

Synthèse des commentaires ressortis des réunions publiques sur l'accessibilité tenues par Metrolinx en 2018

Accessibilité des arrêts et des terminus d'autobus

Davantage d'abribus et d'arrêts d'autobus sont nécessaires, en particulier dans l'est de la région de Durham.

Les emplacements de certaines poubelles aux arrêts d'autobus empêchent les chauffeurs de bien voir les passagers assis sur le banc aux arrêts.

Il arrive parfois que les opérations de déneigement tardent aux arrêts d'autobus.

Des renseignements tactiles aux arrêts d'autobus seraient utiles pour les personnes aveugles.

Communications

Suggestion : Metrolinx devrait s'assurer d'offrir de meilleurs délais en ce qui a trait à la prestation de services ATS. Ce service est parfois lent ou non disponible.

Préoccupations au sujet de la mise hors service des ascenseurs dans les stations de transport en commun, et il faudrait s'assurer de la clarté des communications concernant les ascenseurs hors service dans les gares où il n'y en qu'un seul.

Les annonces publiques peuvent être effrayantes pour certains clients présentant des déficiences sensorielles, intellectuelles ou de développement.

Les systèmes de diffusion publique peuvent être difficiles à comprendre en raison de la qualité du son.

Il faudrait améliorer la publicité concernant le personnel du service à la clientèle de GO pouvant fournir une aide à l'orientation aux clients qui ont besoin d'aide (les clients souffrant de démence, par exemple).

Le numéro de téléphone du service à la clientèle de GO est difficile à trouver.

Appeler le système téléphonique de réponse vocale interactive est fastidieux, surtout si le client souhaite parler à quelqu'un.

Constructions et répercussions sur l'accessibilité

Il est primordial que les infrastructures piétonnières soient toujours accessibles lors de travaux de construction.

Les déplacements d'arrêt d'autobus pendant les constructions ne tiennent pas toujours compte des besoins en matière d'accessibilité. Un arrêt d'autobus de la TTC (celui situé au coin de Bayview et Eglinton à Toronto) relocalisé nécessitait par exemple de gravir une pente pour s'y rendre, ce qui représente un défi pour certains clients.

Les déplacements et le clôturage de quartiers entiers ainsi que la durée des constructions créeront d'autres problèmes; cela peut parfois diviser des quartiers.

Exploitation

Vous devriez vous assurer que suffisamment de préposés à la gare (gares GO, TLR) sont présents pour assister et guider les clients.

L'automatisation des gares est une préoccupation majeure. Certains clients ayant une déficience intellectuelle ont de la difficulté à utiliser les nouvelles technologies. L'augmentation de l'automatisation, telle que les dispositifs de tarification, posera un problème croissant.

L'application du tarif et de la politique applicables aux accompagnateurs est un défi pour les sociétés de transport en commun.

Plus d'agents du service à la clientèle et une meilleure publicité à leur égard pour fournir une aide à l'orientation aux gens qui ont besoin d'aide (par exemple, ceux atteints de la maladie d'Alzheimer, de

Exploitation

démence).

Autres sociétés

Assurez-vous que les passages pour piétons donnent suffisamment de temps aux clients pour passer des quais de TLR (au centre de la route) au trottoir.

Chaque société de transport en commun a ses propres politiques tarifaires, ce qui peut être déroutant pour certains clients qui utilisent des sociétés de transport en commun différentes.

Les correspondances entre GO Transit et les réseaux locaux de transport en commun peuvent être laborieuses lorsqu'un client de GO à mobilité réduite a besoin d'assistance. Le réseau local de transport en commun ne le saura probablement pas et ne pourra peut-être pas l'aider.

PRESTO

Demande : ajouter PRESTO aux véhicules spécialisés de transport en commun là où ce n'est pas encore disponible.

Suggestion : ajouter plus d'appareils PRESTO pour charger des fonds dans les stations de transport en commun municipales.

Il serait utile d'ajouter des appareils pour présenter la carte PRESTO dans les tramways à proximité de la zone de places assises accessibles.

Certains clients estiment qu'il n'y a pas suffisamment de lieux pratiques et accessibles pour acheter des

PRESTO

cartes PRESTO.

