

# Rapport d'état sur l'accessibilité de Metrolinx de 2022

## Remerciements

Nous tenons à remercier les membres actuels et anciens du Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) de Metrolinx pour leur précieuse contribution à nos activités de planification en matière d'accessibilité.

## 1. Introduction

Le Rapport d'état sur l'accessibilité de 2022 fournit une mise à jour sur l'état de 2021 et reflète les efforts déployés par Metrolinx en date du 31 décembre 2022. Metrolinx, une agence de la Couronne de la province de l'Ontario relevant du ministère des Transports, exploite GO Transit, PRESTO et l'Union Pearson (UP) Express.

Ce rapport d'état remplit les obligations légales de Metrolinx en vertu du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* qui doit publier une mise à jour annuelle du plan pluriannuel d'accessibilité. Les plans pluriannuels d'accessibilité de Metrolinx et d'autres documents sur la planification de l'accessibilité se trouvent sur le site Web de Metrolinx au lien suivant :

<https://www.metrolinx.com/fr/a-propos-de-nous/accessibilite>

Metrolinx et ses divisions opérationnelles sont déterminées à mettre en œuvre des plans visant à assurer sa conformité à la LAPHO. Nous continuons d'apporter des améliorations dans le but d'éliminer les obstacles afin que la prestation de services de transport soit plus pratique et facile à utiliser pour tous les clients, y compris ceux qui sont handicapés. Metrolinx se conformera aux exigences réglementaires futures. De façon plus générale, Metrolinx s'efforcera d'améliorer l'expérience client pour tous ses usagers, ce qui comprendra des efforts qui transcendent les exigences de la LAPHO pour s'assurer que les usagers spécialisés du transport en commun bénéficient d'un parcours harmonieux, plutôt que de se concentrer uniquement sur les mesures à prendre pour se conformer à la LAPHO.

Metrolinx s'inspire de l'énoncé d'engagement en matière d'accessibilité de l'entreprise suivant :

L'organisation travaillera avec diligence pour supprimer les barrières actuelles à l'accès, éviter d'en créer d'autres et combler les lacunes qui entravent la sécurité et l'expérience client des personnes handicapées. Metrolinx fera preuve de leadership, mènera de vastes consultations et intégrera les meilleures pratiques exemplaires qui vont au-delà des exigences prévues par la loi pour améliorer l'accessibilité à ses services et son infrastructure.

Métrolinx s'engage notamment à :

- veiller à ce que ses services, son infrastructure et ses activités soient accessibles, sécuritaires et pratiques pour tous les clients et employés, y compris les personnes handicapées, conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO),
- collaborer avec les agences de transport en commun et les partenaires municipaux de la région élargie du Golden Horseshoe (REGH) pour planifier, construire et exploiter un réseau de transport accessible, sécuritaire et intégré.

Voici quelques exemples des principales réalisations accomplies depuis la publication du rapport d'état de 2021 :

- La modernisation des ascenseurs et l'installation de carreaux de signalisation tactile de vigilance sur les bords des quais dans diverses gares GO;
- Une étude du marché auprès des clients handicapés pour savoir ce qu'ils pensent de la prochaine génération d'autobus GO;
- Le déploiement du paiement sans contact PRESTO sur GO Transit, Brampton Transit, MiWay et Oakville Transit permettant le paiement du transport en commun en présentant directement une carte de crédit ou une carte de crédit dans un portefeuille mobile. Il s'agit d'une autre option de paiement qui ne nécessite pas de chargement. La carte physique PRESTO demeure entièrement prise en charge pour les clients qui n'ont pas accès à une carte de crédit ou qui ne se sentent pas à l'aise pour l'utiliser;
- La possibilité d'enregistrer les clients immédiatement par téléphone au centre d'appels PRESTO. Cela permet aux clients qui ne créent pas de compte en ligne d'enregistrer leur carte sans imprimer, remplir et envoyer un formulaire papier.

Voici quelques exemples de domaines d'intérêt clés et de réalisations prévues pour l'année à venir :

- Une vérification de l'accessibilité à l'échelle du réseau des installations de GO Transit destinées au public;
- Un nouveau partenariat avec Access Now, une application qui fournit des informations sur l'accessibilité des

environnements à l'aide des données provenant du public, pour devenir un client vérifié. Cela permettra à Metrolinx de partager des données précises sur l'accessibilité des environnements des gares GO, et AccessNow fournira régulièrement à Metrolinx des commentaires de la part des clients afin de l'aider à suivre et à mesurer les progrès réalisés en matière d'aide aux clients handicapés;

- Poursuite des travaux de construction des nouveaux projets de train léger sur rail (TLR) d'Eglinton Crosstown et de Finch Ouest à Toronto, et de la ligne Hazel McCallion (anciennement connu sous le nom de TLR de Hurontario) à Mississauga et dans le sud de Brampton, qui sont conçus pour être accessibles, en se conformant aux meilleures pratiques de la conception universelle pour le transport en commun, conformément aux normes telles que la CSA B651, Conception accessible pour l'environnement bâti, et consultation communautaire;
- Un nouveau distributeur de billets PRESTO amélioré et accessible pour les gares GO Transit et UP Express qui permettra d'acheter des billets et de gérer/charger des cartes PRESTO.

