

Rapport sommaire de la consultation virtuelle sur l'accessibilité de 2023 de Metrolinx

Préparé par : LURA Consulting
novembre 2023

Table des matières

Contexte.....2

Détails de la réunion.....2

Résumé du sondage post-réunion « Ce que nous avons entendu »2

 Déplacements en transport en commun3

 Caractéristiques de conception5

 Points à améliorer5

 Recommandations10

 Prochaines étapes13

Annexe A – Ordre du jour de la réunion13

Annexe B – Données démographiques du sondage.....14

Contexte

Metrolinx travaille continuellement à améliorer l'accessibilité de son réseau et de ses services de transport en commun. Chaque année, une réunion de consultation sur l'accessibilité a lieu pour réfléchir à ce qui a été fait au cours de la dernière année et à ce qui est prévu au cours de la prochaine année. La consultation comprend des discussions sur la conception universelle, train et autobus GO, les nouveaux projets de métro, le transport léger sur rail (TLR), le service d'autobus rapide (SAR), PRESTO et la coordination régionale spécialisée du transport en commun.

Détails de la réunion

Le jeudi 28 septembre 2023, de 18 h 30 à 20 h, les membres de la communauté se sont joints à une réunion virtuelle pour la consultation annuelle sur l'accessibilité de Metrolinx afin d'en apprendre davantage sur l'accessibilité de Metrolinx et de fournir des commentaires sur la façon dont Metrolinx peut améliorer l'accessibilité de son réseau et de ses services de transport en commun. La réunion a été organisée virtuellement sur le site Web de Microsoft Teams et comprenait l'interprétation en langue des signes américaine ainsi que la traduction en temps réel des communications (TTRC) par les Services auditifs canadiens.

Le but de la consultation était de :

- Faire le point sur les étapes franchies pour favoriser l'accessibilité.
- Présenter des renseignements sur les principales initiatives prévues pour l'an prochain.
- Demander des commentaires pour s'assurer que les services et les projets répondent aux besoins de la communauté.
- Fournir une occasion de contribuer aux efforts de planification de l'accessibilité.
- S'acquitter des responsabilités en vertu de la RNAI de la LAPHO : « Chaque fournisseur de services de transport classique prévoit la tenue d'au moins une assemblée publique par année à l'intention des personnes handicapées pour leur donner l'occasion de participer à l'examen du plan d'accessibilité et de commenter celui-ci. » Règ. O. 191/11, art. 41 (2). »

Les participants ont également accès à des services d'enquête téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin de s'assurer que chacun a la possibilité de fournir des commentaires dans un format qui leur est accessible. Ce service a été mis à la disposition de toute personne rencontrant des difficultés techniques avec le quai virtuel pendant la réunion. Ce service a également été offert après la réunion pour recueillir les réponses au sondage.

L'ordre du jour de la réunion se trouve à l'annexe A.

Pour plus d'informations, vous pouvez visiter la page Web Accessibilité Metrolinx :

<https://www.metrolinx.com/fr/a-propos-de-nous/accessibilite>. La page Web comprend le [lien de l'enregistrement](#) de la réunion de la consultation virtuelle sur l'accessibilité de 2023.

Résumé du sondage post-réunion « Ce que nous avons entendu »

À la suite de la réunion, les participants ont été invités à participer à un sondage postérieur à la réunion afin de recueillir des commentaires supplémentaires sur l'accessibilité à l'environnement bâti dans leurs déplacements en transit. Le sondage a été ouvert du 29 septembre au 13 octobre 2023. Les commentaires, les conseils et les considérations des participants au sondage sont consignés dans le présent résumé, préparé par LURA Consulting. Le résumé reflète les principaux points partagés par les participants au sondage et n'est pas destiné à être une transcription verbatim.

Déplacements en transport en commun

On a posé trois questions aux participants au sujet de leurs déplacements en transport en commun. Les questions et les résumés des réponses sont présentés ci-dessous.

Question 1 : À quelle fréquence recherchez-vous ou utilisez-vous des zones de repos ou des zones assises lors de vos déplacements en transport en commun?

