

# Résumé de la période de questions de la consultation virtuelle sur l'accessibilité de 2023

## Table des matières

1.0	Objectif du document .....	2
2.0	Questions/commentaires et réponses.....	3
2.1	Poussettes .....	3
2.2	Voiture 5A et sièges prioritaires.....	5
2.3	Registre des personnes vulnérables.....	6
2.4	Formation des ambassadeurs du service à la clientèle (ASC) et politique relative aux animaux de compagnie dans la voiture 5A .....	7
2.5	Aide à l'accessibilité et orientation dans les gares .....	8
2.6	Accès à l'ascenseur, pannes et interruptions de service .....	11
2.7	Expansion du service.....	14
2.8	Arrêt d'autobus .....	15
2.9	Neurodiversité et santé mentale.....	16
2.10	PRESTO .....	17
2.11	Tunnel de la rue York .....	19
2.12	Cartes des gares .....	20
2.13	Accessibilité des gares .....	21
2.14	Mobilisation du public/rétroaction.....	22
2.15	Expérience client pendant les travaux .....	23
2.16	Participation .....	24
2.17	Accessibilité du site Web .....	25
2.18	Transformation des gares (personnel).....	26
2.19	Signalisation de voie/quai .....	27
2.20	Sécurité, dignité et respect de la communauté 2ELGBTQIA+ .....	28
2.21	Mesures contre la COVID.....	29
2.22	Norme de conception universelle DS-02.....	30
2.23	Élimination du matériel médical .....	31
2.24	Accessibilité pour la communauté (S)sourde .....	32
2.25	Dépannage en direct pendant la réunion .....	33
2.26	Liens des ressources.....	34

## 1.0 Objectif du document

Ce document compile toutes les questions soumises par le public avant, pendant ou après la Consultation virtuelle sur l'accessibilité de 2023. Voici les possibilités de soumettre des questions :

- Soumettre une question par l'intermédiaire du formulaire d'inscription de MS Teams Webinar et par l'intermédiaire du portail Slido avant la réunion pendant la période d'inscription de huit (8) semaines;
- Poser une question en direct ou soumettre une question en direct par l'intermédiaire du portail Slido pendant la réunion;
- Soumettre une question par l'intermédiaire de Slido pendant la période d'examen qui a suivi l'événement en direct;
- Soumettre ou poser une question en appelant GO (1-888-438-6646) ou UP (1-888-438-6687); et
- Soumettre une question via [accessibility@metrolinx.com](mailto:accessibility@metrolinx.com)

Veuillez noter que l'occasion de soumettre des questions pour la Consultation virtuelle sur l'accessibilité de 2023 s'est terminée le 13 octobre 2023.

## 2.0 Questions/commentaires et réponses

Tous les commentaires, questions et réponses ont été organisés par thème ci-dessous.

### 2.1 Poussettes

#### Questions/Commentaires soumis :

- Quelles sont les mises à jour de la politique d'accessibilité des poussettes de train GO Transit? Les poussettes ne peuvent toujours pas accéder à la voiture 5A lorsque les sièges sont occupés, et il n'est pas possible de soulever/plier les poussettes dans une voiture régulière.
- Vous recherchez des mises à jour sur ceux avec poussettes/chariots.

#### Réponse :

- Les poussettes et les chariots sont acceptés à bord de toutes les voitures et cela inclut maintenant la voiture accessible. Nous reconnaissons qu'il y a eu beaucoup de discussions sur l'utilisation de la voiture accessible, en particulier pour ce qui est des poussettes. Et je veux assurer à tout le monde que c'est quelque chose que nous examinons de très près. Nous comprenons qu'il y a des besoins concurrents, et ce faisant, en examinant toutes les options, nous nous concentrons sur la fourniture de ressources supplémentaires sur notre site Web qui touche à la politique sur les poussettes. Il y aura plus à venir là-dessus, mais entre-temps, l'une des choses que nous voulons souligner au sujet de la voiture accessible est qu'il s'agit d'un espace partagé et que son occupation est fondée sur le principe du premier arrivé, premier servi. Maintenant, bien que les poussettes et les chariots soient autorisés dans la voiture accessible, nous encourageons également les parents, les individus, toute personne qui pourrait utiliser une poussette s'ils sont en mesure de naviguer les escaliers sur un autocar à deux niveaux à le faire. Donc en ce qui concerne notre stratégie, nous cherchons des moyens de trouver l'équilibre correct qui réponde aux besoins de chacun. Ce faisant, nous recueillons les commentaires des clients afin de déterminer la meilleure façon de progresser dans cette voie. Nous encourageons également les personnes à utiliser toute la longueur de la voiture lorsqu'elles embarquent si possible. S'il est nécessaire d'utiliser cette rampe, c'est quelque chose que nous permettrons. Maintenant, si une personne cherche à monter à bord du train et qu'elle utilise une aide à la mobilité des roues, l'ASC fera une annonce si d'autres passagers sont disposés à déménager dans un autre voiture si possible ou à un autre niveau s'ils sont en mesure de le faire.

**Questions/Commentaires soumis :**

- Comment les commentaires sont-ils recueillis au sujet de la politique sur les poussettes?

**Réponse :**

- Tous les commentaires des clients concernant spécifiquement la politique de poussette sont recueillis et gérés par l'équipe de relations clients. Les clients ont la possibilité d'aller en ligne ou de communiquer avec le centre de contact et de soumettre leurs commentaires sur leurs préoccupations, suggestions d'amélioration, etc. Je tiens cependant à souligner, comme je l'ai mentionné plus tôt au début de la réunion ou au début de la séance de questions-réponses, que nous envisageons d'ajouter des ressources supplémentaires sur le site Web, qui touchent également les poussettes dans la voiture accessible et notre politique quand il s'agit de cela. Toute personne qui souhaite partager ses commentaires est encouragée à communiquer avec l'équipe de relations avec la clientèle par l'intermédiaire du centre de contact.

## 2.2 Voiture 5A et sièges prioritaires

### Questions/Commentaires soumis :

- Les sièges pour personnes handicapées doivent être élargis et le personnel de GO Transit doit les faire respecter, y compris les agents de sécurité au besoin! Plus d'une voiture sera requise avec des niveaux de services et de capacité élargis. Pas de passagers avec bagages roulants dans les voitures accessibles.
- L'ASC devrait être autorisé à demander que les 2 sièges avant de la voiture accessible soient libérés pour l'utilisation d'une personne ayant une aide à la mobilité. Bien qu'il puisse y avoir un besoin légitime d'être dans la voiture, une personne ambulatoire n'a PAS besoin des endroits qui sont particulièrement bénéfiques pour une aide à la mobilité ou un chien guide.

