



Plan d'accessibilité annuel de Metrolinx

Septembre 2012



Dédicace

In Memoriam

Ce rapport est dédié à la mémoire de M. Rob Barnes et de Mme Sandra Smith, qui sont décédés en 2011.

M. Barnes était un membre précieux et de longue date du Comité consultatif sur l'accessibilité de GO. Son aise dans un milieu plein de gens et son merveilleux sens de l'humour étaient seulement surpassés par sa passion et son engagement professionnel envers l'accessibilité avec le ministère des Transports et notre Comité.

Mme Smith était un membre apprécié du Comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx depuis qu'il a été créé en 2008. Le comportement amical de Sandra et son enthousiasme face à l'accessibilité et à la vie en général ont montré l'exemple à nous tous.

Sandra et Rob nous manqueront beaucoup.

Reconnaissance

Metrolinx aimerait reconnaître la contribution très appréciée de ses 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 très appréciées.

Table des matières

1. Sommaire.....	4
2. Introduction	5
3. Survol de l’accessibilité de Metrolinx.....	7
3.1 Fonctions intégrées de Metrolinx.....	8
3.1.1 Transport en commun rapide.....	8
3.1.2 Intégration régionale	15
3.1.3 Emploi	15
3.2 GO Transit.....	15
3.3 Lien air-rail (LAR).....	17
3.4 PRESTO	19
4. Consultation, information du public et organisation interne.....	21
5. Diagramme de responsabilités internes de Metrolinx relatives à la LAPHO24	
6. Diagramme de l’état des initiatives d’accessibilité de Metrolinx.....	30
7. Initiatives de conformité et d’accessibilité de Metrolinx.....	36
7.1 Règlement des Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle	36
7.1.1 Clauses 3, 4, 5, 6, 7, 8 et 9.....	36
7.2 Règlement sur les normes d’accessibilité intégrées.....	37
7.2.1 Partie I Dispositions générales	37
7.2.2 Partie II Norme d’accessibilité de l’information et des communications	44
7.2.3 Partie III Normes d’accessibilité à l’emploi	54
7.2.4 Partie IV Normes d’accessibilité pour le transport.....	59
7.2.5 Initiatives d’infrastructure (non réglementaires).....	102
7.2.6 Améliorations de l’intégration régionale (non réglementaires)	112
8. Conclusion	117

1. 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 unités d'exploitation. Ce plan annuel et le futur plan d'accessibilité pluriannuel fourniront un survol de la vaste gamme d'activités entreprises dans toute l'organisation pour répondre 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 en grande partie conforme aux clauses réglementaires de la LAPHO applicables en janvier 2013 et avant cette date. Les secteurs qui requièrent une attention particulière incluent :

- Achever une politique d'accessibilité de l'entreprise et une politique d'achat accessible d'ici la fin de 2012
- Établir une méthode et un plan qui en résulte pour introduire l'accessibilité sur les autres parcours d'autobus
- Assurer l'accessibilité des nouveaux matériels sur les nombreux sites Web qui sont continuellement mis à jour liés aux diverses activités de Metrolinx
- Achever la rénovation des six autres gares ferroviaires et de nombreux arrêts et terminus d'autobus.

Metrolinx est également en mesure de se conformer aux clauses 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 lien air-rail (LAR) 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.

2. 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 % 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 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, un organisme provincial 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 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 municipaux, y compris des organismes de transport en commun locales. Metrolinx a trois unités d'exploitation : GO Transit, le Lien air-rail et PRESTO.

Annexe 1 : Metrolinx et ses unités d'exploitation



En plus de la LAPHO et son prédécesseur, la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO), Metrolinx fait présentement l'objet de deux réglementations juridiques en vertu 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 réglementations sont entrées en vigueur les 1^{er} janvier 2008 et 3 juin 2011, respectivement. Une troisième réglementation, qui est une norme d'accessibilité au milieu bâti mettant l'emphase sur des exigences relatives aux bâtiments et aux infrastructures accessibles, est toujours en voie d'élaboration.

La loi et ses réglementations 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 à 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 annuel de 2012 aborde l'identification, le retrait et la prévention d'obstacles pour les personnes handicapées dans toutes les activités de l'organisation, y compris ses politiques, ses programmes, ses pratiques et ses services, et tient compte des activités prévues pour les années civiles de 2011 à 2013. Il sera suivi d'un plan

pluriannuel amélioré qui fournit du contenu additionnel requis par la LAPHO.

Comme prescrit par la loi, ce plan d'accessibilité annuel sera publié d'ici le 30 septembre 2012 conformément à la LPHO, et l'exigence en matière de rapports pluriannuels sera respectée par le plan pluriannuel à temps pour la date d'échéance de la LAPHO du 1^{er} janvier 2013. Une version définitive des deux plans sera disponible 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 3 et 4, et de l'applicabilité des clauses des règlements aux activités de Metrolinx dans la section 5. Des descriptions des initiatives d'accessibilité de l'organisation, y compris l'état de conformité aux règlements, se trouvent dans les sections 6 et 7 de ce document.

3. 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. 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. Elle a adopté la politique d'entreprise suivante sur l'accessibilité qui sera révisée à temps pour le plan d'accessibilité pluriannuel qui sera publié à la fin de 2012 :

« 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. »

Metrolinx, y compris ses trois unités d'exploitation, GO Transit, 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. L'excellence du service à la clientèle est la priorité de Metrolinx. Bien que certaines initiatives de l'organisation soient requises par des obligations en vertu des règlements de la LAPHO, l'accessibilité dépasse ces obligations et est souvent établie dans le but d'améliorer l'expérience des clients.

3.1 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 unités d'exploitation

3.1.1 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 Metrolinx à Toronto (le train léger sur rail (TLR) Eglinton-Scarborough

Crosstown, le TLR de Sheppard Est, le service de transport en commun rapide de Scarborough et le TLR de Finch Ouest).

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 un rôle consultatif, où on a recourt 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) est conçu et construit conjointement avec la Ville de Mississauga. Le SAD offrira aux autobus une emprise routière sur une route qui s'étendra sur 18 km et sera dotée de 12 stations. Le SAD servira à fournir des services d'autobus à haute vitesse offerts par MiWay (Mississauga Transit) et GO Transit.

GO Transit est responsable de la mise en œuvre du tronçon ouest (SAD ouest) le long de l'autoroute 403 entre Winston Churchill Boulevard et Erin Mills Parkway, et Mississauga est responsable du tronçon est (SAD est) entre de City Centre et Renforth Drive, juste au sud de l'aéroport international Pearson de Toronto. Les progrès réalisés sur les diverses sections de ce projet sont comme suit :

- La construction de la section 1 du SAD est à Mississauga (entre Hurontario et Dixie) avance et cette section devrait être ouverte à l'automne 2013.

- Les sections 2 et 3 du SAD est (entre Dixie Road et la gare de Renforth) devraient être ouvertes en 2014.
- Le tronçon de GO Transit, le SAD ouest, sera ouvert à la fin de 2014.

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



Metrolinx 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 d'éviter le carrefour achalandé le long d'Eglinton Avenue près de Renforth Drive. Ce projet favorisera le service entre le SAD et les réseaux de GO et de la Toronto Transit Commission (TTC) à Toronto, et devrait être achevé en 2015.

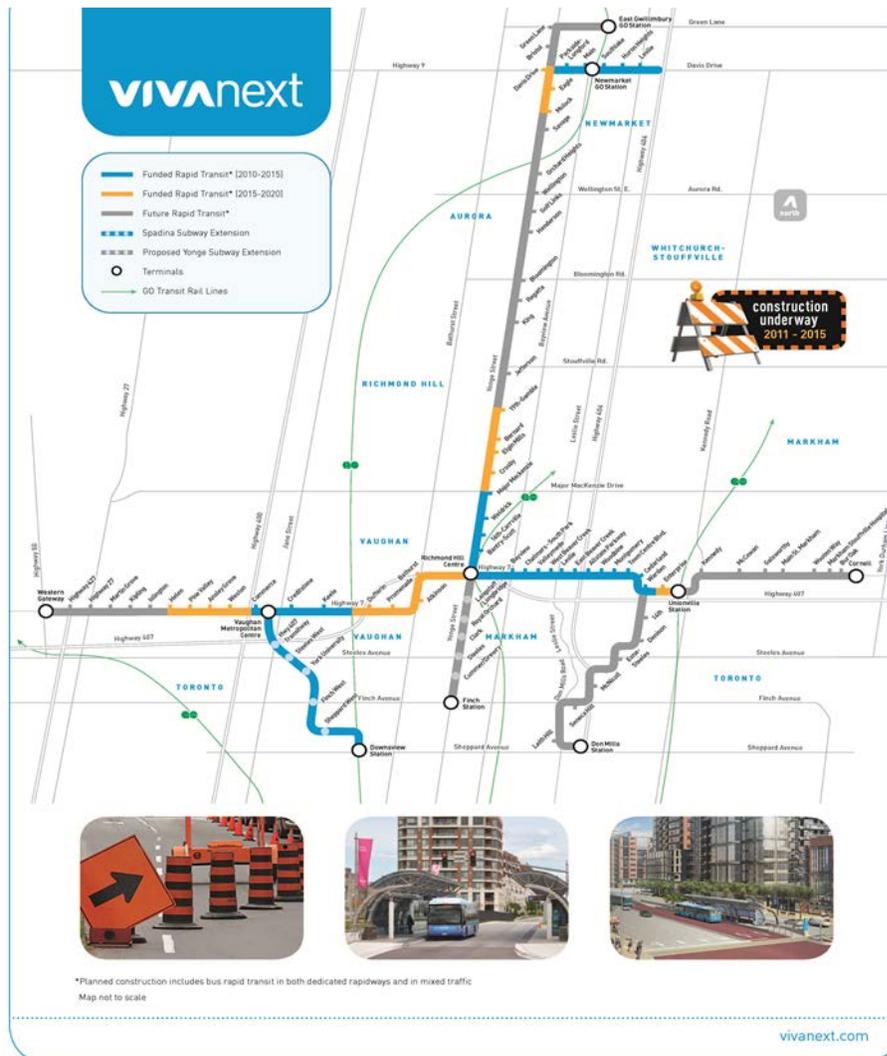
Tous les éléments de ce projet réalisé par Metrolinx respecteront le Manuel d'exigences de conception de GO Transit et seront donc accessibles. Les partenaires qui produisent des résultats sur d'autres éléments du projet devront se conformer aux exigences d'accessibilité prévues par la loi et applicables par le biais de leurs propres processus.

Service d'autobus directs de VivaNext

Le SAD de VivaNext est un service d'autobus directs entrepris conjointement avec la région de York qui est conçu pour appuyer l'intensification de la croissance le long de l'autoroute 7 et de Yonge St et relier les quatre centres urbains en croissance dans la région : Richmond

Hill, Vaughan, Newmarket et Unionville. Le réseau établira aussi d'autres liaisons de transport en commun régional.