- Option 1 – Très Souvent
- Option 2 – Parfois
- Option 3 – Jamais

Résumé des réponses à la question 1 : Au total, 8 personnes ont répondu à cette question. La plupart des répondants (63 %) ont indiqué qu'ils recherchent ou utilisent très souvent des zones de repos ou des zones de places assises lorsqu'ils naviguent dans leurs déplacements en transport en commun. Environ 25 % ont déclaré qu'ils le font parfois et 12 % ont indiqué qu'ils ne le font jamais. Veuillez vous reporter au tableau 1 ci-dessous pour obtenir une représentation graphique de ces résultats sous forme de diagramme circulaire.

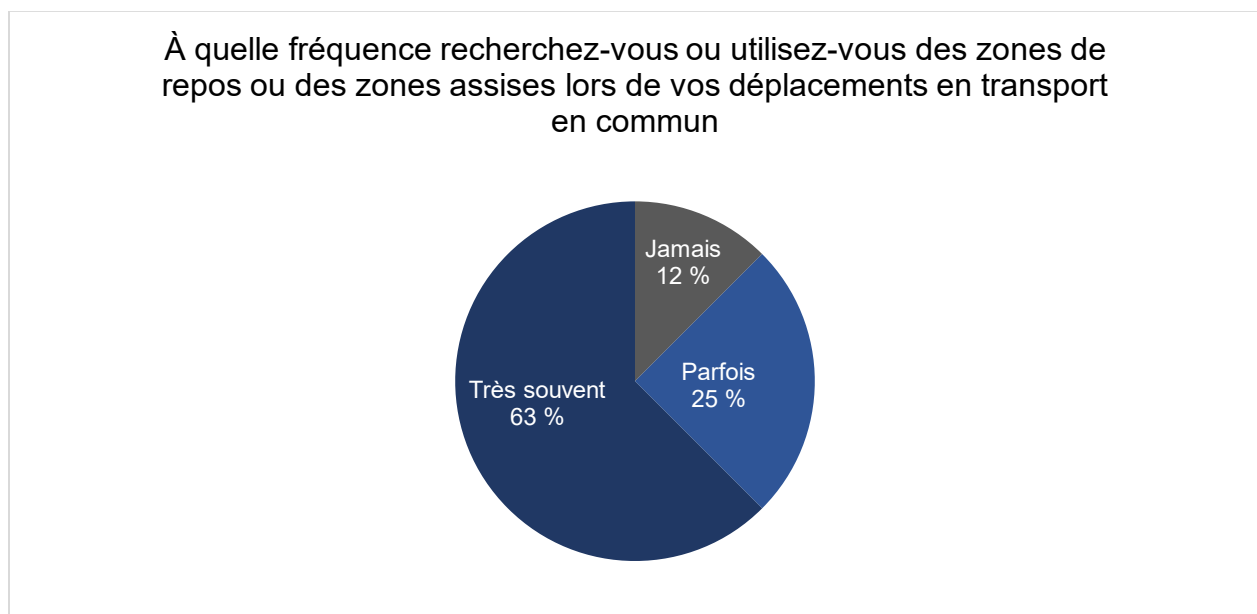


Figure 1 : Réponse des répondants au sondage à « À quelle fréquence cherchez-vous ou utilisez-vous des aires de repos ou des aires de repos pendant que vous naviguez dans vos déplacements en transport en commun? »

Question 2 : Lorsque vous montez ou descendez une rampe, utilisez-vous :

- Option 1 – Une main courante
- Option 2 – Deux mains courantes
- Option 3 – Aucune main courante
- Option 4 – Je ne sais pas/Incertain(e)

Résumé des réponses à la question 2 : Au total, 9 personnes ont répondu à cette question. Quatre ont indiqué n'utiliser aucune main courante, trois ont indiqué utiliser une main courante, et aucun n'a

Rapport sommaire de la consultation virtuelle de 2023 sur l'accessibilité de Metrolinx

indiqué utiliser deux mains courantes. Veuillez vous reporter au tableau 2 ci-dessous pour obtenir une représentation graphique de ces résultats sous forme de diagramme à barres.