## 2. Réalisations en matière d'accessibilité et activités prévues

Metrolinx, GO Transit, PRESTO et UP Express ne cessent d'apporter des améliorations aux services actuels et prévus afin d'améliorer l'accessibilité.

Cette section porte sur les réalisations en matière d'accessibilité ainsi que sur les projets prévus dans les catégories « Planifier & Concevoir, Construire, Exploiter & Exécuter ».

### 2.1. Planifier & concevoir

#### 2.1.1. Metrolinx

2.1.1.1. Metrolinx poursuit sa collaboration avec les fournisseurs de services de transport en commun municipaux spécialisés de la RGTH en vue de faciliter les déplacements interrégionaux des clients handicapés. En raison de la pandémie du coronavirus (COVID-19), le principal domaine d'intervention pour la plus grande partie de 2022 a continué d'être la modification des services et des procédures pour s'assurer que les clients et le personnel restent en sécurité et en bonne santé au fur et à mesure que le nombre d'utilisateurs et les niveaux de service se rétablissent progressivement. Les exemples comprennent l'augmentation du nombre de clients dans chaque véhicule de transport en commun spécialisé (après que ce nombre ait été réduit en raison des restrictions liées à la COVID-19), les politiques en matière de vaccination du personnel et les questions de dépistage sanitaire pour les clients.

2.1.1.2. Les six principes de conception suivants sont des valeurs primordiales qui informent et orientent l'élaboration des normes de conception de Metrolinx et qui intègrent les aspects physiques, numériques et humains du parcours du client de bout en bout : infallible, intuitif, inclusif, sûr, fiable et réfléchi. Les normes de conception de Metrolinx s'appliquent à tous les projets nouveaux et rénovés et comprennent des normes telles que le manuel des exigences en matière de conception, les normes de conception universelle et de l'orientation, la directive de conception des communautés axées sur le transport en commun et la norme de conception de l'architecture des gares GO, qui traitent de l'accessibilité au-delà des exigences minimales du Code du bâtiment de l'Ontario et de la *Loi sur l'accessibilité pour les*

*personnes handicapées de l'Ontario.*

## **2.1.2. GO Transit**

- 2.1.2.1. Des gares nouvelles et réaménagées seront ajoutées au réseau ferroviaire de GO Transit dans le cadre du programme des communautés axées sur le transport en commun (CATC). CATC est un aménagement à forte densité à utilisation mixte qui est relié aux gares et aux arrêts de transport en commun ou qui est à proximité ou à quelques pas de ceux-ci. Ce type d'aménagement est spécialement conçu pour encourager l'utilisation du transport en commun et réduire la congestion routière, augmenter l'offre de logements et d'emplois avec accès au transport en commun, favoriser des communautés complètes qui reflètent de bons principes de planification. CATC est prévu pour les gares GO de Mimico, d'Innisfil et de Woodbine, et une nouvelle station à la gare GO de Park Lawn a fait l'objet d'une analyse de rentabilité dans le cadre des CATC. Les gares aménagées dans le cadre des CATC doivent se conformer aux normes de conception de Metrolinx applicables indiquées dans la section 2.1.1.2.
- 2.1.2.2. Une étude du marché auprès des clients handicapés a été réalisée à la fin de l'année 2022 moyennant d'entrevues en personne pour savoir ce qu'ils pensent de la prochaine génération d'autobus GO. Leurs commentaires serviront à élaborer les spécifications futures d'autobus GO qui seront utilisées pour s'assurer que la conception des autobus dépasse les exigences minimales du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO.
- 2.1.2.3. Une vérification complète de l'accessibilité des installations publiques à l'échelle du réseau de GO Transit a débuté à la fin de 2022. Cette vérification permettra d'évaluer les niveaux d'accessibilité existants et de déterminer les lacunes critiques dans le niveau d'accessibilité pour les gares ferroviaires et les installations d'autobus GO existantes. Metrolinx a embauché un consultant pour entreprendre ce travail, et consultera la communauté des personnes handicapées et les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx (CCA). Les résultats serviront à éclairer les activités relatives au bon état des lieux, la rénovation des gares et l'établissement des priorités des travaux dans les gares.

