

ÉTAT D'AVANCEMENT DU PLAN D'ACCESSIBILITÉ DE METROLINX : 2015



Créer des possibilités de transport en commun régional pour tous

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Hommage et remerciements

Le présent état d'avancement est dédié à la mémoire de M. Edward Segovia, qui est décédé en novembre 2015. M. Segovia a fait partie du Comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx pendant de nombreuses années. Il avait à cœur l'amélioration de l'accessibilité de tous les clients, et, en ce sens, a proposé bon nombre d'excellentes idées.

Nous profitons également de l'occasion pour souligner le travail de Mme Marlane Lepine et de Mme Nancy Barry, anciennes membres qui ont quitté le Comité en 2015. Leur contribution au Comité et leur dévouement furent précieux.

Nous aimerions en outre remercier tous les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx de l'incroyable travail qu'ils effectuent à titre de bénévoles pour améliorer l'accessibilité à nos services.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

1. Introduction

Le présent état d'avancement du plan d'accessibilité 2015 fournit une mise à jour annuelle de l'état du Plan pluriannuel d'accessibilité publié en décembre 2012 ainsi que de l'état d'avancement du plan d'accessibilité 2014.

Metrolinx, un organisme de la Couronne de la province de l'Ontario relevant du ministère des Transports, compte trois divisions opérationnelles : GO Transit, PRESTO et Union Pearson Express.

Cet état d'avancement, de concert avec le Plan pluriannuel d'accessibilité de Metrolinx, le (« Plan »), publié en décembre 2012, remplit les obligations légales de Metrolinx pour 2015, en vertu de la Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO), de publier un plan annuel d'accessibilité, et également en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), de publier un état d'avancement annuel de son Plan.

Le Plan pluriannuel d'accessibilité de Metrolinx publié en décembre 2012 et d'autres documents sur la planification de l'accessibilité peuvent être consultés sur le site web de Metrolinx à l'adresse suivante: <http://www.metrolinx.com/fr/aboutus/accessibility/default.aspx>. Conformément à la LAPHO, le Plan doit être mis à jour tous les cinq ans.

Metrolinx, y compris ses divisions opérationnelles, tient à ce que les plans soient mis en œuvre pour assurer la conformité à la LAPHO. Elle continue d'apporter des améliorations et de supprimer des obstacles à ses activités afin d'améliorer la qualité des services pour tous les clients, y compris ceux qui sont handicapés. Metrolinx se conformera aux futures exigences réglementaires lorsque celles-ci entreront en vigueur. D'une manière plus générale, Metrolinx encourage l'amélioration de l'expérience client pour tous plutôt que de se concentrer uniquement sur ses obligations envers la LAPHO.

Le programme d'accessibilité de Metrolinx s'inspire de l'énoncé d'engagement de l'entreprise suivant :

Metrolinx s'engage à garantir que ses services et sites d'exploitation sont accessibles pour tous les clients et employés, conformément à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), et à travailler avec les partenaires de la RGTH (région du grand Toronto et de Hamilton) pour la planification, la construction et l'exploitation d'un

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

système de transports intégré accessible. La société veillera à éliminer les barrières actuelles à ses services et évitera de créer d'autres barrières. De plus, elle fera preuve de leadership, mènera de vastes consultations et intégrera les meilleures pratiques pour améliorer l'accessibilité à ses services.

2. Réalisations en matière d'accessibilité et activités prévues

Metrolinx, GO Transit et PRESTO ont poursuivi leurs améliorations apportées aux services actuels ainsi qu'aux services planifiés. L'Union Pearson (UP) Express a aussi continué à améliorer l'offre en matière d'accessibilité en préparation au lancement du nouveau service de train express entre la gare Union et l'aéroport international Pearson.

Cette section se penchera sur les réalisations effectuées en matière d'accessibilité ainsi que sur les projets d'avenir articulés selon les trois principes de Metrolinx : *Planifier, Construire* et *Exploiter*.

Planifier

2.1.1. Metrolinx

- 2.1.1.1. L'accessibilité sera un aspect important de la stratégie de diversité et d'inclusion élaborée par Metrolinx.
- 2.1.1.2. En vue des Jeux panaméricains et parapanaméricains qui se tenaient dans la région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH), durant les mois de juillet et d'août 2015, Metrolinx a travaillé en collaboration avec le Ministère des Transports de l'Ontario (MTO), de même qu'avec Toronto 2015 et les sociétés de transport municipales afin de faire un examen d'accessibilité des plans de transport.
- 2.1.1.3. Metrolinx poursuivra sa collaboration avec les fournisseurs de services de transport adapté municipaux dans la RGTH pour faciliter les déplacements hors des limites pour les personnes handicapées, en mettant entre autres l'accent sur l'harmonisation de l'admissibilité.
- 2.1.1.4. Comme il était prévu dans la présentation du Grand Projet de Metrolinx, la section détaillant les mesures d'accès universel du plan est à l'étude.
- 2.1.1.5. Metrolinx est toujours à la recherche de nouvelles façons d'intégrer des mesures d'accessibilité à ses autres initiatives de planification stratégique, notamment les initiatives de durabilité.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

2.1.2. GO Transit

- 2.1.2.1. Le manuel d'exigences de conception de GO Transit a été mis à jour afin de se conformer à la nouvelle réglementation ontarienne (O Reg) 368/13 (amendement au Code du bâtiment de l'Ontario, 2012).
- 2.1.2.2. Un nouveau Guide d'accessibilité de GO a été publié à l'automne 2014. Le Guide est disponible en formats HTML et PDF sur le site web de GO.
- 2.1.2.3. Les nouvelles gares accessibles suivantes seront ajoutées au réseau ferroviaire de GO :
- La gare GO Caledonia, ligne Barrie – cette nouvelle station est aux premiers stades de sa conception, et lorsqu'elle sera achevée, elle permettra de faire le lien vers le TLR Eglinton Crosstown. La date d'ouverture est prévue pour décembre 2019.
- 2.1.2.4. L'accessibilité constituera un aspect important de la conception des stations d'autobus suivantes :
- Autoroute 407 et station d'autobus Jane – cette nouvelle station d'autobus accessible fera partie de la nouvelle station Autoroute 407 du prolongement de la ligne de métro Spadina de la TTC. La date d'ouverture de la station est prévue au courant de l'hiver 2016-2017. Ce projet est supervisé par la TTC.
 - Nouvelle station d'autobus de la gare Union – une nouvelle station d'autobus accessible sera construite sur Bay Street et sur le West Lakeshore Boulevard au centre-ville de Toronto. La station d'autobus inclura des rampes d'accès à l'entrée principale au nord et au sud, de même que des salles de bain accessibles, des portes automatiques et aucune différence d'élévation du sol sur chaque étage. Les travaux devraient être terminés à la fin de 2018.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

2.1.3. PRESTO

- 2.1.3.1. Un projet pilote visant à mettre en œuvre PRESTO chez les fournisseurs de service de transport adapté indépendants est en cours.
- 2.1.3.2. Une évaluation de l'accessibilité des emplacements de l'équipement de perception des droits de transport PRESTO pour cerner les améliorations est en cours dans l'ensemble des réseaux de transport de la RGTH. L'évaluation permettra de mieux uniformiser les emplacements des dispositifs en plus de dégager d'autres éléments à prendre en considération pour l'accessibilité.

2.1.4. Nouveau transport en commun rapide

- 2.1.4.1. L'élaboration et la construction du TLR d'Eglinton Crosstown ont progressé selon l'horaire planifié en vue de la date d'ouverture prévue à l'origine pour 2020. La DP pour le reste du projet incluant des gares, des arrêts et d'autres travaux d'infrastructure a été émise en décembre 2013. Les besoins en matière d'accessibilité ont été inclus dans les critères établis pour les installations d'Eglinton Crosstown, lors de l'attribution du contrat au cours de l'été 2015.
- 2.1.4.2. Metrolinx a formé une équipe de travail sur l'amélioration de l'accessibilité des quais chargée de formuler des recommandations en matière d'approches privilégiées pour la conception des quais de TLR, afin que les clients puissent se déplacer de manière sécuritaire, peu importe leur degré de mobilité, y compris les personnes ayant une déficience visuelle. L'équipe de travail a sollicité la participation d'experts dans le domaine de l'accessibilité universelle, de l'orientation et de la conception de stations de transport en commun. L'équipe a également demandé l'avis de personnes ayant une déficience visuelle. Afin d'assurer l'accessibilité et l'approbation générale des conclusions de l'équipe de travail, celles-ci seront présentées au grand public pour être consultées avant l'envoi final des recommandations durant l'automne 2015.
- 2.1.4.3. Les projets de TLR de Finch West, Sheppard East, et Hurontario vont de l'avant. Les dates d'ouverture planifiées pour Finch West et Hurontario sont en 2021 et 2022 respectivement, mais celle prévue pour Sheppard East reste encore à déterminer. Les exigences en matière d'accessibilité sont les mêmes que pour Eglinton Crosstown.

2.2. Construire

2.2.1. GO Transit

- 2.2.1.1. Les nouvelles gares accessibles suivantes sont ajoutées au réseau ferroviaire de GO :
- Gare GO West Harbour (auparavant connue sous le nom de James Street North Station), ligne Lakeshore West – cette nouvelle station a ouvert en juillet 2015;
 - Gare GO Gormley, ligne Richmond Hill – la construction est en cours, et l'ouverture de la station est prévue pour la fin de 2017.
- 2.2.1.2. Les progrès se sont poursuivis pour rendre le service ferroviaire GO accessible dans les six gares GO non accessibles restantes :
- Gare GO Long Branch, ligne Lakeshore West – des ascenseurs, des quais améliorés et des abris seront ajoutés. L'ouverture de la station est prévue pour la fin de 2018.
 - Gare GO Mimico, sur la ligne Lakeshore West – le travail de conception détaillée pour un nouveau tunnel et des ascenseurs est en cours. La phase initiale de construction a commencé avec le déplacement des voies actuelles ainsi que l'élargissement et le rallongement de deux îlots pour accueillir les futurs ascenseurs. La gare devrait être accessible d'ici la fin de 2018.
 - Gare GO Kipling, ligne Milton – la fin des travaux d'accessibilité est prévue pour la fin de 2020. La gare rénovée offrira des liens accessibles entre le train de GO et les services de la TTC, et offrira une nouvelle station d'autobus accessible pour MiWay (Mississauga Transit) et possiblement GO Transit.
 - Gare GO Georgetown, ligne Kitchener – un projet d'amélioration provisoire de l'accessibilité a été réalisé à l'été 2015, donnant la possibilité à la plupart des trajets de train d'offrir un service accessible à la gare. La fin des travaux d'accessibilité est prévue pour l'été 2018.
 - Gare GO Bloor, ligne Kitchener – la station sera accessible à l'hiver 2015-2016 (la portion UP Express de la station est accessible depuis l'inauguration du service en juin 2015).
 - Gare GO Eglinton, ligne Lakeshore East – les travaux d'accessibilité du tunnel et du quai sont en cours et devraient s'achever à la fin de 2016.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

2.2.1.3. Des installations et éléments accessibles ont été ou seront ajoutés dans le cadre des améliorations aux gares GO suivantes:

- Centre GO de Hamilton, ligne Lakeshore West – des modifications d'accessibilité seront apportées à ces installations patrimoniales afin de les rendre conformes aux normes actuelles en fait d'accessibilité ainsi qu'aux normes du manuel d'exigences de conception de GO. La construction devrait commencer à l'hiver 2017-2018.
- Gare GO Burlington, ligne Lakeshore West – un nouveau bâtiment de gare sera construit pour améliorer l'accessibilité aux toilettes, à la zone d'attente et à la billetterie ainsi que pour fournir un abri pour tous les trajets accessibles dans l'ensemble de la gare, ce qui permettra une circulation en douceur entre la billetterie, les ascenseurs et les quais. La fin du projet est prévue pour l'été 2016.
- Gare GO Oakville, ligne Lakeshore West – un débarcadère spécialement désigné pour les transports municipaux a été ajouté au printemps 2015.
- Gare GO Lisgar, ligne Milton – les améliorations à l'arrêt d'autobus incluant un nouveau passage relié au trottoir municipal seront terminées d'ici l'automne 2015.
- Gare GO Acton, ligne Kitchener – les travaux sont en cours afin de déplacer le mini quai pour l'adapter à des trains de 12 voitures. L'accessibilité sera maintenue tout au long des travaux de construction.
- Gare GO Malton, ligne Kitchener – les travaux d'amélioration du mini quai ont été terminés afin que celui-ci puisse correspondre aux normes d'accessibilité.
- Gare GO Weston, ligne Kitchener – la station rénovée et accessible, comportant un nouveau point d'accès supplémentaire, sera ouverte à la fin de l'automne 2015.
- York Concourse, gare Union – un nouveau passage de gare accessible est ouvert au public depuis avril 2015 et comporte des ascenseurs vers les quais de GO, de la signalisation numérique avec de l'information sur l'état du service GO, ainsi que des toilettes accessibles.
- Gare GO Rouge Hill, ligne Lakeshore East – un nouvel édifice ainsi que de nouveaux quais pour la station sont en cours de conception. Lorsque les travaux seront terminés, il y aura deux ascenseurs ainsi que deux tunnels qui offriront un meilleur accès.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

- Gare GO Pickering, ligne Lakeshore East – des ascenseurs allant du pont piétonnier vers l'îlot du quai ont été mis en service au courant de l'été 2015.
- Gare GO Whitby, ligne Lakeshore East – un nouveau bâtiment de gare sera construit près du parc de stationnement à étages comportant des places de stationnement accessibles et un passage accessible et à proximité des quais. La fin du projet est prévue pour la fin de 2017. Ce projet a été retardé afin d'éviter la construction pendant les Jeux panaméricains et parapanaméricains.
- Gare GO Oshawa, ligne Lakeshore East – le nouveau bâtiment de gare accessible accueillera les services de VIA Rail et de GO Transit. De plus, le couloir de dépose-minute et le stationnement seront modifiés pour améliorer la circulation des navettes en général tout en fournissant des places de stationnement accessibles supplémentaires. Le bâtiment existant demeurera en service pendant la construction; la démolition se fera une fois le nouveau bâtiment construit. La construction a commencé à l'automne 2014 et la nouvelle gare sera ouverte au public à la fin de 2017. Ce projet a été retardé afin d'éviter la construction pendant les Jeux panaméricains et parapanaméricains.