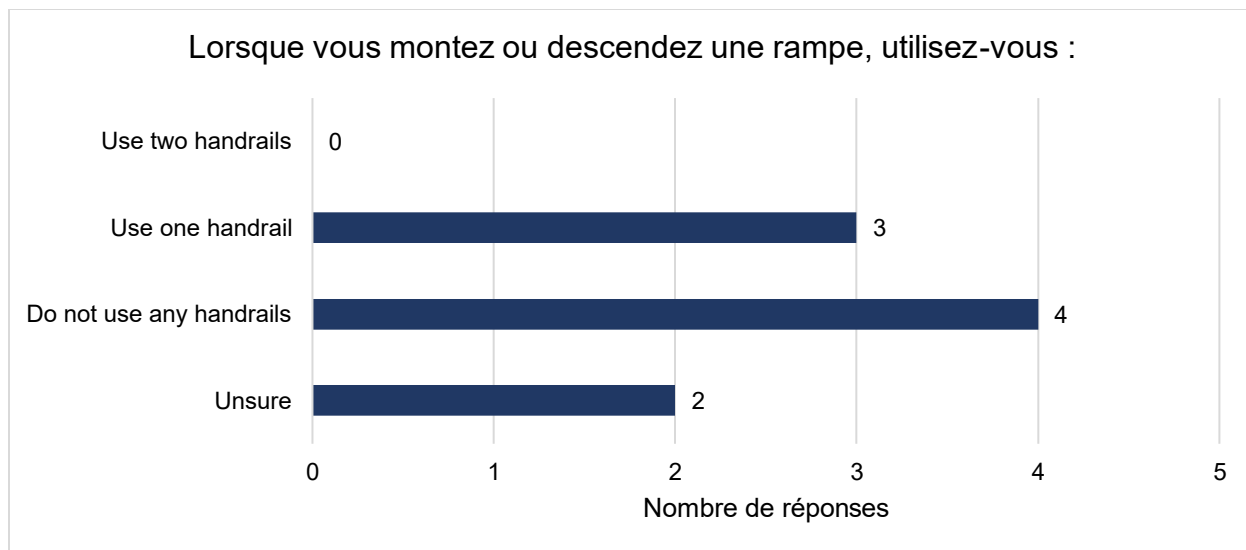


Tableau 2 : Réponse des répondants au sondage à la question « Lorsque vous naviguez vers le haut et le bas d'une rampe, procédez-vous comme suit : »

Question 3 : Comment évalueriez-vous l'accessibilité globale de vos déplacements en transport en commun?

- Option 1 – Très accessible (je peux terminer mon voyage et tout ce dont j'ai besoin est fourni en cours de route)
- Option 2 – Majoritairement accessible (je peux terminer mon voyage, mais fait face à des obstacles sur le chemin)
- Option 3 – Aucunement accessible (je ne peux pas terminer mon voyage à cause d'obstacles importants)

Résumé des réponses à la question 3 : Au total, 9 personnes ont répondu à cette question. Tous les répondants (100 %) ont jugé que, dans l'ensemble, leurs déplacements en transport en commun étaient majoritairement accessibles et ont indiqué qu'ils pouvaient terminer leur voyage, mais qu'ils avaient dû faire face à des obstacles en cours de route. Veuillez vous reporter au tableau 3, ci-dessous, pour une représentation graphique des résultats sous forme de graphique circulaire.

Rapport sommaire de la consultation virtuelle de 2023 sur l'accessibilité de Metrolinx