### Réponse :

- Nos ambassadeurs du service à la clientèle (ASC) travaillent dur pour s'assurer que tous les clients ont un trajet sécuritaire, confortable et accessible. Si les clients ont besoin d'un siège, les ASC feront une annonce générale pour les bénévoles. De plus, pour les clients ayant une déficience qui sont en mesure de négocier les étapes sur les autres voitures, des places prioritaires sont disponibles. Nous vous prions de bien vouloir conserver la voiture 5A et la section de sièges prioritaires pour ceux qui ne peuvent pas utiliser d'autres sièges et de songer à les rediriger vers un autre siège. En ce qui concerne les bagages, nous ne pouvons pas accueillir de grandes quantités de bagages; cependant, les clients sont invités à utiliser la rampe pendant les heures de service creuses.

## 2.3 Registre des personnes vulnérables

### Questions/Commentaires soumis :

- La police de la région de York a un registre des personnes vulnérables. Les véhicules de transport en commun de Metrolinx peuvent-ils être mis en place pour recevoir des alertes de la PRY afin que les conducteurs et le personnel puissent être à la recherche de personnes disparues ou d'alertes Amber diffusées par la police?
- La police de la région de York a un registre des personnes vulnérables. Si une personne de cette base de données est portée disparue, la police de la région de York envoie une alerte à tous les croiseurs de police avec une photo et un profil de la personne. Metrolinx peut-il travailler avec la police de la région de York pour intégrer cette question dans le réseau de transport afin que les exploitants puissent chercher une personne disparue?

### Réponse :

- Metrolinx s'est engagé à servir sa communauté et, comme la sécurité est notre priorité absolue, nous travaillons en étroite collaboration avec toutes les autorités locales de la RGTH pour aider à régler les questions touchant les personnes vulnérables. Cela comprend les notifications des personnes disparues et les alertes Amber qui sont partagées avec tout le personnel de première ligne.

## **2.4 Formation des ambassadeurs du service à la clientèle (ASC) et politique relative aux animaux de compagnie dans la voiture 5A**

### **Questions/Commentaires soumis :**

- Y aura-t-il une meilleure application de la voiture accessible sur les trains GO, c'est-à-dire une meilleure formation du personnel pour demander à ceux qui prennent de la place de se déplacer pour les personnes handicapées. Et l'application de l'absence d'animaux de compagnie sur la voiture d'accessibilité pour la sécurité des chiens de service.

### **Réponse :**

- Nos Ambassadeurs du Service à la Clientèle (ASC) reçoivent une formation approfondie en matière d'assistance aux clients pour leurs besoins de mobilité et sont chargés d'équilibrer au mieux les besoins de chacun. Il s'agit notamment de faire une annonce générale pour voir si quelqu'un est prêt à renoncer à son siège pour accueillir un autre passager. En ce qui concerne notre politique pour animaux de compagnie, tous les chiens sont les bienvenus au niveau inférieur de la voiture accessible, et nous demandons aux clients d'accorder la priorité aux personnes ayant des besoins d'accessibilité lorsqu'ils amènent leurs animaux de compagnie dans cette voiture.

### **Questions/Commentaires soumis :**

- Assurez-vous que les sièges avant de la voiture 5A sont à la disposition des personnes ayant des aides à la mobilité et des chiens d'assistance.

### **Réponse :**

- C'est une excellente rétroaction. Nous la partagerons avec le groupe qui élabore le contenu de la politique sur les poussettes.

### **Questions/Commentaires soumis :**

- Le personnel de Metrolinx a-t-il reçu une formation sur la façon d'interagir avec les passagers sourds? Si ce n'est pas le cas, est-ce qu'il est prévu de mettre la en œuvre?

### **Réponse :**

- Le personnel de Metrolinx reçoit une formation sur les stratégies visant à améliorer les interactions avec les clients handicapés dans le cadre de leur formation. Cela comprend

les passagers sourds ou malentendants. La formation est fondée sur les pratiques exemplaires décrites par l'Office des transports du Canada.

## **2.5 Aide à l'accessibilité et orientation dans les gares**

### **Questions/Commentaires soumis :**

- Comment Metrolinx assure-t-elle un service sécuritaire et accessible, comme la recherche de voies pour les passagers aveugles aux points de transfert, par exemple entre bus et train GO et la TTC ou d'autres transports en commun locaux?

### **Réponse :**

- Metrolinx s'engage à offrir un accès sans obstacle à l'ensemble de son réseau. Les clients peuvent accéder à notre programme « Aide à l'accessibilité » par l'entremise du centre de contact s'ils ont besoin d'aide dans l'une de nos stations en service pendant les heures de bureau. Bien que nous ne fournissions pas d'aide en dehors des gares, nous pouvons coordonner un transfert avec d'autres fournisseurs de transport en commun à divers points de transfert. Les clients sont invités à fournir un préavis d'au moins 48 heures afin que nous puissions programmer un membre du personnel pour compléter la demande. De plus, nous offrons un programme de personne de soutien, où les clients qui ont besoin d'aide peuvent avoir un voyage de compagnon de voyage avec eux gratuitement.

### **Questions/Commentaires soumis :**

- Tout d'abord, merci beaucoup de nous avoir informés sur les projets d'accessibilité que vous êtes en mesure de réaliser. Ma question aujourd'hui concerne les personnes à mobilité réduite qui ne peuvent pas appuyer sur les boutons d'ascenseur. Y a-t-il un moyen d'informer le personnel de votre destination afin qu'il puisse aider les personnes à mobilité réduite lorsqu'elles arrivent à destination?

### **Réponse :**

- Merci pour la question. Nous avons un programme appelé Accessibility Assist (Aide à l'accessibilité) disponible dans les gares où vous pouvez appeler à l'avance, et quelqu'un vous rencontrera et vous aidera à accéder au quai. Le centre de contact travaille en partenariat avec les opérations de la gare et notre division des opérations d'autobus pour appuyer les demandes d'accessibilité. La préférence est pour les clients de nous fournir un préavis de 48 heures. Encore une fois, c'est une préférence, mais ce n'est pas nécessaire si nous recevons une demande dans les 24 heures ou moins, nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour y répondre. Mais nous voulons faire tous les efforts



possibles et nous voulons nous assurer que nous avons du personnel disponible pour fournir l'aide au moment où elle est nécessaire. En ce qui concerne votre question, oui, si l'on a besoin de l'aide nécessaire pour accéder aux commandes d'ascenseur d'une station pendant le voyage d'un client, nous pouvons certainement fournir un membre du personnel à cette station si c'est une station dotée d'un personnel, pourvu qu'elle soit en temps de dotation. Et nous serons en mesure de nous assurer que l'individu est là pour rencontrer le client et vous rencontrer au point que nous avons convenu.

