

# Réunions publiques sur l'accessibilité

**Novembre 2018**

# Ordre du jour de la réunion de ce soir

18 30 h à 18 h 45 Séances d'affiches et discussions individuelles

18h 45 à 18 h 50 Mots de bienvenue

18 h 50 à 19 h 10 Présentation de l'aperçu de Metrolinx

19 h 10 à 19 h 45 Première séance de table ronde de Metrolinx

19 h 50 à 20 h 25 Deuxième séance de table ronde de Metrolinx

20 h 25 à 20 h 30 Conclusion

# But de la réunion de ce soir

1. Faire le point sur les étapes franchies pour favoriser l'accessibilité.
2. Présenter des renseignements sur les principales initiatives prévues l'an prochain.
3. Recueillir vos commentaires afin de nous assurer que nos services et projets répondent à vos besoins.

# Caractéristiques de la réunion

- Toilettes accessibles.
- Aide et soutien pendant la réunion.
- Comment soumettre vos commentaires après la réunion de ce soir.
  - Envoyez-nous un courriel ([accessibility@metrolinx.com](mailto:accessibility@metrolinx.com)).
  - Téléphonnez à notre centre d'appels (1 888 438-6646).
  - Remplissez les formulaires d'évaluation et restons en contact.



## **Mission**

Nous rapprochons nos communautés.

## **Vision**

Vous mener à destination plus efficacement,  
rapidement et facilement.

## **Valeurs**

Travailler en équipe  
Aller de l'avant  
Servir avec passion

# PROJETS

**PLUS DE  
30 MILLIARDS DE  
DOLLARS  
D'INVESTISSEMENT  
DANS  
L'INFRASTRUCTURE**



Service régional express de GO



Prolongement du métro de Toronto-York Spadina



Mississauga Transitway



TLR d'Eglinton Crosstown



TLR de Sheppard East



TLR de Finch West



Métro Scarborough



Ligne B du TLR de Hamilton



SRB de l'autoroute 7 Ouest



TLR de Hurontario



SRB de Yonge (Nord)



SRB de Yonge (Sud)



Prolongement du service GO - Bloomington



Prolongement du service GO - Bowmanville



Prolongement du service GO - Confederation



Service GO de Niagara

# Plan de transport régional - Accès universel

- En 2018, Metrolinx a publié son Plan de transport régional pour 2041 (PTR)
- L'une des stratégies du Plan concernait l'accès universel, stipulant qu'il s'agit d'un élément fondamental d'un réseau de transport régional intégré.
- Les technologies émergentes et la qualité de conception peuvent optimiser les retombées positives pour les usagers.
- Exemples d'initiatives :
  - Veiller à ce que les services sur demande répondent aux besoins d'un large éventail de passagers;
  - Faire preuve de leadership et veiller à la cohérence de la conception en matière d'accessibilité dans les services de transport.

# Notre engagement envers l'accessibilité

Metrolinx s'engage fermement à :

- assurer l'accessibilité de ses **services et de ses sites d'exploitation pour tous les clients** conformément à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO);
- collaborer avec ses partenaires de la RGTH pour planifier, construire et exploiter un réseau intégré de transport accessible.

Elle déploiera tous les efforts afin d'éliminer les obstacles entravant l'accès à tous et d'éviter d'en créer des nouveaux. De plus, Metrolinx fera preuve de **leadership**, mènera de **vastes consultations** et intégrera les **pratiques exemplaires** pour améliorer l'accessibilité à ses services.

# De l'accessibilité à la conception universelle

Metrolinx établit actuellement de nouvelles normes de conception universelle qui :

- combleront les lacunes actuelles au sein du réseau;
- renfermeront des exigences surpassant les normes de la LAPHO;
- amélioreront l'expérience de déplacement des personnes à mobilité réduite.

Le personnel travaille actuellement en concertation avec les membres du comité consultatif sur l'accessibilité sur ces normes et projets associés.