Annexe 3 : Réseau SAD de VIVAnext



La York Region Rapid Transit Corp. (YRRTC) fournira l'infrastructure conformément aux normes d'accessibilité de la région de York. La région exploitera et fournira de parc de véhicules requis. Le Comité consultatif sur l'accessibilité de la région de York a effectué un examen de l'accessibilité des nouveaux autobus YRT/VivaNext pour les futures améliorations apportées à l'accessibilité.

Les détails 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 système mondial de

localisation (GPS), l'information en temps réel, des afficheurs électroniques d'information pour les 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 près de la bordure de la plateforme
- Une aire d'embarquement presque à niveau du quai jusqu'à l'autobus
- Un système de sonorisation pour informer les usagers
- Une touche d'urgence

Annexe 4 : Station typique de VivaNext



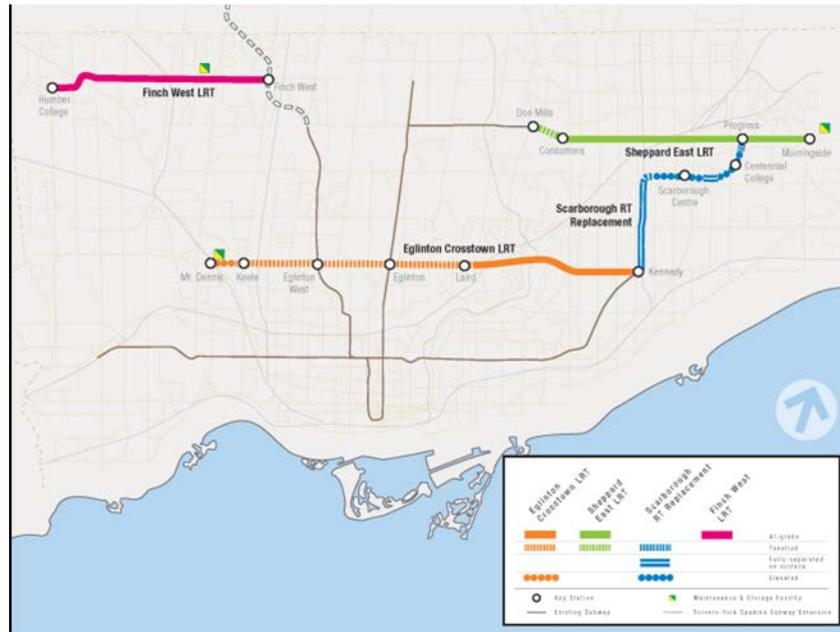
Train léger sur rail (TLR)

Les quatre projets du TLR de Metrolinx à Toronto incluent le TLR Eglinton 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.

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



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 conçus et seront fabriqués par Bombardier à Thunder Bay.

Annexe 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; la consultation avec les communautés et les diverses organisations de défense de l'accessibilité

est considérée essentielle pour assurer la satisfaction des besoins d'accessibilité.

3.1.2 Intégration régionale

Metrolinx prend des initiatives sélectionnées 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

3.1.3 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 promouvoit l'autonomie.

3.2 GO Transit

En tant qu'unité 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 TTC.

GO Transit exploite sept lignes ferroviaires et 47 parcours d'autobus. Le service ferroviaire accessible a été introduit 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 %) 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. Le service d'autobus accessible a été introduit sur trois parcours sélectionnés en 2000. En ce moment, 31 des 47 parcours d'autobus sont désignés accessibles. Les efforts déployés pour rendre les autres gares ferroviaires et parcours d'autobus accessibles sont décrits ci-dessous.

GO Transit se dote d'un équipement et de caractéristiques des gares et prévoit des politiques et des formations destinées 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, 6 % des clients qui y ont répondu ont indiqué qu'ils se considèrent handicapés des manières suivantes : mobilité (3 %), déficience auditive (1 %), déficience visuelle (1 %) et autres déficiences (1 %), notamment les migraines ou un type de maladie mentale. Moins de 1 % 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, ils y avaient 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 %.

3.3 Lien air-rail (LAR)

Le LAR est une unité d'exploitation distincte de Metrolinx responsable d'offrir et d'exploiter un service de navettes ferroviaires express entre les deux plaques tournantes les plus achalandées au Canada, l'aéroport international Pearson de Toronto et la gare Union.

Le LAR 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 à usages multiples vers le centre-ville de Toronto ».

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

Annexe 7 : Parcours et gares du LAR



Le service du LAR de 25 km sera doté de quatre arrêts, chacun avec sa propre gare : Terminal 1 de l'aéroport Pearson, 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 LAR est désigné accessible à tous les usagers éventuels et est conforme à la LAPHO grâce à l'application des normes de GO Transit, s'il y a lieu. Un plan d'accessibilité est élaboré pour inclure les politiques clés en matière d'accessibilité applicables aux véhicules, aux gares, à la technologie et aux opérations d'urgence du LAR. L'unité d'exploitation du LAR reçoit l'appui de GO Transit relativement à la planification et à la conception et la construction des véhicules et des gares, et respectera les normes de GO Transit pertinentes dans ces régions.

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

Annexe 8 : Esquisse d'un train du LAR



Le service du LAR emploiera 18 unités multiples diesel à haute vitesse (DMU) dans des trains de trois DMU. Ces unités devraient être livrées en 2014. Bien qu'ils soient encore en cours de conception et ne seront 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.

En tenant compte de la marque et de l'engagement élevés à offrir un service à la clientèle supérieur, et du fait que le véhicule est conçu à la base, le LAR respectera ou dépassera les normes d'accessibilité pour fournir un niveau élevé de commodité.

3.4 PRESTO

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

Le système de règlement PRESTO sert de service central qui fournit des systèmes de gestion de l'information et des tarifs électroniques, et améliore le service à la clientèle tout en permettant la perception des titres de

transport et l'exploitation efficace des organismes de transport en commun de l'Ontario.

Annexe 9 : Carte PRESTO à un tourniquet de la TTC



L'unité 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* à l'atteinte de l'objectif du plan qui vise à mettre en place « un système intégré de tarification des transports en commun ». Il est présentement utilisé dans les systèmes de transport en commun de l'ensemble de la RGTH, y compris dans 14 stations de la TTC, et sera déployé à Ottawa auprès des usagers d'OC Transpo au début de 2013.

Depuis son commencement en 2010, environ 250 000 cartes PRESTO ont été émises. Le déploiement à l'OC Transpo devrait ajouter 200 000 cartes additionnelles au printemps 2013. D'ici 2016, lorsque PRESTO sera entièrement déployé à Ottawa et sur le réseau de la TTC, on prévoit que le nombre de cartes dépassera 2 millions. Depuis janvier 2012, environ 2 millions de trajets avec PRESTO sont effectués chaque mois.

4. 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 de l'expertise et de l'expérience dans le transport accessible et provenant de partout dans la région. Les membres comprennent des usagers et des fournisseurs de services de transport en commun 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 aux handicaps divers 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 et 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 commenter sur eux. 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.

Comité interne de coordination pour l'accessibilité de Metrolinx

Le comité interne de coordination pour l'accessibilité de Metrolinx surveille l'élaboration de mesures d'amélioration de l'accessibilité des installations et des services et d'un plan d'accessibilité annuel. Ce comité comprend des représentants des personnels des divers unités/services de Metrolinx.

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

À mesure que Metrolinx réexamine la structure de gouvernance générale, des nouveaux comités internes sont créés pour surveiller les initiatives d'accessibilité, notamment un comité de surveillance des directeurs et les groupes qui y sont associés. Les groupes de travail comprennent des représentants des personnels et fourniront des conseils d'experts et favoriseront une approche à l'accessibilité dans toutes les unités de Metrolinx (GO, PRESTO et LAR) dans les domaines suivants :

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

Le comité de gestion de l'expérience client et l'équipe de la haute direction de Metrolinx assurent une supervision générale des initiatives d'accessibilité de Metrolinx.

Portée

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 d'obtenir des commentaires sur le document du plan d'accessibilité pluriannuel. Les réunions ont eu lieu dans les parties ouest (Oakville), nord (Richmond Hill), sud (Toronto) et est (Pickering) de la RGTH.

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.

5. Diagramme de responsabilités internes de Metrolinx relatives à la LAPHO

La LAPHO a été adoptée en 2005. La Norme 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 clauses individuelles du règlement entrent en vigueur à des dates précises entre le 1^{er} janvier 2010 et le 1^{er} janvier 2021. Plusieurs des clauses du règlement s'appliquent à plus d'une unité d'exploitation de Metrolinx et devront être examinées dans le cadre des processus parallèles de conception de chacune.

Afin de clarifier l'applicabilité des clauses du règlement lié à la LAPHO à chacune des unités d'exploitation de Metrolinx, le diagramme suivant résume les clauses réglementaires qui doivent être abordées par chacune des unités d'exploitation de Metrolinx, et les numéros de page des références de ce rapport pour fournir plus d'information sur chacune.

Annexe 10 : Responsabilités internes de Metrolinx relatives à la LAPHO

Numéro de la clause du règlement	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Exigence organisationnelle	Exigences de GO, du LAR, du service de transport en commun rapide	Exigence de PRESTO	N° de la page dans ce rapport
NORME D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE						
3	Établissement de politiques, pratiques et procédures	1 ^{er} janvier 2010	Organisationnelle			22
4	Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2010		Service		22
5	Avis de perturbations temporaires	1 ^{er} janvier 2010		Service	PRESTO	22
6	Formation du personnel, etc.	1 ^{er} janvier 2010	Organisationnelle			22
7	Processus de rétroaction pour les fournisseurs de biens ou de services	1 ^{er} janvier 2010	Organisationnelle			22
8	Avis de disponibilité des documents	1 ^{er} janvier 2010	Organisationnelle			22
9	Format des documents	1 ^{er} janvier	Organisationnelle	Service	PRESTO	22

		2010	e			
NORME D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉE						
3	Établissement de politiques en matière d'accessibilité	1 ^{er} janvier 2013	Organisationnelle			23
4	Plans d'accessibilité	1 ^{er} janvier 2013	Organisationnelle			23
5	Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations	1 ^{er} janvier 2013	Organisationnelle			24
6	Kiosques en libre-service	1 ^{er} janvier 2014		Service	PRESTO	24
7	Formation	1 ^{er} janvier 2014	Organisationnelle			28
11	Processus de rétroaction	1 ^{er} janvier 2014	Organisationnelle		PRESTO	28
12	Formats accessibles et aides à la communication	1 ^{er} janvier 2015	Organisationnelle		PRESTO	30
13	Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique	1 ^{er} janvier 2012				32
14	Sites et contenus Web accessibles :					
	- nouveau contenu	1 ^{er} janvier 2014	Organisationnelle	Service	PRESTO	33
	- contenu existant	1 ^{er} janvier 2021	Organisationnelle	Service	PRESTO	33