#### **Questions/Commentaires soumis :**

- Alors je suis une personne aveugle voyageant sur le train GO sur la ligne Lakeshore East, et je viens d'entendre quelqu'un dire qu'ils ont été vérifiés pour leur accessibilité. En tant que personne aveugle qui est vraiment, vraiment aveugle, je vais au travail et je vais d'Union à Whitby, parfois Oshawa, Pickering, vous savez, en fonction de l'endroit où l'affectation est de temps en temps. Mon plus gros problème est que ne pas connaître tous les points, ne pas être familier avec toutes les stations et surtout quand je dois transférer, il n'y a pas de moyen, il n'y a rien qui aide une personne aveugle à faire ce point de transfert, comme du quai à l'autobus ou même au taxi ou à la rampe, il n'y a rien de tactile, correct, pour moi. Et quand je demande cette aide pour trouver le chemin, celle qui vient d'être mentionnée 48 heures, j'ai essayé et essayé, que ce soit avec 48 ou 24 ou quand je monte dans le train, c'est 50 % frappé et manqué qu'ils, comme, ils diront, le centre d'appel dira oui, oui, nous aurons quelqu'un là et puis personne ne se présente, et on m'a laissé seul sur le quai. Et j'ai appelé à plusieurs reprises au service à la clientèle. Et ma demande est que même si vous ne pouvez pas fournir ça, rappelez-moi, n'est-ce pas? Tenez-moi au courant. Donc, je dis juste pour les aveugles qui voyagent seuls, je ne peux pas transporter quelqu'un pour aller travailler avec moi. Qu'y a-t-il pour que l'accès à ces points de transfert soit plus indépendant? Je pense que même Finch pour changer au bus Vaughan, c'est juste si difficile et cette aide à trouver des voies n'est pas cohérente, pas fiable, et je déteste être bloquée sur le quai. Merci,

#### **Réponse :**

- Merci beaucoup pour votre commentaire. C'est certainement quelque chose dont nous sommes conscients et que nous cherchons à résoudre. Ce n'est pas acceptable que vous soyez laissés là-bas sans aide, c'est sûr. Nous travaillons donc sur le Programme d'aide à l'accessibilité et y ajoutons un peu plus de rigueur et d'uniformité dans la façon dont le programme est exécuté. De plus, à votre point, le personnel devrait vous rappeler si quelqu'un a du retard dans la circulation ou s'il y a une raison pour laquelle il va vous manquer à ce composant particulier. Nous discutons de façon continue pour trouver une solution adaptée aux besoins de tous nos clients. Nous prenons donc tous ces

commentaires et questions à partager avec notre équipe de Metrolinx et nous nous assurerons d'avoir une bonne réponse à cela à l'avenir. Alors Yin, s'il vous plaît restez à l'écoute, nous prévoyons d'en avoir plus sur le Programme d'aide à l'accessibilité sous peu.

#### **Questions/Commentaires soumis :**

- Je suppose que vous l'appelleriez Aide à l'accessibilité maintenant, je l'appelais orientation. Mais mon truc, c'est de toujours parler au représentant du service à la clientèle, quand vous montez dans un train GO, pour qu'il appelle à l'avance. Mais je remarque des changements à la gare Union, peut-être pour le mieux, mais je remarque beaucoup d'attente pour que quelqu'un vienne sur le quai pour obtenir de l'aide. Alors oui, j'espère que vous vous occupez de ce problème parce que c'est un gros problème. Il s'agissait d'un excellent service, mais j'ai l'impression qu'il est en baisse et j'espère que cela pourra être rectifié et annoncé plus. C'est le secret le mieux gardé de la ville, ces services d'accessibilité. J'espère que non. Cela devrait être pour toutes les gares, pas seulement Union.

#### **Réponse :**

- Merci beaucoup pour vos commentaires. Oui, l'ambassadeur du service à la clientèle (ASC) est un autre canal que les clients peuvent utiliser pour faire une demande d'aide, qu'il s'agisse d'un moyen de se déplacer, etc. La seule chose que je voudrais souligner, il est important de garder à l'esprit que l'une des raisons pour lesquelles nous encourageons les clients à nous fournir un préavis de 48 heures est pour que nous puissions nous assurer que nous avons du personnel à votre disposition pour vous rencontrer au moment de votre voyage afin que vous n'attendiez pas. Lorsque vous faites la demande pendant le trajet, vous pourriez avoir un temps d'attente accru, vous pourriez ne pas être desservi dès votre arrivée à la gare. Cela ne veut pas dire que vous ne pouvez pas utiliser ce canal, mais c'est quelque chose d'important que je pensais devoir souligner. Maintenant, compte tenu de cela, c'est une excellente rétroaction parce que nous sommes en train d'élaborer le Programme d'aide à l'accessibilité et il y a beaucoup de nouvelles caractéristiques que nous sommes impatients de partager avec le public.

## 2.6 Accès à l'ascenseur, pannes et interruptions de service

### Questions/Commentaires soumis :

- Je suis en fauteuil roulant. Y a-t-il une façon de descendre vers le quai plus tôt? Tout le monde passe devant vous dès que les portes de l'ascenseur s'ouvrent. Vous devez attendre le prochain ascenseur. Je ne veux pas écraser quelqu'un, mais si je n'arrive pas à monter dans le train accessible, l'aide est interrompue ou annulée.

### Réponse :

- Les clients qui débarquent à la gare Union recevront une annonce dans le train alors qu'il rentre dans la gare : « Veuillez laisser les passagers utilisant des aides à la mobilité prendre l'ascenseur d'abord ». Pour ceux qui essaient de monter à bord de nos trains à la gare Union, vous pouvez vous adresser à un membre de notre personnel du York Concourse pour demander des informations sur le quai avant qu'elles ne soient affichées sur le tableau de départ. Veuillez noter que nous encourageons les clients à utiliser les ascenseurs du York Concourse à la gare Union, en raison de l'accès limité aux ascenseurs du Bay Concourse.

### Questions/Commentaires soumis :

- En dépit des plaintes répétées concernant les élévateurs non exploités à la gare GO d'Oakville, je n'ai jamais reçu de réponse quant au moment ou à la question de savoir s'ils seront réparés. Cela fait plus de deux ans qu'il s'agit d'une question qui se pose toujours.