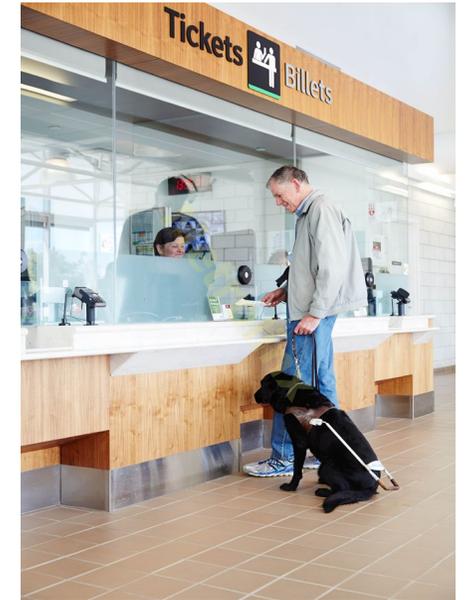
# Améliorer l'expérience client - Services ferroviaires de GO

## Terminé

- Des annonces automatisées visuelles du prochain arrêt ont été mises en place à bord de tous les véhicules ferroviaires accessibles de GO.
- Les montants centraux de la porte d'entrée ont été retirés à l'une des extrémités des véhicules ferroviaires standards de GO afin de faciliter l'embarquement, surtout pour les clients qui voyagent avec des enfants, des poussettes et des bagages.

## En cours

- Des améliorations aux sièges des nouveaux véhicules ferroviaires de GO apportent plus de confort et facilitent l'utilisation.
- La planification est en cours afin de rendre les cinq gares restantes accessibles.



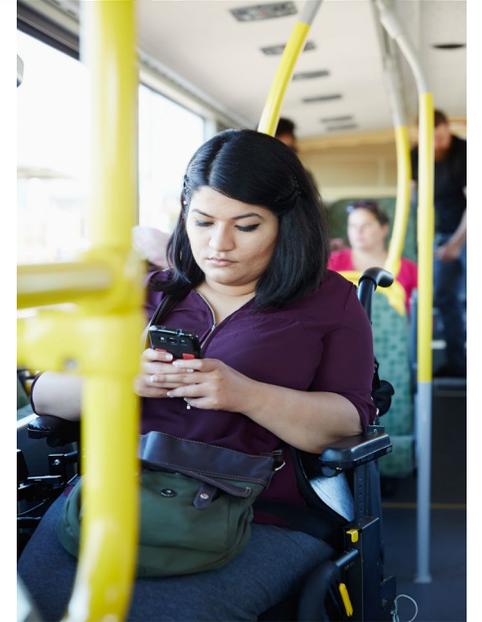
# Améliorer l'expérience client - Services d'autobus

## Terminé

- Nouvelle station d'autobus GO à la station de métro Highway 407.
- La ligne du service d'autobus rapide de Mississauga Transitway est terminée.

## En cours

- Premières phases de construction de la nouvelle station d'autobus à la gare Union, nouvelle station d'autobus GO à la gare de Kipling.
- Un nouvel autobus à étage à plancher très surbaissé sera ajouté à la flotte et remplacera peu à peu les autobus avec élévateur.
- Des améliorations aux annonces automatisées à l'arrêt seront apportées dans les autobus.