21	Calendrier	1 ^{er} janvier 2014	Organis ationnell e			35
22	Recrutement, dispositions générales	1 ^{er} janvier 2014	Organis ationnell e			35
23	Recrutement, processus d'évaluation ou de sélection	1 ^{er} janvier 2014	Organis ationnell e			35
24	Avis aux candidats retenus	1 ^{er} janvier 2014	Organis ationnell e			36
25	Renseignements sur les mesures de soutien	1 ^{er} janvier 2014	Organis ationnell e			36
26	Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	1 ^{er} janvier 2014	Organis ationnell e			36
27	Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail	1 ^{er} janvier 2012	Organis ationnell e			36
28	Plans d'adaptation individualisés et documentés	1 ^{er} janvier 2014	Organis ationnell e			37
29	Processus de retour au travail	1 ^{er} janvier 2014	Organis ationnell e			37
30	Gestion du rendement	1 ^{er} janvier 2014	Organis ationnell e			37
31	Perfectionnement et avancement professionnels	1 ^{er} janvier 2014	Organis ationnell e			37
32	Réaffectation	1 ^{er}	Organis			38

		janvier 2014	ationnell e			
34	Disponibilité des renseignements sur l'équipement d'accessibilité, etc.	1 ^{er} janvier 2012		Service	PREST O	38
35	Panne de l'équipement d'accessibilité	1 ^{er} juillet 2011		Service		39
36	Formation dans le domaine de l'accessibilité	1 ^{er} janvier 2014	Organis ationnell e			40
37	Politiques en matière de protection civile et d'intervention d'urgence	1 ^{er} janvier 2012		Service		41
38	Tarifs, personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2014		Service	PREST O	42
39	Disposition transitoire : contrats existants	1 ^{er} juillet 2011		Service		42
40	Disposition transitoire : véhicules existants	1 ^{er} juillet 2011		Service		43
41	Plans d'accessibilité, services de transport classique	1 ^{er} janvier 2013	Organis ationnell e			44
43	Plans d'accessibilité, services de transport classique et adapté	1 ^{er} janvier 2013	Organis ationnell e			44

44	Responsabilités générales	1 ^{er} janvier 2012		Service		45
45	Moyen de transport de remplacement accessible	1 ^{er} janvier 2013		Service		46
46	Tarifs	1 ^{er} juillet 2011		Service		48
47	Arrêts des transports en commun	1 ^{er} janvier 2012		Service		48
48	Rangement des aides à la mobilité, etc.	1 ^{er} juillet 2011		Service		49
49	Sièges de courtoisie	1 ^{er} janvier 2012		Service		50
50	Perturbations du service	1 ^{er} janvier 2013		Service		52
51	Annonces avant la montée des passagers :	1 ^{er} juillet 2011		Service		52
	- verbales					
	- électroniques	1 ^{er} janvier 2017		Service		52
52	Annonces à bord :	1 ^{er} juillet 2011		Service		53
	- verbales					
	- électroniques	1 ^{er} janvier 2017		Service		53
53	Exigences relatives aux barres d'appui, etc.	1 ^{er} janvier 2013		Service		54

54	Planchers et surfaces revêtues de moquette	1 ^{er} janvier 2013		Service		54
55	Espaces réservés aux aides à la mobilité	1 ^{er} janvier 2013		Service		55
56	Dispositifs de demande d'arrêt et d'intervention d'urgence	1 ^{er} janvier 2013		Service		58
57	Dispositifs lumineux	1 ^{er} janvier 2013		Service		59
58	Signalisation	1 ^{er} janvier 2013		Service		60
59	Dispositifs de levage, etc.	1 ^{er} janvier 2013		Service		60
60	Marches	1 ^{er} janvier 2013		Service		63
61	Signaux visuels et sonores	1 ^{er} janvier 2013		Service		63
62	Accessibilité, voitures ferroviaires	1 ^{er} janvier 2013		Service		64

6. Diagramme de l'état des initiatives d'accessibilité de Metrolinx

Le diagramme suivant dans cette section du rapport dresse une liste complète des règlements 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* de la LAPHO.

L'état de la conformité de chaque initiative réglementaire est fourni dans le diagramme, ainsi que sa date de conformité réglementaire. Une référence des pages est également fournie pour indiquer à quel endroit, dans chaque section de ce document (section 7), se trouve une explication détaillée de chaque initiative.

Il est nécessaire que la conformité dans toutes les diverses unités d'exploitation de Metrolinx soit assurée afin que Metrolinx soit jugée conforme dans son ensemble pour toute exigence réglementaire particulière.

Annexe 11 : État de la conformité des clauses du règlement de la LAPHO

Numéro de la clause du règlement	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	État de la conformité réglementaire de Metrolinx	N° de la page dans ce rapport
RÈGLEMENT SUR LA NORME D'ACCESSIBILITÉ POUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE				
3	Établissement de politiques, pratiques et procédures	1 ^{er} janvier 2010	Exigences satisfaites	22
4	Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2010	Exigences satisfaites	22
5	Avis de perturbations temporaires	1 ^{er} janvier 2010	Exigences satisfaites	22
6	Formation du personnel, etc.	1 ^{er} janvier 2010	Exigences satisfaites	22
7	Processus de rétroaction pour les fournisseurs de biens ou de services	1 ^{er} janvier 2010	Exigences satisfaites	22

8	Avis de disponibilité des documents	1 ^{er} janvier 2010	Exigences satisfaites	22
9	Format des documents	1 ^{er} janvier 2010	Exigences satisfaites	22
RÈGLEMENT SUR LA NORME D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉE				
> Partie I Dispositions générales				
3	Établissement de politiques en matière d'accessibilité	1 ^{er} janvier 2013	En cours	23
4	Plans d'accessibilité	1 ^{er} janvier 2013	En cours	24
5	Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations	1 ^{er} janvier 2013	En cours	24
6	Kiosques en libre-service	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	24
7	Formation	1 ^{er} janvier 2014	En cours	28
> Partie II Norme d'accessibilité de l'information et des communications				
11	Processus de rétroaction	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	28
12	Formats accessibles et aides à la communication	1 ^{er} janvier 2015	En cours	30
13	Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique	1 ^{er} janvier 2012	Exigences satisfaites	32
14	Sites et contenus Web accessibles :	1 ^{er} janvier 2014	En cours	33
	- nouveau contenu	1 ^{er}	En cours	33

	- contenu existant	janvier 2021		
> Partie III Normes d'accessibilité à l'emploi				
21	Calendrier	1 ^{er} janvier 2014	En cours	35
22	Recrutement, dispositions générales	1 ^{er} janvier 2014	En cours	35
23	Recrutement, processus d'évaluation ou de sélection	1 ^{er} janvier 2014	En cours	35
24	Avis aux candidats retenus	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	36
25	Renseignements sur les mesures de soutien	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	36
26	Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	1 ^{er} janvier 2014	En cours	36
27	Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail	1 ^{er} janvier 2012	Exigences satisfaites	36
28	Plans d'adaptation individualisés et documentés	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	37
29	Processus de retour au travail	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	37
30	Gestion du rendement	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	37
31	Perfectionnement et avancement professionnels	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	37
32	Réaffectation	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	38

> Partie IV Normes d'accessibilité pour le transport				
34	Disponibilité des renseignements sur l'équipement d'accessibilité, etc.	1 ^{er} janvier 2012	Exigences satisfaites	38
35	Panne de l'équipement d'accessibilité	1 ^{er} juillet 2011	Exigences satisfaites	39
36	Formation dans le domaine de l'accessibilité	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	40
37	Politiques en matière de protection civile et d'intervention d'urgence	1 ^{er} janvier 2012	Exigences satisfaites	41
38	Tarifs, personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2014	Exigences satisfaites	42
39	Disposition transitoire : contrats existants	1 ^{er} juillet 2011	Exigences satisfaites	42
40	Disposition transitoire : véhicules existants	1 ^{er} juillet 2011	Exigences satisfaites	43
41	Plans d'accessibilité, services de transport classique	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	44
43	Plans d'accessibilité, services de transport classique et adapté	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	44
44	Responsabilités générales	1 ^{er} janvier 2012	Exigences satisfaites	45
45	Moyen de transport de remplacement accessible	1 ^{er} janvier 2013	En cours	46
46	Tarifs	1 ^{er} juillet 2011	Exigences satisfaites	48
47	Arrêts des transports en commun	1 ^{er} janvier 2012	En cours	48
48	Rangement des aides à la mobilité, etc.	1 ^{er} juillet 2011	Exigences satisfaites	49
49	Sièges de courtoisie	1 ^{er}	Exigences	50

		janvier 2012	satisfaites	
50	Perturbations du service	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	52
51	Annonces avant la montée des passagers :	1 ^{er} juillet 2011	Exigences satisfaites	52
	- verbales			
	- électroniques	1 ^{er} janvier 2017	En cours	52
52	Annonces à bord :	1 ^{er} juillet 2011	Exigences satisfaites	53
	- verbales			
	- électroniques	1 ^{er} janvier 2017	En cours	53
53	Exigences relatives aux barres d'appui, etc.	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	54
54	Planchers et surfaces revêtues de moquette	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	54
55	Espaces réservés aux aides à la mobilité	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	55
56	Dispositifs de demande d'arrêt et d'intervention d'urgence	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	58
57	Dispositifs lumineux	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	59
58	Signalisation	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	60
59	Dispositifs de levage, etc.	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	60

60	Marches	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	63
61	Signaux visuels et sonores	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	63
62	Accessibilité, voitures ferroviaires	1 ^{er} janvier 2013	Exigences satisfaites	64

7. 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 6 du rapport.

7.1 Règlement des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

7.1.1 Clauses 3, 4, 5, 6, 7, 8 et 9

Le règlement des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* de la LAPHO établit le secteur public désigné et 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 toute personne qui traite avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte de l'organisation.

- Les organisations doivent établir un processus de rétroaction leur permettant de recevoir les observations des intéressés au sujet de la façon dont elles fournissent leurs biens 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 en conformité avec le règlement des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* est publiée sur le site Web de GO Transit au <http://www.gotransit.com/public/en/aboutus/accessibleCSpolicy.aspx>.

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

7.2 Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées

7.2.1 Partie I Dispositions générales

Les dates de conformité des diverses clauses du règlement des Normes d'accessibilité intégrées varient selon la clause 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 catégorisé comme étant une « grande organisation désignée du secteur public » pour les besoins de ce règlement.

Clause 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 : Afin de satisfaire cette exigence, l'organisation s'engage à élaborer les politiques appropriées d'ici le 1^{er} janvier 2013.

Clause 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 remplira ses obligations par le biais de la production et la publication de son plan d'accessibilité pluriannuel et de ses consultations avec des personnes handicapées pendant le processus de compilation et de rédaction des plans.

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 de Halton, York, Durham et la Ville de Toronto afin de les répartir dans la RGTH pour accommoder les participants.

Clause 5 - Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations

Exigence : Que Metrolinx incorpore les critères et les caractéristiques 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 s'engage à mettre les politiques et les procédures appropriées en place pour respecter l'échéance de conformité du 1^{er} janvier 2013. L'organisation s'inspirera des pratiques établies par le gouvernement de l'Ontario, qui a été obligé de se conformer à ces exigences dès le 1^{er} janvier 2012.

Clause 6 - Kiosques en libre-service

Exigence : Que Metrolinx incorpore des caractéristiques d'accessibilité dans la conception, l'obtention ou l'acquisition de kiosques en 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 unité d'exploitation soient conçus en tenant compte de l'accessibilité.