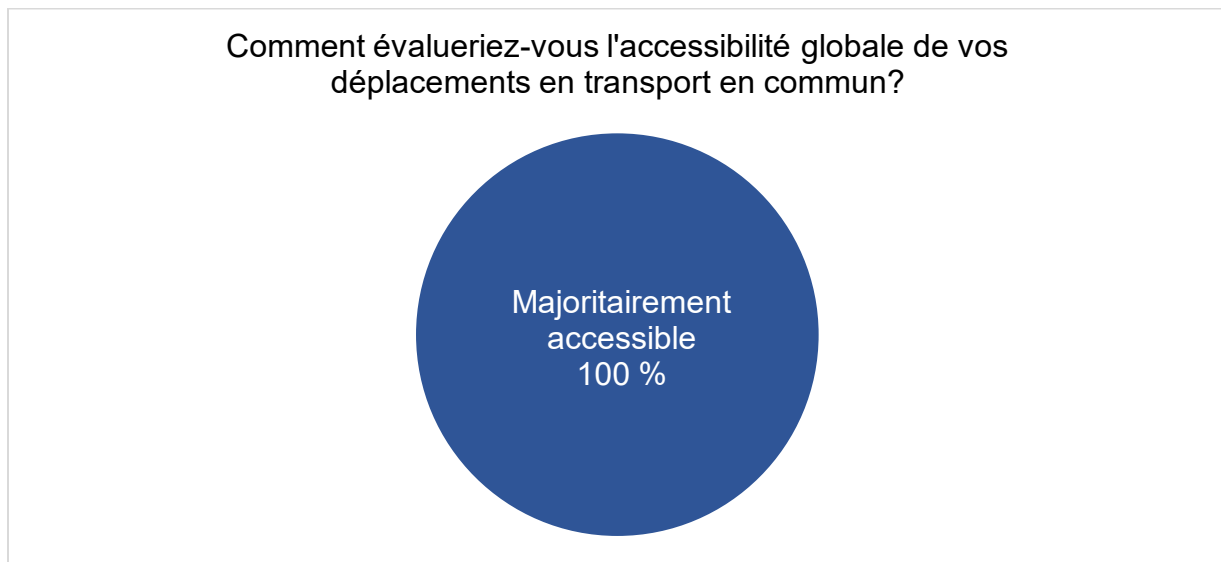


Tableau 3 : Sommaire de la cote des répondants au sondage quant à l'accessibilité globale de leurs déplacements en transport en commun

Caractéristiques de conception

On a posé aux participants une question relative aux caractéristiques de conception. La question et le résumé de la réponse sont présentés ci-dessous.

Question 4 : Quelle conception offre le meilleur accès de soutien et l'utilisation inclusive de vos déplacements en transport en commun (ascenseurs, escaliers roulants, rampes, rampes, éclairage, signalisation, etc.)?

Résumé des réponses à la question 4 : Au total, 8 répondants ont donné leur avis. Leurs réponses se résument comme suit :

- Rampes, escaliers roulants et ascenseurs avec signalisation claire et visible pour l'accessibilité
- Mains courantes pour le soutien et la sécurité
- Arrêt d'autobus avec horaires pour les personnes sans téléphone intelligent ou accès à Internet
- Annonces audio pour la diffusion de l'information
- Éclairage adéquat pour la visibilité
- Aides audibles et bandes de guidage tactiles sur les quais de trains et d'autobus pour la localisation
- Panneau numérique pour afficher les heures d'arrivée estimées du bus
- Amélioration de la signalisation pour les trains GO afin de réduire la confusion au sujet des affectations des voies sur les quais

Points à améliorer

On a demandé aux participants s'il y avait des points à améliorer. La question et le résumé de la réponse sont présentés ci-dessous.

Rapport sommaire de la consultation virtuelle de 2023 sur l'accessibilité de Metrolinx

Question 5 : Veuillez fournir plus d'informations sur votre expérience (points positifs et points à améliorer), y compris votre trajet en transport en commun. (c.-à-d. conditions du site, ascenseurs, voyage/navigation de la station au quai, embarquement/atterrissage, etc.)?

Résumé des réponses à la question 5 : Au total, 6 répondants ont donné leur avis. Leurs réponses se résument comme suit :

- L'assistance du personnel est disponible, mais limitée.
- L'assistance à l'orientation n'est pas uniforme entre le quai et le transport en commun local, en particulier entre le centre d'appels et le personnel sur le terrain.
- La signalisation est inadéquate et mal située.
- Les autobus ne sont pas toujours abaissés ou arrêtés près du trottoir, compliquant l'accès.
- Les annonces d'arrêt audio et visuel et les fonctionnalités d'accessibilité ne sont pas toujours fonctionnelles.
- Il y a des retards excessifs et les temps de trajet sont plus longs que prévu.
- Les points de connexion ne sont pas bien positionnés, ce qui entraîne de longs temps d'attente entre les connexions.
- Les problèmes d'ascenseur sont fréquents, surtout le long de la ligne de Lakeshore West.
- Les sièges sur les autobus de la TTC sont inadéquats et ne sont pas conformes à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), ce qui cause un malaise aux passagers ayant des besoins particuliers.

Données démographiques des participants

On a posé quatre questions aux participants, relatives à la démographie, notamment la fréquence d'utilisation du transport en commun et le mode de transport, ainsi que leur expérience de voyage avec une personne de soutien. Les réponses aux questions sont les suivantes :

Question 6 : Au cours d'une semaine donnée, à quelle fréquence utilisez-vous le transport en commun comme mode de transport principal?