2.2.1.4. Pour mieux servir tous les clients, des modifications opérationnelles et des améliorations aux infrastructures ont également été apportées aux stations d'autobus non accessibles restantes.

- Station d'autobus de Square One – une nouvelle station d'autobus accessible avec de nouveaux comptoirs de service, de nouvelles toilettes et une nouvelle zone d'attente sera terminée à l'hiver 2015-2016.
- Station d'autobus Scarborough Town Centre – la conception détaillée par la TTC du passage piétonnier actionné pour constituer un lien accessible entre les quais d'autobus GO et le centre commercial est en cours. L'approbation du propriétaire ainsi que de la TTC est encore requise avant le début des travaux de construction.

2.2.1.5. 22 des 27 terrains de GO Transit Parc-o-bus sont actuellement accessibles. Les cinq derniers emplacements font partie de projets d'immobilisation de grande envergure.

2.2.1.6. GO Transit a travaillé en collaboration avec les municipalités en 2014 afin de transformer plus de 100 arrêts d'autobus non accessibles pour les adapter aux élévateurs à bord des autobus de GO. En 2015 et 2016, de 50 à 100 arrêts d'autobus supplémentaires qui appartiennent aux

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

municipalités et desservis par GO Transit seront modifiés pour répondre aux exigences des élévateurs des autobus GO.

2.2.1.7. Cinq voitures accessibles supplémentaires seront ajoutées à la flotte de trains de GO en 2016, employant un nouveau quai permettant la gestion d'énergie de collision.

2.2.1.8. Les nouveaux autobus à deux étages de GO auront une nouvelle silhouette et comporteront des planchers surbaissés et un plafond plus bas. 18 de ces nouveaux autobus seront livrés en 2016 et 90 autres arriveront en 2017. Leur nouvelle hauteur légèrement plus basse leur permettra d'emprunter les mêmes voies que les autobus traditionnels MCI à planchers hauts. Ces nouveaux autobus offriront des améliorations en matière d'accessibilité, dont :

- Des rampes d'accès plus longues et plus étroites facilitant l'embarquement, passant d'une pente de 1:4 à 1:6, permettant de supporter jusqu'à 400 kg (une augmentation de 25 % par rapport aux rampes actuelles);
- Des zones plus spacieuses réservées aux passagers utilisant des aides à la mobilité sur roues;
- Des soutes à bagages faciles d'accès, pour entreposer les aides à la mobilité légères et stationnaires.

2.2.2. UP Express

2.2.2.1. La conception des stations et des trains UP Express est terminée et le service a été inauguré en juin 2015. Elle offre d'ailleurs l'embarquement de niveau, ainsi que des planchers en pente accessibles vers l'entrée de la gare Union, ce qui permet au système d'être accessible à tous les passagers.

2.2.3. Nouveau transport en commun rapide

2.2.3.1. Les travaux sur le service d'autobus rapide Transitway de Mississauga se poursuivent. Toutes les commodités, telles que les ascenseurs et les stations, sont faciles d'accès. La station Erin Mills sera ouverte à la fin de 2015. Les travaux sur la Transitway continuent, et se termineront d'ici 2017.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

- 2.2.3.2. Les travaux de construction des voies du service d'autobus rapides VIVA de la région de York se poursuivent. Les dates de fin des travaux pour les différents segments des voies rapides VIVA sont les suivantes :
- Autoroute 7 Ouest : (2020 / 2021)
 - Davis Drive (Yonge Street jusqu'à Roxborough Road) : décembre 2015
 - Yonge Street : 2018
 - Autoroute 7 Est, Enterprise Drive, Birchmount à Kennedy : 2021
- 2.2.3.3. La construction du TLR Eglinton Crosstown a progressé selon l'horaire planifié en vue de la date d'ouverture prévue à l'origine pour 2020. Le percement du tunnel se poursuit. Le percement vers l'est a atteint Allen Road (à la station de métro Eglinton West de la TTC) en avril 2015.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

2.3. Exploiter

2.3.1. Metrolinx

- 2.3.1.1. Un système d'information régional pour passagers (Triplinx) a été inauguré en avril 2015 et comprend tout d'abord un simulateur de trajet. En plus de répondre aux critères d'accessibilité web de la LAPHO, Triplinx offre une série d'options en matière d'accessibilité, notamment la possibilité de choisir seulement les trajets accessibles pour les fauteuils roulants. Triplinx offre aussi de l'information pertinente sur les services de transports régionaux spécialisés (transport adapté), de même que des versions des pages web de Triplinx en texte seulement. Une application Triplinx a été lancée en juillet 2015 sur plusieurs plateformes, et est basée sur la prise en charge native et l'accessibilité offerte sur iPhone, de même que sur les téléphones fonctionnant avec Android et Windows. D'autres améliorations seront ajoutées à Triplinx afin d'offrir une information plus détaillée sur le service de transport, notamment des mises à jour du service, de même que de l'information en temps réel sur l'état du service.
- 2.3.1.2. Metrolinx a travaillé avec le service de transport en commun de la région de York et le MTO afin de développer « Call One », un centre d'appel pour réserver des moyens de transport particuliers et planifier des trajets entre les différents services de transport lors des Jeux panaméricains et parapanaméricains.
- 2.3.1.3. Pour faciliter l'accès des personnes utilisant des aides à la mobilité à roues à tous les systèmes de transport adapté de la RGTH, Metrolinx a supervisé l'élaboration d'un protocole d'entente de réciprocité de l'admissibilité pour l'ensemble des services de transport en commun adapté de la RGTH.
- 2.3.1.4. Metrolinx a mis en place un partenariat de recherche avec l'Inclusive Design Research Centre (IDRC) de l'Université de l'École d'art et de design de l'Ontario, qui fournit aux équipes de Metrolinx des idées et des conseils sur les meilleures pratiques à propos de l'accessibilité de l'information et des communications. L'IDRC a contribué à diverses initiatives d'accessibilité de Metrolinx, notamment à l'orientation, aux distributeurs automatiques de billets et à d'autres technologies et processus des systèmes de tarification, documents électroniques, sites web, affichage électronique et applications mobiles.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

- 2.3.1.5. La vérification de l'accessibilité améliorée du Web a aidé Metrolinx à comprendre que du travail reste à faire pour s'assurer que le contenu existant de son site web respecte les normes WCAG 2.0 AA. De nouveaux sites web d'entreprise en sont à être conçus et mis à l'essai pour être conformes aux WCAG.
- 2.3.1.6. Le personnel de Metrolinx a participé à plusieurs activités de sensibilisation à l'accessibilité en 2014 et 2015, y compris le *Connections Trade Show for People with Disabilities* à Mississauga ainsi que *People in Motion Exhibition* et le *Trade Show for People with Disabilities* à Toronto. Le personnel de Metrolinx a aussi effectué des présentations auprès de plusieurs groupes, dont les comités consultatifs sur l'admissibilité municipaux.

2.3.2. GO Transit

- 2.3.2.1. L'affichage électronique ainsi que le système automatisé de signalisation ont été entièrement déployés dans les autobus de GO en 2014. Les préparations se poursuivent pour installer de la signalisation sonore et visuelle à bord des trains, ainsi que pour mettre en place des messages sonores de préembarquement dans les stations GO. La signalisation visuelle affichant de l'information de préembarquement existe déjà dans toutes les gares de GO.
- 2.3.2.2. Des ententes sur l'entretien des arrêts d'autobus (pour le déneigement) ont été conclues entre dix municipalités en 2014. L'objectif est d'obtenir des accords avec des entrepreneurs pour voir à l'entretien du reste des arrêts d'ici 2016.
- 2.3.2.3. Un projet pilote d'annonce par interphone basé sur la technologie à boucle d'induction magnétique a commencé au printemps 2015, au comptoir de service Bay Street East Teamway. Ce système permet aux passagers ayant des appareils auditifs (possédant un capteur-T) d'entendre clairement les annonces faites par le système d'interphone, en atténuant le volume des bruits ambiants.
- 2.3.2.4. Pour améliorer la convivialité et l'accessibilité des distributeurs automatiques de billets de GO, des autocollants tactiles/en braille ont été ajoutés, l'interface utilisateur a été revue et le mode d'aide audio a été mis à niveau.
- 2.3.2.5. Une mise à jour de l'application GO Mobile actuelle sera disponible au courant de l'été ou de l'automne 2015. Cette application offrira désormais les services d'accessibilité suivants :

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

- Cette application a été conçue pour travailler avec la prise en charge native d'accessibilité de l'iOS ou de l'appareil Android des passagers, notamment la prise en charge de texte de grande taille et de reconnaissance vocale;
 - La fonction d'horaires améliorée fournira des renseignements sur les correspondances trains/autobus et autobus/trains et indiquera aux passagers quels arrêts et quelles gares sont accessibles et lesquels ne le sont pas;
 - Mises à jour sur l'état du service.
- 2.3.2.6. La prochaine mise à jour qui sera apportée au système téléphonique de réponse vocale interactive du Centre d'appels GO est planifiée pour la fin 2015, et elle inclura de nouvelles options, dont le toucher numérique et la reconnaissance vocale.
- 2.3.2.7. GO Transit a élaboré et commencé à mettre en œuvre un plan pour aider les clients ayant des handicaps liés à la mobilité à accéder plus facilement aux sièges prioritaires à bord des voitures accessibles, en encourageant les clients qui voyagent avec des enfants, des poussettes et des bagages à se tourner vers les autres voitures du train.
- 2.3.2.8. Des programmes de communication seront instaurés pour rappeler aux clients les caractéristiques d'accessibilité dans tout le réseau GO et pour que la priorité soit donnée aux personnes handicapées au moyen de diverses voies de communication (c.-à-d. site web de GO, médias sociaux) et de la campagne de communication en cours sur l'étiquette de la clientèle.
- 2.3.2.9. Une nouvelle stratégie d'affichage numérique a été approuvée et est en cours de mise en œuvre dans tout le réseau. Celle-ci prendra en considération les normes d'accessibilité d'après les recommandations de l'Inclusive Design Research Centre (IDRC) de l'Université de l'École d'art et de design de l'Ontario.

2.3.3. PRESTO

- 2.3.3.1. L'équipement de perception des billets en libre-service de la TTC possédant plusieurs caractéristiques d'accessibilité a été inauguré en novembre 2014.
- 2.3.3.2. La nouvelle carte PRESTO, maintenant dans un format accessible, a été lancée en février 2015. La nouvelle carte comporte :

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

- L'ajout de la lettre « P » en braille sur le devant de la carte, afin de faciliter une reconnaissance tactile et non visuelle de la carte.
 - L'agrandissement de la taille des caractères et de l'espacement entre les chiffres agrandis, pour favoriser la lisibilité.
 - L'ajout d'espace vide entre les blocs d'informations, pour mieux les séparer, faciliter le sens de la lecture et réduire la densité visuelle.
- 2.3.3.3. Les services de la carte PRESTO, comme les fonctions de distribution, de requête et de chargement, seront inclus aux distributeurs automatiques de billets de UP Express et de GO, avec une interface utilisateur d'aide audio plus pratique à diverses gares UP et GO.
- 2.3.3.4. Les améliorations étudiées pour les appareils en contact direct avec les clients et utilisés par GO Transit comprenaient :
- des indices tactiles pour déterminer les zones cibles de la carte pour les dispositifs;
 - la modification des tonalités sonores émises par les dispositifs de vérification de solde et de traitement des transactions pour que les clients ayant une faible vision puissent faire la différence entre les deux.
- 2.3.3.5. Le travail se poursuit pour améliorer les appareils en contact direct avec les clients, y compris l'emploi de références tactiles et du braille pour l'emplacement et le nom des fonctions utilisateur.
- 2.3.3.6. Les tarifs « Accompagnateur » de PRESTO seront inclus dans les systèmes conventionnels et les systèmes de transport adapté dès 2017.

2.3.4. UP Express

- 2.3.4.1. Les systèmes inclus dans le programme technologique de UP Express et l'ensemble des communications (y compris la signalisation et l'orientation pour les personnes ayant différents niveaux de déficience visuelle) ont été mis en œuvre en juin 2015.
- 2.3.4.2. Les systèmes fournissent des renseignements visuels et sonores sur le prochain arrêt à bord et des renseignements visuels et sonores sur le prochain départ de train au niveau des quais. Ces

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

caractéristiques, dont les annonces des prochains départs de train, ont été mises en œuvre en juin 2015.

- 2.3.4.3. UP Express prévoit mettre en œuvre un système d'annonces automatisées dans chaque gare. Ces annonces sonores offriront des avertissements en cas de ralentissement ou d'interruption de service, de même que de l'information sur le train suivant.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

2.3.5. Nouveau transport en commun rapide

- 2.3.5.1. Une section du service d'autobus rapide Transitway accessible à Mississauga, entre Central Parkway et Dixie, a été inaugurée en novembre 2014. Toutes les commodités, dont les ascenseurs et les stations, sont faciles d'accès.
- 2.3.5.2. Les voies du service d'autobus rapide VIVA de la région de York sur l'autoroute 7 Est (station d'autobus Richmond Hill Centre jusqu'au centre-ville de Markham sur Warden Avenue), possédant 11 stations réparties sur six kilomètres, ont été inaugurées en 2015. Toutes les stations possèdent des caractéristiques d'accessibilité conformes aux normes de la LAPHO.