# Améliorer l'expérience client - Transport léger sur rail (TLR)

## En cours

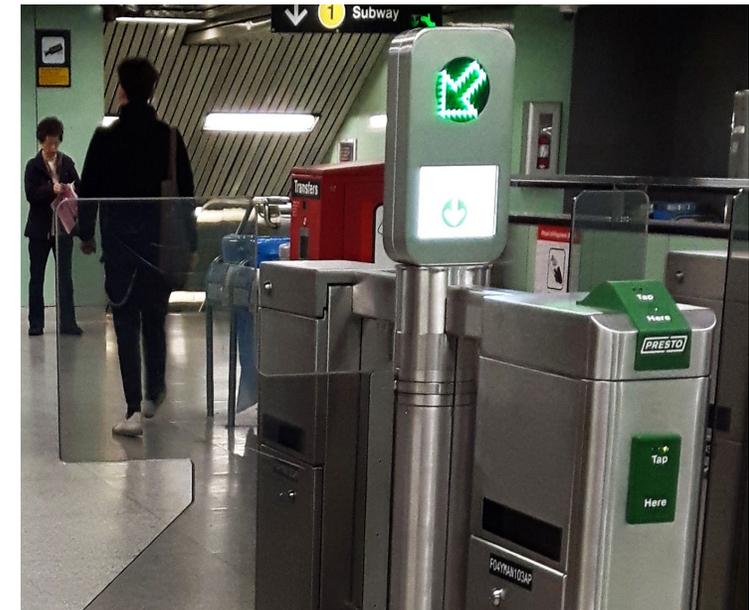
- Concertation avec le comité consultatif sur l'accessibilité, le public et les organisations locales (p. ex. l'INCA) de la région à propos de la conception de gares de TLR accessibles.
- Les gares d'Eglinton Crosstown sont en construction.
- La planification relative au TLR de Finch West, de Hamilton, et de Hurontario est en cours.



# Améliorer l'expérience client - PRESTO

## Terminé

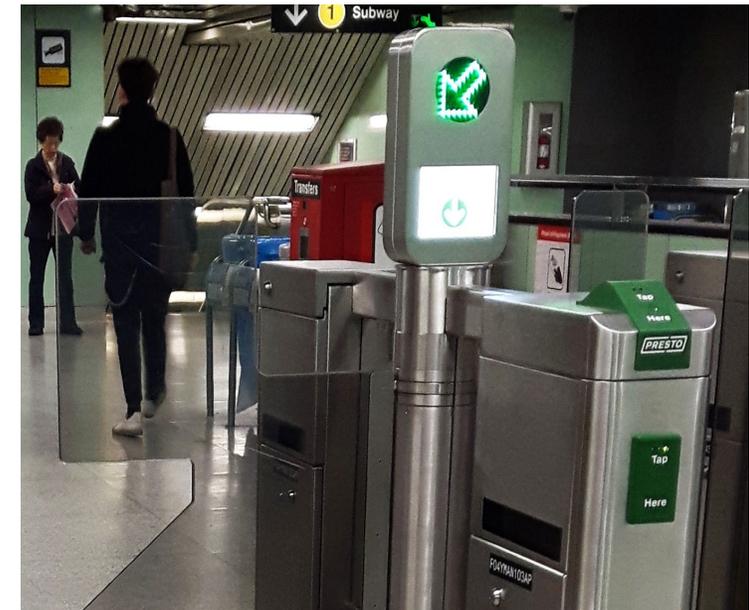
- PRESTO est offert dans les magasins Shoppers Drug Mart partout à Toronto, dans la région 905 et à Ottawa :
  - Achat, configuration et chargement de cartes PRESTO.
  - Paiement en argent autorisé.
- Fonctionnalité d'aide par clavardage sur le site Web de PRESTO.
- Correspondances valides pendant deux heures, peu importe le nombre d'arrêts avec la TTC (simplifie les déplacements).



# Améliorer l'expérience client - PRESTO

## En cours

- Développement d'une application mobile PRESTO accessible pour iOS et Android
- L'installation des postes de péage de la TTC dotés d'un lecteur de carte PRESTO abaissé se poursuit aux postes de péage accessibles les plus larges.