- Option 1 – Souvent (5-7 jours)
- Option 2 – Assez Souvent (3-4 Jours)
- Option 3 – Pas Très Souvent (1-2 Jours)
- Option 4 – Jamais (0 jour)

Résumé des réponses à la question 6 : Au total, 17 personnes ont répondu à cette question. La plupart des répondants (47 %) utilisent le transport en commun de trois à quatre jours au cours d'une semaine donnée comme principale méthode de transport. Environ 23 % utilisent le transport en commun d'un à deux jours au cours d'une semaine donnée et 18 % ne l'utilise jamais. Environ 12 % utilisent le transport en commun souvent (cinq à sept jours par semaine). Veuillez vous référer au tableau 4, ci-dessous, pour une représentation des réponses sous forme de diagramme circulaire.

Rapport sommaire de la consultation virtuelle de 2023 sur l'accessibilité de Metrolinx

Au cours d'une semaine donnée, à quelle fréquence utilisez-vous le transport en commun comme mode de transport principal?

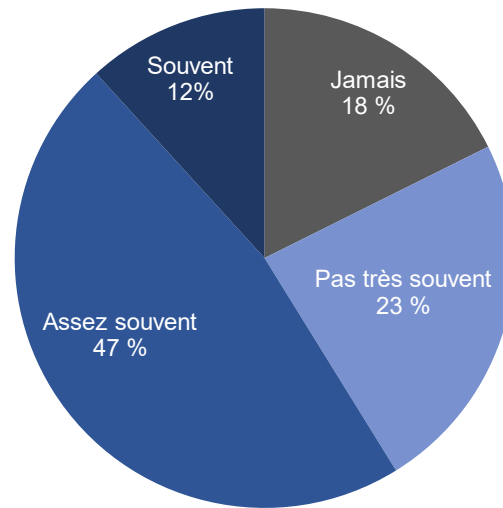


Tableau 4 : Résumé du sondage sur l'utilisation hebdomadaire du transport en commun par les répondants.

Rapport sommaire de la consultation virtuelle de 2023 sur l'accessibilité de Metrolinx

Question 7 : Quel mode de transport en commun utilisez-vous le plus souvent?

- Option 1 – Autobus GO
- Option 2 – Train GO
- Option 3 – UP Express
- Option 4 – Transport en commun (MiWay, Toronto Transit Commission [TTC], etc.)
- Option 5 – Transport en commun spécialisé (transport adapté)
- Option 6 – Autres
- Option 7 – Aucune de ces réponses

Résumé des réponses à la question 7 : Au total, 17 personnes ont répondu à cette question. Dans l'ensemble, les répondants ont classé le transport en commun municipal et le train GO comme les modes de transport qu'ils utilisent le plus souvent. Ils sont suivis par les autobus GO et UP Express. Un seul répondant a déclaré utiliser le transport en commun spécialisé comme mode de transport qu'il utilise le plus souvent. Un répondant a déclaré que le transport en commun de la région de York était la méthode de déplacement qu'il utilisait le plus souvent. Veuillez vous reporter au tableau 5 ci-dessous pour obtenir une représentation graphique de ces résultats sous forme de diagramme à barres.