### Réponse :

- Nous nous engageons à offrir une expérience de voyage inclusive et sans obstacle à tous nos clients. Nos équipes procèdent à des inspections régulières de tous les ascenseurs de notre réseau. Toutefois, il peut arriver qu'une panne inattendue se produise, et un technicien sera envoyé immédiatement pour régler le problème afin que l'ascenseur puisse être remis en service le plus tôt possible. La gare GO d'Oakville a connu trois pannes majeures d'ascenseurs au cours des trois dernières années qui ont duré pendant une longue période. Les problèmes qui ont été identifiés dans chaque incident ont depuis été traités. Nous encourageons les clients à s'inscrire aux Alertes GO Transit afin de rester au courant des mises à jour du service GO Transit, qui comprennent des avis d'interruption d'ascenseurs.

### Questions/Commentaires soumis :

- Est-ce que des plans sont prévus pour régler les problèmes liés aux interruptions d'ascenseurs dans les gares, particulièrement pour la ligne Lakeshore West? Lorsqu'un ascenseur n'est pas disponible pour assurer l'accessibilité, la seule solution est d'aller à une autre station, ce qui peut être un inconvénient et ajouter du temps au déplacement.

### Réponse :

- Merci. Oui, nous reconnaissons la complexité des silos actuellement utilisés et nous tenons à reconnaître que nos équipes effectuent des inspections régulières de tous les silos du réseau. Lakeshore West est une ligne que nous analysons constamment. Il y a eu des moments où des pannes se produisent, nous envoyons des techniciens dès que nous avons été informés des pannes d'ascenseur. Nous espérons pouvoir résoudre les problèmes avec une méthodologie plus rapide et nous travaillons avec nos fournisseurs pour obtenir un meilleur temps de réponse. Nous encourageons les clients à s'inscrire à « Alertes d'accès » pour rester au courant des mises à jour du service de GO Transit. Cela inclura des pannes d'ascenseur et des avis de construction. Donc, si vous êtes régulièrement dans une station, vous pouvez vous inscrire à ces alertes de nouvelles afin que vous obteniez l'information aussi rapidement que nous pouvons vous le donner. L'information concernant les pannes d'ascenseur est également disponible sur notre site Web pour ceux qui ne peuvent pas accéder aux alertes On the GO. (<https://onthegoalerts.gotransit.com/fr>).

### Questions/Commentaires soumis :

- Lorsqu'il y a des interruptions soudaines de service, d'accord, et il m'est arrivé trois fois que le train soit en panne, tout le monde doit descendre et prendre un autobus ou un autre train, ou une fois que quelque chose s'est passé sur l'autoroute, donc tous les autobus de Durham ne vont pas à la gare GO. Une fois il y avait beaucoup de service, je veux dire, du personnel pour aider, mais j'aimerais savoir ce qui est en place quand, dans une gare GO, les autobus ne sont pas nécessairement des autobus GO, mais des autobus de Durham, et qu'il n'y a pas d'annonce, pas de personnel qui vous aide, qui vous dit où vous devriez aller ou que le prochain autobus n'arrivera que dans deux heures. Qu'est-ce qui va dans ce sens, ce dont vous parlez, en quelque sorte le lien avec le transport municipal? Je ne parle pas de transport spécialisé, je dis juste une sorte de connexion pour que, s'il y a interruption du service, l'information soit transmise aux passagers handicapés. Oui, parce que c'est arrivé trois fois l'année dernière et je trouve ça quand il n'y a pas d'information et c'est très perturbant. Oui, qu'est-ce qui a été prévu ou que peut-on prévoir?

**Réponse :**

- Chaque fois qu'une perturbation majeure du service aura lieu, nous tenterons de nous coordonner avec d'autres fournisseurs locaux de transport en commun. À titre d'exemple, nous avons un protocole de la TTC en place, ce que nous appelons en interne. S'il y a une interruption de service sur notre réseau GO Transit, toute personne sur notre ligne GO Transit qui se trouve à proximité d'une connexion TTC émettra des avis sur le réseau GO Transit par le biais d'alertes sur le réseau GO Transit. C'est une façon de recevoir les mises à jour. Des annonces seront également faites. Nous tirerons également profit, selon le moment choisi, des médias locaux. Mais en fin de compte, je dirais, notre recommandation est que vous vous inscrivez aux alertes sur le site et si nous devons lancer le protocole d'appui, alors une notification vous serait envoyée par ce canal. Mais encore une fois, nous utiliserons aussi des bannières sur notre site, des annonces dans les trains, des bus dans les gares.

**Questions/Commentaires soumis :**

- Un scénario pratique. Si une personne capable est invitée à dîner avec des amis à la dernière minute, il est très simple pour elle d'y aller sur le transport en commun. Il est regrettable que les personnes handicapées ne bénéficient pas de ce niveau d'autonomie par rapport aux pratiques actuellement en place.

**Réponse :**

- Metrolinx s'engage à offrir un service sans obstacle. À cette fin, nos parcs d'autobus et de trains sont entièrement accessibles, ainsi que presque toutes les stations de notre réseau. Des efforts sont en cours pour améliorer les stations qui ne sont actuellement pas accessibles. Nous offrons également un soutien supplémentaire grâce à notre processus d'aide aux passagers qui est géré par le centre de contact et d'aide à la recherche de déplacements sur demande dans toutes nos gares. Si un sujet de préoccupation particulier est identifié, nous étudierons la question afin de déterminer les possibilités d'amélioration.

## 2.7 Expansion du service

### Questions/Commentaires soumis :

- Je vis dans les Blue Mountains et j'ai besoin d'un transport accessible à Barrie. Que diriez-vous d'un bus quotidien entre Owen Sound et Barrie?

### Réponse :

- GO Transit est un fournisseur régional de services de transport en commun pour la région du Grand Toronto et de Hamilton, avec des itinéraires qui s'étendent aux collectivités de l'ensemble de la région élargie du Golden Horseshoe. Notre zone de service est prescrite et mandatée par la province en vertu de la *Loi sur Metrolinx*. Nous avons effectué une analyse en 2020 pour examiner un service potentiel entre Owen Sound et Barrie et nous n'avons pas recommandé de service déterminé en raison du chevauchement avec les nouveaux services municipaux locaux et de l'incompatibilité de la proposition avec notre orientation stratégique conformément à la Stratégie sur les autobus de 10 ans et au Plan de transport régional de 2041. Grey Transit, Collingwood Transit et Simcoe County Transit offrent des options de transport en commun local dans la région que les clients peuvent vouloir prendre en considération lorsqu'ils font le voyage entre les Blue Mountains et Barrie.

## 2.8 Arrêts d'autobus

### Questions/Commentaires soumis :

- Quels sont les plans et les échéanciers de Metrolinx pour rendre tous les arrêts de bus accessibles?

