des autobus et des trains. Les sièges prioritaires sont réservés aux personnes handicapées. Les passagers qui n'en ont pas besoin doivent les céder sur demande. Les sièges de courtoisie ont été installés à l'intention des personnes qui profiteraient d'une place assise, telles une personne âgée et une femme enceinte. Des modifications récentes des panneaux ont été prescrites par l'obligation de mettre en œuvre le nouveau règlement de la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO).</p>
<p>Un conflit surviendra probablement à bord des trains du Union Pearson Express entre les bagages et les aires accessibles, car les passagers qui aperçoivent les aires accessibles voudront y ranger leurs effets.</p>	<p>Nous ne prévoyons pas de conflits entre les bagages et les aires accessibles, car nous avons aménagé de grandes aires de rangement des bagages, notamment des porte-bagages et des compartiments supérieurs. Il y aura suffisamment de place pour ranger 45 bagages, tandis que les compartiments supérieurs serviront au rangement de sacs et de paquets plus petits.</p>
<p>GO devrait infliger des amendes aux personnes qui font un mauvais usage des voitures accessibles.</p>	<p>L'application des règles d'utilisation des voitures accessibles n'est ni pratique ni pertinente. Bon nombre de personnes ont une incapacité qui n'est pas visible et pourraient avoir besoin de la voiture accessible. Vu qu'il s'agit d'un service de transport public, les passagers sans incapacité peuvent utiliser la voiture accessible si celle-ci n'est pas encombrée.</p>
<p>Services d'autobus GO</p>	
<p>Les personnes handicapées devraient pouvoir accéder au transport public à chaque arrêt ou terminus GO. Tous les arrêts et tous les terminus GO inaccessibles devraient devenir accessibles.</p> <p>L'arrêt d'autobus GO à Shoppers World : on m'a déposé et recherché auparavant à cet arrêt, mais aucun des conducteurs n'accède désormais à cette demande. Chaque autobus du service de transport de Brampton déploie sa rampe pour fauteuil roulant en toute sécurité à ces arrêts</p>	<p>L'élévateur des autocars GO se déploie à l'extérieur du véhicule et a donc besoin d'une grande surface de niveau pour assurer son déploiement et l'embarquement sécuritaire des passagers. Ainsi, plusieurs arrêts qui sont accessibles aux autobus municipaux sont inaccessibles aux autobus GO.</p> <p>Metrolinx dessert plus de 1 500 arrêts d'autobus, dont la majorité appartient aux</p>

<p>pour les personnes qui en ont besoin; pourquoi est-ce que les autobus GO ne le font pas?</p> <p>Certains conducteurs d'autobus GO déploient l'élévateur aux endroits préférés par les clients ou aux endroits les plus accessibles pour les clients, tandis que d'autres conducteurs ne le font pas.</p>	<p>municipalités et à d'autres administrations et dont plus de 1 200 sont inaccessibles. Nous collaborons avec les municipalités pour mettre en œuvre des améliorations d'accessibilité aux arrêts d'autobus et accordons la priorité aux arrêts le plus souvent utilisés.</p> <p>Entre-temps, nous demandons aux personnes qui doivent utiliser l'élévateur de l'autobus GO de nous appeler plusieurs jours à l'avance pour les aider à planifier leur trajet. Si l'arrêt que vous souhaitez utiliser est inaccessible, nous déterminerons l'endroit accessible sécuritaire le plus proche et nous aviserons le conducteur de vous y recueillir. Vous obtiendrez ainsi un service uniforme de tous les conducteurs d'autobus.</p>
<p>Quels sont les facteurs dont il faut tenir compte si l'on veut amener un scooter électrique à bord de l'autobus?</p>	<p>Les passagers peuvent amener leur scooter électrique à bord d'un autobus GO en utilisant l'élévateur pour monter à bord de l'autobus et en descendre. L'élévateur comporte toutefois certaines restrictions au niveau de la taille et du poids. Le site Web de GO Transit affiche de plus amples renseignements sur l'embarquement à bord de divers types d'autobus GO. Les clients qui utilisent un scooter électrique sont priés de s'asseoir dans un siège de l'autocar pendant le trajet par mesure de sécurité.</p>
<p>Enjeux liés au bon fonctionnement des élévateurs et aux connaissances des conducteurs concernant leur utilisation – suggestion d'augmenter la fréquence de la formation au déploiement de la rampe/de l'élévateur à plus d'une fois par an.</p>	<p>Tous les conducteurs d'autobus GO suivent une formation complète pour utiliser l'équipement ainsi qu'une formation de rappel périodique et reçoivent des communiqués sur le mode d'emploi de l'équipement. Au début de leur quart, les conducteurs doivent faire fonctionner l'élévateur (un cycle complet) pour vérifier qu'il fonctionne correctement avant de mettre l'autobus en service.</p>
<p>Les arrêts d'autobus (en particulier dans les gares/terminus GO) changent continuellement de place, ce qui fait que les navetteurs les trouvent avec difficulté.</p>	<p>Les arrêts d'autobus peuvent changer de place en raison de nos modifications du service pour tenir compte des changements apportés aux horaires et des améliorations mises en œuvre. Les clients qui sont abonnés aux alertes par courriel</p>