3. Rapport de situation sur la conformité à l'accessibilité de la LAPHO

La présente section du document expose en détail l'approche adoptée pour assurer le respect des clauses de la LAPHO pour les deux projets actuellement en service et pour ceux qui ne sont pas encore totalement en service dans les délais impartis.

3.1. Projets Metrolinx en service

L'élément 1 de l'annexe A du présent document montre le calendrier des travaux de Metrolinx pour l'accessibilité des clauses de la LAPHO dont les exigences prévues par la loi n'ont pas encore été complètement atteintes.

L'élément 2 de l'annexe B du présent document montre le calendrier des travaux pour les clauses de la LAPHO qui s'appliquent aux services de GO Transit.

L'élément 3 de l'annexe A montre le calendrier des travaux pour les clauses de la LAPHO qui s'appliquent au nouveau service UP Express.

3.2. Projets Metrolinx qui ne sont pas encore en service

L'élément 4 de l'annexe B du présent document montre le calendrier des travaux pour la conformité à la LAPHO pour les trois projets de TLR de Metrolinx.

L'élément 5 de l'annexe B du présent document montre le calendrier des travaux relatif à l'accessibilité des voies rapides du système de service d'autobus rapide (SAR) vivaNext entrepris par Metrolinx en collaboration avec la région de York.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

3. Consultations concernant l'accessibilité et commentaires

Le comité consultatif sur l'admissibilité de Metrolinx, en collaboration avec divers groupes de travail et d'essai, offre des recommandations en matière d'accessibilité dans l'élaboration des activités de planification de Metrolinx. Dans le cadre d'événements publics tels que les réunions publiques annuelles sur l'accessibilité tenues à la fin de l'automne 2014, de même que le Connections Resource Fair for Persons with Disabilities (à Mississauga) et People in Motion (à Toronto), Metrolinx a cherché à recueillir diverses opinions en matière d'accessibilité pour la planification de ses activités. Les commentaires reçus lors de ces rencontres ont été pris en considération dans l'état d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx de 2015. De plus, Metrolinx utilise le système de suivi des suggestions des clients de GO Transit (qui effectue un suivi systématique des suggestions des clients faites par courriel et téléphone ainsi que des réponses du personnel) pour obtenir des idées en matière de planification de l'accessibilité.

Les idées formulées dans des commentaires à ces événements publics ainsi que par courriel et au téléphone ont été résumées et consignées dans l'élément 6 de l'annexe C du présent document. La réponse donnée par Metrolinx pour chacun de ces problèmes est également incluse.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Annexe A : Rapport de situation sur la conformité de Metrolinx à la LAPHO
Figure 1 : Rapport de situation sur la conformité de Metrolinx à la LAPHO

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
7	Formation	1 ^{er} janvier 2014	Terminé	Tous les employés doivent recevoir la formation sur la LAPHO et le Code des droits de la personne, avec le maintien d'un registre indiquant les dates et le nombre de personnes ayant suivi la formation.	Terminé. Tous les employés sont tenus d'effectuer le module « Travailler ensemble : Le Code des droits de la personne de l'Ontario et la LAPHO ». Trois autres cours sont maintenant obligatoires pour certains groupes selon la portée de leurs rôles et responsabilités.
12	Formats accessibles et aides à la communication	1 ^{er} janvier 2015	Terminé	Sur demande, fournir ou prévoir la fourniture de formats accessibles et d'aides à la communication aux personnes handicapées.	Terminé. Metrolinx a mis au point un processus en bonne et due forme pour répondre aux clients qui demandent des formats accessibles et des aides à la communication.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
14	Sites web accessibles et contenu web : tout le contenu	1 ^{er} janvier 2021	1 ^{er} janvier 2021 ou avant	Pour toutes les pages web, l'objectif est d'assurer la pleine conformité aux normes WCAG 2.0 AA avant l'échéancier de la LAPHO. Des procédures seront également mises en œuvre pour assurer la conformité de façon permanente.	La vérification de l'accessibilité améliorée du Web a aidé Metrolinx à comprendre que du travail reste à faire pour s'assurer que ses sites web respectent les normes WCAG 2.0 AA. De nouveaux sites web en sont à être conçus et mis à l'essai pour être conformes aux WCAG.
22	Recrutement : dispositions générales	1 ^{er} janvier 2014	Terminé	Metrolinx a mis à jour ses procédures normales d'exploitation et politiques en matière de dotation pour satisfaire pleinement les nouvelles exigences aux termes du règlement sur les Normes d'accessibilité	Terminé. Les annonces d'offres d'emploi de Metrolinx comprennent un énoncé informant les candidats au sujet de la disponibilité de mesures d'adaptation. Les correspondances par courriel informent les candidats au sujet de la

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
				intégrées de la LAPHO.	<p>disponibilité de mesures d'adaptation.</p> <p>Les nouveaux employés sont avisés des politiques sur les mesures d'adaptation avant leur intégration.</p>
23	Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection	1 ^{er} janvier 2014	Terminé	Améliorer les ressources pour les RH pour faciliter l'utilisation potentielle des formats accessibles.	Terminé. Un processus en bonne et due forme pour fournir des mesures d'adaptation a été mis en place, comme le consistent les procédures normales d'exploitation des Services de dotation.
26	Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	1 ^{er} janvier 2014	Terminé	Metrolinx devra consulter l'employé handicapé pour lui fournir des formats accessibles sur demande d'ici	Terminé. Metrolinx a mis au point un processus en bonne et due forme pour répondre aux employés qui demandent des formats accessibles et des aides à la

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
				décembre 2013.	communication. Un cours en ligne est actuellement élaboré à titre d'aide à la formation du personnel chargé de créer des documents accessibles et sera disponible à l'automne 2015.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Figure 2 : Programme de travail GO Transit pour la conformité à la LAPHO

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
51	Annonces de préembarquement : électroniques	1 ^{er} janvier 2017	Autobus – Terminé Trains d'ici la fin de 2016	Le système d'affichage électronique et d'annonce automatisée des arrêts de GO Transit sera entièrement déployé pour respecter l'exigence des annonces visuelles et sonores automatisées de préembarquement, avant le délai de conformité.	La mise en œuvre du système à bord des autobus a été terminée et dévoilée au public en novembre 2014. Les annonces visuelles et sonores de préembarquement pour les trains sont actuellement mises en œuvre.
52	Annonces à bord : électroniques	1 ^{er} janvier 2017	Autobus – Terminé	Le système d'affichage électronique et d'annonce	La mise en œuvre du système à bord des autobus a été terminée et dévoilée au public en

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
			Trains automne 2015 (sonores seulement, visuelles par la suite d'ici 2017)	automatisée des arrêts de GO Transit sera entièrement déployé pour respecter l'exigence des annonces visuelles et sonores automatisées de préembarquement, bien avant le délai de conformité.	novembre 2014. Les solutions d'annonces visuelles pour le prochain arrêt pour les trains de GO Transit sont actuellement mises en œuvre.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes pour la conception des espaces publics	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
80.23-80.29, 80.34-80.37, 80.39, 80.41, 80.43, 80,90	Voies de déplacement extérieures, allées accessibles, nombre minimal de places de stationnement accessibles, panneaux, places de stationnement sur voirie, comptoirs de service, aires d'attente, sentiers	1 ^{er} janvier 2016 (les normes s'appliquent uniquement aux nouvelles constructions et aux rénovations importantes, qui ont fait l'objet d'un contrat après le 31 décembre 2012, et s'appliqueront à tous les nouveaux projets d'ici 2016.)	Les exigences sont déjà appliquées pour toutes les nouvelles constructions et les rénovations importantes ayant fait l'objet d'un contrat après le 31 décembre 2012. Tous les projets amorcés après le 1 ^{er} janvier 2016 seront conformes.	Un grand nombre des caractéristiques d'accessibilité indiquées dans la présente modification font actuellement partie des caractéristiques d'accessibilité facile de GO Transit. GO travaille étroitement avec tous les groupes d'intervenants afin de nous assurer que nos normes sont conformes avec l'accessibilité et les besoins de nos	Les exigences sont déjà appliquées pour toutes les nouvelles constructions et les rénovations importantes ayant fait l'objet d'un contrat après le 31 décembre 2012. Tous les projets amorcés après le 1 ^{er} janvier 2016 seront conformes.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes pour la conception des espaces publics	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
				clients.	

Figure 3 : Programme de travail UP Express pour la conformité à la LAPHO

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
4	Animaux d'assistance et personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2010	Terminé	Des politiques et des formations appropriées pour tout le personnel de première ligne seront mises en place pour s'assurer que l'accessibilité est offerte aux animaux d'assistance et	Terminé

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
				aux personnes de soutien.	
5	Avis de perturbation temporaire	1 ^{er} janvier 2010	Terminé	Les procédures pour les perturbations temporaires de l'UP Express, qui garantissent que le public reçoit les renseignements appropriés au sujet de toute perturbation, seront en place et seront disponibles en formats accessibles sur demande.	Terminé
9	Forme des documents	1 ^{er} janvier 2010	Terminé	Les procédures seront en place pour s'assurer que les documents UP Express fournis à une personne handicapée seront remis dans un format qui tient compte du handicap de la personne.	Terminé

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
6	Guichets libre-service	1 ^{er} janvier 2014	Terminé	UP Express utilisera la carte PRESTO par l'entremise de distributeurs automatiques de billets qui seront conçus avec une gamme de caractéristiques reliées à l'accessibilité.	<p>La distribution et le rechargement de cartes PRESTO aux distributeurs automatiques de billets UP Express seront offerts ultérieurement en 2015 (et non à l'inauguration comme il était prévu au départ). Une fois instaurés, ils fourniront une gamme de caractéristiques d'accessibilité.</p> <p>Entre-temps, entre juin 2015 et le moment où les distributeurs automatiques offriront la fonction PRESTO, des appareils pour ajouter des fonds seront installés à des emplacements de gares clés sur le trajet d'UP Express pour permettre aux passagers de charger leurs cartes PRESTO.</p>
34	Disponibilité des renseignements sur l'équipement d'accessibilité, etc.	1 ^{er} janvier 2012	Terminé	Au moment de son inauguration, le site web d'UP Express fournira des renseignements à jour au sujet de l'équipement d'accessibilité, des parcours et des caractéristiques des véhicules dans un format accessible, et des formats accessibles de	Terminé. Fait partie de la documentation sur les politiques et procédures.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
				substitution seront fournis sur demande.	
35	Panne de l'équipement d'accessibilité	1 ^{er} juillet 2011	Terminé	UP Express aura en place des procédures pour répondre aux besoins des personnes handicapées dans le cas où un ascenseur ou tout autre type d'équipement d'accessibilité tombe en panne.	Terminé. Fait partie de la documentation sur les politiques et procédures.
37	Politiques en matière de protection civile et d'interventions d'urgence	1 ^{er} janvier 2012	Terminé	UP Express aura sur son site web et dans des endroits bien en vue dans les trains et les gares des renseignements sur l'utilisation de l'alarme d'assistance aux passagers et les procédures d'urgence pour l'évacuation des clients (y compris les personnes handicapées) hors des trains et des gares.	Terminé. Fait partie de la documentation sur les politiques et procédures.
38	Tarifs : personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2014	Terminé	UP Express aura en place les politiques et les formations appropriées afin de s'assurer de ne faire payer aucun tarif à la personne de soutien accompagnant une personne	Terminé

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
				handicapée.	
39	Disposition transitoire : contrats existants	1 ^{er} juillet 2011	Terminé	UP Express ne possède pas de contrats existants pour des véhicules qui ne respectent pas les exigences de la LAPHO.	Terminé
40	Disposition transitoire : véhicules existants	1 ^{er} juillet 2011	Terminé	UP Express n'a pas besoin de moderniser ses véhicules actuels.	Terminé
44	Responsabilités générales	1 ^{er} janvier 2012	Terminé	Le système d'embarquement de plain-pied d'UP Express est passif et ne nécessite pas d'élévateurs, de rampes, ni de ponts de liaison mobiles pour l'embarquement. UP Express fournit également une assistance pour le rangement sécuritaire des aides à la mobilité des personnes handicapées. Une rallonge de bas de marche montée sur véhicule est utilisée pour réduire l'écart entre la porte du véhicule et le quai de la gare.	Terminé
45	Moyen de transport de remplacement	1 ^{er} janvier 2013	Terminé	UP Express offre un service accessible. Le service Wheel-	Terminé

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
	accessible			Trans réservé et des taxis accessibles seront également disponibles entre tous les points desservis par UP Express comme services de remplacement accessibles possibles.	
46	Tarifs	1 ^{er} juillet 2011	Terminé	UP Express a en place les politiques et les formations appropriées afin de s'assurer de ne pas faire payer à une personne handicapée un tarif supérieur à celui que doit payer une personne non handicapée. Des méthodes de paiement du tarif de remplacement seront également mises à la disposition des personnes qui le demandent.	Terminé
47	Arrêts des transports en commun	1 ^{er} janvier 2012	Terminé	UP Express s'arrête dans des gares précises où l'embarquement de plain-pied est possible. Des endroits d'arrêt de rechange ne seront pas nécessaires ou disponibles, parce qu'il serait dangereux	Terminé