### Réponse :

- Metrolinx s'est engagée à offrir un accès sans obstacle à l'ensemble de son réseau afin de nous assurer de respecter toutes les normes de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Nous sommes en train de moderniser et de rénover l'infrastructure de notre réseau, qui comprend nos arrêts de bus, pour la date limite de la LAPHO en 2025.

### Questions/Commentaires soumis :

- Quels sont les plans pour s'assurer que tous les arrêts de bus sont accessibles?

### Réponse :

- Metrolinx s'engage à offrir un accès sans obstacle à l'ensemble de son réseau afin de nous assurer de respecter toutes les normes de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Environ 190 arrêts d'autobus supplémentaires desservis par GO Transit ont été rendus accessibles d'ici la fin de 2021, et nous continuons de faire des progrès, de moderniser et de rénover l'infrastructure de notre réseau, qui comprend nos arrêts d'autobus et nos stations.

## 2.9 Neurodiversité et santé mentale

### Questions/Commentaires soumis :

- Je me demandais si Metrolinx obtiendrait un système pour informer les gendarmes spéciaux et les autres RSC qu'une personne est dans le spectre? Je pense que ce serait très utile si nous avons une situation d'urgence.
- Metrolinx considère-t-elle la santé mentale comme un domaine d'accessibilité dans lequel ils prennent des mesures d'adaptation et sont sensibilisés?

### Réponse :

- Oui, Metrolinx soutient les clients sur le spectre de l'autisme et les clients atteints de troubles de santé mentale. Une façon de le faire est de lancer le programme Hidden Disability Sunflower plus tard cet automne. Une fois le programme lancé, les clients ayant un handicap caché peuvent signaler discrètement au personnel qu'ils pourraient avoir besoin d'aide ou d'assistance en portant une épingle de tournesol ou un cordon. Notre personnel sera formé pour identifier le tournesol et peut demander ce qu'il peut faire pour aider. Ces épingles seront disponibles pour être ramassées à la gare Union en demandant à un membre du personnel ou par la poste en envoyant un courriel à [accessibility@metrolinx.com](mailto:accessibility@metrolinx.com).

### Questions/Commentaires soumis :

- Plus précisément pour le programme Sunflower, les personnes ayant une déficience invisible pourront-elles obtenir un autocollant pour leur carte PRESTO semblable à l'autocollant pour personnes handicapées disponible il y a quelques années? Et le tournesol sera-t-il reconnu ou connu par les agences de transport en commun municipales?

### Réponse :

- Le programme Hidden Disabilities Sunflower est un programme international qui provient du Royaume-Uni (R.-U.). Il est originaire de l'aéroport de Gatwick Airport et est largement adopté au R.-U.. Toutefois, nous sommes la première agence de transport en commun de notre région, dans la région élargie du Golden Horseshoe à l'avoir adoptée, mais nous partageons notre participation au programme avec d'autres et conseillons d'autres partenaires dans le transport en commun municipal. Et à ce stade, je ne crois pas qu'il y ait un autocollant que vous pouvez mettre sur votre carte PRESTO, cependant, il y a une épingle que Metrolinx va distribuer, ou vous pouvez aussi utiliser un bandeau ou une carte qui a été fourni par une autre organisation.



## 2.10 PRESTO

### Questions/Commentaires soumis :

- Je voudrais savoir si les machines PRESTO sur les autobus GO Transit seront déplacées vers un endroit plus sûr et plus accessible. L'emplacement actuel des autobus à plancher bas rend difficile pour les utilisateurs de fauteuils roulants et ceux qui n'ont qu'une utilisation limitée sur leurs bras.
- Les machines PRESTO des autobus GO Transit peuvent-elles être déplacées vers un endroit plus sûr ou plus accessible? L'emplacement actuel dans les autobus à plancher bas rend difficile le robinet pour les utilisateurs de fauteuils roulants et ceux qui n'ont qu'une utilisation limitée sur leurs bras.

### Réponse :

- Il n'est actuellement pas prévu de modifier l'emplacement des autobus GO Transit. Nous sommes désolés d'apprendre que l'emplacement actuel est un défi pour vous. Cependant, dans la zone d'embarquement animée d'un bus, il n'y a pas de solution facile. Un grand nombre de facteurs sont pris en compte lors de la sélection du meilleur emplacement pour les dispositifs PRESTO sur un bus, notamment :
  - s'assurer que les dispositifs sont installés à une hauteur qui est relativement facile d'accès à partir d'une position debout et assise,
  - en veillant à ce que la zone de chargement puisse être facilement manœuvrée, y compris par les clients utilisant des dispositifs de mobilité,
  - garder les barres d'appui claires,
  - réduire les protrusions, et
  - garder les lignes de vue du conducteur claires (p. ex. capacité de voir leurs miroirs latéraux).

### Questions/Commentaires soumis :

- Je voulais juste commenter la question qui vient d'être posée et la réponse, j'ai le même problème de me mettre en place, je suis dans un fauteuil roulant manuel, je suis une double amputée au-dessus du genou et je trouve juste, mon équilibre, je trouve extrêmement difficile de taper sur où ils sont, où est la machine PRESTO maintenant parce que selon, comme l'angle de la rampe, parfois cette zone n'est pas au niveau. C'est très difficile et vous avez tendance à rouler. Je ne vois pas pourquoi vous ne pouvez pas avoir plus d'un endroit où puiser. Vous avez celui qui est à gauche dès que vous montez dans le bus, pourquoi ne pas en avoir un autre quelque part en bas à droite

et l'avoir clairement marqué pour que les gens aient le choix au lieu de forcer les gens qui n'ont pas l'usage d'une main à essayer de traverser, ce qui est beaucoup plus dangereux? Vous savez, vous allez finir avec quelqu'un qui se fait mal et ensuite ça va être vraiment mauvais. Ça va être mauvais pour tout le monde. Comme il ne serait pas difficile d'avoir une deuxième place pour les personnes handicapées qui ne sont pas en mesure d'utiliser la principale, et s'assurer que c'est comme clairement marqué « parce que quelqu'un va être blessé un jour ou juste arrêter de rouler et ce genre de contre-courant à l'effort pour rendre les choses accessibles.

**Réponse :**

- Nous pouvons certainement revenir sur cette question et examiner les placements futurs des appareils, et la possibilité d'en offrir un plus accessible aux personnes qui ne peuvent pas exploiter les appareils les plus élevés.