2.1.2.4. Metrolinx a établi un partenariat avec AccessNow, un site Web canadien et une application mobile qui fournit des renseignements aux personnes qui cherchent à confirmer les environnements et les entreprises qui sont accessibles. Dans le cadre de ce partenariat, Metrolinx deviendra un client vérifié. Ce partenariat permettra de fournir des données précises sur l'accessibilité des environnements des gares GO, ainsi que de promouvoir la conception universelle et l'accessibilité auprès des clients qui n'utilisent pas actuellement les services GO. Ce partenariat de 3 ans commence en janvier 2023.

### **2.1.3. Transport léger sur rail**

2.1.3.1. Les projets de TLR d'Hazel McCallion et d'Hamilton progressent. La ligne Hazel McCallion a un échéancier tentatif et devrait être pratiquement achevée à la fin de 2024. L'échéancier du TLR de Hamilton n'est pas encore déterminé. Les exigences de Metrolinx, des municipalités et d'autres organismes en matière de conception accessible seront respectées pour ces projets.

### **2.1.4. Métros**

2.1.4.1. Metrolinx a assumé la responsabilité de la planification et de la conception de nouveaux projets de métro. Les nouvelles lignes de métro et les prolongements prévus comprennent le prolongement vers l'ouest d'Eglinton Crosstown, la ligne Ontario, le prolongement de la ligne de métro vers Scarborough et le prolongement vers le nord de la ligne de métro Yonge. La norme de conception de l'architecture des stations de métro Metrolinx (DS-09) fournit des orientations et des exigences en matière de conception pour les éléments des nouvelles stations de métro destinés aux clients, en ce qui concerne son parcours général. En plus des documents contractuels du projet et des exigences réglementaires et législatives, qui sont en place pour assurer l'accessibilité pour tous, l'intégration de la conception accessible pour les nouvelles stations de métro est régie par la norme de conception universelle de Metrolinx. Cette norme énonce les exigences relatives à la conception de l'accessibilité pour les installations destinées aux

clients pour tous les modes de transport. Elle va au-delà des exigences minimales imposées par la loi, ce qui représente une meilleure approche en matière de pratique pour offrir un transport en commun accessible.

### **2.1.5. Service d'autobus rapides (SAR)**

- 2.1.5.1. Tous les nouveaux projets de SAR doivent être conformes à la norme de conception universelle de Metrolinx qui fournit des exigences détaillées en matière de conception de l'accessibilité pour les installations destinées aux clients. Elle va au-delà des exigences minimales imposées par la loi, ce qui représente une meilleure approche pratique pour offrir un transport en commun accessible.
- 2.1.5.2. La planification du corridor proposé pour le SAR de Dundas est en cours. L'objectif du travail de planification est d'évaluer le corridor de transport en commun proposé le long d'un tronçon de 48 kilomètres de la rue Dundas, de l'autoroute 6 dans la ville de Hamilton jusqu'au centre de transport en commun de Kipling dans la ville de Toronto, reliant les centres-villes d'Etobicoke et de Mississauga. Plus de 20 kilomètres de ce tronçon fonctionneraient dans des voies réservées aux autobus ou dans une emprise réservée, séparée du reste de la circulation, ce qui permettrait des correspondances de transport en commun plus rapides et plus fiables.
- 2.1.5.3. La planification du projet proposé de SAR de Durham-Scarborough est en cours. Ce projet prévoit la mise en place d'une infrastructure de transport en commun spécialisée d'environ 36 kilomètres, qui relierait les centres-villes d'Oshawa, de Whitby, d'Ajax, de Pickering et de Scarborough. Ce projet s'appuierait sur le service d'autobus Pulse existant du transport en commun de la région de Durham et fournirait une infrastructure de transport en commun plus spécialisée le long de l'autoroute 2 et du chemin Ellesmere pour rejoindre le centre de Scarborough.
- 2.1.5.4. Une nouvelle norme de conception de l'architecture du SAR est en cours d'élaboration. Entre autres exigences, elle comprendra des dispositions telles que des zones de refuge

médianes (espaces protégés à proximité des quais de SAR qui sont alignés sur les passages à niveau pour faciliter les passages à bicyclettes et pour piétons) et les bouchons de conduite (obstacles à la circulation situés à la tête du quai de l'îlot de SAR, qui réduisent les dommages possibles pour les piétons). De façon plus générale, cette norme entraînera une plus grande uniformité dans l'expérience client des installations de SAR.