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
				d'embarquer entre les gares.	
48	Rangement des aides à la mobilité et autres appareils	1 ^{er} juillet 2011	Terminé	Chaque véhicule d'UP Express aura une ou deux aires réservées aux passagers qui utilisent des aides à la mobilité sur roues. Il y aura également amplement d'espace pour le rangement des bagages pour tous les passagers.	Les trains comporteront des aires réservées pour les clients qui utilisent des aides à la mobilité sur roues et du rangement pour les bagages.
49	Sièges réservés	1 ^{er} janvier 2012	Terminé	En plus d'offrir des sièges réservés clairement identifiés pour les personnes handicapées, des sièges réservés seront offerts à d'autres personnes qui pourront en profiter (p. ex. les femmes enceintes, les aînés et les adultes qui voyagent avec de jeunes enfants). Des renseignements à l'appui à l'intention des clients et des employés seront en outre offerts dans des formats accessibles sur demande.	Terminé
50	Perturbations du	1 ^{er} janvier 2013	Terminé	Des procédures et des formations appropriées sont en	Terminé. Des procédures sont en élaboration et des formations

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
	service			place pour s'assurer que, pendant les perturbations de service, le service ferroviaire UP Express est remplacé par des services de rechange accessibles jusqu'à la reprise du service régulier.	appropriées suivront pour s'assurer que des services de rechange accessibles sont fournis pendant les interruptions du service UP Express. Cela fait partie des procédures d'exploitation d'UP Express et de GO.
51	Annonces de préembarquement : verbales	1 ^{er} juillet 2011	Terminé	UP Express utilisera des annonces automatisées pour les systèmes de diffusion publique des gares qui donnent les renseignements liés à la direction, à la destination et au prochain arrêt.	Terminé
51	Annonces de préembarquement : électroniques	1 ^{er} janvier 2017	Terminé	UP Express utilise des affichages électroniques pour ses conceptions de gares et l'extérieur des trains qui donnent les renseignements liés à la direction, à la destination et au prochain arrêt.	Terminé
52	Annonces à bord : verbales	1 ^{er} juillet 2011	Terminé	UP Express utilise des annonces automatisées pour les systèmes de diffusion publique des trains qui donnent	Terminé

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
				les renseignements liés à la prochaine gare et à la gare actuelle et d'autres renseignements.	
	Annonces à bord : électroniques	1 ^{er} janvier 2017	Terminé	UP Express utilise des affichages électroniques pour les conceptions intérieures des trains qui donnent les renseignements liés à la prochaine gare et à la gare actuelle et d'autres renseignements.	Terminé
53	Exigences en matière de barres d'appui, par exemple	1 ^{er} janvier 2013	Terminé	Les barres d'appui, poignées et rambardes sont fournies conformément aux exigences normalisées pour le matériel ferroviaire.	Terminé
54	Planchers et surfaces revêtues de moquette	1 ^{er} janvier 2013	Terminé	La conception des trains UP Express veille à ce que les voitures soient dotées de surfaces de plancher antidérapantes et les moins éblouissantes possible et que toute surface recouverte de moquette soit composée de fibres coupées ou bouclées	Terminé

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
				fermes, courtes et de longueur égale, solidement fixées.	
55	Espaces réservés aux aides à la mobilité	1 ^{er} janvier 2013	Terminé	Les trains UP Express comprennent deux espaces réservés aux aides à la mobilité pour les passagers qui utilisent des aides à la mobilité sur roues et de l'espace pour les animaux d'assistance, avec des sièges pour les personnes de soutien à proximité.	Terminé
56	Dispositifs de demande d'arrêt et d'intervention d'urgence	1 ^{er} janvier 2013	Terminé	Les trains UP Express ne nécessitent pas de dispositifs de demande d'arrêt d'urgence, puisqu'ils s'arrêtent à chaque gare le long de l'itinéraire. Un interphone d'urgence sera installé à bon escient dans le train, y compris à portée des espaces réservés aux aides à la mobilité.	Terminé
57	Dispositifs lumineux	1 ^{er} janvier 2013	Terminé	Les trains UP Express comprendront des dispositifs lumineux aménagés au-dessus ou à côté de chaque porte d'accès réservée aux	Terminé

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
				passagers, qui sont allumés en permanence. Aucun élévateur ni aucune rampe ne sont nécessaires à bord des trains UP Express et, ainsi, ils ne nécessitent pas de dispositifs lumineux.	
58	Signalisation	1 ^{er} janvier 2013	Terminé	Les trains UP Express comprendront des afficheurs externes indiquant la destination, visibles au point d'embarquement.	Terminé

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Annexe B : Programmes de travail pour la conformité à la LAPHO pour les projets qui ne sont pas encore en service
Figure 4 : Programme de travail TLR pour la conformité à la LAPHO

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
4	Animaux d'assistance et personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2010	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les normes seront déterminées selon l'accord d'exploitation, conformément à la LAPHO.	Dans les délais
5	Avis de perturbation temporaire	1 ^{er} janvier 2010	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les normes seront déterminées selon l'accord d'exploitation, conformément à la LAPHO.	Dans les délais
9	Forme des documents	1 ^{er} janvier 2010	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du	Les normes seront déterminées selon l'accord d'exploitation, conformément à la	Dans les délais

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle	Exigences d'accessibilité	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
			présent document.	LAPHO.	

Figure 5 : Programme de travail vivaNext pour la conformité à la LAPHO

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapide vivaNext	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
6	Guichets libre-service	1 ^{er} janvier 2014	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les exigences sont incluses dans la livraison des projets et seront conformes à la LAPHO.	Dans les délais
14	Sites web accessibles et contenu web : tout le contenu	1 ^{er} janvier 2021	1 ^{er} janvier 2021 ou avant	Le nouveau contenu sera conforme aux exigences de la LAPHO (la région de York gère le site web de VivaNext).	Dans les délais
34	Disponibilité des renseignements sur l'équipement d'accessibilité, etc.	1 ^{er} janvier 2012	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant	Dans les délais

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapide vivaNext	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
				sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	
35	Panne de l'équipement d'accessibilité	1 ^{er} juillet 2011	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais
37	Politiques en matière de protection civile et d'interventions d'urgence	1 ^{er} janvier 2012	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais
38	Tarifs : personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2014	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapide vivaNext	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
39	Disposition transitoire : contrats existants	1 ^{er} juillet 2011	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	<p>Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO.</p> <p>Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant :</p> <p>Plans d'accessibilité de York</p>	Dans les délais
40	Disposition transitoire : véhicules existants	1 ^{er} juillet 2011	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	<p>Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO.</p> <p>Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant :</p> <p>Plans d'accessibilité de York</p>	Dans les délais
44	Responsabilités générales	1 ^{er} janvier 2012	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	<p>Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO.</p> <p>Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant :</p> <p>Plans d'accessibilité de York</p>	Dans les délais
45	Moyen de transport de remplacement accessible	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4	<p>Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO.</p> <p>Pour plus de renseignements, veuillez consulter le</p>	Dans les délais

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapide vivaNext	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
			du présent document.	Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	
46	Tarifs	1 ^{er} juillet 2011	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais
47	Arrêts des transports en commun	1 ^{er} janvier 2012	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais
48	Rangement des aides à la mobilité et autres appareils	1 ^{er} juillet 2011	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant :	Dans les délais

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapide vivaNext	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
				Plans d'accessibilité de York	
49	Sièges réservés	1 ^{er} janvier 2012	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	<p>Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO.</p> <p>Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant :</p> <p>Plans d'accessibilité de York</p>	Dans les délais
50	Perturbations du service	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	<p>Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO.</p> <p>Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant :</p> <p>Plans d'accessibilité de York</p>	Dans les délais
51	Annonces de préembarquement : verbales	1 ^{er} juillet 2011	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	<p>Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO.</p> <p>Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant :</p> <p>Plans d'accessibilité de York</p>	Dans les délais
51	Annonces de préembarquement :	1 ^{er} janvier 2017	Voir les différentes dates de mises en	Les exigences sont incluses dans la livraison du	Dans les délais

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapide vivaNext	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
	électroniques		service de la section 4 du présent document.	projet et seront conformes à la LAPHO. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	
	Annonces à bord : verbales	1 ^{er} juillet 2011	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais
	Annonces à bord : électroniques	1 ^{er} janvier 2017	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais
53	Exigences relatives aux barres d'appui	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant	Dans les délais

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapide vivaNext	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
				sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	
54	Planchers et surfaces revêtues de moquette	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais
55	Espaces réservés aux aides à la mobilité	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais
56	Dispositifs de demande d'arrêt et d'intervention d'urgence	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapide vivaNext	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
57	Dispositifs lumineux	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	<p>Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO.</p> <p>Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant :</p> <p>Plans d'accessibilité de York</p>	Dans les délais
58	Signalisation	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	<p>Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO.</p> <p>Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant :</p> <p>Plans d'accessibilité de York</p>	Dans les délais
59	Dispositifs de levage	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	<p>Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO.</p> <p>Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant :</p> <p>Plans d'accessibilité de York</p>	Dans les délais
60	Marches	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4	<p>Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO.</p> <p>Pour plus de renseignements, veuillez consulter le</p>	Dans les délais

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Numéro de clause du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées	Normes d'accessibilité pour le service d'autobus rapide vivaNext	Date de conformité réglementaire	Date prévue d'achèvement des travaux pour respecter les exigences	Description du problème et plan d'action de Metrolinx	Rapport d'avancement
			du présent document.	Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	
61	Signaux visuels et sonores	1 ^{er} janvier 2013	Voir les différentes dates de mises en service de la section 4 du présent document.	Les exigences sont incluses dans la livraison du projet et seront conformes à la LAPHO. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Plan d'accessibilité de la région de York en cliquant sur le lien suivant : Plans d'accessibilité de York	Dans les délais

Annexe C : Résumé de la rétroaction du public de 2014 sur Metrolinx

Figure 6 : Résumé de la rétroaction du public de 2014 sur Metrolinx

Véhicules : Trains GO
<p>Commentaire / question du public Envisagez-vous de vous doter de plus d'un wagon adapté GO? Le vieillissement de la population augmentera le besoin de sièges accessibles.</p> <p>Réponse de Metrolinx Actuellement, GO ne dispose pas d'autres voitures adaptées pour ajouter une voiture à chaque train. De plus, d'importantes rénovations devraient être apportées aux gares pour accommoder un quai plus long ou un mini quai et un ambassadeur du service à la clientèle supplémentaire devrait se trouver à bord du train pour faire fonctionner la rampe afin de permettre aux passagers de monter et de descendre des trains.</p>
<p>Commentaire / question du public Bien souvent, il n'y a pas suffisamment d'espace pour les passagers en fauteuil roulant ou en ambulateur dans les voitures accessibles de GO.</p> <p>Les personnes qui voyagent avec des bagages et des poussettes occupent l'espace dans la voiture accessible. Les passagers à mobilité réduite ne devraient pas avoir à demander aux autres de leur faire une place.</p> <p>Réponse de Metrolinx Lorsque tous les sièges prioritaires de la voiture accessible sont occupés, un passager qui a besoin d'un de ces fauteuils peut s'adresser à l'ambassadeur du service à la clientèle pour obtenir de l'aide afin de se trouver un fauteuil. L'ASC diffuserait alors un message local à tous les passagers du niveau inférieur pour demander qu'un passager cède son siège. Si un tel message ne suffit pas à obtenir un siège, une deuxième annonce locale est diffusée pour indiquer que le passager doit obtenir un fauteuil afin que le train puisse reprendre sa route.</p> <p>GO tente de répartir les passagers dans les autres voitures s'ils n'ont pas besoin d'emprunter la voiture accessible à l'aide d'affiches supplémentaires, de légères modifications à l'équipement (par exemple, en enlevant les montants du centre des voitures adjacentes à la voiture accessible) et d'annonces locales diffusées par les ambassadeurs du service à la clientèle.</p>
<p>Commentaire / question du public Le retrait des montants d'autres voitures ne sera d'aucune utilité; les personnes qui voyagent avec une poussette voudront quand même se servir de la rampe d'accès de la voiture accessible.</p> <p>Réponse de Metrolinx Le retrait du montant du centre des autres voitures permettrait d'améliorer l'embarquement et le débarquement, car il y aurait plus d'espace dans l'embrasure des portes.</p> <p>De plus, GO Transit compte lancer une campagne de marketing à propos des comportements courtois à bord des véhicules de GO à la fin de l'automne 2015. La campagne pourrait aborder ce sujet.</p>
<p>Commentaire / question du public Penser à instaurer un autocollant de tarif d'accompagnateur ou une carte spéciale pour</p>

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Véhicules : Trains GO
<p>vérifier le besoin de sièges accessibles.</p> <p>Réponse de Metrolinx Certains passagers handicapés voyagent avec un accompagnateur. De nombreux clients ne le font pas. De plus, certains passagers choisissent de ne pas s'afficher comme personne handicapée, mais peuvent avoir besoin de se servir de la section accessible. Il serait donc difficile de vérifier le besoin de sections accessibles.</p>
<p>Commentaire / question du public Penser à réserver la voiture accessible exclusivement aux personnes handicapées.</p> <p>Réponse de Metrolinx GO ne réservera pas la voiture accessible à l'usage exclusif des passagers handicapés, car une telle mesure serait contraire aux principes d'inclusion.</p>
<p>Commentaire / question du public Les poussettes devraient être repliées (dans la mesure du possible) afin de donner plus d'espace aux passagers utilisant une aide à la mobilité sur roues.</p> <p>Réponse de Metrolinx GO encourage les passagers accompagnés de bébés et de jeunes enfants à emporter une poussette escamotable et elle demande à ces passagers de s'abstenir d'encombrer l'allée des autobus et des trains.</p>
<p>Commentaire / question du public Un espace réservé aux poussettes et aux vélos afin de les éloigner des espaces réservés aux personnes handicapées.</p> <p>Réponse de Metrolinx GO tente de répartir les passagers dans les autres voitures s'ils n'ont pas besoin d'emprunter la voiture accessible à l'aide d'affiches supplémentaires, de légères modifications à l'équipement (par exemple, en enlevant les montants du centre des voitures adjacentes à la voiture accessible) et d'annonces locales diffusées par les ambassadeurs du service à la clientèle.</p>
<p>Commentaire / question du public Envisager l'adoption d'une politique obligeant l'arrimage des aides à la mobilité sur roues dans les trains; elle éviterait aux passagers de se poser une telle question et elle permettrait d'améliorer la sécurité de la clientèle.</p> <p>Réponse de Metrolinx De nombreux passagers préfèrent ne pas arrimer leur aide à la mobilité sur roues dans les trains; il n'y a donc pas lieu d'en faire une exigence.</p>
<p>Commentaire / question du public Les sièges à bord des voitures accessibles sont inconfortables pour certains passagers qui souffrent d'arthrite aux jambes ou au dos; le support lombaire ou latéral est déficient, voire inexistant, et la profondeur des sièges semble inférieure à ce qui se fait ailleurs.</p> <p>Réponse de Metrolinx Les sièges des voitures accessibles sont actuellement conçus pour accommoder les passagers utilisant une aide à la mobilité sur roues : ils peuvent donc être inadaptés pour un usage standard. Il doit s'agir de strapontins et ils ne sont pas dotés d'accoudoirs comme les autres sièges. L'assise du siège est relativement courte afin qu'elle soit assez légère pour qu'une personne handicapée puisse la manipuler et assez compacte pour permettre de manœuvrer avec</p>

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Véhicules : Trains GO

une aide à la mobilité sur roues. Cette disposition est prévue conformément à la LAPHO et l'ADA. Huit emplacements du niveau inférieur de la voiture accessible sont désignés comme des sièges réservés et sont principalement réservés aux clients utilisant des aides à la mobilité sur roues. Les clients ambulatoires peuvent prendre place dans tous les autres sièges de la voiture accessible.