**Questions/Commentaires soumis :**

- Deux questions, une sur la carte PRESTO. Avec le PRESTO, je suis très honoré d'avoir, est-il toujours en place si j'ai une déficience, je peux avoir quelqu'un pour m'accompagner. Ma deuxième question est que les personnes âgées ont des taux plus bas, ce qui est très bien. Devrait être annoncé plus. De plus, maintenant vous avez le visa ou votre carte de débit, est-ce que cela s'applique au visa ou à la carte de crédit ou de débit? Être handicapé, avoir un compagnon et être un aîné?

**Réponse :**

- Nous vous invitons à voyager avec la personne de soutien. La personne de soutien voyage gratuitement, et ce, par tout mode de paiement que vous utiliseriez. Alors, s'il vous plaît continuer à voyager avec la personne de soutien que vous vous sentez approprié pour vous-même. En ce qui concerne la concession principale pour débit ou crédit, elle ne s'applique pas, elle ne s'applique qu'à la carte PRESTO. Donc, avec votre carte PRESTO, vous obtenez cette remise. De plus, si vous ne l'avez pas encore, je crois qu'il y a des autocollants qui peuvent être fournis à partir de la gare Union que vous pouvez mettre sur la carte PRESTO que vous pouvez montrer chaque fois que vous voyagez avec la personne de soutien sur GO Transit.

## 2.11 Tunnel de la rue York

### Questions/Commentaires soumis :

- Objet : Tunnel de la rue York (ouest). Je souffre de RP (perte de vision périphérique/vision faible dans les zones peu lumineuses/sombres). Ce secteur ne semble pas être conforme à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Je suis souvent anxieux quand je prends des trains GO ou quand je me dirige vers UP.

### Réponse :

- Merci de votre commentaire, les équipes du tunnel de la rue York sont détenues et exploitées par la division de la gare Union de la ville de Toronto. Si vous êtes en mesure de le faire, nous vous suggérons d'exprimer votre préoccupation en soumettant une demande à la Ville de Toronto en ligne, à l'adresse <https://www.toronto.ca/city-government/accountability-operations-customer-service/>

## 2.12 Cartes des gares

### Questions/Commentaires soumis :

- Est-ce qu'il est prévu d'ajouter des cartes de chaque station au site Web? Il est très utile pour planifier un voyage pour savoir comment la gare est aménagée (emplacement des ascenseurs, distance entre les quais et les quais de bus, etc.).

### Réponse :

- Merci pour la question. Il n'y a pas de plans immédiats pour fournir des cartes de chaque station, cependant, nous convenons que ce serait un outil de planification utile pour les clients et examinera à l'interne.

## 2.13 Accessibilité des gares

### Questions/Commentaires soumis :

- Quand les personnes à mobilité réduite pourront-elles monter à bord des trains GO de Long Branch? L'écart entre le quai et la marche du bas est énorme. (Un quai surélevé aiderait.)

### Réponse :

- La station fera l'objet d'une reconstruction complète afin de soutenir une expérience client accessible et améliorée à la gare. On s'attend à ce qu'il soit achevé en 2026.

### Questions/Commentaires soumis :

- Quels sont vos projets pour rendre la gare GO de Georgetown entièrement accessible?

### Réponse :

- À la GO de Georgetown, l'embarquement accessible est actuellement assuré du côté nord de la gare. La réalisation d'un projet d'embarquement accessible sur le quai sud est prévue pour fin 2026.

### Questions/Commentaires soumis :

- Rendent-ils le système de transit plus accessible aux personnes handicapées? Je pense que cela pourrait encore être amélioré. Continuez votre bon travail.

### Réponse :

- Merci pour cette reconnaissance. Comme nous l'avons souligné au cours de notre exposé, nous effectuons actuellement une vérification de l'accessibilité de l'environnement construite par des tiers afin d'établir les domaines où il y a lieu d'améliorer l'accessibilité et la conception universelle pour les usagers du transport en commun. Il est prévu que les renseignements recueillis serviront de base aux améliorations futures afin d'accroître l'accès et l'utilisation par les usagers du transport en commun.

## **2.14 Mobilisation du public/rétroaction**

### **Questions/Commentaires soumis :**

- Y a-t-il quelque chose que nous puissions voir ou lire avant la réunion afin d'être mieux préparés?

### **Réponse :**

- Cette année, nous fournirons une période d'examen à la suite de la réunion afin de donner aux participants et à ceux qui n'ont pas pu assister à la réunion l'occasion de fournir des commentaires/des questions sur le matériel présenté. Les personnes qui participent à la réunion peuvent également s'en servir pour formuler des commentaires après la réunion. Dans les prochains jours, l'enregistrement de la réunion sera posté sur la chaîne YouTube de Metrolinx pour examen. Vous aurez jusqu'au 13 octobre 2023 pour soumettre une question par l'entremise de SLIDO et participer au sondage de rétroaction.

### **Questions/Commentaires soumis :**

- Peut-on présenter une présentation en personne au CCPH à Hamilton en Ontario?

### **Réponse :**

- Oui, nous serons en contact avec le CCPH pour tenir une réunion en personne.

### **Questions/Commentaires soumis :**

- Lorsque vous tiendrez une consultation pour le TLR à Hamilton, demanderez-vous la participation du comité d'accessibilité de la ville?

### **Réponse :**

- Oui, nous communiquerons avec le CCPH au fur et à mesure que le projet se développera pour discuter de la façon de collaborer et de communiquer avec leurs commentaires.

## 2.15 Expérience client pendant les travaux

### Questions/Commentaires soumis :

- Pourquoi n’y a-t-il pas de garde de la sécurité dans tous les chantiers de construction pour aider le public, surtout quand certains d’entre nous sont déficients visuels ou aveugles? Tous ne peuvent pas voir vos signes.

### Réponse :

- La sécurité et l’expérience client sont une priorité pour Metrolinx. Comme norme sur les chantiers de construction de services GO Transit, un poste d’ambassadeur est fourni pour aider à diriger les piétons à travers le site avant et après chaque changement de phase de construction afin d’aider les utilisateurs à se familiariser avec la nouvelle disposition de la phase de construction. Les ambassadeurs du site sont disponibles quotidiennement pour informer les Clients des travaux à venir et des mesures d’atténuation, sept jours civils immédiatement avant l’impact du site. Pour obtenir un soutien supplémentaire, les clients peuvent accéder à notre programme « Aide à l’accessibilité » par l’entremise du centre de contact.

## 2.16 Participation

### Questions/Commentaires soumis :

- Il y a de nombreux problèmes d'accessibilité dans le transport en commun de GO Transit. Quel plan Metrolinx a-t-il pour résoudre tous les problèmes et comment quelqu'un comme moi peut-il aider GO/Metrolinx à établir des priorités pour résoudre ses problèmes d'accessibilité?
- Comment puis-je m'impliquer dans l'accessibilité chez Metrolinx?