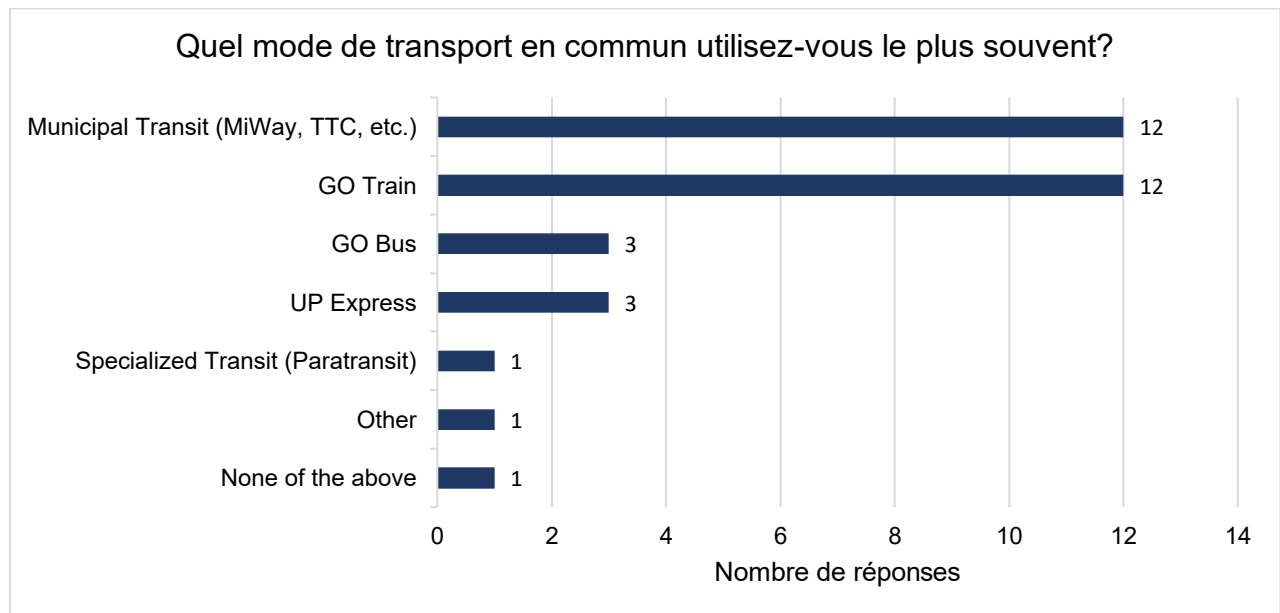


Tableau 5 : Résumé des modes de transport en commun utilisés le plus souvent par les répondants.

Question 8 : Quelle est votre méthode préférée pour identifier la personne de soutien?

- Option 1 – Étiquette sur une carte PRESTO
- Option 2 – Une carte distincte d'un fournisseur de services de transport en commun municipal
- Option 3 – Carte Access2 Easter Seals
- Option 4 – Autres

Résumé des réponses à la question 8 : Au total, 3 personnes ont répondu à cette question. Deux personnes ont choisi l'étiquette sur la carte PRESTO et une personne a choisi la carte Access2 Easter Seals comme leur méthode préférée d'identification des personnes de soutien. Aucun

Rapport sommaire de la consultation virtuelle de 2023 sur l'accessibilité de Metrolinx

répondant n'a choisi d'avoir une carte distincte d'un fournisseur de services de transport en commun municipal comme méthode préférée. Veuillez vous reporter au tableau 6, ci-dessous, pour obtenir une représentation graphique des résultats sous forme de diagramme à barres.

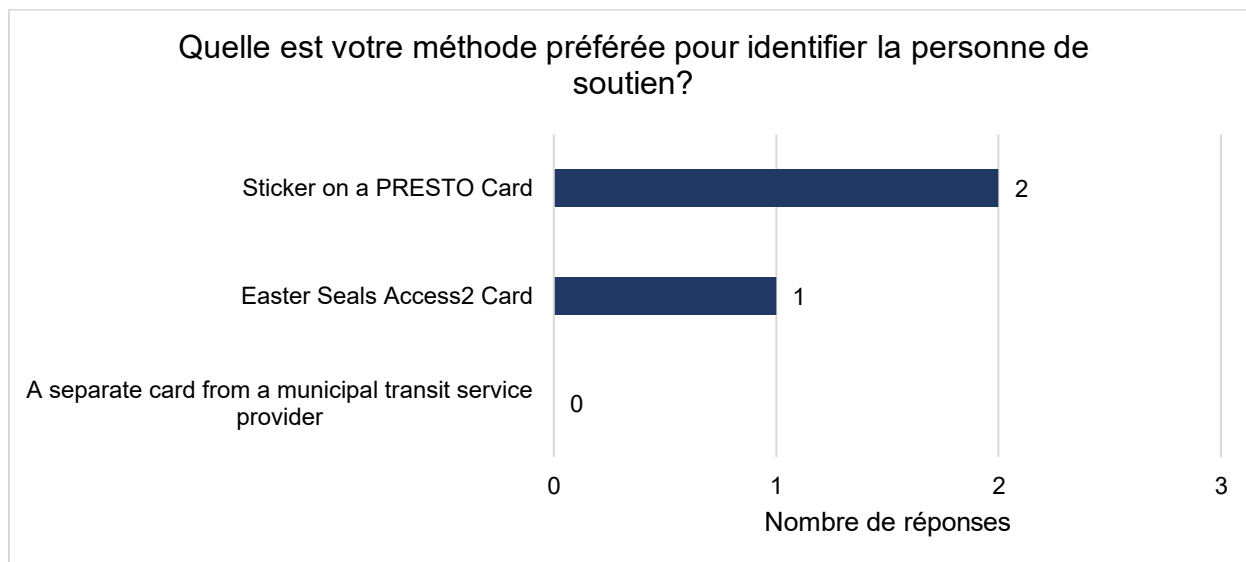


Tableau 6 : Résumé de la méthode préférée des répondants pour identifier la personne de soutien.