Véhicules : Autobus GO

Commentaire / question du public GO devrait se tenir à jour en ce qui concerne les modifications des exigences de poids et des divers types d'aides à la mobilité sur roues fabriquées actuellement, puisqu'elles sont beaucoup plus lourdes et plus grosses qu'auparavant. GO devrait également les intégrer aux autobus.

Réponse de Metrolinx Les fournisseurs d'équipement comme les rampes, les élévateurs et les dispositifs d'arrimage pour fauteuils roulants sont conformes aux règlements gouvernementaux afin d'être utilisés uniformément dans le domaine du transport par autobus. Tous les autobus GO font l'objet d'une conception à la fine pointe de la technologie afin de respecter ou de surpasser les exigences prévues par la loi. Cependant, la taille et le poids des scooters électriques ne sont pas réglementés par le gouvernement. Par conséquent, certains d'entre eux sont trop gros pour être admis à bord des autobus.

Commentaire / question du public Afficher clairement les renseignements à propos des restrictions de poids sur les rampes et les élévateurs. Le poids d'une personne qui utilise un fauteuil roulant ou un scooter électrique change lors de trajets de longue distance, ou lorsqu'elle apporte un chargeur ou tout autre équipement d'accessibilité.

Réponse de Metrolinx Les renseignements à propos des dimensions maximales autorisées pour les aides à la mobilité sur roues se trouvent sur le site web de GO, dans le Guide d'accessibilité de GO, ainsi que sur les autocollants extérieurs situés sur les portes de l'élévateur de l'autobus. Tous les dispositifs d'arrimage pour fauteuils roulants comportent une prise de 120 V pour recharger les batteries.

Commentaire / question du public Que se passe-t-il lorsqu'une rampe pour autobus se brise?

Réponse de Metrolinx Tous les autobus sont dotés d'un mécanisme permettant aux chauffeurs de déployer la rampe manuellement, même si celle-ci se brise lorsque l'autobus est en service.

Les rampes et les élévateurs font l'objet de tests avant que le chauffeur démarre son circuit. Si un élévateur ou une rampe échoue à l'inspection, l'autobus ne pourra pas effectuer son service.

Commentaire / question du public Les élévateurs d'autocar ne sont pas conçus pour les passagers utilisant une canne ou un ambulateur. Devront-ils être sécurisés s'ils ne peuvent pas monter les escaliers? / Comment peut-on assurer la sécurité de ces passagers lorsqu'ils utilisent l'élévateur?

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Véhicules : Autobus GO

Réponse de Metrolinx Les clients utilisant des aides à la mobilité sur roues ne doivent être sécurisés que lorsqu'ils sont à bord de l'autobus. Les clients ambulatoires ou à mobilité restreinte peuvent se tenir debout sur l'élévateur des autobus GO à plancher haut. Les chauffeurs d'autobus demandent aux clients de se tenir au centre de l'élévateur, face à l'autocar, et de tenir fermement la rambarde. La courroie de sécurité doit être attachée et le chauffeur se tiendra le plus près possible du devant de l'élévateur. Le chauffeur confirmera auprès du client que le mouvement de l'élévateur ne l'importune pas avant de l'activer. Le chauffeur détachera ensuite la courroie et permettra au client de quitter l'élévateur de façon sécuritaire.

Commentaire / question du public En ce qui concerne les sorties de secours des véhicules : fournir des rampes plus longues et veiller à ce que des ambassadeurs au service à la clientèle aident les clients à s'orienter.

Réponse de Metrolinx Les chauffeurs d'autobus sont formés pour agir en cas d'urgence et suivent une procédure de fonctionnement afin que tous les clients soient en sécurité lors d'une situation d'urgence. Les surveillants d'autobus ou le personnel de sécurité et de formation sont également présents en cas d'urgence pour porter assistance aux clients si cela est nécessaire.

Commentaire / question du public Offrir plus de deux espaces alloués aux aides à la mobilité sur roues. Si le client ne peut pas monter à bord de l'autobus, car tous les espaces sont occupés, l'attente pour le prochain autobus peut être longue.

Réponse de Metrolinx Les règlements fédéraux et provinciaux requièrent deux espaces alloués aux aides à la mobilité sur roues et il s'agit de la conception standard employée en Amérique du Nord. GO Transit devrait faire faire ses autobus sur mesure pour offrir plus de deux espaces pour les aides à la mobilité sur roues, ce qui entraînerait une augmentation importante du coût d'acquisition des autobus.

Commentaire / question du public Strapontins à bord des autobus GO pour une plus grande souplesse en matière de places assises.

Réponse de Metrolinx GO Transit offre des strapontins aux emplacements consacrés aux aides à la mobilité sur roues à bord des autobus à deux étages à plancher surbaissé.

Commentaire / question du public Les dispositifs d'attache à bord des autobus et des trains ne sont pas entièrement compatibles avec certains appareils.

Réponse de Metrolinx La conception de l'équipement est conforme aux normes fédérales et provinciales, est compatible avec de nombreux types d'aides à la mobilité et est adaptée à de nombreux types de fauteuils roulants et de scooters électriques. Ces dispositifs d'attache sont employés par de nombreux autres réseaux de transport en commun partout dans le monde.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Gares et terminus : Normes de conception

Commentaire / question du public Les normes de conception devraient surpasser les exigences minimales et suivre les meilleures pratiques là où c'est possible.

Réponse de Metrolinx Metrolinx répond aux normes minimales instaurées par le Code du bâtiment de l'Ontario et la LAPHO et cherche à surpasser ces exigences là où c'est possible et réalisable.

Commentaire / question du public Les rebords tactiles des quais devraient suivre toute la longueur du quai et non se limiter au mini quai accessible.

Réponse de Metrolinx GO a établi de nouvelles normes entourant les exigences en matière de rebords tactiles sur la pleine longueur des quais. Ces nouvelles normes seront mises en œuvre sur tous les quais dans l'ensemble du réseau GO. Un programme à l'échelle du réseau sera également élaboré concernant la modernisation des quais actuels qui ne sont pas dotés de rebords tactiles.

Commentaire / question du public Pourquoi les rebords tactiles des quais ne sont-ils pas plus larges?

Réponse de Metrolinx Les normes concernant le rebord tactile des quais ont été élaborées afin de respecter les exigences du Code du bâtiment de l'Ontario et de l'Organisation internationale de normalisation, ainsi que les lignes directrices établies par l'Association canadienne de normalisation (CSA) et l'INCA. La largeur réglementaire du rebord tactile établie par le Code du bâtiment de l'Ontario doit être de 300 à 610 mm. Les nouvelles normes de GO recommandent une largeur de 610 mm, soit la largeur maximale établie par les exigences du Code.

Commentaire / question du public Les quais UP Express seront-ils dotés de rebords tactiles?

Réponse de Metrolinx Les quais des gares Bloor et Weston le seront, tandis que ceux des gares Union et Pearson seront dotés de portes palières (détectables avec une canne) et comporteront des indicateurs tactiles près des portes. Toutes ces caractéristiques étaient en place lors de l'inauguration du service en juin 2015.

Commentaire / question du public Ajout de bandes contrastantes antidérapantes sur le rebord des marches pour faciliter la perception de la profondeur et la visibilité en général.

Réponse de Metrolinx Tous les nouveaux projets et les projets de modernisation concernant les escaliers incluent l'utilisation de bandes contrastantes antidérapantes sur le rebord des marches pour améliorer la visibilité et la sécurité. GO installe également des indicateurs tactiles identiques à ceux des quais en haut des escaliers pour assurer la sécurité des passagers ayant une déficience visuelle. En outre, le degré d'éclairage de chaque conception est soigneusement étudié pour veiller à la mise en œuvre des meilleures pratiques en matière d'éclairage au sein de nos gares.

UP Express respecte les exigences de conception de GO Transit pour ses deux gares dotées d'escaliers, soit Bloor et Weston.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Gares et terminus : Normes de conception
<p>Commentaire / question du public L'aspect sécuritaire des quais, y compris l'espace entre les trains et les quais, est essentiel pour les personnes handicapées et devrait être pris en considération durant la conception.</p> <p>Réponse de Metrolinx L'espace entre le train et le quai respecte les exigences établies pour les zones de dégagement par Transport Canada. L'espace entre les trains de GO et le mini quai est adéquatement couvert par la passerelle mobile (rampe d'accès) manipulée par le personnel de GO.</p> <p>UP Express, qui offrira l'embarquement de niveau, a doté ses trains d'une extension située tout près des portes afin de réduire l'espace entre le train et le quai.</p>
<p>Commentaire / question du public Tous les quais devraient offrir l'embarquement de niveau sans avoir à utiliser des rampes d'accès.</p> <p>Réponse de Metrolinx UP Express a été conçu pour offrir l'embarquement de niveau. Cependant, le réseau GO Transit partage ses corridors avec d'autres services (VIA, CN, CP) et nous sommes légalement obligés de respecter les exigences de Transport Canada en matière de dégagement entre le train et le quai.</p>
<p>Commentaire / question du public La conception et l'exploitation des gares devraient s'étendre au-delà de la limite de propriété afin de permettre une collaboration avec les municipalités.</p> <p>Réponse de Metrolinx Metrolinx travaille en étroite collaboration avec les municipalités afin d'élaborer des plans de centre de mobilité autour des gares GO importantes.</p>
<p>Commentaire / question du public L'accès aux ceintures de trafic pour autobus est difficile pour les personnes handicapées dans certaines gares GO, notamment la gare Whitby.</p> <p>Réponse de Metrolinx Le plan idéal d'aménagement des gares est une nouvelle initiative lancée par le service des normes et aborde la question en aménageant les ceintures de trafic pour autobus dans des zones accessibles universelles tout près de l'édifice de la gare. Cet aménagement idéal facilite également l'accès au dépose-minute, à l'édifice de la gare et aux quais.</p>
<p>Commentaire / question du public Conception d'abris mieux adaptés aux clients utilisant des aides à la mobilité sur roues.</p> <p>Réponse de Metrolinx La conception actuelle des abris de GO respecte les exigences et les règlements en matière d'accessibilité. GO cherche à concevoir des abris qui seront mieux adaptés aux clients utilisant des aides à la mobilité sur roues. Ces abris comprendront une entrée et des sièges accessibles.</p>
<p>Commentaire / question du public La hauteur des comptoirs de service n'est pas toujours adaptée aux clients utilisant des aides à la mobilité sur roues.</p> <p>Réponse de Metrolinx Une nouvelle norme en matière de comptoir de service a été établie pour respecter toutes les</p>

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Gares et terminus : Normes de conception

exigences en matière d'accessibilité verticale. Cette nouvelle conception a déjà été intégrée au nouveau York Concourse de GO et au Bay East Teamway à la gare Union. Ces comptoirs seront également installés dans toutes les nouvelles gares et dans les gares actuelles lors de travaux de rénovation d'envergure.

Commentaire / question du public Aménager des espaces de stationnement accessibles le plus près possible des mini quais. Ces espaces sont assez éloignés à la gare GO de Milton.

Réponse de Metrolinx Actuellement, GO s'emploie à offrir des chemins courts et d'accès facile au sein de ses gares. Cependant, en raison de certaines contraintes, il est parfois difficile d'y arriver. Le plan idéal d'aménagement des gares élaboré par GO aménagera des espaces de stationnement accessibles et des mini quais près de l'édifice de gare afin de réduire la distance que les clients devront parcourir durant leur trajet.

Accessibilité des gares et des terminus : Généralités

Commentaire / question du public Pourquoi y a-t-il des retards concernant l'accessibilité de la station d'autobus GO Scarborough Town Centre?