## 2.2. Construire

### 2.2.1. GO Transit

2.2.1.1. Les travaux de construction des nouvelles gares suivantes ont commencé :

- La gare de Confédération (Hamilton), sur la ligne Lakeshore Ouest - la gare a commencé à recevoir un service d'autobus à la fin de 2019 avec environ 60 places de stationnement disponibles sur le côté nord du site. En octobre 2022, Metrolinx a commencé la construction de la gare GO de Confédération. La gare ferroviaire offrira plusieurs commodités clés, dont un quai en îlot accessible avec des auvents, un tunnel piétonnier, une zone d'embarquement et de débarquement de 15 véhicules et un accès direct par escalier du quai à la promenade Centennial. Les clients auront également accès à environ 150 places de stationnement supplémentaires.
- Gare de Mount Dennis (Toronto), sur la ligne de Kitchener - ce nouveau centre de transport en commun accessible reliera le service bidirectionnel et quotidien de GO Transit de Kitchener à l'aéroport par l'entremise d'UP Express, le futur TLR d'Eglinton Crosstown et les autobus de TTC. Elle offrira 120 places de stationnement pour vélos, dont 80 places intérieures, ainsi qu'une zone d'embarquement et de débarquement.

2.2.1.2. Les travaux visant à rendre le service ferroviaire GO accessible dans les trois autres gares GO non accessibles et dans une gare GO partiellement accessible se sont poursuivis. Dans la plupart des cas, les améliorations apportées aux gares s'inscrivent dans le cadre du programme d'investissement en immobilisations de l'expansion du réseau GO. La portée et les échéanciers du programme d'expansion du réseau GO sont sujets à modification en raison de l'évolution constante du projet.

- Gare d'Eglinton, sur la ligne Lakeshore Est - la construction et l'installation de nouvelles rampes et d'ascenseurs sur chaque quai devrait permettre de créer une gare accessible d'ici la fin de 2024.

- Gare de Georgetown, sur la ligne de Kitchener - l'embarquement sans obstacle est actuellement offert du côté nord de la gare. L'achèvement d'un projet visant à assurer l'embarquement sans obstacle des côtés sud et nord est prévu pour le milieu ou la fin de 2026.
- Gare de Long Branch, sur la ligne ouest de Lakeshore - la gare, qui sera entièrement reconstruite, comprendra des ascenseurs, un nouvel édifice, de nouveaux quais, de nouveaux abris ainsi que diverses mesures pour améliorer l'expérience client.
- Gare de Mimico, sur la ligne ouest de Lakeshore - Metrolinx cherche à conclure une entente avec un tiers pour l'aménagement à usage mixte de la gare, qui comprendrait un nouvel édifice, un stationnement et d'autres commodités pour les clients, dans le cadre du programme des communautés axées sur le transport en commun (CATC). Le projet des CATC permettra de relier un nouveau tunnel piétonnier sans obstacle avec un accès par ascenseur aux quais nord et sud, ainsi qu'à un nouveau bâtiment d'entrée et à un point de débarquement accessible au sud du corridor ferroviaire.

2.2.1.3. Metrolinx continue d'améliorer les caractéristiques de conception des gares accessibles dans le cadre des rénovations des gares GO, et d'en ajouter. Par exemple, des carreaux d'avertissement tactiles jaunes sont installés sur toute la longueur des quais pour en signaler le bord du quai. En 2022, de nouveaux dispositifs ont été installés dans les gares de Pickering et de Weston.

2.2.1.4. Il y a 30 installations de parc-o-bus de GO Transit qui sont actuellement accessibles.

- Le parc-o-bus de Beamsville, dans la région de Niagara, a subi des travaux d'améliorations en matière d'accessibilité, notamment l'amélioration du stationnement accessible et la création d'un chemin piétonnier accessible entre la route municipale et l'arrêt d'autobus du parc-o-bus. Ces travaux ont été terminés en novembre 2021.

2.2.1.5. Metrolinx a élaboré le système régional d'identification de transport en commun afin d'établir des normes cohérentes et immédiatement reconnaissables pour les panneaux, les cartes et d'autres outils d'orientation des clients dans la région élargie du

Golden Horseshoe. La norme est conçue pour créer une expérience client de haute qualité qui fera du transport en commun un choix de voyage privilégié pour un plus grand nombre de personnes, plus souvent. La norme est progressivement mise en œuvre dans l'ensemble de la région au moyen de projets d'infrastructure prévus et d'autres initiatives.