### Réponse :

- Une expérience de voyage accessible pour tous les usagers du transport en commun est une priorité pour nous chez Metrolinx. L'information recueillie grâce à la vérification de l'accessibilité de l'environnement bâti et aux examens d'AccessNow aidera Metrolinx à mettre en évidence les améliorations nécessaires à la mise en place d'un réseau accessible. Si vous avez une expérience que vous souhaitez nous faire connaître, nous vous invitons à participer à notre sondage de rétroaction qui sera fourni après la réunion.
- Il y a plusieurs façons de s'impliquer dans l'accessibilité chez Metrolinx. Nous recommandons la participation à la réunion publique annuelle sur l'accessibilité, y compris la participation à la période des questions et réponses et au sondage de suivi. Nous vous invitons également à présenter une demande pour devenir membre de notre Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) lorsque nous avons un appel public à nos membres. Enfin, nous vous invitons à nous envoyer un courriel à [accessibility@metrolinx.com](mailto:accessibility@metrolinx.com) si vous avez des commentaires ou des questions concernant l'accessibilité de votre voyage en transport en commun.



## **2.17 Accessibilité du site Web**

### **Questions/Commentaires soumis :**

- Quel niveau du WCAG souhaitez-vous atteindre sur votre site Web?

### **Réponse :**

- Actuellement, la norme suivie est celle du WCAG 2.0 AA. Nous visons à atteindre la norme AAA là où nous le pouvons.

## 2.18 Transformation des gares (personnel)

### Questions/Commentaires soumis :

- [Metrolinx] a-t-elle un plan pour fournir plus de personnel et s'assurer que chaque station a au moins un employé?

### Réponse :

- En prévision de l'augmentation du nombre d'utilisateurs grâce au projet d'expansion de GO Transit et pour nous assurer que tous les besoins de nos clients sont satisfaits maintenant et à l'avenir, nous devons utiliser la technologie libre-service pour tirer le meilleur parti de nos ressources. Par conséquent, nos ressources sont affectées à des secteurs critiques en fonction, sans s'y limiter, des modèles d'achalandage. Les stations dont le nombre d'utilisateurs est plus faible n'ont pas de personnel, car toutes les stations sont prises en charge par une technologie de pointe accessible en libre-service, comme les distributeurs de billets, par exemple.

## 2.19 Signalisation de voie/quai

### Questions/Commentaires soumis :

- Allez-vous faire quelque chose à propos des panneaux sur les pistes? Parfois, ils ne disent pas du côté du train qui monte.

### Réponse :

- Les signaux de départ numériques situés au niveau du quai et aux points d'accès du quai confirment l'heure d'arrivée du train, la direction du voyage et le quai de départ. Si votre gare n'a pas encore été mise à jour avec la signalisation numérique de départ, vous pouvez également accéder aux informations du quai de départ sur l'application Web Go Tracker <https://www.gotracker.ca/gotracker/web/>. Nous aimerions en savoir plus sur votre expérience spécifique et l'emplacement où le panneau du quai était inexact. Veuillez nous envoyer un courriel à [accessibility@metrolinx.com](mailto:accessibility@metrolinx.com).

## 2.20 Sécurité, dignité et respect de la communauté 2ELGBTQIA+

### Questions/Commentaires soumis :

- Que fait-on pour assurer la sécurité et le confort de nos clients 2ELGBTQIA+?
- Que faisons-nous pour nous assurer que les clients transgenres sont traités avec dignité et respect, y compris l'utilisation de termes non spécifiques au genre, les toilettes non genrées et la formation à la sensibilité du personnel?

### Réponse :

- Nous comprenons à quel point la sécurité est importante pour la communauté 2ELGBTQIA+. Nous nous efforçons d'assurer la sécurité de tous nos clients. Comme certains d'entre vous le savent peut-être, plus tôt cette année, Metrolinx a lancé la capacité de texte 77777 à partir de vos téléphones cellulaires qui connectera immédiatement les gens avec le soutien dans plusieurs langues si vous avez besoin d'aide. Nous sommes toujours ouverts aux clients et aux employés qui ont des suggestions. En termes de formation, nous sommes vraiment attachés à l'équité, à la diversité, à l'inclusion et au renforcement des capacités de notre personnel. Tous nos employés reçoivent une formation sur l'équité, la diversité et l'inclusion afin de s'assurer qu'ils comprennent les enjeux et les défis auxquels sont confrontées les communautés qui méritent l'équité, y compris les gens transgenre et la communauté 2ELGBTQIA+. Nous savons que cela comprend de souligner l'importance d'utiliser un langage inclusif, et un langage non sexiste. Tout au long de l'année, nous fournissons des outils et des ressources à tout notre personnel. Nous organisons des webinaires et des ateliers pour aider nos employés à apprendre et à mieux faire connaître l'importance de l'identité de genre et l'utilisation des pronoms. C'est quelque chose que nous savons et que nous reconnaissons et nous nous efforçons de faire tout le temps, et nous savons que nous ne sommes pas parfaits, mais nous travaillons à faire progresser l'équité pour nos clients transgenres, et nous continuerons à le faire aussi. En ce qui concerne les toilettes, nous encourageons tous les gens à utiliser les toilettes qui leur semblent les plus convenables, et ils sont les bienvenus. Nous avons également des toilettes à usage unique qui peuvent être utilisées dans certains de nos emplacements.

## 2.21 Mesures contre la COVID

### Questions/Commentaires soumis :

- Je voulais juste savoir de toute évidence, les maladies respiratoires et covid qui se baladent et tout ça. Si vous pouviez commenter ce que Metrolinx fait pour cela. Je sais qu'il a été question de supprimer les barrières entre les sièges et sur les trains GO Transit, ou c'était une des choses dont j'ai entendu parler récemment. Je voulais juste savoir comment nous continuons à garder les personnes handicapées en sécurité dans le transport en commun et en ce qui concerne toutes ces différentes voies respiratoires que nous avons en ce moment.

### Réponse :

- Nous sommes en train d'éliminer les obstacles qui se dressent sur nos autobus et nos trains. En ce qui concerne la sécurité de nos passagers, en particulier ceux qui sont dans l'autobus d'accessibilité. Bien que nous n'ayons plus de mandat de masque en place, nous encourageons toujours les passagers, surtout pendant la saison de la grippe, à porter un masque, si possible, continuer à désinfecter les pratiques d'assainissement le plus possible, surtout s'ils éprouvent des symptômes, mais en fin de compte aussi bien que la santé publique est encouragée, si vous éprouvez des symptômes et qu'il est possible de rester à la maison, s'il vous plaît le faire. Mais en ce qui concerne les déplacements à notre service, oui, nous continuerons d'encourager les passagers à suivre les directives qui étaient précédemment établies par la santé publique et quand il s'agit de porter des masques et encore les pratiques d'assainissement. Encore une fois, ce n'est plus un mandat qui est en place, mais c'est quelque chose que nous continuerons à promouvoir.