	<p>On the GO reçoivent un communiqué chaque fois qu'un arrêt d'autobus change, des avis sont aussi affichés aux gares/terminus GO touchés.</p>
<p>Format de l'information : visuel et sonore</p>	
<p>Nous avons besoin de panneaux visuels indiquant le prochain arrêt à bord des trains. (3 répondants)</p> <p>GO Transit proclame que l'information est accessible, mais elle est inaccessible aux personnes sourdes. Des sous-titres seraient utiles et pourraient aussi aider les passagers qui se réveillent après être tombés endormis et qui veulent savoir où ils se trouvent lorsque le train est entre deux arrêts.</p> <p>Je suis un navetteur sourd et j'ai déjà vécu l'expérience à plusieurs reprises qu'une annonce sonore soit faite pendant que je suis à bord du train ou que j'attends sur le quai. Si je n'avais pas fait attention au nombre de personnes qui descendaient du train, j'aurais raté mon arrêt et je me serais retrouvé à la mauvaise gare.</p> <p>Imaginez que vous êtes sourd, que votre train GO s'arrête, mais que vous ne savez pas ce qui se passe. Les gens descendent du train et vous les suivez sans savoir exactement pourquoi si ce n'est le fait que vous souhaitez arriver à destination.</p>	<p>GO continue à s'affairer à diffuser une information électronique à toutes les étapes du trajet. Ces améliorations nous permettront de diffuser l'information par voie visuelle et sonore :</p> <ul style="list-style-type: none"> • GO a installé une signalisation électronique aux gares qui diffuse des mises à jour sur le service en temps réel. Nous installons une signalisation électronique additionnelle à d'autres endroits dans la gare. Cette information est aussi communiquée aux passagers par le système de sonorisation. • Nous nous efforçons de maximiser la quantité d'information communiquée aux passagers par voie visuelle et sonore. • Nous invitons les clients qui ne sont pas capables d'entendre les communications diffusées par le système de sonorisation à bord des trains ou autobus à se présenter au conducteur d'autobus ou à l'ambassadeur du service à la clientèle et à demander l'information par écrit. • D'ici l'automne 2014, GO Transit aura mis en œuvre son nouveau système de régulation assistée par ordinateur/de localisation automatique des véhicules (RAO/LAV), qui permettra d'afficher et d'annoncer le prochain arrêt par voie électronique à bord des autobus. Une information similaire sera communiquée à bord des trains d'ici 2016.
<p>Quelles mesures met-on en œuvre à la gare Union, où des changements de quai ont lieu, pour avertir les navetteurs du quai sur lequel ils doivent se rendre pour prendre le train? (3</p>	<p>Lorsque nous devons changer le quai de départ, nous affichons cette information sur notre système d'information publique (PINS). Un changement de quai est affiché</p>

<p>répondants)</p>	<p>en jaune pour indiquer qu'un changement a eu lieu. Des annonces sont faites dans le hall de gare GO et sur les quais. Les ambassadeurs du service à la clientèle font des annonces à bord du train avant le départ pour assurer que les clients sont montés à bord du train voulu.</p>
<p>Les annonces d'arrêt à bord des trains du Union Pearson Express doivent se faire par voie visuelle et sonore pour répondre aux besoins des personnes ayant des déficiences sensorielles.</p>	<p>Le prochain arrêt sera annoncé par voie visuelle et sonore à bord des trains du Union Pearson Express.</p>
<p>Les DMU du Union Pearson Express produiront une certaine quantité de bruit pendant qu'ils sont en gare; quelles mesures seront prises pour certifier que les personnes ayant une déficience visuelle savent lorsque les portes sont ouvertes et que l'embarquement est en cours?</p> <p>On a mentionné qu'un carillon de porte servira à signaler l'ouverture et la fermeture des portes du Union Pearson Express. Les carillons de porte sont les plus utiles pour les passagers qui se trouvent sur le quai (autrement dit, ils sont moins utiles pour les passagers qui se trouvent déjà à bord du train).</p>	<p>Toutes les annonces d'entrée en gare et d'ouverture ou de fermeture de portes à bord des trains seront préenregistrées et seront affichées aux tableaux d'affichage électronique.</p> <p>Le bruit produit par l'ouverture des portes constituera pour les passagers sur le quai une indication sonore qu'ils peuvent monter à bord du train. Ce système est actuellement utilisé par les trains de GO Transit et sera aussi utilisé par les trains du Union Pearson Express.</p> <p>Les annonces actuellement faites par les préposés de gare sur le quai continueront à être diffusées par les haut-parleurs dans la gare. Un haut-parleur extérieur monté sur les véhicules du Union Pearson Express (similaire à ceux des trains GO) diffusera toutes les annonces faites par le préposé de gare (représentant des services aux invités) sur le quai.</p>
<p>L'arrêt n'est pas toujours annoncé à haute voix à bord des autobus et il est très difficile pour une personne ayant une déficience visuelle de déterminer où elle se trouve.</p>	<p>D'ici l'automne 2014, GO Transit aura mis en œuvre son nouveau système de régulation assistée par ordinateur/localisation automatique des véhicules (RAO/LAV) qui permettra d'afficher et d'annoncer le prochain arrêt par voie électronique à bord des autobus.</p>
<p>Il serait utile d'annoncer au moment de l'embarquement les voitures qui sont accessibles.</p>	<p>La voiture accessible d'un train GO est aisément reconnaissable par l'emplacement de la rampe d'accessibilité sur le quai. Cette voiture est toujours la cinquième voiture à partir de la locomotive. Les ambassadeurs du service à la clientèle</p>