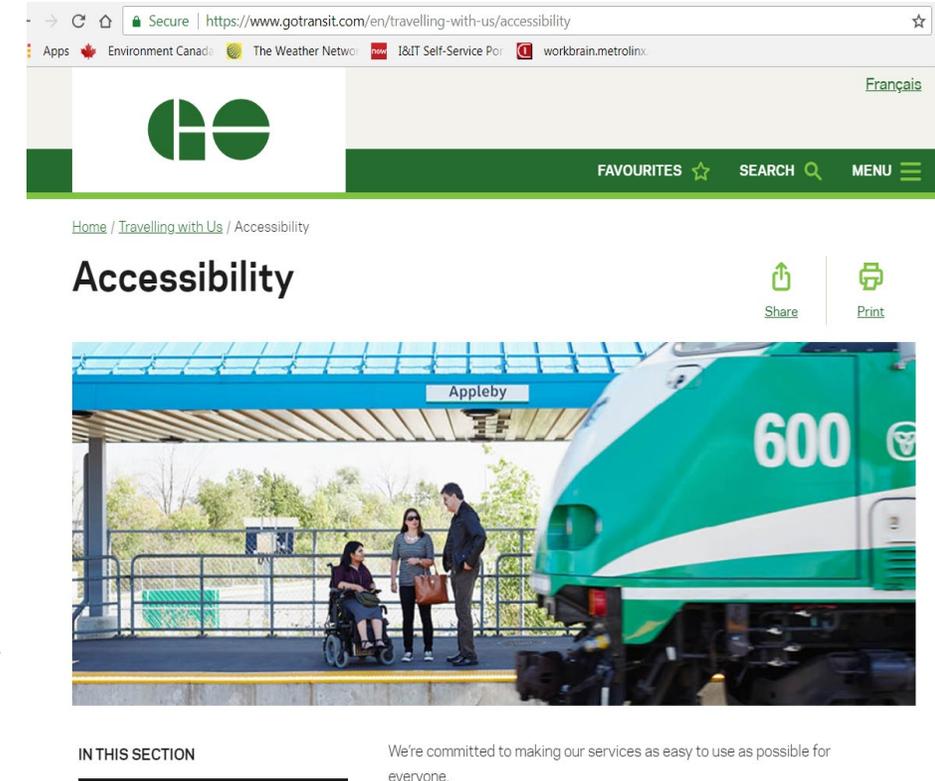
# Améliorer l'expérience client - Service à la clientèle

## Terminé

- Nouveau site Web de GO.
- Amélioration du site Web Triplinx.

## En cours

- Améliorations en continu visant la satisfaction de la clientèle, notamment par le programme de renseignements sur le service.
- Amélioration de l'accessibilité aux sondages pour les clients.



# Améliorer l'expérience client - Réseau régional de transport adapté

- Metrolinx collabore avec des partenaires municipaux de la RGTH afin d'assurer la fluidité des déplacements interrégionaux.
- Le protocole d'entente de 2018 indique l'engagement pris à travailler ensemble pour surmonter les obstacles et créer des processus et politiques uniformes et cohérents pour les clients ayant un handicap.
- Aspects prioritaires :
  - Politiques relatives aux accompagnateurs.
  - Progression vers l'harmonisation de la terminologie relative aux accompagnateurs et aux préposés.
  - Diminution des temps d'arrêt lors des déplacements interurbains.

# Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA)

- Le comité formule des commentaires sur une vaste gamme d'initiatives de Metrolinx.
  - Affichage d'orientation harmonisé.
  - Conception des voitures de train de GO.
  - Nouvelles offres avec la carte PRESTO.
  - Équipes de projet ad hoc et mises à l'essai.
- Comité d'examen de conception de Metrolinx (CECM) : Formuler des commentaires lors des premières étapes du processus de conception, pour s'assurer que l'accessibilité et la conception universelles soient entièrement intégrées tout au long du cycle de vie.

# Comment utiliserons-nous les commentaires recueillis ce soir?

- Nous publierons un résumé des commentaires exprimés lors des réunions publiques dans le plan d'accessibilité et en ligne à <http://www.metrolinx.com/fr/aboutus/accessibility/default.aspx>
- Nous tiendrons compte des commentaires formulés tout au long de l'élaboration du plan.
- Les formulaires d'évaluation et les sondages sur l'accessibilité de GO seront distribués.