Distributeurs automatiques de billets de GO Transit

En 2010, Metrolinx a approuvé et installé 120 nouveaux distributeurs automatiques de billets. 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 distributeurs automatiques de billets et de fournir des commentaires précieux sur la conception. Les distributeurs automatiques de billets seront mis en œuvre une fois que les essais à l'interne auront été réussis avec succès. La plupart de ces nouveaux distributeurs automatiques de billets 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.

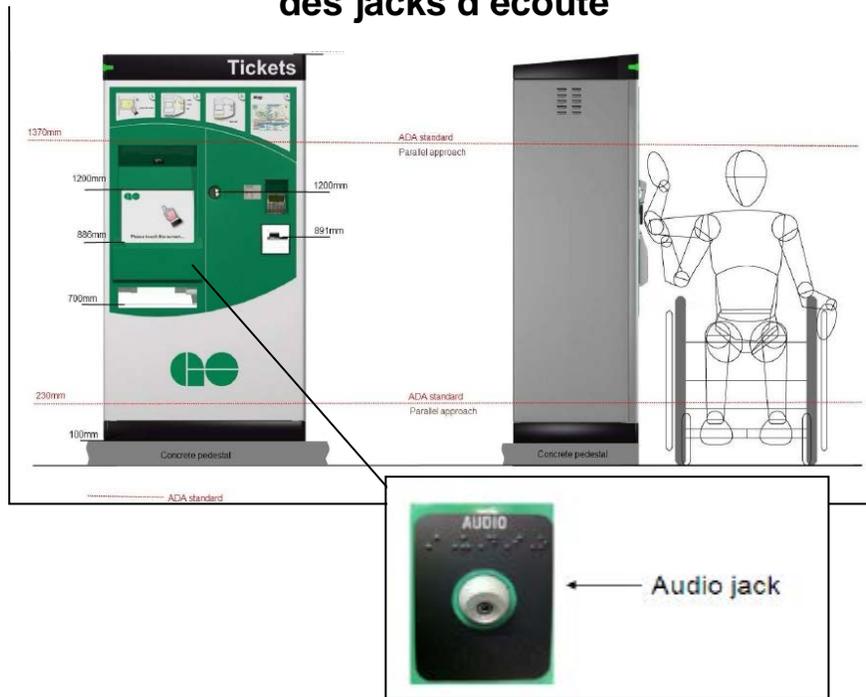
Ces appareils seront aussi équipés de quelques-unes des caractéristiques d'accessibilité les plus complètes qui soient disponibles dans l'industrie, y compris les suivantes :

- 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 train et en autobus 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 l'Association canadienne de normalisation (CSA) relatives à la hauteur optimale.

Annexe 12 : Accessibilité des distributeurs automatiques de billets de GO et emplacement des jacks d'écoute



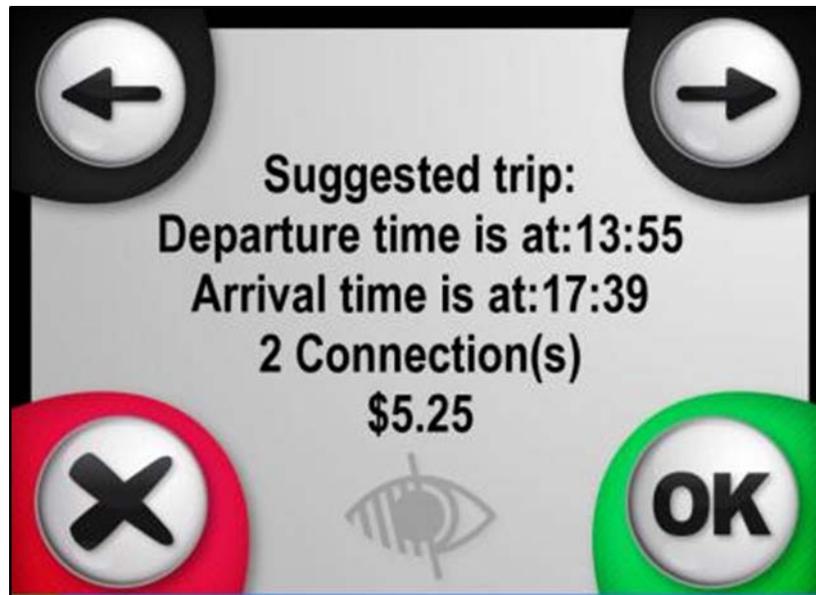
L'écran d'accueil du distributeur illustré ci-dessous est doté d'un bouton de basse vision situé dans le coin inférieur droit mentionné dans les directives fournies dans le jack d'écoute.

Annexe 13 : Écran d'accueil du distributeur de GO doté d'un bouton de sélection de basse vision



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

Annexe 14 : Écran du distributeur doté de la navigation tactile aux quatre coins



Kiosque en libre-service du LAR

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

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

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

Équipement libre-service de PRESTO

Équipement pour le paiement tarifaire 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 et la fonctionnalité de la prochaine génération de PRESTO devraient être en place dans la RGTH en 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 en libre-service de PRESTO

Le kiosque en libre-service de PRESTO est un appareil utilisé comme « modèle de démonstration » afin d'inviter les usagers à fournir leurs commentaires et de guider la conception des futurs kiosques en libre-service 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 caractéristiques d'accessibilité du kiosque afin de veiller à ce que l'appareil remplisse les normes de la LAPHO et offre un service accessible, équivalent et pratique aux personnes handicapées. L'évaluation des kiosques en 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 en 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.

« *Modèle de démonstration* » 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 et de payer pour le transport en commun comme alternative à 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. Une poignée de gares de 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 à l'été 2012.

Clause 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 sur les exigences des Normes d'accessibilité intégrées et sur le *Code des droits de la personne* qui 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 une formation obligatoire sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de la LAPHO à tous ses nouveaux employés et les registres sont tenus.

7.2.2 Partie II Norme d'accessibilité de l'information et des communications

Clause 11 - Processus de rétroaction

Exigence : Que Metrolinx doit s'assurer que ses processus de réception des observations et de réponse à ceux-ci soient 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 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 : de bâtir des meilleures installations à rendre les gares accessibles et de fournir des communications opportunes à 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 de 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.

Annexe 15 : 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.

Lien air-rail

Une fois lancé, le LAR aura mis un processus en place semblable à celui de GO Transit qui pourra recevoir les commentaires fournis par des personnes handicapées et leur 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 du LAR ne sera en service qu'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.

Clause 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 : Bien que toute l'information ne soit pas présentement disponible sur demande dans plusieurs formats accessibles (les fichiers PDF, par exemple, ne sont pas toujours conviviaux pour les lecteurs d'écran), Metrolinx s'engage à mettre cette capacité en place afin d'être conforme à l'exigence d'ici l'échéance. Cet engagement inclut l'approvisionnement en renseignements qui sont présentement disponibles sous forme de fichiers PDF seulement, comme des cartes et des calendriers, dans plusieurs formats accessibles sur demande.

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.

Annexe 16 : Panneau d'affichage PINS à la gare Union

Time	GO Line	Track/Pltfrm	Remarks	Stopping at
12:50	Milton/Miss	23	Proceed to Bus	Milton Stn - Milton.
12:50	Richmond Hill	25	Proceed to Bus	Oriole - Old Cummer.
13:00	Georgetown	-	Wait for Train Info.	Etobicoke North - Malton -
13:00	Hamilton QEW	-	Bus Terminal	Hamilton Exp..
13:00	Milton/Miss	-	Bus Terminal	Square One.
13:10	Stouffville	-	Bus Terminal	Markham - Mt. Joy -
13:10	Milton/Miss	-	Bus Terminal	Meadowvale Stn.
13:10	Newmkt/Barrie	-	Bus Terminal	East Gwillimbury - Barrie 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	Milton Stn - Milton.
13:30	Newmkt/Barrie	-	Bus Terminal	Newmarket Stn - Newmarket Term.
13:30	Hamilton QEW	-	Bus Terminal	Hamilton Exp..

12:46

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 de Pickering, d'Aldershot et de 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

audibles sur l'état du service ferroviaire pour les clients ayant une déficience auditive.

Annexe 17 : Affichage de l'état du service ferroviaire par le biais de la signalisation électronique

		 Burlington		15:55	
All trains are operating on time.					
Destination	Scheduled Prévu	Stopping at Arrêt à	Track Quai	Expected Attendu	
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.					

Envoi assisté par ordinateur/position automatique (EAO/PAV)

Le système EAO/PAV 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 le printemps 2014).

Lien air-rail

Lors de son lancement en 2015, l'équipe du LAR assurera la conformité à cette exigence.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Étant donné que la première ligne du LAR ne sera en service qu'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 élaboré 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 pamphlet seront mis à jour d'ici 2014, comprendront des nouvelles informations et tiendront compte des fonctions d'accessibilité actuelles et des nouvelles normes sur les marques d'entreprise. Ils seront disponibles dans divers formats accessibles.

Annexe 18 : Guide d'utilisateur sur l'accessibilité



Clause 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 les met 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.

Lien air-rail

Une fois lancé en 2015, l'équipe du LAR assurera la conformité à cette exigence.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Puisque la première ligne du LAR ne sera en service qu'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.

Clause 14 - Sites et contenus Web accessibles

Exigence : Que Metrolinx doive éventuellement rendre ses sites Web conformes aux lignes directrices sur l'accessibilité des contenus Web (WCAG) du World Wide Web Consortium, version 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 au WCAG, version 2.0, niveau A)

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

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 sont conformes au WCAG, version 2.0, niveau AA (qui est meilleur que le niveau A requis). En ce qui

concerne les pages Web sur l'héritage, l'objectif est d'assurer la pleine conformité d'ici 2013 (avant la date de conformité de 2021).

Les exigences de conformité au WCAG, version 2.0, niveau AA ont été incorporées dans les directives sur la création du contenu Web de Metrolinx et 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 au WCAG, version 2.0, niveau AA.

- 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 la fin de 2012)
- Site Web du Lien air-rail (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 dans les normes du WCAG, version 2.0, niveau AA.

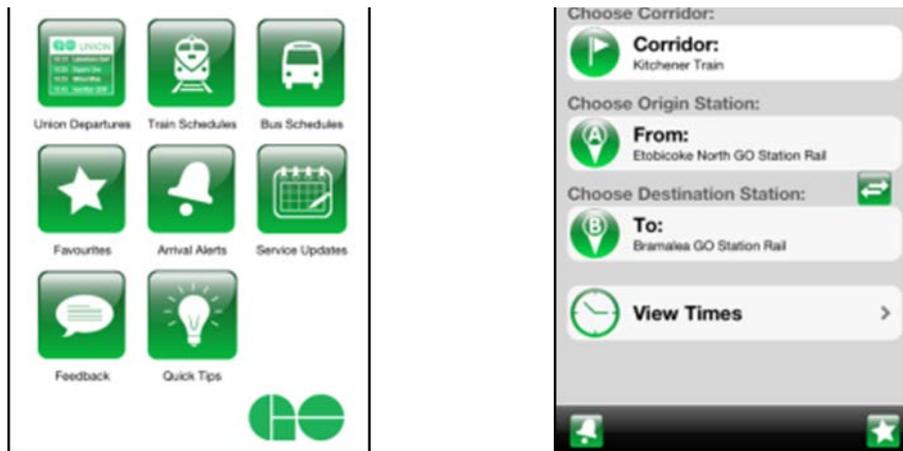
- Site Web mobile de GO Transit (lancement prévu à la fin de 2012)
- Application mobile de GO Transit

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 pour 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 mis à jour pour offrir un meilleur contraste, un nouvel icône de mise à jour du service avec des liens à une page mobile, un icône amélioré de conseils pratiques, des nouveaux boutons pour activer ou désactiver les filtres des gares et une police de caractère agrandie.