	<p>indiquent l'emplacement de la voiture accessible au départ. Toutes les voitures du Union Pearson Express seront accessibles.</p>
<p>Les annonces ou les autres mesures prises pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle sont importantes pour tenir les passagers au courant de l'arrivée des trains, de leur numéro d'identification et de leur direction de circulation.</p>	<p>L'ambassadeur du service à la clientèle (ASC) fait des annonces, préalables à l'embarquement, à bord de tous les trains GO qui partent de la gare Union. Nous élaborons actuellement une approche pour faire ces mêmes annonces dans toutes les gares GO.</p>
<p>Format de l'information : liée au service</p>	
<p>Veillez à conserver certains supports d'information non technologiques : des cartes et des horaires imprimés et une signalisation fixe, par exemple.</p> <p>Publiez des cartes descriptives ou interactives pour chaque gare sur le site Web pour que je puisse me renseigner sur la gare avant mon départ.</p> <p>J'aimerais qu'il y ait un kiosque accessible que je pourrais utiliser dans un délai raisonnable afin de connaître le quai d'embarquement pour mon train avant les autres passagers pour que je puisse m'y rendre sans avoir à me presser. (2 répondants)</p>	<p>Bien que Metrolinx continue à explorer les outils et technologies naissants et à y investir, l'information imprimée continue à répondre aux besoins de nombreux clients et nous n'avons aucune intention d'éliminer cette information, en particulier lorsqu'il s'agit d'horaires, de cartes et d'une signalisation fixe.</p> <p>Dans le cadre du plan d'action triennal de la Stratégie du service à la clientèle de GO Transit, nous remanierons et moderniserons le site Web de GO Transit au cours de l'exercice 2014-2015. Le contenu des pages Web des gares GO sera amélioré et comprendra une information additionnelle, axée en particulier sur l'expérience de nouveaux clients, pour faciliter la planification du trajet global. Nous étudierons l'inclusion de cartes de gare détaillées dans le cadre de ce projet.</p> <p>Les annonces sur les quais sont organisées de manière à assurer que tous les clients ont suffisamment de temps pour arriver sur le quai après la diffusion de l'annonce.</p> <p>Nous encourageons les clients à consulter la signalisation électronique qui affiche une information sur les départs en temps réel pour chaque gare. De plus, les clients peuvent être informés de l'horaire des quatre prochains trains, de leur direction de</p>

	<p>circulation, des gares qu'ils desservent, de la voie d'arrivée et de l'heure prévue d'arrivée ainsi que du retard ou avance du train. Cette information peut être consultée à toutes les gares, en ligne et sur l'appareil mobile d'un client.</p>
<p>Auparavant, les trains GO avaient une bannière noire située au-dessus des itinéraires de train GO affichés à chaque porte dans les trains. J'aimerais recommander que GO Transit réinstalle ces appareils.</p>	<p>Nous pensons que ce client se reporte aux dispositifs d'affichage électronique qui avaient été installés dans les voitures ferroviaires il y a plusieurs années. Ces appareils affichaient à l'époque uniquement des messages publicitaires et des messages de relations publiques et ne fournissaient aucune information courante sur le service.</p> <p>D'ici l'automne 2014, GO Transit aura installé des tableaux d'affichage à bord des autobus qui fourniront une information visuelle (et sonore) sur le prochain arrêt. Des tableaux similaires seront installés à bord des trains d'ici 2016.</p>
<p>Y a-t-il un service auquel peuvent s'adresser les personnes handicapées n'ayant pas accès à Internet pour obtenir de l'information?</p>	<p>Oui, les clients peuvent appeler le Centre de service à la clientèle GO au 416-869-3200 ou au 1-888-438-6646, ou au 1-800-387-3652 par téléimprimeur (ATS).</p> <p>Les clients peuvent aussi correspondre avec nous à l'adresse suivante : À l'attention des : Relations avec les clients GO Transit, une division de Metrolinx 20, rue Bay, bureau 600 Toronto (Ontario) M5J 2W3 Canada</p> <p>Les clients peuvent obtenir des horaires et une autre information en s'adressant au personnel des gares ferroviaires et des terminus d'autobus GO.</p>
<p>J'ai entendu dire que le Union Pearson Express serait un service à présentation de billet pour que tous les passagers aient une place assise. Les places seront-elles attribuées à l'avance et, dans l'affirmative, comment est-ce que les numéros seront attribués aux passagers ayant une</p>	<p>Le Union Pearson Express n'attribuera pas de places spécifiques par biais de ses billets. Les places seront attribuées selon le principe du premier arrivé premier servi.</p>