Réponse de Metrolinx Le projet a été retardé par la TTC en raison des coûts de construction potentiellement élevés. GO Transit travaille de concert avec la TTC pour améliorer l'accessibilité de la station, notamment en incluant un passage piétonnier actionné pour constituer un lien accessible entre les quais d'autobus GO et le centre commercial. Les travaux doivent se terminer en 2015.

Commentaire / question du public Privilégier l'accessibilité des gares GO Mimico et Longbranch (il n'y a actuellement aucune option de transport en commun conventionnel accessible pour se rendre au centre-ville).

Réponse de Metrolinx Ces gares en sont actuellement au début de la planification et de l'élaboration de la conception pour des améliorations du service visant à respecter les exigences d'accessibilité d'ici 2017.

Commentaire / question du public Pourquoi certains arrêts et ceintures de trafic pour autobus semblent-ils accessibles, mais ne comportent aucune indication à cet effet dans les horaires.

Réponse de Metrolinx GO Transit met les horaires à jour lorsqu'il y a un changement de composition du conseil. Cela entraîne parfois des retards entre le moment où un arrêt ou une ceinture de trafic pour autobus devient accessible et le moment où l'information est mise à jour dans l'horaire.

Commentaire / question du public Les rampes d'accès à certaines gares UP Express (Weston, par exemple) semblent très longues pour les passagers utilisant un fauteuil roulant manuel, même si elles sont construites selon les normes. Les ascenseurs sont-ils une possibilité?

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Réponse de Metrolinx Toutes les gares UP Express sont dotées d'ascenseurs qui permettent l'accès aux quais.

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

Commentaire / question du public Accès amélioré aux gares de TLR, plus particulièrement aux gares de correspondance.

Réponse de Metrolinx Plusieurs gares importantes du TLR Eglinton Crosstown LRT, y compris les gares permettant une correspondance avec les stations de métro de la TTC, incluront des accès améliorés.

Nous nous assurerons que les bandes tactiles à l'intérieur des gares de TLR seront faciles à repérer et qu'elles résisteront aux intempéries. Certaines bandes tactiles de la TTC ne sont pas assez surélevées.

Réponse de Metrolinx Metrolinx a créé une équipe de travail chargée de déterminer une manière de faciliter l'orientation des personnes atteintes de déficience visuelle sur les quais des gares, incluant l'utilisation d'indicateurs tactiles efficaces et de tuiles de guidage. L'équipe est composée d'individus aveugles ou ayant une faible vision, de même que de consultants en conception accessible et d'employés de la TTC.

Commentaire / question du public Correspondance fluide entre le TLR Eglinton Crosstown et UP Express pour favoriser l'accessibilité et faciliter l'utilisation.

Réponse de Metrolinx Metrolinx cherche actuellement une manière d'intégrer UP Express au TLR Eglinton Crosstown.

Commentaire / question du public Besoins en matière d'affichage visuel et d'annonces sonores au sein des gares et des quais de la ligne Eglinton Crosstown.

Réponse de Metrolinx La ligne Eglinton Crosstown sera dotée d'affichage visuel et d'annonces sonores à bord des véhicules et dans les gares.

Accessibilité des gares et des terminus : Ascenseurs

Commentaire / question du public Les ascenseurs sont souvent hors d'usage et les clients ne sont pas avertis rapidement ou adéquatement; ces derniers n'ont pas tous accès à leurs courriels ou à des alertes par texto. Les bris d'ascenseur ont un effet domino sur la planification des clients.

Réponse de Metrolinx Le taux de bris des ascenseurs de GO est inférieur à 1 %, mais le personnel cherche à trouver des solutions de modernisation des vieux ascenseurs afin de les remplacer stratégiquement afin de réduire les pannes. Nous cherchons également à offrir des solutions de rechange en plus des ascenseurs (rampes d'accès, par exemple) là où c'est possible.

Nous pouvons améliorer nos communications afin que les clients sachent que les préposés de gare offriront de l'aide durant les pannes.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

<p>Nous élaborons actuellement des plans visant à améliorer la fiabilité des vieux ascenseurs, tout en améliorant l'accès aux stations en offrant deux moyens accessibles de se rendre aux quais. Cela nous permet de veiller à ce que les projets en cours n'aient pas ce genre de problème à l'avenir.</p>
<p>Commentaire / question du public Quelles solutions de rechange sont offertes aux clients qui ne peuvent pas accéder aux gares en raison d'une panne d'ascenseur?</p> <p>Réponse de Metrolinx L'équipe de première ligne possède une liste d'entreprises de taxis accessibles et offre gratuitement un taxi jusqu'à la prochaine station accessible durant les pannes d'ascenseur. GO possède également plusieurs camionnettes accessibles qui peuvent être utilisées durant les perturbations importantes du service ou en cas d'urgence pour transporter les clients handicapés entre les stations. La communication lors de perturbation du service permet aux clients de modifier leur trajet en conséquence.</p>
<p>Commentaire / question du public Quel est le temps de réaction pour remettre les ascenseurs en service?</p> <p>Réponse de Metrolinx Le protocole de gestion des pannes d'ascenseur comprend un contrat avec des fournisseurs disponibles en tout temps. GO gère la réponse des fournisseurs et les solutions de réparation pour que les travaux soient effectués rapidement. GO travaille sur une technologie d'alertes en temps réel lors de pannes d'ascenseur afin que le personnel soit avisé avant les clients et puisse aviser les clients plus tôt afin que ces derniers puissent modifier leur itinéraire.</p>
<p>Commentaire / question du public GO pourrait-elle engager ses propres techniciens pour diminuer les délais de réparation des ascenseurs?</p> <p>Réponse de Metrolinx Fournir un service de réparation interne est fort complexe; les techniciens doivent suivre une formation et obtenir une certification et un permis. Les fournisseurs mandatés par GO offrent un service exceptionnel. Les spécificités du contrat sont constamment améliorées pour inclure des attentes en matière de rendement et de temps de réponse particulier.</p>
<p>Commentaire / question du public L'ajout d'un deuxième ascenseur sur les quais GO pourrait offrir une solution de rechange lors des pannes et pourrait permettre aux clients d'accéder aux quais plus rapidement, particulièrement lors d'événements spéciaux.</p> <p>Réponse de Metrolinx La conception des nouvelles gares inclut un chemin d'accès facile pour se rendre aux quais à l'aide d'ascenseurs ou de rampes d'accès. GO planifie d'intégrer des ascenseurs supplémentaires dans les gares actuelles lors de travaux de construction d'envergure. Par exemple, les projets de remplacement de gares à Eglinton, Guildwood et Rouge Hill incluent chacun deux nouveaux tunnels avec ascenseurs pour offrir deux chemins accessibles pour se rendre aux quais.</p>
<p>Commentaire / question du public Les ascenseurs sont souvent employés par les clients avec des poussettes ou des bicyclettes, ce qui prolonge l'attente des clients utilisant des aides à la mobilité. Envisagez-vous l'installation de tapis roulants</p>

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

semblables à ceux des aéroports entre les étages de la gare Union?

Réponse de Metrolinx Nous n'envisageons actuellement aucune installation de tapis roulants. Nos coordonnateurs du service à la clientèle se rendent souvent sur les quais et incitent les gens qui n'ont pas à utiliser les ascenseurs à emprunter les escaliers pour laisser la place aux clients qui en ont réellement besoin. En outre, les ambassadeurs du service à la clientèle font des annonces demandant aux clients de donner la priorité aux personnes utilisant des aides à la mobilité.

Accessibilité des gares et des stations d'autobus : Stationnement

Commentaire / question du public Il n'y a pas assez d'espaces de stationnement accessibles; GO devrait offrir plus d'espaces que le nombre minimal et certains d'entre eux devraient être plus grands. La disponibilité des espaces devrait être affichée sur le site web.

Réponse de Metrolinx Les normes actuelles de GO en matière de grandeur des espaces de stationnement respectent les exigences de la LAPHO. Nous avons amélioré la diffusion des renseignements sur l'accessibilité (incluant les renseignements portant sur le stationnement accessible) et des mises à jour ont été ajoutées au site web de GO pour plusieurs gares.

Le personnel de GO surveille l'utilisation du stationnement et ajoutera des renseignements sur les espaces accessibles selon la demande, si nécessaire.

Commentaire / question du public Offrir du stationnement accessible à la station d'autobus GO de Guelph ou dans les alentours.

Réponse de Metrolinx Il y a des espaces de stationnement accessibles disponibles dans la zone de débarcadère du côté sud de la station, près de Farquhar Street.

Commentaire / question du public Donner des contraventions aux véhicules qui sont stationnés illégalement dans des espaces accessibles ou qui en bloquent l'accès.

Réponse de Metrolinx Le personnel de GO surveille le stationnement de plusieurs stations. Nous n'avons pas assez de personnel pour nous trouver à toutes les stations en tout temps. Lorsqu'il surveille nos stations, le personnel vérifie les espaces de stationnement accessibles et donne des contraventions lors d'une infraction. GO travaille actuellement sur une stratégie de communication et une approche de sécurité et de mise en application des règlements visant à réduire la fréquence de ces problèmes.

Commentaire / question du public Envisager d'offrir des espaces de stationnement pour les femmes enceintes.

Réponse de Metrolinx L'un des problèmes liés à l'ajout d'espaces de stationnement pour femmes enceintes est qu'il serait très difficile de s'assurer que ces espaces sont utilisés adéquatement, puisqu'il n'existe aucun permis régissant l'utilisation de

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

ces espaces comme c'est le cas pour les espaces accessibles.
 Les femmes enceintes peuvent obtenir un permis d'utilisation des espaces accessibles prescrit par leur médecin. Il est possible d'obtenir plus d'information en communiquant avec Service Ontario.

Accessibilité de UP Express

Commentaire / question du public Quelles sont les caractéristiques d'accessibilité d'UP Express?

Réponse de Metrolinx Les quatre gares sont accessibles et sont dotées de rampes d'accès et d'ascenseurs. Chaque voiture est accessible et chaque train comporte quatre à cinq espaces réservés aux aides à la mobilité sur roues. Les voitures C (la plupart des trains en ont une) sont dotées d'une toilette accessible. Les quais offrent l'embarquement de niveau et un espace maximal de 1,5 po entre le quai et le train. Les quais sont dotés de rebords tactiles, de portes palières (détectables avec une canne) et d'affichage visuel pour les annonces. Des représentants au service à la clientèle se trouvent à bord des trains, sur les quais et aux comptoirs de service. Un service d'embarquement prioritaire et des sièges sont offerts aux clients handicapés.

Commentaire / question du public Y a-t-il du personnel disponible pour offrir de l'aide pour le transport des bagages?

Réponse de Metrolinx Il y a au moins un représentant au service à la clientèle à bord des trains et au moins deux représentants sur le quai aux gares Union et Pearson, ainsi qu'un représentant au comptoir du service situé dans la salle des arrivées internationales de l'aérogare 1.

Commentaire / question du public Y a-t-il des rabais pour les personnes bénéficiant de l'aide sociale?

Réponse de Metrolinx Tout comme GO Transit et les autres exploitants de services de transport en commun de la RGTH, UP Express n'offre pas de rabais tarifaires aux personnes bénéficiant de l'aide sociale.

Commentaire / question du public Wheel-Trans coûte 3 \$, alors pourquoi utiliser UP Express?

Réponse de Metrolinx UP Express constitue une solution de transport en commun accessible, fiable, pratique et confortable pour les résidents de Toronto qui ne sont pas admissibles à Wheel-Trans et qui souhaitent se rendre à l'aéroport et en revenir.

Commentaire / question du public Invitez-vous les personnes handicapées à essayer le service avant l'inauguration?

Réponse de Metrolinx En mai 2015, UP Express a organisé une tournée préalable du réseau UP Express pour le comité consultatif sur l'admissibilité avant l'inauguration du service. Les membres du comité ont voyagé à bord du train, effectué une tournée des gares Union et Pearson, et ont fait des commentaires à propos de leur expérience.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Signalisation et orientation
<p>Commentaire / question du public Amélioration de la signalisation indiquant l'emplacement des ascenseurs à la gare Union.</p> <p>Réponse de Metrolinx Le nouveau York Concourse de GO à la gare Union inclut de meilleures indications qui pourront également être utilisées dans le Bay Concourse et le VIA Concourse de la gare Union lorsque les travaux de rénovation seront terminés.</p>
<p>Commentaire / question du public Comment l'orientation à la gare Union sera-t-elle gérée pour les déplacements vers et depuis la gare UP Express?</p> <p>Réponse de Metrolinx UP Express travaille de concert avec des partenaires internes et externes (GO, TTC, ville de Toronto) pour fournir des solutions d'orientation efficaces.</p>
<p>Commentaire / question du public Signalisation et solutions d'orientation tactiles (braille ou lettres surélevées) et signalisation à visibilité accrue (incluant un meilleur éclairage pour une meilleure visibilité le soir) afin d'aider les personnes ayant une déficience visuelle.</p> <p>Réponse de Metrolinx GO effectue actuellement une révision des stratégies d'orientation au sein de ses installations, incluant l'utilisation des surfaces tactiles et hautement contrastantes pour aider les personnes ayant une déficience visuelle. Des indicateurs en braille sont en cours d'intégration à la signalisation des distributeurs automatiques de billets et des salles de bain. Cette stratégie devrait être terminée à l'été/automne 2015.</p>
<p>Commentaire / question du public La signalisation (icônes et termes) doit être claire, cohérente et affichée en tout temps.</p> <p>Réponse de Metrolinx Les gares et les stations GO ont été modernisées à différentes périodes durant l'expansion du service de GO Transit, ce qui signifie que diverses stratégies d'orientation ont été employées au cours des années. Go travaille actuellement sur l'élaboration de normes d'orientation et de signalisation qui seront mises en œuvre dans l'ensemble du réseau.</p> <p>UP Express a élaboré un système de signalisation pour s'assurer que la signalisation d'orientation et d'information est claire et cohérente dans toutes les gares et à bord des trains.</p>
<p>Commentaire / question du public Veiller à ce que la signalisation soit assez contrastante pour les personnes ayant une déficience visuelle.</p> <p>Réponse de Metrolinx GO respecte les exigences de contraste en matière de signalisation et surpasse les lignes directrices de l'INCA requérant un contraste minimum de 70 %.</p> <p>UP Express collabore avec le service de normes de GO Transit pour veiller à ce que la couleur de la signalisation</p>