## 2.2.2. PRESTO

- 2.2.2.1. En avril 2022, Metrolinx a effectué une mise à niveau du logiciel des dispositifs de paiement de tarifs vers les dispositifs PRETO, qui comprenait les éléments suivants :
- Les clients du programme pour les personnes à faible revenu qui entendaient auparavant un son à 2 tonalités avec un feu jaune peuvent maintenant utiliser les appareils avec le son « adulte » (1 tonalité) et un feu vert dans le TTC et les agences 905. De nombreux clients handicapés sont admissibles à des programmes pour les personnes à faible revenu et, dans le passé, Metrolinx a appris de certains clients que la double tonalité distinguait l'utilisation du programme pour les personnes à faible revenu. Avec le changement, les clients qui utilisent le programme pour les personnes à faible revenu pourront monter à bord des véhicules avec les mêmes données que les autres utilisateurs du programme pour les personnes à faible revenu.
  - Mise à jour des écrans d'appareils PRESTO sur le transport spécialisé afin de les harmoniser avec les écrans standard d'appareils de transaction tarifaire PRESTO et de fournir plus d'information au client (p. ex. blocage, expiration, rechargement de fonds, etc.). Cette mise à jour comprend des écrans avec un contraste de couleur plus élevé et un langage simple pour améliorer l'accessibilité et la compréhension de l'état de la carte PRESTO.
- 2.2.2.2. PRESTO collabore avec GO Transit et UP Express sur un nouveau distributeur de billets PRESTO accessible et amélioré pour les gares de GO Transit et UP Express. Le nouveau distributeur de billets permettra d'acheter des billets et de gérer/charger les cartes PRESTO. Ce dispositif comprend des caractéristiques d'accessibilité telles que des étiquettes et des commandes contrastées en couleur, des voyants lumineux qui

guident le client à travers les commandes, des étiquettes en braille et des symboles tactiles pour tous les contrôles orientés vers le client, un mode audio contrôlé avec un clavier NIP et l'apurement des orteils pour les utilisateurs de dispositifs de mobilité.

### **2.2.3. Transport léger sur rail**

2.2.3.1. Les travaux de construction du TLR d'Eglinton Crosstown ont bien progressés dans toutes les stations souterraines et les arrêts au niveau du sol. Toutes les stations et tous les arrêts seront accessibles lorsque le TLR d'Eglinton Crosstown entrera en service.

2.2.3.2. Les travaux de construction du TLR de Finch Ouest sont en cours et on estime qu'ils seront presque terminés d'ici la fin de 2023. Toutes les stations et tous les arrêts seront accessibles lorsque le TLR entrera en service.

Les exigences en matière de conception de Metrolinx, des municipalités et d'autres agences relatives à l'accessibilité sont respectées dans le cadre de ces projets, y compris la norme de conception universelle de Metrolinx et la norme CSA B651 sur la conception accessible pour l'environnement bâti.

### **Exploiter & exécuter**

#### **2.2.4. GO Transit**

2.2.4.1. D'importants travaux d'aménagement ont été effectués en 2022 dans diverses gares existantes du réseau GO. Voici quelques exemples des travaux réalisés :

- La gare GO de Rutherford dispose désormais d'un nouveau bâtiment comprenant des toilettes, des allées et un accès aux quais accessibles, d'une nouvelle structure de stationnement comprenant des places de stationnement accessibles et des routes accessibles, des quais de train améliorés (avec des abris, des auvents et des affichages numériques et un accès par ascenseur à tous les quais reliés au tunnel piétonnier) et

d'une boucle d'autobus améliorée et d'une zone d'embarquement et de débarquement accessible avec des allées piétonnes accessibles couvertes.

- La gare GO d'Unionville comprend de nouveaux tunnels et ascenseurs piétonniers accessibles, un accès plus facile aux quais grâce à de nouvelles rampes du stationnement et des auvents sur les quais avec des abris pour permettre d'attendre à l'abri des intempéries.

- 2.2.4.2. Des améliorations en matière de sécurité et d'accessibilité sont en train d'être intégrées dans les boucles d'autobus de diverses gares ferroviaires GO (p. ex. Ajax, Burlington) et des gares routières (p. ex. Finch, Yorkdale) dans l'ensemble du réseau. Des exemples d'améliorations comprennent des lignes peintes en jaune sur toute la longueur de la boucle d'autobus, et l'installation de commandes de signalisation piétonnière accessibles à certains passages pour piétons. Des travaux préliminaires ont commencé, notamment l'amélioration de l'éclairage à la gare routière de York Mills et à d'autres endroits.
- 2.2.4.3. Tous les trains et autobus GO comprennent des annonces d'arrêt automatisées en français et en anglais. Les annonces sonores ont été mises à jour sur les trains GO afin d'encourager les clients qui n'ont pas besoin d'un accès sans marche pour entrer ou sortir du train à utiliser d'autres portes.
- 2.2.4.4. Les voitures des trains et les autobus accessibles de GO Transit sont munis d'un dispositif d'affichage électronique (visuel) du prochain arrêt .
- 2.2.4.5. Des systèmes de boucle d'induction audio ont été installés aux comptoirs de service et/ou à d'autres interphones à plusieurs gares supplémentaires du service GO, dont Agincourt, Bloomington, Kennedy, Milliken, Rutherford et Unionville, entre autres. Ce système permet aux passagers qui utilisent des appareils auditifs (équipés d'un interrupteur à bobine en T) d'entendre clairement le personnel à travers le système d'interphone, en filtrant les bruits de fond.
- 2.2.4.6. En octobre 2022, le système actuel de téléscripneur (ATS) du Centre d'appels GO Transit-UP Express a été remplacé par un nouveau service de relais Bell. Le service de relais permet aux personnes ayant une déficience auditive ou vocale de faire et de

recevoir des appels téléphoniques par texto avec l'aide d'un opérateur de relais. Au cours d'un appel, l'opérateur de relais communique avec la personne qui a une déficience auditive ou vocale par texto, puis avec le Centre d'appels GO/UPE par la voix.