déficience visuelle?	
Planification du service	
<p>On a beaucoup parlé d'augmenter la fréquence des trains circulant pendant la journée... pouvez-vous faire le point sur cette question?</p>	<p>Un des objectifs exposés dans la Stratégie quinquennale de Metrolinx pour 2012-2017 est de commencer à transformer GO Transit d'un service de banlieue à un service de transport régional global offrant un service tout au long de la journée. Les initiatives suivantes permettront d'améliorer le service au milieu de la journée d'ici 2017 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mettre en place un service toutes les 30 minutes pendant les heures creuses sur les lignes Lakeshore East et Lakeshore West, • lancer un service bidirectionnel additionnel de la gare Union pendant les heures creuses, • allonger tous les trains qui dépassent régulièrement la capacité de 10 voitures à des rames de 12 voitures et • lancer des services ferroviaires spéciaux additionnels qui offriront aux clients plus de possibilités d'utiliser les services ferroviaires GO pour se rendre aux événements spéciaux au centre-ville de Toronto. <p>Pour obtenir de plus amples renseignements sur les améliorations de service additionnelles, veuillez vous reporter au document traitant de la stratégie quinquennale, qui est affichée sur le site Web de Metrolinx (http://www.metrolinx.com/fr/aboutus/publications/annual_reports.aspx).</p> <p>Vous pouvez obtenir des copies imprimées du rapport en appelant Metrolinx au 416-874-5900.</p>
<p>Environ 90 % du temps, vers 8 h 20, le train de Stouffville arrive au quai 4 à la gare Union en même temps qu'un train circulant en direction est arrive au quai 5, donnant lieu à l'encombrement du quai. Entre-temps, le quai 3 et certains autres quais sont vides. Y aurait-il moyen d'éviter cette situation et de prévoir l'arrivée d'un des trains au</p>	<p>Nous surveillons continuellement l'utilisation des quais et la congestion sur les quais à la gare Union et mettons des modifications en œuvre si possible. La répartition des quais est une tâche complexe, qui tient compte de plusieurs facteurs opérationnels en plus de la simple</p>

<p>quai 3 ?</p>	<p>disponibilité d'un quai à un moment donné de la journée, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la disponibilité des voies ferrées d'approche de chaque côté du bâtiment de gare, • la disponibilité de parcours sur les sept corridors ferroviaires qui desservent le corridor ferroviaire de la gare Union, • l'acheminement de trains vides à destination/en provenance des voies ferrées longeant les quais à l'appui des opérations génératrices de recettes, • l'installation d'une zone tampon pour répondre à la variation quotidienne mineure des opérations, • les exigences en matière de correspondances ferroviaires, • des travaux liés aux améliorations de gare, dont le nouveau quai couvert, les voies d'accès verticales, les améliorations du hall de gare et des voies ferrées et • la satisfaction des besoins d'autres utilisateurs : VIA et AMTRAK.
<p>Le concept de tous les réseaux de transport en commun rapide de la RGTH sera-t-il standardisé (c.-à-d., est-ce que tous les autobus circuleront sur une emprise routière centrale, etc., de sorte que les personnes ayant une déficience visuelle sachent exactement à quoi s'attendre?)</p>	<p>Dans le cadre de la construction des nouvelles installations de transport en commun rapide, Metrolinx collabore avec chaque municipalité et fait appel aux normes de conception pour les services de transport en commun rapide dans leur administration respective. Metrolinx fera valoir une uniformité plus rigoureuse de la conception entre les réseaux, en particulier aux installations pour passagers. Cependant, une gamme diversifiée de solutions sera nécessaire pour assurer l'harmonisation avec les services municipaux et respecter les exigences des divers milieux urbains, types de services, nombre de passagers, etc.</p> <p>À tous les points de correspondance entre les services de Metrolinx et les services municipaux, nous travaillerons en commun avec nos partenaires municipaux pour améliorer l'uniformité entre nos services respectifs.</p>

Formation du personnel	
<p>Je constate que les préposés de gare s'impatientent lorsqu'ils doivent traiter avec des clients ayant une déficience auditive en raison du temps additionnel requis pour communiquer, surtout lorsqu'il y a une file.</p>	<p>La formation que suit le personnel de première ligne traitant avec les clients vise à offrir à tous nos clients une expérience de voyage aisée et à satisfaire aux critères de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle de la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO). Elle porte sur les rapports avec les clients présentant diverses incapacités, dont les personnes ayant une perte auditive, les personnes sourdes et les personnes sourdes oralistes. La formation fait ressortir les obstacles au sein de l'environnement et les obstacles liés au stigmate associé aux incapacités. Nous invitons les clients qui affrontent des enjeux ou des difficultés à communiquer avec nous pour nous parler de leur expérience et nous aider à régler toute lacune au niveau de la qualité du service à la clientèle.</p> <p>Les clients peuvent appeler le Centre de service aux clients au 416-869-3200 ou au 1-888-438-6646, ou au 1-800-387-3652 par téléimprimeur (ATS).</p> <p>Les clients peuvent aussi correspondre avec nous à l'adresse suivante : À l'attention des Relations avec les clients GO Transit, une division de Metrolinx 20, rue Bay, bureau 600 Toronto (Ontario) M5J 2W3 Canada</p>
<p>Les clients ne devraient pas être obligés de divulguer leur incapacité lorsqu'ils posent une question.</p>	<p>Le personnel de première ligne doit parfois demander à un client de préciser la nature de son incapacité en vue de lui assurer le meilleur service possible. Nous invitons les clients qui affrontent des enjeux ou des difficultés à communiquer avec nous pour nous parler de leur expérience et nous permettre de régler les enjeux dès que possible.</p> <p>Les clients peuvent appeler le Centre de service aux clients au 416-869-3200 ou au</p>

