

Synthèse de la conférence publique sur l'accessibilité de Metrolinx, 2019

Collaboration entre les agences de transport

Il devrait exister plus de collaboration et de cohésion entre les agences de transport RGT (notamment TTC et Metrolinx), afin d'apporter une solution aux difficultés rencontrées par les usagers portant des handicaps physiques ou autres.

Communications et signalétique : Tous les services

En cas de retards, des informations sonores (via le système d'annonces publiques) et non visuelles sont actuellement diffusées sur les quais dépourvus de signalisation numérique.

Il serait pertinent que le canal numérique diffuse des informations en cas d'urgence afin que tout le monde soit informé.

L'utilisateur est informé du nom de l'arrêt uniquement au travers des annonces audio (exception faite de la voiture accessible, qui est dotée d'un système d'affichage visuel des arrêts). En Europe, des systèmes d'affichage visuels diffusent des informations sur les arrêts des véhicules.

Pour les gares GO qui ne disposent pas de signalisation numérique sur leurs quais, (par exemple Clarkson), il faut quitter le quai et consulter le panneau d'affichage pour avoir des informations en cas de retards. Pensez à installer l'affichage numérique sur les quais.

Pour les gares qui ne sont pas dotés d'enseignes numériques (telles que Clarkson), l'utilisateur pourrait voir les foules évoluer dans une direction donnée sur le quai, sans toutefois en connaître la raison. La signalisation numérique pourrait permettre d'informer les clients.

Communications et signalétique : Tous les services

La plupart des trajets au départ de la gare Union proposent l'embarquement à partir de deux quais. Lorsque vous vous trouvez dans le hall de la gare Union, il est difficile d'identifier le quai doté de la rampe d'accès à la voiture accessible. Ceci n'apparaît pas sur la signalisation statique ni sur la signalisation numérique. Si un usager se trouve sur un quai qui ne dispose pas de rampe d'embarquement, il rencontrera une difficulté et une perte de temps supplémentaire pour passer à l'autre quai.

Il est difficile pour les personnes malvoyantes de circuler au sein de la gare Union. Et avec les constructions en constante évolution, il est difficile de prévoir les changements d'itinéraires au fil du temps.

À Square One, il n'est pas aisé de trouver les bureaux de la station dans lesquels se procurer des billets.

Si un usager portant un handicap visuel arrive devant un arrêt d'autobus hors service, il n'est pas informé de cela. Des alertes électroniques pourraient informer les usagers sur les arrêts qui seront fermés au public (note Metrolinx : ces informations sont généralement diffusées via des alertes électroniques On the GO). Il serait également intéressant de savoir que les usagers peuvent contacter GO Transit afin d'obtenir ces informations.

Balance pour les aveugles adultes et l'INCA sont de bonnes ressources; merci de penser à entrer en contact avec ces organisations afin de partager les informations liées à leurs services avec les usagers.

Un signalement audio pourrait éventuellement indiquer si l'arrêt de bus est hors service et le cas échéant, indiquer la localisation de l'arrêt alternatif.

Il serait également pratique que les applications de transport indiquent verbalement les arrêts d'autobus hors service.

Lorsque les ascenseurs sont hors service, l'information devrait être mise en ligne sur le Site Internet et sur tout autre réseau social en temps réel.

Merci d'envisager la mise sur pieds d'un service clients pour l'accessibilité disponible 24 h/24 et 7 j/7, afin que les passagers puissent trouver un interlocuteur afin de signaler un problème éventuel.

Communications et signalétique : Tous les services

Les panneaux d'affichage sur les quais d'autobus et de trains (dressés en hauteur) sont difficiles à lire pour de nombreux passagers avec une vue déficiente ou sur un fauteuil roulant.

Une option d'instructions directionnelles tactiles devrait être envisagée.

Financement pour l'accessibilité

Une plus grande somme d'argent devrait être allouée à l'amélioration de l'accessibilité des installations de transport déjà existantes, et pas seulement dans l'expansion du transport.