Question 9 : Vous déplacez-vous avec une personne de soutien?

- Option 1 – Oui
- Option 2 – Non

Résumé des réponses à la question 9 : Au total, 18 personnes ont répondu à cette question. La plupart des répondants (89 %) ont déclaré ne pas voyager avec une personne de soutien. Environ 11 % ont déclaré voyager avec une personne de soutien. Veuillez vous reporter au tableau 7, ci-dessous, pour une représentation graphique des résultats sous forme de diagramme circulaire.

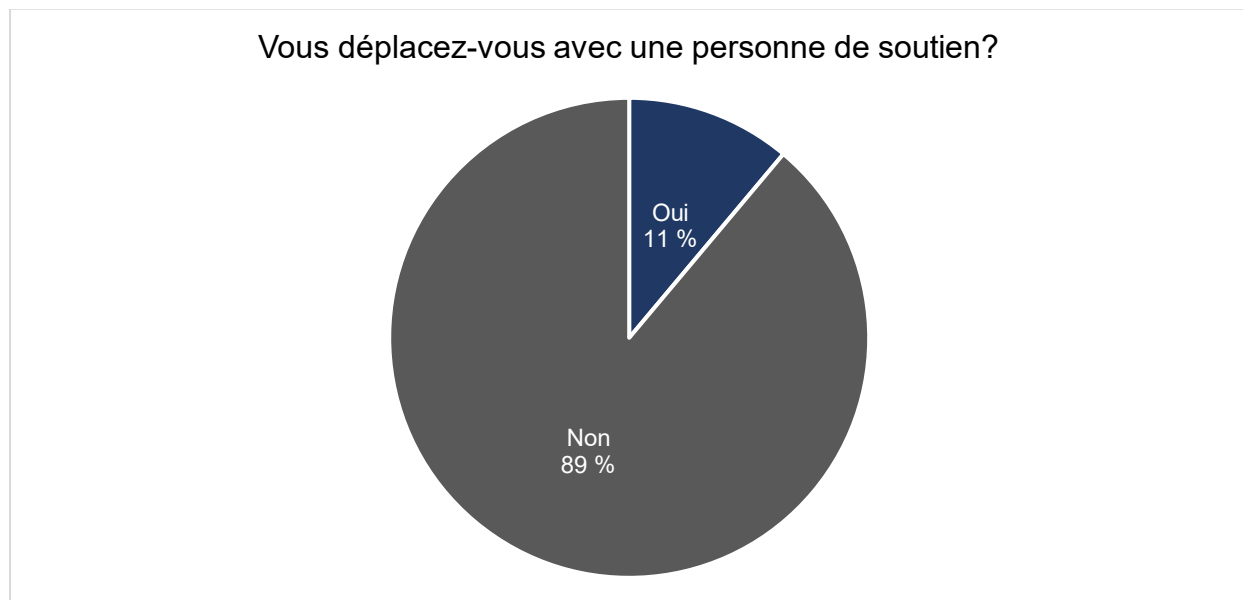


Tableau 7 : Résumé de l'expérience des répondants voyageant avec une personne de soutien.

Recommandations

On a posé aux participants cinq questions liées aux recommandations visant à améliorer l'accessibilité au transport en commun et aux considérations pour les consultations futures. Les réponses aux questions sont les suivantes.

Question 10 : D'après votre expérience, que recommanderiez-vous pour améliorer l'accessibilité du transport en commun de manière générale?

Résumé des réponses à la question 10 : Au total, 8 personnes ont donné leur avis. La section qui suit présente une liste de recommandations visant à améliorer l'accessibilité du transport en commun en fonction des commentaires recueillis lors de la réunion et des résultats du sondage :