Annexe 19 : 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 ».

Lien air-rail

Lorsque le service du LAR sera lancé, il aura son propre site Web qui sera conforme aux normes du WCAG, version 2.0, niveau AA.

Mise en œuvre du transport en commun rapide

Puisque la première ligne du LAR ne sera en service qu'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

L'unité d'exploitation PRESTO est présentement en partie conforme aux exigences du WCAG, version 2.0, niveau AA, et le sera pleinement d'ici la fin de 2012. PRESTO recherche le plus haut niveau de conformité pour son site Web d'ici 2014, et son site Web comprend présentement une section sur l'accessibilité avec des vidéos sur l'American Sign Language.

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

7.2.3 Partie III Normes d'accessibilité à 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.

Clause 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.

Clause 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.

Clause 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 sont disponibles 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.

Clause 24 - Avis aux candidats retenus

Exigence : La clause 24 du règlement des 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.

Clause 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.

Clause 26 - Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

Exigence : La clause 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 bien avant la date de conformité. Certaines zones de contenu que Metrolinx s'efforce toujours de rendre plus accessibles 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).

Clause 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.

Clause 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.

Clause 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.

Clause 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.

Clause 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.

Clause 32 - Réaffectation

Exigence : Que Metrolinx, si elle effectue la réaffectation des employés comme alternative à 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.

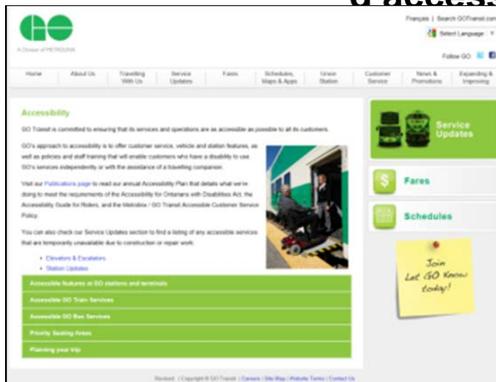
7.2.4 Partie IV Normes d'accessibilité pour le transport

Clause 34 - Disponibilité des renseignements sur l'équipement d'accessibilité, etc.

Exigence : La clause 34 du règlement des 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

Annexe 20 : Page Web de GO sur l'équipement d'accessibilité



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

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.

Lien air-rail

Une fois lancé, le site Web du LAR 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 la fin de 2012.

Annexe 21 : Page Web des vidéos sur le LAR et PRESTO



D'autres formats accessibles sont aussi disponibles sur demande.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Puisque la première ligne du LAR ne sera en service qu'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.

Clause 35 - Panne de l'équipement d'accessibilité

Exigence : Que si l'équipement d'accessibilité défaillant sur un véhicule et le service équivalent ne peuvent pas être fournis, 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 brisé. 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.

Lien air-rail

Une fois lancé en 2015, le LAR 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 du LAR ne sera en service qu'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.

Clause 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, son personnel responsable de l'application des règlements, 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 plates-formes élévatrices 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.

LAR

Les services du LAR 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 du LAR ne sera en service qu'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.

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

Exigence : La clause 37 du règlement des 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, tels que demandés.

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 tels que demandés.

Annexe 22 : Information d'urgence à bord des véhicules de GO Transit



Lien air-rail

Lorsque le LAR 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 du LAR ne sera en service qu'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.

Clause 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 : Metrolinx est déjà conforme 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.

Lien air-rail

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le LAR 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 du LAR ne sera en service qu'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, collabore avec ses organismes de transport en commun partenaires pour s'assurer que le système de paiement électronique appuie le paiement des titres par les gens qui voyagent avec une personne de soutien d'ici la date de conformité de janvier 2014.

Clause 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 clauses 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.

Clause 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 satisfassent aux normes d'accessibilité des clauses 53 à 62. Par la suite, si Metrolinx modifie une portion d'un véhicule qui s'applique à ces clauses, 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 clauses 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 414 autocars à un niveau équipés de plate-forme élévatrice (36 ont été ajoutés en 2012) et 22 autobus surbaissés à deux niveaux.

Annexe 23 : Autocar et autobus à deux niveaux de GO Transit



Les autobus surbaissés à deux niveaux 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 hautes 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 deux niveaux seront achetés puisqu'ils fourniront une portion croissante du service dans la mesure du possible au cours des prochaines années.

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

Annexe 24 : Autobus à deux niveaux dans le parc d'autobus de GO Transit

Année	Autocars accessibles (équipés de plate-forme élévatrice)	Autobus surbaissés accessibles à deux niveaux (équipés d'une rampe)	Total	Pourcentage du parc qui compte des autobus à deux niveaux
2012 (depuis juillet)	414 (96 avec plate-forme élévatrice Braun et 318 avec plate-forme élévatrice Ricon)	22	436	5 %
2013	20	25	441	11 %
2014	0	25	466	15 %
2015	0	25	491	20 %

Clause 41 - Plans d'accessibilité, services de transport classique

Exigence : Que Metrolinx identifie le processus de gestion, d'évaluation et de prise de mesures relatif aux commentaires des usagers dans son plan d'accessibilité. Elle doit également organiser au moins une assemblée publique qui implique des personnes handicapées pour s'assurer qu'elles aient 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 la section de ce plan portant sur la clause 4 (Plans d'accessibilité) et la clause 11 (Processus de rétroaction), Metrolinx est déjà conforme à ces exigences.

En plus de consulter 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 de Halton, York, Durham et la Ville de Toronto. Les suggestions fournies dans les commentaires lors de ces assemblées publiques seront résumées et incluses dans le plan d'accessibilité pluriannuel de Metrolinx qui sera publié à la fin de 2012.

Clause 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 aux Alertes Sur le pouce avec 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 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.

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.

Lien air-rail

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le LAR 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 de Toronto.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Puisque la première ligne du LAR ne sera en service qu'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.

Clause 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.

Annexe 25 : Rampe de train GO utilisée



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

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

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.

Lien air-rail

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le LAR 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 LAR sera conforme à cette exigence.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

La ligne du LAR 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 LAR sera conforme à cette exigence.

Clause 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 juridictions où un fournisseur de service de transport adapté exploite déjà des services.

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

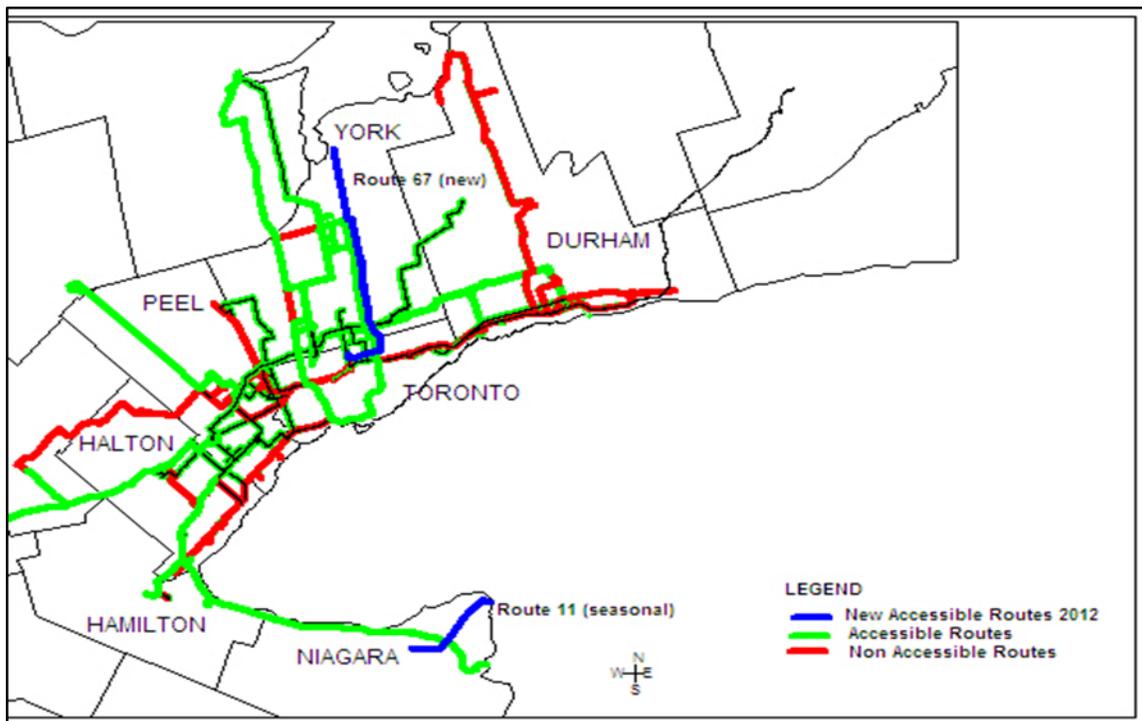
Commentaire sur l'état de la conformité : Le service ferroviaire GO de Metrolinx est conforme et le service d'autobus de GO continue de réaliser des progrès afin d'être conforme à cette exigence.

GO Transit

GO Transit fournit un service accessible dans la mesure du possible sur l'ensemble de son réseau ferroviaire et la majorité des parcours d'autobus. Toutefois, des parcours d'autobus ne sont toujours pas désignés accessibles parce qu'ils desservent des terminus majeurs qui ne sont pas accessibles ou prévoient des croisements pratiques de trains.

GO Transit exploite un total de 47 parcours d'autobus (nombre variant

Annexe 26 : Accessibilité des parcours d'autobus de GO Transit



légèrement selon la saison). Parmi ces parcours, 66 % (ou 31 parcours) sont identifiés accessibles comme l'illustre la carte ci-dessous.

Parcours d'autobus au croisement des trains

Les services d'autobus qui offrent des correspondances avec les trains doivent les fournir de façon rapide et pratique. La plate-forme élévatrice pour fauteuils roulants en service sur les autocars de GO Transit requiert généralement 15 minutes pour l'embarquement et 10 minutes pour le débarquement d'un passager utilisant un AMR. Pour que les autobus de GO assurent la correspondance avec les services de trains et fournissent un service accessible, ils doivent arriver 25 minutes avant le départ des trains pour allouer suffisamment de temps à un passager utilisant un AMR pour embarquer dans l'autobus ou en débarquer et faire la correspondance avec le train. Pour conserver leur attrait, certains services populaires de croisement de trains qui fournissent des correspondances pratiques au

croisement des trains (7 minutes) n'ont pas été modifiés pour fournir un service accessible.