	<p>1-888-438-6646, ou au 1-800-387-3652 par téléimprimeur (ATS).</p> <p>Les clients peuvent aussi correspondre avec nous à l'adresse suivante : À l'attention des Relations avec les clients GO Transit, une division de Metrolinx 20, rue Bay, bureau 600 Toronto (Ontario) M5J 2W3 Canada</p>
Supports des titres de transport	
<p>Les personnes ayant des déficiences intellectuelles présentent parfois aussi un comportement préoccupant, lorsqu'elles se déplacent en train, il est important qu'elles soient accompagnées de deux employés par souci de leur sécurité personnelle et de la sécurité de vos clients.</p>	<p>Les clients qui se font accompagner par une personne de soutien lorsqu'ils utilisent nos services peuvent acheter un billet par personne de soutien qui permet aux deux personnes (le client et son accompagnateur) de voyager au prix d'un seul tarif. Une deuxième personne de soutien devra toutefois payer un tarif.</p>
<p>La carte PRESTO pourrait-elle être dotée d'une mention indiquant que le titulaire de carte a besoin d'un accompagnateur?</p>	<p>Metrolinx reconnaît la valeur d'un identificateur qui indique qu'un client doit se déplacer avec un accompagnateur. Un autocollant apposé sur la carte PRESTO exerce ce rôle.</p>
<p>Vous avez des billets pour étudiants ou personnes âgées, ne pourriez-vous pas établir une catégorie de billets pour les personnes présentant des besoins d'accessibilité?</p> <p>Et qu'advient-il des personnes à revenu fixe?</p>	<p>GO Transit lance une étude de ses politiques sur la tarification, l'offre aux clients à revenu restreint ou aux clients handicapés d'un rabais tarifaire est l'une des questions sur lesquelles cet examen se penchera.</p>
<p>Un passager qui monte à bord du Union Pearson Express à l'aéroport peut-il acheter un billet à bord de ce train qui lui permettra de se rendre à n'importe quelle destination dans le sud de l'Ontario en utilisant n'importe quel réseau de transport en commun (VIA ou la TTC, p. ex.) ? Une telle possibilité serait utile pour les personnes à vision partielle.</p> <p>L'essentiel sera la capacité de se déplacer de manière intégrée dans l'ensemble de la RGTH et d'acheter des billets à un endroit unique à bord du Union Pearson Express.</p>	<p>PRESTO peut être utilisée sur tous les réseaux de transport en commun dans la région du Grand Toronto et de Hamilton ainsi que sur la ligne du Union Pearson Express. Un billet aller simple pourra aussi être utilisé pour faire un trajet sur le Union Pearson Express et se rendre à n'importe quelle destination desservie par GO. Une transaction distincte sera nécessaire pour acheter des billets VIA.</p>
<p>Quelles options sont offertes aux personnes qui n'ont ni compte en banque ni carte de crédit?</p>	<p>Un paiement en espèces est accepté pour l'achat en personne d'un titre de transport ou pour le chargement de la carte</p>

	PRESTO.
Les membres de la même famille ne devraient pas être obligés d'obtenir chacun leur propre compte PRESTO.	Des modifications du système PRESTO permettront de délivrer une carte à plusieurs membres d'une famille en vertu d'un compte unique.
PRESTO : limitations d'usage	
La confusion liée à l'obligation de présenter la carte « au début » et « à la fin » d'un tronçon d'un parcours impliquant plus d'un service de transport en commun.	Les voyageurs doivent présenter la carte au début et à la fin d'un tronçon de parcours lorsque la structure de tarification impute des tarifs en fonction de la distance parcourue (la structure utilisée par GO Transit par exemple). La majorité des services de transport en commun demandent simplement au client de présenter sa carte chaque fois qu'il monte à bord d'un véhicule. À titre de clarification, PRESTO a traité de cet enjeu dans son site Web et avec toutes les sociétés de transport en commun participantes qui vendent des cartes directement aux clients.
Un processus doit être mis en place qui permet aux personnes handicapées de présenter leur carte ultérieurement si elles ne parviennent pas à le faire dans les délais alloués pour les correspondances. Le système doit tenir compte du fait que certaines personnes ont besoin de plus de temps pour localiser leur quai ou monter à bord de leur véhicule.	Les clients qui effectuent régulièrement le même trajet avec GO Transit peuvent régler ce trajet comme trajet par défaut sur leur carte. Les clients dont la carte comporte un trajet par défaut ne présentent leur carte qu'une seule fois au moment de l'embarquement et ne doivent pas présenter leur carte une deuxième fois au débarquement. En ce qui concerne les clients qui effectuent plusieurs trajets différents, cette demande sera examinée début 2013 pour déterminer s'il y a moyen de simplifier l'obligation de présenter la carte aux points de correspondance.
Les clients se voient imputer des frais additionnels inattendus lorsqu'ils ne trouvent pas d'appareils auxquels ils peuvent présenter leur carte à la fin de leur tronçon de parcours.	Les clients qui voyagent régulièrement entre les deux mêmes gares GO peuvent configurer un trajet par défaut qui élimine l'obligation de présenter leur carte à un appareil à la fin du trajet habituel. PRESTO collaborera avec GO début 2013 pour régler les enjeux liés à l'emplacement des appareils et faciliter leur localisation par les passagers.
Quand est-ce que les appareils PRESTO actuels	PRESTO a entamé l'évaluation des