Projets de Transport Léger sur Rail (TLR) - Hurontario TLR, Peel

Merci de concevoir le service TLR selon les principes de conception universelle. Car le respect des normes de conception universelle permet l'inclusion de la plus grande variété de clients tout au long de leur vie.

La localisation actuelle des arrêts/gares ne correspond pas à mes besoins en tant que personne vivant un handicap, et pourrait ne pas répondre aux besoins actuels et futurs des résidents.

Il est nécessaire de développer une meilleure prise de conscience sur l'état des lieux des services existants que le TLR pourrait remplacer, car certaines personnes sont encore confuses. Spécifiez les services d'autobus que le TLR pourrait remplacer. Le trajet 19 (à Mississauga) mène uniquement au Parc-o-bus GO. Les usagers qui souhaitent se rendre à Brampton se retrouvent sans aucune option pratique qui puisse répondre aux différents besoins des usagers.

Nous entendons dire également que le réseau de transport public n'est toujours pas attrayant au vu de ses coûts élevés. Par ailleurs, le coût important de la construction du TLR impactera-t-il les tarifs?

Projets de Transport Léger sur Rail (TLR) - Hurontario TLR, Peel

Plus les services seront attrayants, plus le nombre d'usagers sera élevé.

Les tarifs de PRESTO

Les rabais pour tarif intégré/réductions spéciales existent pour des trajets transfrontaliers. Cependant, il existe encore des difficultés à accéder au transport en commun car l'intégration tarifaire devrait aller plus dans le sens de l'équité et l'accessibilité des prix.

Six dollars pour une carte PRESTO, cela peut représenter un gros écart pour une personne vivant avec des revenus fixes. Les familles nombreuses ont beaucoup de difficultés à obtenir cette carte, ce qui rend le transport public moins accessible et hors de portée.

Les machines pour la vérification de solde ont été mises à disposition des usagers. Existe-t-il d'autres appareils permettant de vérifier votre solde?

De quelles caractéristiques les cartes PRESTO disposent-elles pour les personnes atteintes de perte visuelle?

Je souhaiterais que des distributeurs automatiques de billets supplémentaires soient installés à la gare GO de Trafalgar, le parc de stationnement GO pour covoitureurs de Dundas, et la gare GO de Bronte.

Pourquoi cela prend-il 24 h pour que le chargement effectué soit effectif sur ma carte PRESTO?

Pourquoi le passe RGT est-il annulé?

En tant qu'agence de services sociaux qui gère/commercialise les cartes PRESTO pour le compte de personnes avec des handicaps intellectuels/de développement, nous aimerions voir une carte PRESTO « éteinte » (désactivée) aussitôt qu'elle est reportée perdue/volée.

Les tarifs de PRESTO

Les appareils PRESTO sur les tramways et autobus TTC ne donnent pas suffisamment d'indications sur leurs caractéristiques (ce qui serait particulièrement utile pour les personnes avec des handicaps intellectuels/de développement).

Les distributeurs automatiques des titres de transport dans les stations de tramways sont souvent pris pour des machines à café.

Le site Internet de PRESTO n'est pas accessible aux usagers portant des handicaps visuels, leur rendant ainsi difficile l'enregistrement de cartes, le chargement des fonds, ...etc.

Pour un usager portant des handicaps visuels ayant perdu sa carte PRESTO et incapable d'utiliser le site Internet PRESTO en raison des problèmes d'accessibilité, il faut finalement se rendre à la gare Union pour faire désactiver sa carte, s'en procurer une nouvelle et l'enregistrer également.

L'application PRESTO est très difficile à utiliser pour des usagers portant des handicaps visuels.

Les bornes de rechargement libre-service peuvent être difficiles à utiliser, car l'endroit où vous insérez la carte PRESTO est de couleur noire, ce qui en complique la visibilité et ne permet pas d'être capable de charger la carte.

La carte PRESTO INCA coûte 25 \$ CA et nécessite 30 jours calendaires en cas de remplacement.

PRESTO n'offre pas les 2 heures de transfert entre les services conventionnels et les services Wheel-Trans.