Des travaux ont été entrepris pour identifier des moyens d'étendre le service accessible tout en conservant des correspondances pratiques vers les trains et à partir des trains. Chaque service de croisement de trains qui n'est pas présentement accessible fait l'objet d'un examen pour identifier la meilleure approche vers une accessibilité future dans le cadre d'un plan visant à fournir dans le futur un service d'autobus accessible dans l'ensemble du réseau. Les autobus à deux niveaux du parc d'autobus de GO procurent des temps d'embarquement légèrement plus rapides et donnent du temps aux passagers qui utilisent des AMR puisqu'ils sont dotés d'un plancher surbaissé et utilisent des rampes accessibles qui sont déployées à la porte avant plutôt que des plates-formes élévatrices pour fauteuils roulants. Bien que la capacité de 80 sièges fournie par les autobus à deux niveaux de GO Transit soit appropriée, elle procure un moyen d'augmenter le nombre de services d'autobus accessibles. Ce moyen ainsi que d'autres seront pris en considération pendant l'examen des autres parcours.

Terminus d'autobus inaccessibles

Plusieurs terminus d'autobus utilisés par des nombreux parcours d'autobus de GO et usagers ne sont pas accessibles. Étant donné que ces emplacements sont utilisés par la plupart des usagers pour certains services, ces parcours ne sont pas considérés accessibles. La rénovation de ces terminus est compliquée par le fait que GO Transit les dessert comme locataire et ne possède pas l'installation. Toutefois, comme il a été mentionné ailleurs dans ce plan d'accessibilité, des travaux sont en cours afin de rendre le terminus de York Mills accessible d'ici l'automne 2012 et celui de Yorkdale d'ici la fin de 2013, et de déménager les activités du Scarborough Town Centre vers un terminus accessible temporaire en 2014. Les parcours qui desservent ces terminaux deviendront accessibles aux dates mentionnées.

Il y aura quatre nouveaux parcours d'autobus accessibles à la fin de 2012. Il s'agit des parcours existants 30 et 51 et des nouveaux parcours 67 et 11. GO Transit met tout en œuvre pour atteindre l'objectif de rendre tous les parcours d'autobus de GO accessibles d'ici le printemps 2015, avant les

Jeux panaméricains Jeux panaméricains et parapanaméricains de Toronto en juillet 2015.

Lien air-rail

Le LAR fournira aussi un service accessible dès le commencement de ses opérations en 2015. Le service Wheel Trans est aussi disponible entre tous les emplacements desservis par le LAR.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Les lignes du TLR fourniront un service accessible dès qu'il sera lancé en 2020.

Clause 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.

Lien air-rail

Lorsqu'il sera lancé en 2015, Le LAR 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.

Clause 47 - Arrêts des transports en commun

Exigence : Que Metrolinx s'assure que les personnes handicapées sont capables d'embarquer ou de débarquer des autobus et des tramways à l'endroit sécuritaire le plus près 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 d'autobus et les services ferroviaires de Metrolinx sont conformes à cette exigence. Les services d'autobus de GO déploient toujours des efforts en vue de se conformer à cette exigence.

GO Transit

Si une gare de trains de GO n'est pas accessible, l'endroit sécuritaire le plus près est la gare de trains accessible de GO la plus proche.

Plusieurs arrêts d'autobus de GO Transit (surtout ceux qui se trouvent dans un milieu rural) ne sont pas accessibles pour les plates-formes élévatrices des autocars de GO. Il n'est pas facile de résoudre ce problème à cause du fait que la grande majorité des arrêts appartiennent à des municipalités et pas à Metrolinx. GO Transit prépare un plan pour collaborer avec des tiers propriétaires et trouver une solution pour les autres arrêts inaccessibles, notamment établir des priorités pour l'assainissement afin de répondre aux besoins des clients le plus rapidement possible.

En attendant, les clients sont tenus au courant de l'information relative aux parcours accessibles et perturbations temporaires afin qu'ils puissent planifier leur itinéraire plus efficacement. Les chauffeurs d'autobus de GO Transit négocient d'autres arrêts avec les clients au cas par cas lorsqu'un arrêt accessible n'est pas disponible. Il n'est pas commode ni sécuritaire d'offrir un service accessible aux endroits où il n'y a pas d'infrastructure appropriée (p. ex. : trottoirs, plates-formes d'autobus aux dimensions adéquates, arrêt accessible correspondant en direction opposée, etc.). Par conséquent, il peut y avoir des situations où un client ne peut pas embarquer dans un autobus ou en débarquer à la destination désirée.

Lien air-rail

Le LAR s'arrête aux gares particulières avec embarquement à niveau. Les autres arrêts ne seront pas requis ou disponibles et cette clause 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 disponible, l'arrêt sécuritaire le plus près sera la gare ou l'arrêt adjacent.

Clause 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 additionnel). S'il est impossible de ranger les dispositifs dans le compartiment 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 passagers ou à bagages.

Lien air-rail

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le LAR sera conforme à cette exigence puisqu'elle est considérée dans la conception des véhicules qui seront

utilisés pour le service du LAR. Chaque DMU sera doté de deux aires désignées pour les passagers qui utilisent des AMR. Des sièges à proximité permettront aux passagers de les utiliser s'ils le désirent.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Chaque véhicule comprendra 4 emplacements désignés pour les passagers qui utilisent des AMR.

Clause 49 - Sièges de courtoisie

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 de déficience doivent les libérer et les offrir 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. Tel que mentionné sur son site Web, GO Transit a placé des 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 aient 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 deux niveaux. 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

Les passagers sont rappelés par le biais de campagnes de communication périodiques de respecter les sièges prioritaires et de courtoisie et de les libérer pour les personnes qui en ont besoin.

Annexe 27 : Panneaux pour les sièges prioritaires et 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.

Annexe 28 : Identification de sièges prioritaires à bord des autobus de GO



Lien air-rail

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le LAR 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.

Clause 50 - Perturbations du service

Exigence : Que, lorsqu'un parcours ou un service prévus sont temporairement modifiés 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 puissent se rendre à leur destination. De plus, ces moyens de transport doivent être communiqués de manière à tenir compte des handicaps 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 alternatives en utilisant plusieurs moyens, y compris les distributions de courriels, sur ses sites Web et les médias grand public et offre de l'information dans des formats accessibles sur demande.

Lien air-rail

Si le LAR en tant que 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 LAR ne sera en service qu'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.

Clause 51 - Annonces avant la montée des passagers

Exigence : La clause 51 du règlement des 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 la clause 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 avant la montée des passagers sont incluses dans l'étendue du système EAO/PAV mentionné dans la discussion relative à la clause 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 sur le prochain arrêt à bord de tous les autobus (d'ici le printemps 2014), ainsi que de l'information audio/visuelle sur le prochain arrêt à bord de tous les trains (d'ici l'automne 2014).

Lien air-rail

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le LAR sera conforme aux deux portions verbale et électronique 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 audibles et les écrans d'affichage électroniques visibles pour les annonces avant la montée des passagers sont compris dans la conception des VLR.

Clause 52 - Annonces à bord

Exigence : Que Metrolinx s'assure de fournir des annonces audibles de tous les points de destination ou arrêts disponibles 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 disponibles des parcours soient annoncés sous forme électronique et apparaissent lisiblement et visiblement sous forme électronique, et que des écrans visuels répondent aux exigences établies dans la clause 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 EAO/PAV mentionné dans la discussion relative à la clause 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 2014, ainsi que de l'information audio/visuelle automatique sur le prochain arrêt à bord de tous les trains d'ici 2014.

Lien air-rail

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le LAR sera conforme aux portions verbale et électronique de cette exigence bien que des annonces automatiques incorporées aux systèmes de sonorisation et aux écrans font 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'autre information audio ou visuelle pertinente.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Des écrans électroniques d'affichage d'information pour les passagers qui affichent des messages audibles et annoncent automatiquement le prochain arrêt sont inclus dans la conception du VLR.

Clause 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 par la suite sont équipés de barres d'appui, de poignées, de rampes ou de mains courantes. La clause 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 par la suite 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 si possible.

Lien air-rail

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le LAR sera conforme à cette exigence puisqu'il en est question dans la conception des véhicules qui seront utilisés pour le service du LAR.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Les barres d'appui des VLR de Metrolinx sont conformes à cette clause.

Clause 54 - Planchers et surfaces revêtues de moquette

Exigence : Que Metrolinx s'assure que ses véhicules fabriqués le 1^{er} janvier 2013 ou par la suite soient 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 par la suite 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

Le recouvrement 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.

Annexe 29 : Autobus à deux niveaux de GO et bandes photoluminescentes sur les planchers des wagons de train



Lien air-rail

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le LAR sera conforme à cette exigence puisque des planchers antidérapants sont fournis dans les véhicules qui seront utilisés pour le service du LAR.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Les véhicules sont conçus avec des recouvrements de plancher qui sont conformes à cette clause.

Clause 55 - Espaces réservés aux aides à la mobilité

Exigence : Que Metrolinx s'assure que ses véhicules fabriqués le 1^{er} janvier 2013 ou par la suite soient dotés de deux espaces réservés aux aides à la mobilité ou plus et soient 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.

Annexe 30 : Protège-glissière des sièges dans les autocars de GO

Protège-glissière des autobus de GO

Les protège-glissière 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 utilisés pour rabattre et déplacer les sièges prioritaires de la zone d'arrimage des AMR.

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



Les nouveaux protège-glissière comme ceux illustrés sont retirés 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 sont retirés 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.

Annexe 31 : Autocollant illustrant les dimensions et la capacité de la plate-forme élévatrice des autocars



Système d'arrimage rapide des AMR

Afin de réduire les temps d'embarquement et de débarquement des passagers dans des aides à la mobilité sur 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 la plate-forme élévatrice externe des autobus de GO

Pour informer les passagers des dimensions et des capacités de charge des plates-formes élévatoires qui se trouvent dans les autocars de GO Transit, ces données sont affichées sur la porte latérale de la plate-forme élévatrice et dans le guide d'accessibilité pour la clientèle de GO (GO Accessibility Guide for Customers) disponible sur gotransit.com et sous

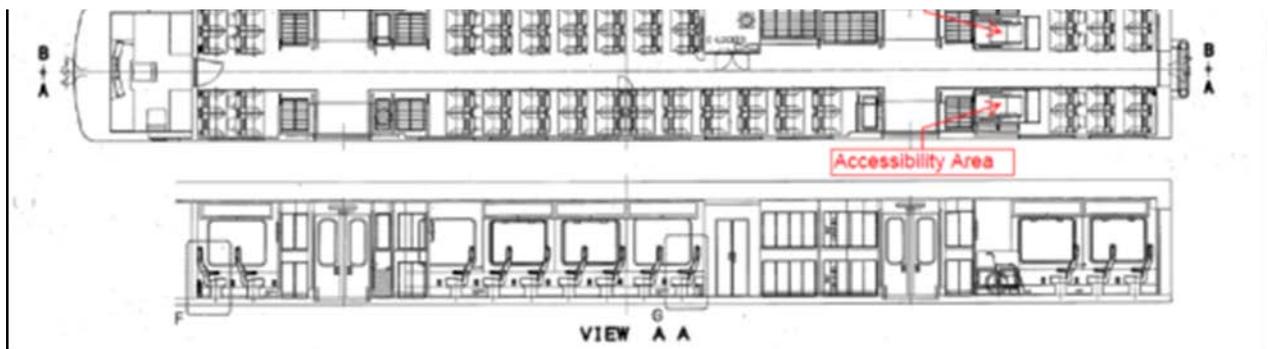
forme imprimée. Bien que ce règlement ne l'exige pas, GO Transit a mis cette mesure en œuvre pour offrir un bon service à la clientèle.