<p>seront modifiés pour satisfaire aux exigences/éléments en matière d'accessibilité – quels sont les délais prévus?</p>	<p>exigences en matière d'accessibilité des appareils et des services actuels et futurs. Cette évaluation, dont la date d'achèvement prévue est le premier trimestre de 2013, établira un calendrier pour la réalisation de certains éléments d'accessibilité et leurs délais connexes. Vu que les appareils sont remplacés environ tous les cinq ans, la première amélioration aura lieu vers 2015.</p>
<p>Comment est-ce que le public saura que le système PRESTO est devenu plus accessible?</p>	<p>Nous tiendrons le grand public au courant du dossier par le biais des communications et informations publiées sur le site Web de PRESTO et des informations publiées par chaque société de transport en commun.</p>
<p>Pourquoi la TTC n'accepte-t-elle pas encore le système PRESTO?</p>	<p>Dans le cadre du projet original, des appareils PRESTO ont été installés dans quatorze (14) stations de métro de la TTC. En novembre 2012, Metrolinx et la TTC/ville de Toronto ont signé une entente prévoyant l'installation du système PRESTO sur le réseau intégral de la TTC d'ici 2016.</p>
<p>Bon nombre de citoyens ne savent pas que le système PRESTO est activé ailleurs, comme à Burlington par exemple. Une campagne de diffusion plus efficace est nécessaire.</p>	<p>En novembre 2011, PRESTO a mené une campagne publicitaire de sensibilisation au transport en commun sur chaque réseau de transport en commun participant, dont Burlington. Burlington Transit publie aussi une information sur PRESTO sur son site Web. Début 2013 PRESTO mènera une autre campagne publicitaire avec les sociétés de transport en commun participantes pour montrer les améliorations additionnelles apportées au système PRESTO.</p>
<p>Enjeux liés au milieu concernant mon incapacité de présenter ma carte à un appareil. Par exemple, au Newmarket Transit Terminal de YRT, je ne suis pas capable de simultanément manœuvrer mon fauteuil roulant et tenir ma carte en main et je ne suis pas capable d'atteindre l'appareil PRESTO. Je propose que vous étudiez l'activation vocale et que vous repensiez l'emplacement des appareils.</p>	<p>PRESTO a communiqué avec York Region Transit, qui a lancé une enquête sur la préoccupation soulevée par le client concernant l'emplacement de cet appareil au Newmarket Transit Terminal.</p> <p>PRESTO étudie actuellement l'activation vocale et une évaluation préliminaire de la technologie et de l'application sera achevée début 2013.</p>
<p>La carte de crédit et la carte PRESTO d'une personne peuvent devenir inutilisables si le</p>	<p>Une telle situation se produit lorsque les paiements par carte de crédit ne sont pas</p>

<p>paiement de la carte PRESTO ou le chargement de la carte PRESTO par carte de crédit n'a pas lieu comme prévu.</p>	<p>correctement traités/acceptés. Le client devrait communiquer avec le service à la clientèle PRESTO pour organiser la réactivation de la carte PRESTO.</p>
<p>L'autocollant de personne de soutien apposé au verso de la carte PRESTO s'estompe au fil du temps, en raison du fait qu'on enlève la carte du portefeuille et on l'y remet continuellement.</p>	<p>GO Transit fournit l'autocollant de billet personne de soutien pour permettre à une personne handicapée de voyager avec GO sans avoir à payer un tarif supplémentaire pour son accompagnateur. La qualité de l'autocollant et d'autres solutions de rechange font l'objet d'un examen par GO Transit.</p>
<p>Le chargement d'une carte PRESTO en ligne moyennant une carte de crédit demande 24 heures. Je ne peux donc pas utiliser immédiatement ma carte PRESTO.</p>	<p>La valeur ajoutée par un client à sa carte en ligne est transférée à la carte lorsque le client la présente à un appareil de paiement électronique. Le processus selon lequel la transaction de paiement est vérifiée auprès de la compagnie de carte de crédit et les données relatives à la transaction sont transmises aux appareils du système PRESTO en vue d'effectuer le transfert réel des fonds sur la carte au moment du paiement du tarif peut prendre jusqu'à 24 heures. Bon nombre d'appareils de paiement électronique sont installés à bord des autobus du service de transport local, reçoivent seulement les mises à jour du système central (dont l'information sur la valeur du chargement de fonds) lorsqu'ils retournent au garage à la fin de la journée ouvrable.</p> <p>Bien que les appareils dans les gares reçoivent ces données plus rapidement, PRESTO conseille aux clients de prévoir un délai de 24 heures pour que la valeur du chargement soit reconnue par leur carte. Nous incitons les clients à utiliser l'option de chargement automatique qui transfère automatiquement un montant préétabli sur la carte PRESTO du compte du client dès que le solde de la carte PRESTO atteint un seuil particulier (par exemple, un chargement automatique de 40 \$ lorsque le solde de la carte atteint 20 \$) pour s'assurer que la carte est toujours approvisionnée en fonds lorsque vous en</p>