## 2.22 Norme de conception universelle DS-02

### Questions/Commentaires soumis :

- Cela a peut-être été abordé plus tôt, mais si l'équipe pouvait formuler des commentaires sur les normes de conception universelle DS02 en ce qui concerne la mise à jour actuelle ou la prochaine publication. J'aimerais aussi savoir quelles normes de conception, en plus de la norme B651-18 ou 23, sont envisagées par l'équipe de conception inclusive.

### Réponse :

- Nous avons récemment mis à jour la Norme de conception universelle de Metrolinx afin de refléter les changements législatifs, les progrès technologiques et les meilleures pratiques émergentes en matière de conception des transports en commun. Nous espérons la publier dans les prochains mois, et nous souhaitons également nous assurer que nous partagerons cette information avec vous. Dès que nous pourrons l'afficher sur notre site, nous partagerons cette nouvelle par le biais d'un nouveau bulletin que nous allons créer. La norme de conception universelle Metrolinx a été fondée sur des données validées provenant de la recherche universitaire, des normes de l'industrie pour le transport en commun accessible et des normes internationales et nationales telles que la norme CSA B-651 pour la conception accessible pour l'environnement bâti, et des normes ISO telles que la norme 21542 pour la construction de bâtiments – Accessibilité et utilisation de l'environnement bâti et ISO 23599 – Produits d'assistance pour les personnes aveugles ou malvoyantes – Indicateurs tactiles de surface de marche. En ce qui concerne nos pratiques et protocoles en matière de conception inclusive, nous recherchons continuellement les différentes meilleures pratiques, partout dans le monde, qui ont été mises en place, et l'une des pratiques que nous aimerions souligner est la norme britannique développée pour la neurodiversité : *Design for the mind—Neurodiversity and the built environment Guide*. Nous examinons activement ces documents afin de voir comment nous pouvons intégrer les solutions à nos projets et à nos plans afin de pouvoir aller encore plus loin. Nous continuerons d'examiner et de faire référence aux meilleures pratiques qui se produisent, non seulement au Canada, mais à l'échelle mondiale, afin de prendre de meilleures décisions et de répondre aux besoins de nos clients.

## 2.23 Élimination du matériel médical

### Questions/Commentaires soumis :

- Je n'ai pas pris le transport en commun depuis un certain temps, mais je me demande s'il y a des bacs à aiguillons disponibles dans les gares pour les gens qui ont besoin de se débarrasser de matériel médical pour les médicaments.

### Réponse :

- Le maintien d'un environnement propre et sécuritaire est une priorité pour nous. À cette fin, nous mettons des bacs d'élimination des pointes à disposition dans les zones de personnel sur demande afin d'encourager des pratiques sécuritaires autour de l'élimination des aiguilles et autres objets pointus. Ils sont également disponibles dans de nombreuses toilettes de notre réseau.

## **2.24 Accessibilité pour la communauté (S) sourde**

### **Questions/Commentaires soumis :**

- Est-il prévu d'élargir les fonctionnalités d'accessibilité pour la communauté sourde en particulier, comme les notifications en LSA, par exemple?

### **Réponse :**

- Notre objectif est de fournir aux passagers des renseignements exacts et en temps opportun sur notre service, sans égard à la déficience. Dans le cadre de notre Plan d'amélioration de la signalisation numérique, des éléments supplémentaires seront incorporés aux tableaux de départ de tout notre réseau afin d'accroître l'information à laquelle les passagers sourds ou malentendants peuvent accéder facilement.



## 2.25 Dépannage en direct pendant la réunion

### Questions/Commentaires soumis :

- Pour le moment, environ 40 participants n'ont pas accès aux micros ni aux caméras. C'est injuste.
- Pourquoi les personnes qui assistent à cette réunion en tant que participants ne peuvent-elles pas accéder à notre micro ou à notre appareil photo et ne peuvent-elles pas contribuer?

### Réponse :

- Pour maintenir le bruit de fond à un minimum de micros et les caméras sont éteintes jusqu'à ce que les participants levant la main. Si vous souhaitez poser une question en direct, veuillez lever la main en cliquant sur l'icône de lever la main, ou en appuyant sur CTRL-MAJ-K. Et si vous appelez au téléphone, vous pouvez appuyer sur \*5. Ces directions sont également affichées à l'écran. Quand c'est à votre tour, vous pourrez rouvrir votre micro et ouvrir votre caméra. Si, pour une raison quelconque, cela ne fonctionne toujours pas, veuillez utiliser SLIDO, qui sert d'outil de soutien/solution alternative en prévision de problèmes techniques.

## 2.26 Liens des ressources

### Questions/Commentaires soumis :

- Allez-vous être en mesure de fournir les liens que vous avez mentionnés jusqu'à présent? Il y en a plusieurs que j'ai manqués. Je pense que c'était l'un de ceux mentionnés par Sarah, l'un des premiers liens que j'ai ratés. Pour le groupe de travail régional spécialisé sur le transport en commun, je crois qu'il y a un lien pour celui-là.

### Réponse :

- Nous allons publier l'enregistrement de cette réunion dès que possible après la réunion. Nous afficherons tous les liens vers les ressources auxquelles nous avons fait référence ou qui, selon nous, pourraient vous être utiles lorsque vous naviguez avec GO Transit et UP Express. Nous les inclurons également dans la rétroaction sommaire que nous produisons à la fin de la consultation virtuelle. Veuillez consulter les liens suivants :
  - [Groupe de travail régional spécialisé sur le transport en commun](#)
  - [AccessNow](#)
  - [Le programme Hidden Disabilities Sunflower](#)
  - [Alertes On the GO](#)
  - [GO Tracker](#)
  - [Metrolinx Accessibility Email Distribution List](#)

## 2.27 Autres

### Questions/Commentaires soumis :

- Accès depuis le #10 et Burnhamthorpe.

### Réponse :

- Nous avons reçu un commentaire pendant la période d'enregistrement qui se lit comme suit : « Accès depuis le #10 et Burnhamthorpe ». Si c'était votre commentaire et que vous êtes en mesure de fournir un contexte plus large, pourriez-vous « lever la main » ou envoyer votre question par courriel à [accessibility@metrolinx.com](mailto:accessibility@metrolinx.com).