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Signalisation et orientation
<p>d'orientation soit adéquate dans toutes les gares et à bord des trains.</p>
<p>Commentaire / question du public Les cartes devraient offrir de l'information détaillée et un meilleur contexte de réseau pour faciliter l'orientation régionale.</p> <p>Réponse de Metrolinx GO a élaboré des plans de site mettant l'accent sur les chemins d'accès facile pour répondre aux questions des clients. Également, un projet pilote est actuellement élaboré pour mettre l'accent sur les caractéristiques d'accessibilité des gares.</p> <p>Des efforts supplémentaires sont déployés pour créer des cartes intégrées aux kiosques afin de les mettre à la disposition des clients.</p> <p>UP Express travaille de concert avec l'équipe d'excellence de conception de Metrolinx pour assurer une orientation régionale uniforme à l'avenir.</p> <p>Triplinx, le nouveau service d'information aux voyageurs de Metrolinx, inclut des caractéristiques telles qu'un planificateur de trajet régional qui comprend une option de transport accessible.</p>
<p>Commentaire / question du public Amélioration de la signalisation sur les voitures ferroviaires accessibles pour inciter les clients à laisser la priorité aux clients handicapés.</p> <p>Réponse de Metrolinx GO planifie d'augmenter la visibilité du symbole d'accessibilité à l'extérieur des voitures. Lorsque les clients handicapés ont de la difficulté à trouver un siège, les ambassadeurs du service à la clientèle font des annonces localisées pour demander aux clients de céder leur siège.</p>
<p>Commentaire / question du public Des autocollants d'orientation au sol pourraient aider certaines personnes avec des déficiences développementales à se déplacer dans les gares ou à savoir où se rendre sur les quais.</p> <p>Réponse de Metrolinx Bien que les autocollants au sol soient difficiles à entretenir, moins visibles durant l'hiver et moins efficaces en raison de la foule durant l'heure de pointe, nous prendrons en considération cette suggestion.</p>
<p>Commentaire / question du public Les travaux de construction ont des répercussions sur les trottoirs, les traverses, l'emplacement des arrêts d'autobus, etc. Tenir compte des besoins des personnes ayant divers handicaps (orientation, sécurité, par exemple).</p> <p>Réponse de Metrolinx Effectuer des travaux de construction sans interrompre le service est difficile. Nos projets de construction incluent plusieurs phases et sont effectués lors des heures de faible achalandage pour minimiser les répercussions sur les clients et sur le niveau de service. Le maintien des exigences en matière d'accessibilité durant les travaux de construction est une priorité.</p>
<p>Commentaire / question du public Il est difficile pour les personnes ayant une déficience visuelle de voir que les arrêts</p>

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Signalisation et orientation
<p>d'autobus ont été déplacés. Les chauffeurs pourraient peut-être aviser les gens que certains arrêts ont été déplacés, afin qu'ils sachent qu'ils doivent se tenir à un endroit différent.</p> <p>Réponse de Metrolinx Les arrêts sont annoncés à bord de chaque autobus afin que les clients sachent quand descendre de l'autobus. Lorsqu'un arrêt est déplacé, les chauffeurs doivent faire monter les clients à l'ancien et au nouvel arrêt jusqu'à ce que les gens soient habitués au nouvel emplacement.</p>
<p>Commentaire / question du public Comment les clients aveugles peuvent-ils se rendre à l'aérogare à partir de la gare Pearson de l'aérogare 1?</p> <p>Réponse de Metrolinx Le service à la clientèle d'UP Express peut porter assistance aux clients pour les diriger vers la bonne aérogare et on peut faire la demande en ligne au www.upexpress.com ou en appelant au service à la clientèle. Également, le service PACA (offert par l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto) peut être réservé.</p>
<p>Commentaire / question du public Y a-t-il des fauteuils roulants disponibles à la gare Pearson de l'aérogare 1 pour les gens qui ne peuvent pas se déplacer sur de longues distances?</p> <p>Réponse de Metrolinx En plus des services d'accessibilité offerts à l'aéroport Pearson, UP Express met des fauteuils roulants à la disposition dans toutes ses gares, incluant la gare Pearson au sein de l'aérogare 1.</p>
<p>Commentaire / question du public Les kiosques d'information sonores (où de l'information est accessible en pressant un bouton) pourraient aider les personnes ayant une déficience visuelle à s'orienter dans les gares, pour se rendre aux comptoirs de service, à la salle de bain ou aux quais, par exemple.</p> <p>Ajouter des boutons sur les quais pour des annonces sonores concernant le numéro des quais ou pour illuminer le numéro sur une affiche.</p> <p>Réponse de Metrolinx Le personnel a noté cette suggestion pour la prendre en considération.</p>
<p>Commentaire / question du public Le vert et le jaune (sur les horaires et les affiches) sont des couleurs difficiles à voir pour les personnes daltoniennes.</p> <p>Réponse de Metrolinx Ces affiches et ces documents ont été convertis en noir et blanc pour en améliorer le contraste et la lisibilité.</p>

Communications
<p>Commentaire / question du public Les renseignements sur les travaux de construction et le déplacement des arrêts ne sont pas toujours disponibles ou mentionnés adéquatement. Il n'y a aucune information claire à propos de l'orientation ou des chemins de rechange accessibles.</p>

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Communications
<p>Réponse de Metrolinx Des avis publics et des renseignements concernant le déplacement des arrêts sont affichés sur les lieux avant tout changement. GO travaille à améliorer l'accès à ces renseignements sur son site web. En outre, les superviseurs de GO Transit peuvent être déployés aux endroits achalandés pour aider les clients à s'adapter à ces changements.</p>
<p>Commentaire / question du public Des aires d'attente réservées devraient pouvoir être utilisées par les personnes sourdes ou aveugles. Il s'agit d'une question de sécurité importante, surtout pour les personnes qui voyagent seules ou qui se déplacent le soir.</p> <p>Réponse de Metrolinx Metrolinx a formé une équipe de travail sur l'amélioration de l'accessibilité des quais chargée de formuler des recommandations en matière d'approches privilégiées pour la conception des quais afin que les clients puissent se déplacer de manière sécuritaire, peu importe leur degré de mobilité, y compris les personnes ayant une déficience visuelle. L'équipe de travail a sollicité la participation d'experts dans le domaine de l'accessibilité universelle, de l'orientation et de la conception de stations de transport en commun. L'équipe a également demandé l'avis de personnes ayant une déficience visuelle. L'un des aspects abordés par l'équipe de travail consiste à faciliter l'accès des aires d'attente réservées aux personnes ayant une déficience visuelle.</p>
<p>Commentaire / question du public Les annonces à bord des trains ne sont pas accessibles aux personnes sourdes. Il n'est pas toujours facile de regarder par les fenêtres pour lire les affiches ou pour savoir quand certaines portes du train ne s'ouvriront pas.</p> <p>Réponse de Metrolinx De l'affichage électronique et des annonces sonores concernant l'état du service seront ajoutés aux trains de GO en 2017.</p>
<p>Commentaire / question du public Besoin d'un meilleur service pour les personnes sourdes en cas d'intempéries ou en cas d'urgence. Par exemple, les passagers de GO atteints d'une déficience auditive ont eu de la difficulté à se déplacer durant la tempête de verglas de l'hiver 2013-2014.</p> <p>Réponse de Metrolinx Des renseignements à propos du service et des départs sont affichés sur les tableaux des départs dans tout le réseau pour donner des indications aux clients. Également, GO Transit offre le service de courriel et de messagerie texte « On the GO ».</p>
<p>Commentaire / question du public Une meilleure communication à propos des moments où les clients doivent arrimer leur aide à la mobilité sur roues.</p> <p>Réponse de Metrolinx Bien que l'arrimage des aides à la mobilité sur roues ne soit pas obligatoire à bord des voitures ferroviaires GO et UP Express en raison de la faible inertie durant l'accélération, la décélération et les virages, les</p>

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Communications
<p>ambassadeurs du service à la clientèle à bord des trains de GO et des trains UP Express doivent aider les clients à arrimer leur aide à la mobilité lorsque ces derniers en font la demande.</p> <p>Toutes les aides à la mobilité doivent être arrimées en tout temps à bord des autobus GO. Les chauffeurs sont chargés d'arrimer les aides à la mobilité sur roues à bord des autobus GO.</p>
<p>Commentaire / question du public Comment GO peut-elle offrir un bon service aux clients handicapés et aux aînés qui ne sont pas à l'aise avec la technologie?</p> <p>Réponse de Metrolinx GO continue d'offrir des horaires et des livrets d'information papier dans ses stations. Les mises à jour du service sont diffusées à la radio et à la télévision. Les annonces sont effectuées dans les stations et à bord des trains et des autobus. De l'affichage électronique offre de l'information sur le service à bord des autobus et dans les stations.</p>
<p>Commentaire / question du public Durant les événements spéciaux, par exemple l'ENC, le personnel fait un excellent travail en faisant régulièrement des rappels à propos de l'accessibilité, incluant l'embarquement prioritaire. Cela devrait se faire en permanence.</p> <p>Réponse de Metrolinx Les ambassadeurs du service à la clientèle ont un livret d'annonces à effectuer durant leur quart de travail. Ils doivent avoir ce livret avec eux en tout temps.</p>
<p>Commentaire / question du public Les renseignements concernant l'ouverture de certaines voitures ferroviaires ou à propos des travaux de construction ne sont pas toujours clairs ou disponibles facilement. Cela cause également de la congestion dans les voitures accessibles.</p> <p>Réponse de Metrolinx Les ambassadeurs du service à la clientèle reçoivent un avis d'opérations quotidiennes qui fait mention de toutes les restrictions concernant les quais. Les ambassadeurs suivent les indications de l'avis pour effectuer leurs annonces au bon moment. La congestion est causée par les travaux de construction, qui forcent les clients à utiliser certaines voitures.</p>
<p>Commentaire / question du public Envisager une campagne de communication pour identifier clairement la différence entre les sièges prioritaires et les sièges de courtoisie. Les personnes ayant un handicap invisible pourraient se faire demander de céder leur siège alors qu'elles y ont droit.</p> <p>Réponse de Metrolinx GO Transit compte lancer une campagne de marketing à propos des comportements courtois à bord des véhicules de GO à la fin de l'automne 2015. L'un des éléments importants de cette campagne portera sur l'utilisation adéquate des sièges prioritaires et des sièges de courtoisie.</p>
<p>Commentaire / question du public Envisager une campagne d'affichage ou des annonces occasionnelles demandant aux gens de ne pas bloquer les escaliers.</p>

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Communications

Bloquer les allées d'une voiture ferroviaire empêche les gens utilisant des aides à la mobilité sur roues de se déplacer.

Réponse de Metrolinx GO Transit compte lancer une campagne de marketing à propos des comportements courtois à bord des véhicules de GO à la fin de l'automne 2015. La campagne abordera ce sujet.

Commentaire / question du public Le matériel papier n'est pas adapté aux personnes souffrant d'aphasie. Les gens souffrant d'aphasie n'entendent pas bien les annonces sonores à bord des autobus.

Réponse de Metrolinx En plus des annonces, de l'affichage électronique fournit des renseignements à propos des prochains arrêts à bord des autobus.

Communications électroniques

Commentaire / question du public Les annonces sur les questions et l'affichage dans les gares ne fournissent pas d'information de départ à propos des quais suffisamment à l'avance. Les personnes utilisant des aides à la mobilité sur roues peuvent éprouver des difficultés à se rendre à leur quai à temps. Il est également difficile pour les familles de venir rejoindre quelqu'un ayant besoin d'assistance (par exemple, dans le cas de handicap intellectuel ou développemental).

Réponse de Metrolinx Les annonces de quais sont prévues pour assurer que tous les clients aient le temps de se rendre au quai une fois l'annonce faite, tout en réduisant la possibilité qu'un quai de train ait besoin d'être changé après qu'une annonce a été faite.

Commentaire / question du public Ajouter des indications concernant les pannes d'ascenseur et les modifications du service (aviser les clients) aux applications mobiles GO.

Réponse de Metrolinx Les alertes concernant les pannes d'ascenseur et d'autres caractéristiques seront incluses dans la prochaine version de GO Mobile qui sera lancée à l'été 2015.

Commentaire / question du public L'application GO Mobile peut-elle informer les clients quand les espaces réservés aux aides à la mobilité sur roues sont tous occupés à bord des véhicules, afin que les clients puissent modifier leur itinéraire?

Réponse de Metrolinx Bien qu'il s'agisse d'une idée intéressante qui pourrait vraisemblablement aider les clients à mieux planifier leurs déplacements, cela nécessiterait une technologie supplémentaire afin de détecter si les espaces sont occupés ou non et nous ne planifions pas ajouter cette technologie à nos véhicules.

Un service d'autobus et de train de GO plus fréquent devrait fournir plus d'options de déplacement pour tous les clients, y compris ceux qui doivent utiliser les espaces réservés aux aides à la mobilité sur roues.