Lien air-rail

Une fois qu'il sera lancé en 2015, le LAR sera conforme à cette exigence puisqu'elle est abordée dans la conception des unités multiples diesel (DMU) qui seront utilisées pour le service du LAR.

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 guides. 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 ».

Annexe 32 : Plan d'étage des DMU du LAR illustrant les emplacements des AMR



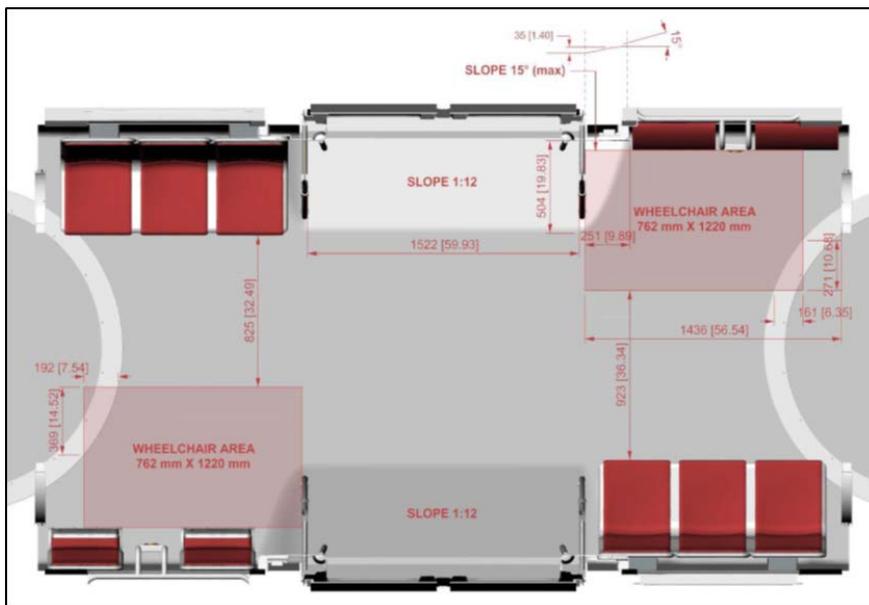
Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Dans les quatre projets du TLR de Toronto, l'espace pour l'AMR sera fourni conformément 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 le montre 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.

Des nombreux examens ont été effectués par des parties prenantes 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.

Annexe 33 : Détails du plan d'étage du VLR illustrant les emplacements des AMR



Clause 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 par la suite soient 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.

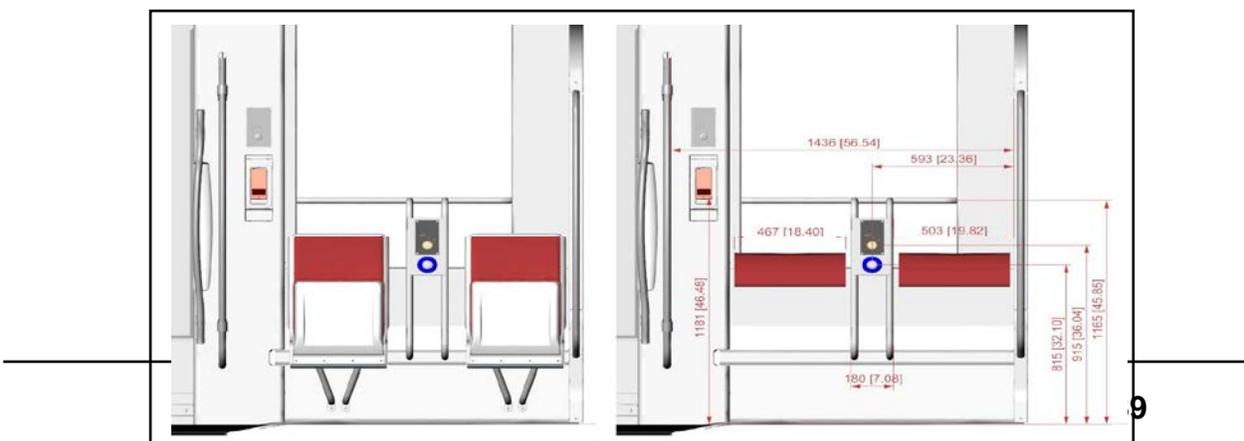
Lien air-rail

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

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.

Annexe 34 : Emplacement des interphones et des boutons de demande d'arrêt dans les VLR



Clause 57 - Dispositifs lumineux

Exigence : Que Metrolinx s'assure que ses véhicules fabriqués le 1^{er} janvier 2013 ou par la suite soient équipées de dispositifs lumineux au-dessus et à côté de chaque porte d'accès des passagers qui sont activés lorsque la porte est ouverte et 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, des 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 35 : Exemples d'éclairage des autobus et des trains de GO



Lien air-rail

Lorsqu'il sera lancé en 2015, le LAR sera conforme à cette exigence puisque les exigences relatives à l'éclairage sont abordées dans la conception des véhicules qui seront utilisés pour le service du LAR.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

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

Clause 58 - Signalisation

Exigence : Que Metrolinx s'assure que ses véhicules fabriqués le 1^{er} janvier 2013 ou par la suite affichent clairement le parcours, la direction des véhicules, leur destination ou le prochain arrêt important, et que ces informations soient 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.

Lien air-rail

Une fois qu'il sera lancé en 2015, le LAR sera conforme à cette exigence puisque l'affichage de la destination est abordé dans la conception des véhicules qui seront utilisés pour le service du LAR.

Groupe de mise en œuvre du transport en commun rapide

Le concept des VLR inclut la signalisation et les annonces audibles avant la montée des passagers conformes à cette clause.

Clause 59 - Dispositifs de levage etc.

Exigence : Que Metrolinx s'assure que ses véhicules fabriqués le 1^{er} janvier 2013 ou par la suite soient équipés de dispositifs de levage, de

rampes ou de plaques d'enjambement portatives et soient conformes à certaines spécifications, tel que le fait d'avoir une surface antidérapante et des rebords soulevés pour des raisons de sécurité.

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

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

GO Transit

Annexe 36 : Rampe d'embarquement des trains de GO



Annexe 37 : Rampe d'embarquement des autobus à deux niveaux de GO



Tous les autobus et les trains de GO Transit sont conformes à cette exigence. Une plate-forme élévatrice d'autobus et une plaque

d'enjambement à positionnement manuel pour une voiture à deux niveaux accessible sont illustrées ci-dessous.

Annexe 38 : Plate-forme élévatrice des autocars de GO



Le parc d'autobus de GO Transit compte des autocars et des autobus à deux niveaux. 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.

Tous les autobus surbaissés à deux niveaux 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 plates-formes élévatrices des autobus de GO Transit

Dès 2010, tous les autocars de GO ont commencé à être équipés d'une plate-forme élévatrice Braun, qui permet à la plate-forme élévatrice d'être

déployée peu importe l'état de la surface. Cette initiative est en sus de ce règlement et les nouvelles plates-formes élévatrices Braun ont été installées sur 58 autocars du parc en 2011 et en 2012. En plus des mêmes éléments qui étaient présents sur les anciennes plates-formes élévatrices Ricon, celles-ci offrent un butoir plus long (monobloc), des mains courantes et des enceintes latérales intégrées. Elles fonctionnent également de manière plus fiable et seront installées sur les futurs autocars achetés.

Lien air-rail

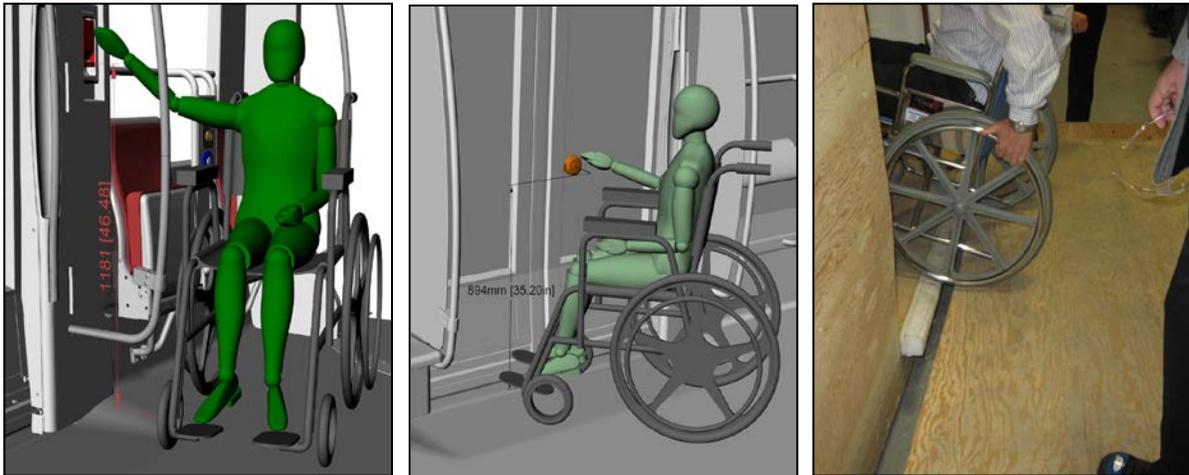
Une fois qu'il sera lancé en 2015, le LAR sera conforme à cette exigence puisqu'elle est abordée dans la conception des véhicules qui seront utilisés pour le service du LAR.

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 et synchronisées avec les portes des véhicules pour favoriser le contrôle du climat et la sécurité.

L'espace entre les véhicules du LAR 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 et 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 de Bloor et de 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.

Annexe 39 : Dispositif d'ouverture de la porte et embarquement à niveau des VLR



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, et les boutons de commande d'ouverture des portes seront à portée de tous les passagers.

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.

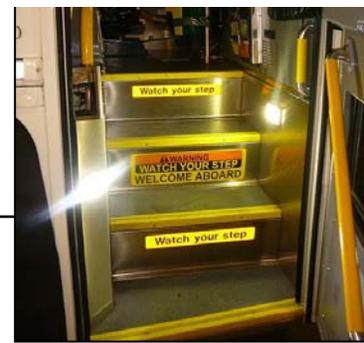
Clause 60 – Marches

Exigence : Que Metrolinx s'assure que ses véhicules qui sont équipés de marches aient, 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.

Annexe 40 : Éclairage amélioré des marches des wagons de train de GO



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 deux niveaux de GO Transit sont aussi dotés de marches qui mènent au niveau supérieur, alors que ses voitures à deux niveaux 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 deux niveaux.

Lien air-rail

Une fois qu'il sera lancé en 2015, le LAR sera conforme à cette exigence puisqu'elle est abordée dans la conception des véhicules qui seront utilisés pour le service du LAR.