Si un client oublie de présenter sa carte pour GO Transit, il finit généralement par payer plus pour son trajet. Des communications et une signalisation telles que « N'oubliez pas de présenter votre carte » aideraient, et il faudrait également envisager d'autres emplacements pour les appareils PRESTO.

Les appareils PRESTO doivent être accessibles aux clients utilisant des aides à la mobilité.

La lecture des informations sur les écrans des appareils PRESTO GO peut être laborieuse pour certains clients.

Consultations publiques, séances d'information et comités consultatifs

Suggestion : élargir la liste de diffusion pour les réunions publiques sur l'accessibilité de Metrolinx à l'extérieur de la région du grand Toronto et de Hamilton.

Signalisation et orientation : tous les services

L'orientation doit être cohérente et claire.

Pour une personne atteinte de démence, la signalisation est essentielle.

Faites attention au contraste des couleurs, aux mots et aux symboles utilisés.

Accessibilité des gares et des terminus : normes de conception

Les revêtements réfléchissants tels que les murs en verre des gares peuvent être déroutants pour certains clients atteints de démence. Il serait utile de disposer d'un motif ou d'une conception de distraction sur ces surfaces.

Des renseignements tactiles sur les poteaux pour fournir des informations et des tuiles d'orientation tactiles seraient utiles. On en retrouve dans d'autres villes telles que Hong Kong.

Pour les clients ayant une déficience visuelle, il peut être difficile de trouver les ascenseurs ou les sorties en descendant d'un train.

Certains clients doivent compter sur le personnel pour les amener à leur train ou pour les aider une fois qu'ils en sont descendus.

Des distances de marche plus courtes et une signalisation tactile seraient utiles pour améliorer le guidage dans les gares (par exemple, les gares du TLR Eglinton Crosstown).

La distance entre les ascenseurs et les entrées et les véhicules ferroviaires accessibles fait en sorte qu'il est plus difficile de les trouver et de s'y rendre.

Dans les gares GO, il n'y a pas de garde-corps ni de carreaux tactiles au bout des quais. Résultat : les clients ayant une déficience visuelle peuvent atteindre l'extrémité du quai sans préavis.

Les matériaux de surface glissants (tels que le béton poli) sont dangereux, surtout lorsqu'ils sont mouillés.

Les trottoirs limités ou incomplets à proximité de certaines gares GO (comme la gare GO de Whitby) ne facilitent pas l'accès des piétons aux gares.

Raccordements aux trottoirs municipaux; les chemins se terminent parfois à la limite de la propriété de la gare GO.

Accessibilité des gares et des terminus : généralités

L'Agence des Transports du Canada a élaboré des projets de documents de formation pour aider les personnes ayant un handicap qui contiennent notamment des sections sur l'exploitation des autobus, le service à la clientèle ainsi que les stations (traversier et autobus). Il y a sans doute là des informations qui pourraient être pertinentes pour Metrolinx.

Suggestion : des marques sur le sol pour identifier les « trajets accessibles » dans les gares.

Accessibilité des gares et des terminus : généralités

Il serait utile pour les clients présentant des troubles cognitifs de disposer d'un espace désigné, clair et facile à trouver, où ils peuvent demander de l'aide.

Il serait bien d'assurer une disponibilité suffisante des sièges dans les gares, les zones d'attente désignées et les abris au niveau de la rue. Certaines personnes peuvent avoir besoin de faire des pauses tout au long de leur trajet.

Les concepteurs et les ingénieurs parlent-ils aux clients pour obtenir des commentaires sur la conception et l'accessibilité?

Certaines gares GO (comme celle d'Eglinton) ne sont pas encore accessibles.

Dans les endroits où il n'y a qu'un seul ascenseur : cela devient problématique lorsqu'il est hors service (aucun plan B).

Accessibilité des gares et des terminus : gares du train léger sur rail (TLR)

Inquiétudes au sujet de l'espace entre le quai et le TLR, en particulier pour les clients qui utilisent des appareils de mobilité.

Les équipes d'entrepreneurs en concurrence pour les projets de TLR ont-elles l'occasion de rencontrer les comités consultatifs locaux sur l'accessibilité?

Lorsque des possibilités d'occasions de s'exprimer sur les conceptions des gares et des arrêts sont fournies plus tôt dans le processus, cela contribue à une intégration plus réussie de la conception de l'accessibilité.