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Formation
<p>Commentaire / question du public Le personnel est renseigné et très compétent, y compris en matière de planification des itinéraires.</p>
<p>Commentaire / question du public Une employée de la gare GO de Whitby connaît le langage des signes et les clients ayant une déficience auditive lui en sont reconnaissants et ont hâte de la voir.</p>
<p>Commentaire / question du public Tout le personnel qui travaille dans le domaine public devrait connaître les rudiments du langage des signes.</p> <p>Réponse de Metrolinx Des cours de langage des signes sont disponibles pour les employés de Metrolinx qui pensent en avoir besoin dans le cadre de leurs fonctions. Metrolinx rembourse les frais de cours pour tous les employés désirent apprendre le langage des signes.</p>
<p>Commentaire / question du public Un ambassadeur du service à la clientèle ne semblait pas savoir comment interagir avec un client ayant une déficience auditive. Les ambassadeurs travaillant à bord des voitures accessibles devraient vouloir aider des gens avec toutes sortes de handicaps et recevoir une formation à l'accessibilité. Ils devraient recevoir une formation à l'accessibilité plus poussée et des mises à jour plus fréquentes qui incluent des témoignages de personnes handicapées.</p> <p>Réponse de Metrolinx Tous les ambassadeurs du service à la clientèle reçoivent une formation « PLEASE », qui leur enseigne à donner une impression professionnelle, à faire preuve d'écoute active, à établir des relations positives, à se concentrer sur une situation et non sur une personne, à offrir un service à valeur ajoutée et à conclure sur une note positive. Les ambassadeurs reçoivent actuellement une formation à l'accessibilité dans le cadre de leur formation d'ambassadeur du service à la clientèle. GO révisé également la fréquence de formation des ambassadeurs.</p>
<p>Commentaire / question du public Quel type de formation à l'accessibilité les employés de Metrolinx reçoivent-ils à part la formation sur l'utilisation de l'équipement d'accessibilité?</p> <p>Réponse de Metrolinx Les employés de GO reçoivent une formation axée sur l'interaction avec les clients handicapés, incluant des connaissances de base à propos des besoins en matière d'accessibilité et une formation de sensibilisation. Les représentants du service à la clientèle d'UP Express reçoivent une formation qui inclut des éléments liés à l'accessibilité.</p>
<p>Commentaire / question du public Effectuer des exercices de simulation d'utilisation d'aides à la mobilité avec le personnel pour l'aider à mieux comprendre les limites avec lesquelles les personnes handicapées doivent vivre.</p> <p>Réponse de Metrolinx Les ambassadeurs du service à la clientèle et les chauffeurs d'autobus GO effectuent des exercices fondés sur des scénarios.</p>

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Formation
Des exercices de simulation pourraient être offerts aux autres employés de Metrolinx.
<p>Commentaire / question du public Veiller à ce que tout le personnel de première ligne sache comment offrir de l'aide ou de l'information à propos des solutions de transport de rechange pour les clients handicapés.</p>
<p>Réponse de Metrolinx Le personnel de première ligne possède une liste d'entreprises de taxis accessibles et offre gratuitement un taxi jusqu'à la prochaine station accessible durant les pannes d'ascenseur. Un nombre croissant de véhicules de superviseurs GO accessibles est fourni pour aider les clients à boucler leur trajet lors de circonstances imprévues.</p>
<p>Commentaire / question du public Le personnel devrait effectuer des vérifications quotidiennes des installations, y compris des ascenseurs.</p>
<p>Réponse de Metrolinx Les inspections de sécurité, incluant les vérifications des ascenseurs, sont effectuées au début de chaque journée. Également, de nombreuses stations sont inspectées par le personnel d'entretien et de service à la clientèle chaque jour.</p>
<p>Commentaire / question du public Comment pouvons-nous aider les personnes autonomes et ayant besoin d'un peu d'aide pour se déplacer de manière complètement autonome?</p>
<p>Réponse de Metrolinx Metrolinx a élaboré un programme de formation à l'utilisation des transports en commun nommé « Sur la bonne voie » pouvant être adapté aux diverses sociétés de transport et organismes communautaires afin qu'ils puissent élaborer leur propre programme. Le matériel du programme a déjà été utilisé pour l'élaboration d'autres programmes de formation à l'utilisation des transports en commun en Ontario et ailleurs. GO Transit évalue la faisabilité de la mise en œuvre d'un tel programme de formation à l'utilisation des transports en commun inspiré de « Sur la bonne voie ».</p>
PRESTO
<p>Commentaire / question du public L'affichage sur les appareils de vérification du solde de PRESTO disparaît rapidement. On doit parfois vérifier plus d'une fois pour comprendre l'information.</p>
<p>Réponse de Metrolinx PRESTO s'engage le plus possible à faciliter et à améliorer l'accessibilité du paiement des tarifs pour tous les clients. Nous tiendrons compte de ce commentaire pour améliorer les fonctionnalités dans le cadre de notre évaluation des exigences en matière d'accessibilité pour nos appareils et nos services actuels et futurs. En plus de l'appareil de vérification du solde, les clients de PRESTO disposent de plusieurs manières de gérer leur compte et leurs renseignements :</p>
<ul style="list-style-type: none"> • En personne, avec un ambassadeur du service à la clientèle;

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

PRESTO

- en ligne, sur notre site web;
- en communiquant avec le centre d'appel ou par l'entremise de notre service téléphonique automatisé.

Commentaire / question du public Est-il possible d'adapter le service PRESTO pour les personnes bénéficiant du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, ou qui ne peuvent obtenir de compte bancaire ou de carte de crédit?

Réponse de Metrolinx PRESTO ne détermine pas les tarifs locaux ou les politiques relatives aux programmes tarifaires. PRESTO n'est qu'un mode de paiement. Veuillez consulter votre fournisseur de service local pour les dispositions relatives au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.

Planification des services

Commentaire / question du public Pourquoi GO n'offre-t-elle pas de service directement aux hôpitaux de Toronto (Sunnybrook et St. Michael's, par exemple)? Le trajet à bord du transport en commun adapté prend quatre heures à partir de la région de York.

Réponse de Metrolinx GO est un fournisseur de transport en commun régional mettant l'accent sur des correspondances rapides et fréquentes dans l'ensemble de la RGTH. GO se fie aux fournisseurs de transport en commun locaux et aux services adaptés pour offrir aux clients des correspondances de qualité.

Commentaire / question du public Plus on s'éloigne de Toronto, plus la fréquence et l'accès aux services diminuent pour les personnes handicapées.

Réponse de Metrolinx GO a toujours cherché à améliorer l'accessibilité de ses services et de ses infrastructures. Tous nos parcours d'autobus sont accessibles et nous avons lancé plusieurs initiatives afin de faciliter l'accès à nos services. Également, GO a instauré un programme annuel de modernisation des arrêts d'autobus afin d'améliorer la qualité de nos infrastructures dans l'ensemble du réseau d'autobus.

Consultation publique, sensibilisation et comités consultatifs

Commentaire / question du public Il peut être difficile pour les personnes sourdes de communiquer efficacement lors des rencontres publiques (même lorsqu'une traduction simultanée en langage des signes est offerte); plus de possibilités de participation seraient souhaitées.

Réponse de Metrolinx Metrolinx est à la recherche de bénévoles, pour composer ses comités consultatifs de projets, et

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Consultation publique, sensibilisation et comités consultatifs

aimerait communiquer avec des organismes ainsi que des personnes sourdes qui désireraient faire partie de ces comités. D'autres possibilités de participation sont aussi à l'étude.

Commentaire / question du public Suggestions concernant l'organisation des réunions dans d'autres endroits de la RGTH (Milton, Hamilton, etc.).

Réponse de Metrolinx Notre objectif était de tenir les réunions publiques sur l'accessibilité dans les endroits les plus densément peuplés afin de permettre aux gens de se rendre facilement aux rencontres en utilisant les divers moyens de transport disponibles. Nous sommes ouverts à l'idée de tenir d'autres rendez-vous dans d'autres endroits, comme nous l'avons fait dans les régions de Durham et de York.

Étant donné qu'il puisse être difficile pour certaines personnes handicapées de se rendre à des réunions, nous envisageons de tenir des rencontres virtuelles à l'avenir, ce qui permettra de participer en ligne ou par téléphone.

Commentaire / question du public Envisager de tenir d'autres réunions publiques sur l'accessibilité au courant de l'année, en dehors du mois de novembre ou décembre.

Réponse de Metrolinx Oui. Lors d'une année ordinaire, Metrolinx tient ses rencontres au printemps ou à l'automne. En 2014, les élections municipales nous ont forcés à tenir ces rencontres plus tard que prévu.

Commentaire / question du public Lorsque vous recrutez de nouveaux membres du comité consultatif sur l'admissibilité, veuillez tenir compte du fait que certaines personnes avec des handicaps (par exemple, des gens ayant de l'aphasie) peuvent avoir besoin d'autres personnes pour parler en leur nom.

Réponse de Metrolinx Lors du processus de recrutement du comité, Metrolinx donne la priorité aux gens ayant un handicap. Metrolinx est d'accord avec le fait que certains membres du comité parlant au nom d'autres individus avec un handicap peuvent être un atout, surtout lorsque ces personnes ne peuvent s'exprimer en leur nom.

Commentaire / question du public Plus de partage d'information entre les rencontres du comité.

Réponse de Metrolinx Certains membres du comité consultatif sur l'admissibilité de Metrolinx sont membres d'autres comités similaires, ce qui aide à transmettre et à diffuser l'information. De plus, le personnel de Metrolinx effectue à l'occasion des présentations devant d'autres comités afin d'offrir des mises à jour sur les activités d'accessibilité de Metrolinx.

Opérations

Commentaire / question du public Il faudrait mieux prévoir les rencontres selon les conditions météorologiques et les besoins de se mettre à l'abri.

Réponse de Metrolinx GO Transit fait de son mieux afin de transmettre à l'avance toute l'information concernant les

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Opérations
<p>changements ou les interruptions de service causés par les intempéries.</p> <p>En ce qui concerne le confort des passagers, davantage d'abris chauffés ont été installés dans l'ensemble du réseau, de même que de nouveaux quais avec des marquises offrant une protection allant de l'ascenseur jusqu'au mini quai.</p>
<p>Commentaire / question du public Le déneigement n'est pas toujours effectué; les obstacles et les chemins mal dégagés causent beaucoup de problèmes pour accéder aux gares.</p> <p>Il faudrait déneiger plus souvent les quais de train de GO (les passagers ont mentionné ceux de Milton, Eglinton et Rouge Hill comme exemples).</p> <p>Réponse de Metrolinx La gestion du déneigement et de la glace sur les quais dépend des conditions de travail sécuritaires, ce qui demande parfois de remettre les trains sur la voie et même à l'occasion d'interrompre le service sur une voie lorsque du travail est effectué sur le quai adjacent. Le degré d'achalandage lors des heures de pointe peut aussi ralentir le déneigement. Le déploiement de nos ressources est déterminé du moment qu'un événement météorologique s'annonce et nous faisons de notre mieux pour mettre notre équipement en place en tenant compte du moment où les conditions commencent et de la qualité du service ferroviaire. Les nouveaux quais sont pourvus d'un système de chauffage de surface offrant des conditions sécuritaires jusque dans les cas extrêmes.</p>
<p>Commentaire / question du public À propos du train qui a été inondé, que fait GO à propos de l'accessibilité?</p> <p>Réponse de Metrolinx Dans n'importe quelle situation, incluant les incidents majeurs tels qu'une inondation, GO fait tout en son possible pour venir en aide à ses passagers. Les politiques et les protocoles en vigueur, incluant des protocoles d'évacuation des passagers handicapés, sont rigoureusement examinés après chaque incident afin de déterminer ce qui peut être fait différemment afin que les incidents ne se reproduisent plus. Beaucoup de soins et d'efforts ont été investis afin de prévenir les accidents, notamment en revoyant nos plans de déneigement chaque année afin de se coordonner avec les conditions météorologiques difficiles auxquelles nos services doivent faire face.</p>
<p>Commentaire / question du public Laissez les stations ouvertes plus tard, afin que les gens puissent attendre à l'intérieur, surtout en cas de tempête; les passagers doivent parfois attendre plus longtemps pour un transport adapté.</p> <p>Réponse de Metrolinx Normalement, chaque hiver, les gares demeurent ouvertes afin d'offrir une protection aux passagers contre les intempéries. Dernièrement, cette mesure a été mise en œuvre de novembre 2014 jusqu'à la fin d'avril 2015.</p>

État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2015

Emploi

Commentaire / question du public Est-ce que Metrolinx embauche des personnes handicapées? Où puis-je postuler?

Réponse de Metrolinx Oui, à titre d'employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès à l'emploi, Metrolinx répondra à tous les besoins en accessibilité de ses candidats durant le processus d'embauche de même qu'en situation d'emploi. Pour plus d'information, consultez la section Carrières du site web Metrolinx.com.

Autre

Commentaire / question du public Quelle est la vision de Metrolinx du transport régional, dans l'ensemble, afin d'assurer son utilisation par tout le monde?

Réponse de Metrolinx Metrolinx a déjà pris quelques mesures afin d'améliorer l'ensemble du réseau et de l'harmoniser avec les services au niveau régional. Par exemple, notre plan d'orientation harmonisée aidera à mieux guider l'orientation et la signalisation d'un service de transport à l'autre dans toute la région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH). Les Lignes directrices en matière de conception accessible offriront des directives pouvant être suivies par les différents services gérés par Metrolinx.

Le nouveau système d'information régionale pour les passagers de Metrolinx, Triplinx, offre un simulateur de parcours régional, ce qui permet de choisir les différents parcours disponibles. Triplinx offre aussi de l'information sur les services de transport adapté dans la RGTH.