	avez besoin.
Les clients devraient pouvoir consulter plus de trois mois d'historique d'utilisation à la fois.	Le délai de conservation des données sur les clients fera l'objet d'un examen d'ici mi-2013. Le client peut demander son historique annuel d'utilisation du transport en commun aux fins d'impôt en s'adressant au Centre d'appels PRESTO.
On a parfois besoin de payer le tarif d'un autre passager avec sa carte PRESTO (par exemple, un accompagnateur ou un membre de la famille à charge), surtout lorsqu'on voyage tous en même temps.	La carte PRESTO est actuellement délivrée directement au titulaire de carte, principalement pour garantir que les titulaires de carte admissibles à une catégorie tarifaire payent le tarif correct lorsqu'ils présentent leur carte à un appareil. Par exemple, un titulaire de carte qui est une personne âgée obtient le rabais tarifaire pour personne âgée lorsqu'il présente sa carte à un appareil; sa carte ne peut pas servir à payer le titre de transport d'autres voyageurs qui ne sont pas des personnes âgées.
J'ai rencontré des difficultés à enregistrer ma carte en juillet – un processus à « guichet unique » serait nécessaire.	PRESTO entreprend l'examen des processus d'achat et d'enregistrement de carte et prévoit achever cette étude au cours du premier trimestre de 2013.
Ma question concerne les étudiants qui voyagent avec PRESTO. Le coût est élevé et présente un défi de plus pour les étudiants handicapés.	PRESTO délivre la carte tarifaire et le système de paiement, mais ne fixe pas les tarifs et n'établit pas les politiques de tarification. Le coût d'un trajet et l'admissibilité à certaines catégories tarifaires sont fixés par les sociétés de transport locales. Veuillez donc présenter toutes demandes de rabais tarifaire à la société de transport en commun concernée.
Lorsque l'écran de l'appareil PRESTO se trouve en plein soleil, je ne parviens pas à lire mon solde.	Une enquête a été lancée à la suite de l'information fournie par le client pour déterminer le positionnement de l'appareil concerné et améliorer sa visibilité. PRESTO mènera un examen complet de l'emplacement des appareils d'ici mi-2013 pour s'assurer que les emplacements sont optimaux et faciliter l'emploi des appareils PRESTO.
Tout le monde n'a pas accès à un ordinateur. Chaque carte PRESTO doit être enregistrée individuellement.	Le client PRESTO qui veut obtenir le rabais associé à une catégorie tarifaire doit enregistrer sa carte pour assurer qu'il répond aux critères d'admissibilité de la

	<p>société de transport. L'enregistrement offre aussi au titulaire de carte une protection du solde en cas de perte ou de vol de la carte. Les clients qui n'ont pas accès à un ordinateur peuvent visiter une billetterie de GO Transit ou d'une société de transport locale où un préposé enregistrera leur carte.</p>
PRESTO : paiement des tarifs par les organismes à but non lucratif	
<p>Les organismes à but non lucratif doivent acquitter des frais de 1,25 \$ chaque fois qu'ils chargent la carte de fonds. Par conséquent, ils ne sont pas en mesure de payer autant de trajets pour leurs clients qu'auparavant.</p>	<p>PRESTO n'impute pas de frais pour le chargement de la carte d'un client. Les frais cités par le participant peuvent être liés à l'entente bancaire conclue par l'organisme à but non lucratif. Nous devons approfondir la question avec la personne aux fins de clarification.</p>
<p>Les titres pour dix voyages étaient utiles, car les organismes à but non lucratif distribuaient à leurs clients, pendant les réunions, des billets aller simple ou des billets pour trajets multiples, ce qui était plus rentable que la distribution de cartes PRESTO.</p> <p>Les cartes PRESTO causent des difficultés pour les organismes à but non lucratif et le remboursement des frais de déplacement.</p>	<p>Les organismes à but non lucratif qui souhaitent payer les déplacements de leurs clients disposent de plusieurs options. Suivant la fréquence à laquelle ils doivent offrir des options de déplacement, les organismes peuvent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prendre les dispositions nécessaires avec le service de comptabilité des recettes de Metrolinx pour remettre à leurs clients des bons d'une valeur de leur choix. Le client peut ensuite présenter ce bon à une billetterie où la valeur du bon sera créditée au solde de la carte PRESTO. • Acheter des cartes PRESTO préchargées du montant de leur choix aux fins de distribution à leurs clients. (Ils peuvent demander au client de remettre la carte une fois que les fonds sont épuisés, ou bien enregistrer la carte et y ajouter des fonds additionnels en ligne au besoin.) • En prévision de 2017, PRESTO élabore une solution qui permettra aux clients d'autoriser l'organisme à but non lucratif à créditer des fonds au solde de la carte PRESTO personnelle du client.
PRESTO : perte de vision	
<p>La carte est très difficile à utiliser pour les</p>	<p>D'ici le milieu de 2013, PRESTO</p>

<p>personnes ayant perdu toute leur vision : ces personnes ne sont pas capables de lire le numéro de la carte, elles ignorent si un élément sonore est disponible et elles ne savent pas à quelle partie de l'appareil elles doivent présenter la carte. Il est impossible d'utiliser la carte sans l'aide d'une personne voyante.</p> <p>Je m'inquiète que la carte PRESTO soit inaccessible aux usagers aveugles.</p>	<p>entreprendra un examen complet du format actuel de la carte en vue d'assurer que les personnes ayant une perte de vision soient capables de reconnaître la carte PRESTO et de l'utiliser.</p> <p>Les concepts futurs amélioreront la capacité du client à utiliser le système PRESTO en raison des améliorations apportées aux appareils, notamment : des écrans plus grands, un nombre accru d'indicateurs tactiles et l'installation de jacks pour l'audio sur un plus grand nombre d'appareils. PRESTO projette d'offrir un équipement doté de caractéristiques d'accessibilité additionnelles que les sociétés de transport individuelles peuvent acheter lorsqu'elles doivent remplacer leurs appareils ou installer des appareils additionnels en raison de la croissance du système.</p>
<p>Les clients ayant une perte de vision indiquent qu'il est difficile de charger une carte PRESTO en utilisant le site Web PRESTO.</p>	<p>PRESTO s'assurera que son site Web public respecte les lignes directrices sur l'accessibilité des contenus Web (WCAG) (normes 2.0, niveau AA) d'ici fin 2013. Si un client ayant une perte de vision éprouve des difficultés à charger sa carte, il peut communiquer avec le centre d'appels PRESTO ou le service à la clientèle de sa société de transport pour demander de l'aide.</p> <p>La fonction de chargement automatique de la carte PRESTO réapprovisionne automatiquement la carte d'un client lorsque le solde de la carte atteint un certain seuil. Par exemple, un rechargement de 40 \$ lorsque le solde de la carte atteint 20 \$ peut aider les clients à administrer leur carte.</p>
<p>Le mot PRESTO devrait figurer sur la carte sous forme de texte en relief pour mieux la distinguer d'autres cartes.</p> <p>Il faut trouver un moyen d'aider les personnes à distinguer la carte PRESTO des autres cartes qu'elles utilisent.</p>	<p>Il y a moyen de fixer des autocollants comportant un texte en braille ou d'autres autocollants tactiles sur la carte PRESTO sans vraiment nuire à son emploi. Ces options sont actuellement à l'étude en prévision des commandes futures de cartes.</p>