2.2.4.7. Le système téléphonique de réponse vocale interactive (RVI) du Centre d'appels GO, lancé en novembre 2015, comprend des fonctions telles la reconnaissance vocale, un système d'horaires automatisé et plusieurs options de libre-service. Les récentes améliorations de la RVI comprennent des mises à jour pour supprimer la fonctionnalité du menu principal, la rationalisation de la structure générale, l'amélioration du flux *Où est mon autobus* et la fourniture d'options de planification des trajets, y compris les voyages transfrontaliers et interrégionaux en fonction de l'heure d'arrivée à destination. En plus de ces améliorations, il y aura également des améliorations générales pour la reconnaissance vocale, le routage des appels de PCA et le rapprochement du code entre les environnements de développement, de test et de production.

2.2.4.8. Metrolinx ne ménage aucun effort pour informer sans délai la clientèle de l'indisponibilité d'un dispositif d'accessibilité (tel qu'un ascenseur) en raison d'un dysfonctionnement, de travaux de construction ou de réparation. Les clients peuvent trouver ces renseignements dans la section « Mises à jour du service » du site Web de GO Transit, ou en s'abonnant aux alertes « On the GO » diffusées par courriel ou message texte.

Si un dispositif d'accessibilité tombe en panne dans un autobus, un train, une gare ou une station d'autobus, le personnel de GO Transit prendra des dispositions pour que les clients ayant une déficience puissent se rendre à leur destination. Cela peut impliquer l'envoi d'un autre véhicule ou l'émission d'un bon de taxi pour offrir une solution de rechange de transport accessible.

## 2.2.5. PRESTO

2.2.5.1. Le lancement réussi de paiement sans contact PRESTO pour GO Transit, MiWay, Brampton Transit et Oakville Transit, y compris le transport en commun spécialisé Care-

a-van, a eu lieu en août 2022. Le paiement sans contact PRESTO permet d'utiliser une carte de crédit ordinaire (VISA, Mastercard, American Express). Cela signifie que les résidents, les voyageurs d'affaires et les touristes pourront utiliser une carte de paiement déjà dans leur portefeuille, plutôt que d'avoir à apprendre comment acheter et charger une carte PRESTO. Le paiement sans contact PRESTO fonctionne avec les caractéristiques d'accessibilité des dispositifs de paiement de tarif PRESTO, y compris le mode audio enfichable sur les dispositifs de la gare. Il inclura également des fonctionnalités Web et d'application, qui seront conçues et testées pour assurer l'accessibilité.

- 2.2.5.2. De nombreuses améliorations ont été apportées au canal client pour simplifier l'utilisation du système PRESTO et la navigation du site Web. Voici les améliorations apportées au site Web et à l'application PRESTO :
- Possibilité de transférer le solde d'une carte PRESTO enregistrée existante à partir d'une carte perdue, volée ou endommagée;
  - Augmentation du contraste des couleurs sur les pages du site Web;
  - Affichage de la date d'expiration du type de tarif;
  - Amélioration de l'affichage de l'historique des transactions (p. ex. chargement automatique par rapport au chargement ponctuel, trajet par défaut, utilisation de laissez-passer de transport).
- 2.2.5.3. Appareils de paiement des tarifs en libre-service à bord des autobus et des tramways : Les appareils de paiement des tarifs PRESTO que les clients utilisent pour payer leur tarif lorsqu'ils montent à bord d'un véhicule intègrent les caractéristiques d'accessibilité suivantes : indicateurs tactiles de l'emplacement du lecteur de titre de transport, voyants lumineux rouges/jaunes/verts et système audio émettant des tonalités pour indiquer de façon non visuelle si un client a présenté son laissez-passer de transport en commun au bon endroit et pour indiquer la catégorie tarifaire du titre (p. ex., étudiant, aîné, etc.).
- 2.2.5.4. Appareils de paiement des tarifs en libre-service à l'extérieur des véhicules (dans les gares/stations) : Les appareils de paiement des tarifs et d'interrogation du solde du laissez-passer de transport PRESTO que les clients utilisent avant de monter à bord d'un véhicule (p. ex., dans une gare GO) intègrent les caractéristiques d'accessibilité

suivantes : indicateurs tactiles de l'emplacement du lecteur de titre de transport, voyants lumineux rouges/jaunes/verts et système audio émettant des tonalités pour indiquer de façon non visuelle si un client a présenté son laissez-passer de transport en commun au bon endroit et pour indiquer sa catégorie tarifaire (p. ex., étudiant, aîné, etc.). Ces appareils comprennent également le mode audio qui est activé en branchant des écouteurs.