(Huronario TLR) L'intégration tarifaire est essentielle pour garantir que les usagers ne payent pas doublement. Mi-Way et Brampton Transit travaillent sur un accord qui spécifie la clé de répartition des recettes, la tarification et les politiques d'intégration tarifaire qui seront mises en place.

Consultation publique, diffusion et comités consultatifs

Veillez à tenir ces réunions pendant l'été lorsque les conditions climatiques et le niveau d'ensoleillement sont plus favorables.

Accessibilité des gares, des stations et des arrêts d'autobus : Normes de conception

Les ascenseurs doivent être localisés au centre du bâtiment afin d'être facilement repérables et réduire ainsi les distances de marche pour les personnes à mobilité réduite.

Il est suggéré d'opter pour une forme distinctive de poteaux d'arrêt afin de rendre l'arrêt d'autobus facile à identifier pour les personnes avec des déficiences visuelles.

Une plus grande considération devrait être accordée à la localisation et à la conception du bouton d'ouverture automatique des portes, particulièrement lorsque des questions de maniabilité se posent.

Accessibilité des gares, des stations et des arrêts d'autobus : Généralités

Il serait pratique d'installer des bornes de chargement pour les appareils de mobilité et les machines à oxygène dans les gares GO.

La gare de Mimico est inadaptée, en particulier parce qu'elle ne possède pas d'ascenseurs ni de rampes d'embarquement pour la voiture accessible. 2024 est un délai trop éloigné pour rendre la gare accessible; veuillez envisager des mesures intermédiaires afin d'améliorer l'accessibilité de la gare.

Les cages d'escaliers dans les vieilles gares telles que la gare de Mimico sont étroites et pourraient créer un encombrement, ce qui peut devenir un problème de sécurité.

Quand la gare GO d'Eglinton sera-t-elle rénovée afin d'être équipée d'ascenseurs? Pourquoi cette gare reste-t-elle dans cet état?

Accessibilité des gares, des stations et des arrêts d'autobus : Généralités

Quand la gare GO de Long Branch deviendra-t-elle accessible?

Les abris dans certaines boucles d'autobus des gares GO sont étroits, sans chauffage (à l'exception des abris sur les quais de trains), et peu éclairés.

A Square One (Mississauga), veuillez étudier les possibilités d'intégrer un transfert entre les autobus Mi-Way et GO. Pour les quais d'autobus dans les extrémités opposées de chaque gare d'autobus, la distance de marche peut être longue entre Mi-Way et GO.

Formation & Éducation

Il est nécessaire de mettre un plus grand accent sur l'éducation : pour les employés de Metrolinx, pour les passagers sans handicaps et pour les autres passagers handicapés afin de développer une meilleure compréhension des différents types d'obstacles que les passagers rencontrent.

Les véhicules : Les autobus GO

L'intérieur des autobus est parfois obscur. Il serait pertinent de diffuser un meilleur éclairage à l'intérieur des autobus afin de faciliter l'identification des sièges dès l'entrée dans l'autobus. L'utilisateur a trouvé très pratique de savoir que les nouveaux (bus à étages) autobus GO disposent de lumières qui s'allument à tous les arrêts.

Les véhicules : Trains GO

Je garde de bons souvenirs de mon expérience avec le train GO.

Un usager a partagé une de ses expériences au cours de laquelle il lui était impossible d'embarquer dans la voiture accessible car le niveau inférieur était surchargé. Un grand nombre de bagages encombraient la voiture et personne ne déplaça ces bagages afin de permettre aux usagers d'embarquer. Les personnes devraient être prioritaires par rapport aux bagages. L'ambassadeur du service à la clientèle (ASC) devrait solliciter des usagers qu'ils déplacent leurs bagages.

Des mesures doivent être prises afin de changer les pratiques des usagers qui ne portent aucun handicap et qui occupent la voiture accessible (étage inférieur).

Que font ces poussettes dans la voiture accessible? Devrait-il y avoir une voiture dédiée/séparée pour les poussettes?