PRESTO : conception de système	
Pourquoi la carte PRESTO expire-t-elle?	La durée de vie utile de la carte est d'environ quatre ans et, par conséquent, les cartes PRESTO ont une date d'expiration qui correspond à leur durée de vie estimée.
Il y a une centaine de billetteries à Mississauga, mais elles n'ont pas d'appareils de chargement de carte, le remplacement des anciens supports tarifaires (« Mi-Way ») demandera donc un certain temps.	PRESTO a commencé à examiner les appareils utilisés par les « billetteries tierces » pour déterminer le moyen optimal d'offrir les cartes PRESTO par l'entremise des réseaux de « billetteries tierces ». Cet examen se penche sur diverses options, notamment les cartes préchargées et d'autres modalités d'achat et de chargement des cartes à ces billetteries.
Lorsque la carte PRESTO affiche un solde négatif, le client doit se présenter à une gare pour acquitter les frais [liés au solde négatif]. Il n'a pas la possibilité de payer les frais en ligne.	Lorsque vous utilisez GO Transit, vous pouvez désormais acquitter les frais perçus pour effacer un solde négatif quand vous chargez la carte. Vous ne devez plus vous présenter à une gare pour payer ces frais. Les titulaires de carte avec un solde négatif qui voyagent sur un des réseaux de transport en commun municipaux peuvent acquitter les frais au prochain chargement de fonds.
Offrez un trajet mensuel comme option selon laquelle le passager ne devra présenter sa carte que deux fois par mois (au début et à la fin). Il est difficile de se rappeler qu'il faut présenter la carte au début et à la fin de chaque tronçon de parcours. Pourquoi ne pas permettre aux liens de la carte PRESTO de régler au préalable leurs critères de voyage?	La carte PRESTO vise à offrir une flexibilité de déplacement avec GO Transit qui assure que les clients paient uniquement les déplacements effectués chaque mois et qui donne aux grands voyageurs un rabais plus important. La présentation de la carte au début et à la fin d'un tronçon de parcours permet l'utilisation de la même carte pour tous les déplacements sur le réseau GO, à la différence d'un laissez-passer mensuel. Les clients qui voyagent régulièrement entre les deux mêmes gares avec leur carte PRESTO peuvent désigner ce trajet comme leur trajet par défaut. Une fois le trajet par défaut réglé, le client doit seulement présenter la carte au début du trajet pour que le système puisse enregistrer le nombre de fois que le trajet a été effectué – l'obligation de présenter la carte à la fin du trajet est éliminée.

PRESTO : efforts d'intégration	
<p>PRESTO devrait être intégrée dans les réseaux de transport adapté – quels sont les défis qui s'y rattachent ? La mise en place de PRESTO sur les réseaux du transport adapté peut s'avérer plus difficile pour certaines sociétés de transport que d'autres. Par exemple, Peel TransitHelp utilise un système de trajets prépayés.</p> <p>(2 répondants)</p>	<p>PRESTO a commencé à développer une version du système qui peut être utilisée par les exploitants d'un service de transport adapté. La modification du système pour répondre aux besoins du transport adapté comprend l'examen des structures et politiques de tarification, les exigences en matière d'appareils, les exigences en matière d'accessibilité, la conformité avec les normes de transport de la LAPHO et l'exploitation du système par les fournisseurs de services contractuels. Les critères de paiement anticipé de la région de Peel seront pris en compte. Le concept final sera mis au point d'ici mi-2013.</p>
<p>Comment est-ce que le « Volume Incentive Program » (programme de rabais incitatif en fonction du volume), qui est basé sur l'employeur, fonctionnera à l'avenir avec la TTC et se rattachera à PRESTO?</p>	<p>PRESTO collabore actuellement avec la TTC en vue d'établir les besoins globaux de la TTC relatifs à son système PRESTO. Cette collaboration vise à mettre au point une solution qui pourra supporter le Volume Incentive Program (VIP) de la TTC.</p>
Enjeux non liés à Metrolinx	
<p>VIVA ne s'est dotée d'aucun protocole pour l'embarquement et le débarquement, les personnes qui utilisent un scooter électrique devraient embarquer en premier lieu pour qu'elles ne soient pas piétinées ou bousculées par la foule.</p> <p>Les dispositifs d'ouverture automatique de porte installés à l'entrée nord de la station de métro Queen de la TTC sont presque impossibles à pousser pour les ouvrir.</p> <p>Je ne comprends pas pourquoi les escaliers mécaniques de la TTC ont besoin, tous les ans, d'entretien durant des mois.</p>	<p>Ces observations concernent des services fournis par les sociétés de transport municipales. Elles ont été transmises à l'organisation pertinente pour être examinées.</p>