- 2.2.5.5. Les lecteurs secondaires (abaissés) PRESTO ont été ajoutés dans les voies d'accès larges des nouveaux postes de péage actuellement installés dans le métro de la TTC. Cela aidera les clients qui utilisent des aides à la mobilité à roues, qui peuvent avoir de la difficulté à atteindre les lecteurs principaux situés plus haut sur les postes de péage.
- 2.2.5.6. Dispositifs de vente en libre-service : Le distributeur de billets PRESTO libre-service (stations de TTC et de GO Transit), le distributeur de billets à aller simple (tramways et arrêts choisis de TTC) et le distributeur de tarif (stations de TTC) comportent toutes une variété de caractéristiques d'accessibilité, notamment :
- des étiquettes en braille,
  - des étiquettes tactiles à fort contraste,
  - un mode audio bilingue enfichable,
  - la possibilité d'utiliser l'appareil à partir d'un clavier plutôt que d'un écran tactile.
- 2.2.5.7. Les services liés aux cartes PRESTO (distribution de cartes, interrogation de cartes et ajout de valeur aux cartes PRESTO) sont également disponibles sur les distributeurs automatiques de billets UP Express et GO, qui comprennent un mode audio bilingue.
- 2.2.5.8. Appareils de paiement des tarifs portatifs : certains services de transport en commun spécialisés utilisent des lecteurs de titres de transport portatifs PRESTO. Ces appareils sont dotés d'un écran d'affichage en couleur à grande brillance et d'un mode audio permettant aux clients d'entendre leurs transactions et le résultat de l'interrogation de leur carte de façon confidentielle. Remarque : l'appareil est toujours contrôlé par le conducteur du véhicule. Ce dispositif est utilisé par la TTC, Durham Region Transit (DRT), York Region Transit (YRT), Oakville Transit et Burlington Transit.



- 2.2.5.9. Application mobile de traitement des tarifs (pour les exploitants de taxis) : certains services de transport en commun spécialisés font appel à des taxis non spécialisés pour assurer les déplacements de certains clients. La solution PRESTO Mobile Fare Processor App (MFPA) comprend une application chargée sur une tablette Android standard et un lecteur de carte externe. Ces appareils sont dotés d'un écran d'affichage en couleur à grande brillance et d'un mode audio permettant aux clients d'entendre leurs transactions et le résultat de l'interrogation de leur carte. Remarque : l'appareil est toujours contrôlé par le conducteur du véhicule. Ce dispositif est utilisé par la TTC, DRT, Oakville Transit et DARTS à Hamilton. OC Transpo utilisera ce dispositif très prochainement sur ses véhicules de transport en commun spécialisés Para Transpo.
- 2.2.5.10. L'application mobile PRESTO accessible par les appareils Android et iOS a été optimisée pour tirer parti des fonctions d'accessibilité intégrées aux téléphones intelligents les plus récents, comme les lecteurs d'écran (ios Voiceover, Android Talkback) et le réglage de la taille de la police. Les deux versions permettent désormais de charger et d'interroger des cartes PRESTO via la fonction CCP intégrée à la plupart des téléphones intelligents modernes. Cela signifie qu'un client peut charger des fonds sur sa carte PRESTO avec son téléphone pendant qu'il attend son autobus. Ensuite, une fois qu'il est monté à bord, qu'il a pris place et qu'il est assis, il peut interroger sa carte avec son téléphone pour vérifier le coût du billet payé, la période de correspondance et le solde restant. Les clients peuvent également définir leur trajet GO par défaut à partir de l'application et gérer les cartes de crédit sans contact utilisées pour le paiement des titres de transport dans UP Express.
- 2.2.5.11. Service à la clientèle PRESTO : PRESTO offre un certain nombre de modes de communication accessibles pour communiquer avec son centre de service à la clientèle, dont le téléphone, le courriel, le clavardage Web ou le courrier postal. Les clients peuvent désormais enregistrer leur carte PRESTO par téléphone auprès d'un agent du centre d'appels et une adresse électronique n'est pas requise. Bien que les problèmes en matière d'accessibilité puissent être

signalés par n'importe quel canal, la section sur l'accessibilité du site Web de PRESTO propose également un canal de communication par courriel pour les problèmes d'accessibilité propres ([accessibility@metrolinx.com](mailto:accessibility@metrolinx.com)).