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.

Clause 61 - Signaux visuels et sonores

Exigence : Que Metrolinx s'assure que les véhicules soient 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 soit 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

Toutes les plates-formes élévatrices installées dans les autobus de GO Transit comprennent un signal visuel et sonore et répondent aux exigences de cette clause.

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.

Lien air-rail

Le LAR fournira l'embarquement à niveau sans l'usage d'une plate-forme élévatrice ni d'un dispositif d'agenouillement. Cette clause 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'une plate-forme élévatrice ni d'un dispositif d'agenouillement. Cette clause ne s'applique pas.

Clause 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 soit 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.

La clause 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 par la suite. Malgré cette date limite du 1^{er} janvier 2013, tout contrat d'achat de voitures ferroviaires conclu le 1^{er} juillet 2011 ou par la suite 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 par la suite)

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.

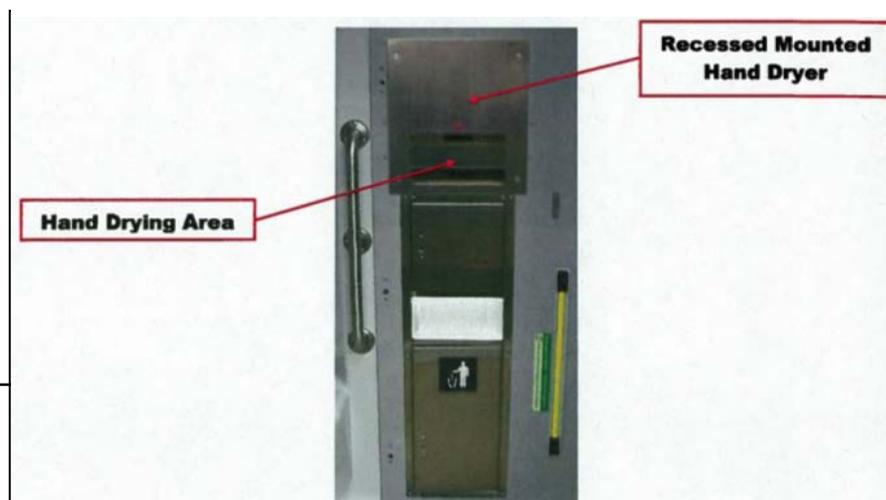
Toilettes accessibles

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.

Annexe 41 : Détails des toilettes



Annexe 42 : Nouveau sèche-mains des trains de GO



La voiture accessible de GO Transit la plus récente accessible

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 des faux signaux et s'étalonne automatiquement pour fournir une sensibilité uniforme.

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-

Annexe 43 : Ouvre-portes améliorées des trains de GO



poussoirs pour les portes extérieures.

Lien air-rail

Le LAR 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 pour communiquer l'information plus clairement aux usagers, qui vise à réduire et à rationaliser 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 sur les images de droite.

Annexe 44 : Autocollants améliorés à bord des voitures



7.2.5 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 ont été incorporées 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 LAR et des gares du service d'autobus directs que Metrolinx est chargée de mettre en œuvre. Toutes les nouvelles gares ferroviaires et d'autobus de Metrolinx (qu'elle est responsable de construire) seront construites conformément au *Design Requirements Manual* (DRM), bien qu'elles aient été créées 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 de GO déjà accessibles

Terminus d'autobus

Les autobus de GO Transit desservent 18 terminus d'autobus dont 5 (ou 28 %) offrent un service d'autobus accessibles aux fauteuils roulants. Huit de ces terminus d'autobus appartiennent à GO Transit ou sont loués par celle-ci (en juillet 2012), alors que les dix autres terminus appartiennent à des municipalités ou d'autres juridictions.

Environ 90 % de toutes les installations d'autobus qui appartiennent à GO sont accessibles (y compris les terminus d'autobus, les ceintures pour autobus aux gares ferroviaires et les arrêts d'autobus). Des efforts sont déployés pour rendre accessibles toutes les installations qui ne le sont pas.

Par exemple, quatre terminus d'autobus importants qui appartiennent à GO Transit sont accessibles ou sont en train de le devenir (Finch à Yonge est accessible, Yorkdale et York Mills sont en train de le devenir et Scarborough Town Centre est inclus dans les plans futurs).

Le diagramme de la section 9.3 des annexes de ce document montre les huit terminus d'autobus qui appartiennent à GO Transit ou loués par celle-ci et leurs caractéristiques d'un accès facilité.

Gares ferroviaires

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

Annexe 45 : Accessibilité des gares ferroviaires de GO



Les gares ferroviaires accessibles ajoutées au réseau de GO Transit l'an dernier sont les suivantes :

Gare de Clarkson – Ligne de Lakeshore West

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

Gare de Kitchener – Ligne de Kitchener

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

Gare de Guelph – Ligne de Kitchener

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

Gare de Malton – Ligne de Kitchener

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

Gare d'Allandale Waterfront – Ligne de Barrie

Cette nouvelle gare GO accessible de Barrie a été terminée au début de 2012.

Gares de GO qui ne sont présentement pas accessibles

Installations des autobus

Les 13 des 18 (ou 72 %) terminus d'autobus desservis par les autobus de GO Transit qui n'offrent pas un service accessible aux fauteuils roulants appartiennent à plusieurs municipalités et autres juridictions, ainsi qu'à GO Transit. GO Transit réalise des progrès pour rendre ses propres gares accessibles et collabore activement avec d'autres propriétaires pour obtenir le même résultat aux autres endroits, dans la mesure du possible.

De plus, l'unité 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 nouvelles plates-formes cimentées, 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 possède un nombre limité d'arrêts et de 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. Aller à la section 9.3 des annexes de ce document pour voir une description des fonctions d'accessibilité des huit terminus d'autobus qui appartiennent à GO Transit ou sont loués par celle-ci.

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 de York Mills de GO Transit

Le projet d'accessibilité du terminus d'autobus de York Mills de GO Transit inclura les améliorations suivantes qui seront apportées d'ici l'automne 2012.

- Le quai d'autobus sera modifié afin que la plate-forme élévatrice pour fauteuils roulants des autobus puisse être déployée.
- Des améliorations seront apportées aux points d'accès, comme l'installation de mécanismes automatiques de portes et d'un nouvel ascenseur.
- Les portes non accessibles seront remplacées par des portes accessibles de largeur appropriée pour l'accès des fauteuils roulants.
- Des améliorations seront 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 sera démoli.

Terminus d'autobus de Yorkdale

Au terminus d'autobus de Yorkdale, GO Transit installe présentement une nouvelle plate-forme élévatrice à partir du centre commercial jusqu'au terminus d'autobus pour favoriser l'accès au terminus. Elle améliore également l'accès des piétons à partir du niveau de la rue jusqu'au terminus d'autobus. Ces améliorations seront achevées en 2013.

Terminus d'autobus du Scarborough Town Centre de GO Transit

Le réaménagement et la construction de ce terminus par la TTC incluront l'accessibilité et débiteront en 2014 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 déplacées 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 de Kipling sera fourni une fois que le moment opportun de l'expansion ou du réaménagement significatifs de la gare sera confirmé.

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

Annexe 46 : Calendrier de l'accessibilité des autres gares GO qui ne sont pas accessibles

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Ligne de Lakeshore West				
Gare de Long Branch		À rendre accessible		
Gare de Mimico			À rendre accessible	
Ligne de Lakeshore East				
Gare d'Eglinton		À rendre accessible		
Ligne de Milton				
Gare de Kipling (date incertaine)				
Ligne de Kitchener				
Gare de Georgetown				À rendre accessible
Gare de 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 de Bronte, de Dixie, d'Aurora, de Mount Joy et de Centennial. Au cours des années à venir, les initiatives liées à l'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.

Annexe 47 : Améliorations de l'accessibilité aux installations de GO

Emplacement	Améliorations des gares de GO		
	Édifice des gares	Stationnement	Quai
Ajax		2013	2013
Appleby	2013		2014
Erindale	2013	2013	
Oakville		2013	
Pickering		2013	
Unionville		2013	2013
Weston	2014		2013
Autobus de Yorkdale			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 est conçue pour 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 avertissants et 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. Des 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 de 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 de 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 ferroviaires – 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 tenant compte de la détectabilité par des usagers handicapés, sera examiné par les membres du comité consultatif relativement à la faisabilité de l'installation sur les deux quais existants et des nouvelles constructions, ainsi qu'à la sécurité, l'entretien et la durabilité.

Parc-o-bus accessible / aires de covoiturage

GO Transit utilise plusieurs parc-o-bus qu'elle a initiés et des aires de covoiturage dont la majeure partie appartient aux municipalités ou au ministère des Transports. Il y en a présentement 34 au total. Les fonctions d'accessibilité de ces parc-o-bus / aires de covoiturage sont les suivantes :

- Les quais d'autobus sont dotés d'un espace de 3 m x 6 m pour le déploiement de la plate-forme élévatrice.
- 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.

Environ 10 nouveaux parc-o-bus / aires de covoiturage sont présentement en construction ou viennent d'être achevés et tous seront accessibles une fois que les travaux seront terminés.

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.

Lien air-rail

Le LAR comprendra quatre gares, y compris une zone consacrée à la gare Union, des quais aux gares GO de Bloor et de Weston et une gare de terminal au Terminal 1 de l'aéroport international Pearson. Les gares Union et du 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 de Bloor et de Weston partageront des installations avec GO Transit et utiliseront les normes d'accessibilité de GO. Ces deux gares comprendront des 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 LAR 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 Eglinton Crosstown sont en bonne voie. 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 du TLR à mesure que les concepts progressent.

7.2.6 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 Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005 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.

Annexe 48 : Véhicules de transport en commun conventionnel et spécialisé 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 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 non seulement un élément essentiel dans la conception des gares, mais aussi dans les correspondances entre les moyens de transport et dans le déplacement général des gens dans les centres de mobilité.

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

- Construire et moderniser le cadre piétonnier afin de satisfaire ou dépasser les directives et normes d'accessibilité
- Créer des gares de transport en commun compréhensibles et accessibles grâce à une uniformité et une clarté dans les entrées et les interfaces des gares, dans leurs espaces, dans leur configuration et dans leurs signaux visuels connectés par des espaces de déplacement sans obstacle
- Prévoir des éléments d'orientation accessibles dans les gares de transport en commun afin d'aider les personnes handicapées
- Créer des correspondances claires, directes et courtes entre les modes et les lignes de transport en commun, y compris ceux de transport en commun accessible, ordinaire et spécialisé
- Envisager l'offre d'aménagements pour les services de transport en commun spécialisé afin d'aider la coordination des déplacements interrégionaux pour les personnes handicapées

Quatre centres de mobilité dominants dans lesquels Metrolinx est impliquée dans la conception sont : gare Union, gare de Bloor, gare de Kipling et gare de 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 bénéficié d'un intérêt fort des parties prenantes municipales 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 disponible en ligne en automne 2012 aux organismes de transport en commun intéressés et appuyé pour favoriser une collaboration permanente et l'évolution des matériaux.

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.

8. 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.