Un système de fonte des neiges sera-t-il intégré aux quais du TLR?

Préoccupations au sujet des escaliers roulants à balustrades en verre; il peut être difficile pour les clients ayant une faible vision de les trouver et de les emprunter. Suggestion : rendre la moitié inférieure de la

Accessibilité des gares et des terminus : gares du train léger sur rail (TLR)

balustrade opaque et conserver la moitié supérieure en verre afin de ne pas obstruer complètement la lumière entrant dans la gare.

Où les gens traverseront-ils la rue et les voies de TLR?

Formation

Plusieurs clients ont constaté d'importantes améliorations sur le plan de l'accessibilité aux services GO (formation, conception, etc.) au cours des dernières années.

La plupart des opérateurs fournissent un service amical, utile et courtois; ils reconnaissent les clients réguliers et sont heureux de répondre à leurs besoins.

Certains membres du personnel de première ligne ont une mauvaise attitude lorsqu'ils servent des clients ayant un handicap.

Il arrive que des opérateurs évitent de prendre des clients à mobilité réduite à bord.

À l'heure actuelle, le personnel de première ligne n'est pas en mesure de communiquer efficacement avec les clients aux prises avec une déficience auditive (par exemple, manque de formation en langage gestuel).

Il semble que certains chauffeurs d'autobus et employés pourraient procéder à un examen plus minutieux des équipements avant le départ pour s'assurer que les sièges situés à proximité de la zone d'accessibilité désignée fonctionnent correctement.

Suggestion : faire appel à des clients mystères qui souffrent d'un handicap pour mieux démontrer que le personnel de première ligne a les compétences nécessaires pour satisfaire tous les clients.

Question sur le type de formation que le personnel de première ligne reçoit pour aider les clients ayant des besoins différents, y compris ceux atteints de démence. La formation du personnel serait utile pour

Formation

identifier les personnes pouvant avoir une déficience cognitive et savoir comment les aider.
La Alzheimer Society of Toronto offre une formation gratuite de deux heures au personnel.

Une meilleure formation, de meilleures procédures et de meilleurs processus pour que le personnel des gares puisse communiquer et gérer la situation lorsque les ascenseurs ne fonctionnent pas (les gares UP sont données à titre d'exemple).

Véhicules : autobus GO

La fixation des aides à la mobilité sur roues pourrait-elle être facultative dans les autobus?

Il serait utile que la signalisation numérique dans les nouveaux autobus à étage indique les prochains arrêts.

Il serait utile d'annoncer le prochain arrêt immédiatement après le départ de l'autobus, puis de le répéter à l'approche de l'arrêt.

La neige, la glace, le sel et le sable restent parfois coincés dans les rainures à côté des rampes, ce qui peut causer des problèmes.

Suggestion : les autobus devraient disposer de plus d'espace pour accueillir les clients ayant un chien-guide. Les clients placent généralement leur chien-guide sous le siège et parfois les chiens dépassent de sous le siège.

Une autre société d'autobus a délimité un espace rouge et blanc sur le plancher de ses autobus pour indiquer qu'il est réservé aux personnes ayant un handicap.

Véhicules : trains de GO

Il y a beaucoup de bagages et de clients avec des poussettes dans les véhicules ferroviaires accessibles. Cela complique la tâche des clients ayant un handicap qui en ont le plus besoin.

Il n'est pas évident de surveiller et de faire respecter l'utilisation des véhicules ferroviaires accessibles (on ne peut pas poser de questions sur les handicaps).

Des campagnes de sensibilisation du public visant à encourager les comportements appropriés pourraient être utiles.

Suggestion : inclure des clients ayant un handicap lors de simulations de déraillement de train, car il est important pour Metrolinx de comprendre les expériences vécues par ces personnes.

Véhicules : véhicules légers sur rails (VLR)

Recommandation : augmenter le nombre de sièges rabattables.

Les annonces des prochains arrêts dans certains autres véhicules (tels que les autobus ou les trains) peuvent être difficiles à entendre en raison du bruit causé par les véhicules.

Il serait bien d'envisager d'inclure un bouton-poussoir dans la zone de sièges prioritaires pour demander de l'aide.