- 2.2.5.12. Ventes de titres de transport PRESTO en personne : Les clients de PRESTO qui sont plus à l'aise de recevoir des services en personne peuvent se rendre aux gares/stations de GO Transit, aux points de service des agences municipales de transport en commun ou à l'un des points de vente du réseau croissant de commerces de détail dans la RGTH et à Ottawa. La plupart de ces points de vente sont des magasins Shoppers Drug Mart, mais on en trouve également dans certains magasins sélectionnés de Loblaws, Superstore et Fortino. Ces points de vente au détail permettent d'acheter, de charger et de configurer une carte PRESTO avec un type de tarif (p. ex., aîné, étudiant).
- 2.2.5.13. Cartes PRESTO : Les cartes PRESTO présentent plusieurs caractéristiques d'accessibilité : Inscriptions à contraste élevé (noir sur blanc et blanc sur noir) et aussi grosses que possible et lettre « p » en braille inscrite dans le coin supérieur droit de la carte pour permettre aux clients à la différencier des autres cartes dans leur portefeuille ou sac à main.
- 2.2.5.14. Billets PRESTO de la TTC : Les billets PRESTO sont un produit à usage limité, surtout pour les touristes et les clients occasionnels. Ces billets en papier contenant une puce légère peuvent être présentés au lecteur de carte comme les cartes PRESTO. Les billets comprennent un texte à contraste élevé (noir sur blanc) et les clients peuvent interroger les billets sur les distributeurs automatiques de billets de TTC (FVM) pour savoir combien de trajets ou de temps reste. Cette opération sur le distributeur automatique de titres de transport peut s'effectuer en mode audio.

### 3. Consultation et rétroaction sur l'accessibilité

Le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) de Metrolinx contribue aux activités de planification de son accessibilité. Metrolinx a également sollicité des commentaires sur ses activités de planification de l'accessibilité dans le cadre de la consultation publique annuelle sur l'accessibilité au début de 2022, qui a été à nouveau déplacée vers une consultation virtuelle en raison de la COVID-19 et des variantes associées. Les commentaires reçus dans le cadre de ces consultations sont pris en compte lors de l'élaboration des rapports annuels sur le Rapport d'état sur l'accessibilité et des plans pluriannuels d'accessibilité. De plus, Metrolinx utilise le système de suivi des commentaires des clients de GO Transit (qui assure de manière systématique le suivi des commentaires des clients fournis par courriel et par téléphone ainsi que les réponses du personnel) pour obtenir des commentaires sur la planification de l'accessibilité. Ce système de suivi des commentaires des clients est le principal outil utilisé par Metrolinx pour gérer et évaluer les commentaires des clients et prendre des mesures en conséquence.

Les commentaires reçus dans le cadre des consultations publiques sur l'accessibilité virtuelle sont intégrés dans un document de synthèse et publiés sur le site Web de Metrolinx.

#### **4. Mise à jour sur l'état d'avancement de la conformité à la LAPHO**

L'annexe A, à la page suivante de ce document, décrit l'état de conformité de Metrolinx pour les exigences de la LAPHO en cours et récemment complétées (depuis l'état d'avancement de 2021) pour tous les services.

## Annexe A

### Conformité à la LAPHO de Metrolinx et dates - achevé/en cours depuis l'état d'avancement de 2021

Numéro de l'article du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNA)	Exigences en matière d'accessibilité	Date d'atteinte de la conformité	Remarques
14	Sites Web et contenu Web accessibles - contenu actuel	1 <sup>er</sup> janvier 2021	Site Web de GO Transit, PRESTO, UP Express - terminés; Site Web de Metrolinx terminé
52	Systèmes électroniques d'annonces à bord des véhicules	1 <sup>er</sup> janvier 2017	Des annonces sonores à bord des trains indiquant la direction, la destination ou le prochain arrêt important d'un train sont diffusées dans tous les véhicules et des panneaux numériques fournissent des renseignements visuels à bord du train sur l'itinéraire, la direction, la destination ou le prochain arrêt important du train dans tous les véhicules accessibles (y compris les voitures de train de GO) L'installation de panneaux numériques sur les autres wagons accessibles devrait être achevée en mi 2022.

<p>80.23-80.29, 80.34-80.37, 80.39, 80.41, 80.43</p>	<p>Voies de circulation extérieures, allées d'accès, nombre minimal de places de stationnement accessibles signalisation, places de stationnement sur la rue, comptoirs de service, zones d'attente</p>	<p>1<sup>er</sup> janvier 2016</p>	<p>Tous les projets de construction et de rénovation importants dont les contrats ont été conclus après le 31 décembre 2012 sont déjà assujettis à ces exigences. Tous les projets dont la conception commence le 1<sup>er</sup> janvier 2016 ou après cette date seront conformes.</p>
--	---	------------------------------------	---