- Augmenter la fréquence des trains sur la ligne Georgetown après 18 h.
- Offrir une formation au personnel sur les options de communication et sur la façon d'aider, particulièrement lorsqu'il y a un problème à un arrêt en raison de la construction.
- Assurer la disponibilité du personnel pour l'aide à la signalisation et l'accompagnement en cas d'interruption de service.
- Reconnaître la nécessité d'options accessibles pour les passagers sans appareils mobiles ou données limitées.
- Mettre en œuvre ou améliorer la formation des conducteurs sur l'adaptation des passagers handicapés.
- Améliorer la convivialité des applications de transport en commun
- Travailler à l'unification de divers systèmes de transport en commun (p. ex. MiWay, YRT et TTC) en une seule entité.
- Assurez-vous d'avoir accès à l'ascenseur, d'avoir un éclairage approprié, d'avoir une signalisation claire et d'avoir une messagerie audio audible.
- Établir des points de contact pour les passagers ayant des problèmes d'accessibilité pendant les temps d'inactivité à l'échelle du système.
- Créer des zones d'assistance désignées à chaque station au lieu d'avoir des agents itinérants.
- Ajouter le rembourrage aux sièges désignés accessibles pour les passagers ayant des conditions de hanche, de dos ou de moelle épinière.
- Fournissez des horaires à tous les arrêts de bus pour une référence facile.

Question 11 : Avez-vous des questions, des commentaires ou des suggestions de changements que l'équipe de projet doit envisager pour des consultations futures?

Résumé des réponses à la question 11 : Au total, 6 personnes ont donné leur avis. La section qui suit résume les questions, les commentaires ou les changements suggérés que les répondants au sondage aimeraient que l'équipe du projet envisage pour des consultations futures. Six répondants ont donné leur avis, qui sont résumés comme suit :

- Fournir des dates alternatives pour plus de flexibilité.
- Partager un enregistrement vidéo des consultations pour ceux qui ont raté la réunion.
- Informer les participants sur les paramètres vidéo et microphones pour maximiser la participation.

Rapport sommaire de la consultation virtuelle de 2023 sur l'accessibilité de Metrolinx

- Fournir des instructions claires sur la façon de localiser les commandes de microphones ou de caméras et d'afficher les microphones.
- Envisager d'utiliser Zoom plutôt que Microsoft Teams pour des consultations virtuelles.
- Offrez une option en personne pour permettre des réponses écrites.
- Éviter de fournir des réponses préécrites pour les problèmes non résolus.

Question 12 : Quel format de réunion préférez-vous?

- Option 1 – Je préfère les consultations virtuelles
- Option 2 – Je préfère les consultations en personne

Résumé des réponses à la question 12 : Au total, 9 personnes ont répondu à cette question. La plupart des répondants (67 %) ont indiqué préférer les consultations virtuelles. Environ 33 % ont indiqué préférer les consultations en personne. Veuillez vous reporter au tableau 8, ci-dessous, pour une représentation graphique des résultats sous forme de diagramme circulaire.



Tableau 8 : Résumé des préférences des répondants au format de réunion.

Question 13 : Pourquoi préférez-vous le format de réunion que vous avez choisi? Expliquez votre choix.

Résumé des réponses à la question 13 : Au total, 8 personnes ont donné leur avis. Leurs réponses se résument comme suit :

- Les participants qui préféraient les consultations virtuelles ont dit :
 - La commodité de pouvoir rester à la maison et de ne pas avoir besoin de se rendre à un lieu de réunion ou de se déplacer.
 - Être en mesure de visualiser les diapositives de présentation sur leurs appareils personnels.

Rapport sommaire de la consultation virtuelle de 2023 sur l'accessibilité de Metrolinx

- Les participants ont fait remarquer que des questions techniques telles que la navigation dans les commandes vidéo et microphone peuvent entraver l'expérience virtuelle.
- Les participants ont fait remarquer que les consultations en personne ne sont pas toujours faciles à trouver.
 - Si le format de réunion est en personne, il est suggéré de tenir les réunions à proximité des lieux de transport.
- Certains participants aimeraient qu'une approche hybride soit envisagée ou que des options en personne et virtuelles soient offertes.
- Certains participants ont suggéré d'organiser une consultation téléphonique afin d'offrir la possibilité de participer par téléphone.

Question 14 : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la consultation virtuelle sur l'accessibilité de 2023 (format, présentation détaillée, discussion, etc.)?

- Option 1 – Très satisfait
- Option 2 – Assez satisfait
- Option 3 – Insatisfait

Résumé des réponses à la question 14 : Au total, 8 personnes ont répondu à cette question. Cinq répondants (63 %) ont indiqué qu'ils étaient très satisfaits, deux répondants (25 %) ont indiqué qu'ils étaient assez satisfaits et un répondant (12 %) a indiqué qu'il n'était pas satisfait. Veuillez vous reporter au tableau 9, ci-dessous, pour une représentation graphique des résultats sous forme de diagramme circulaire.

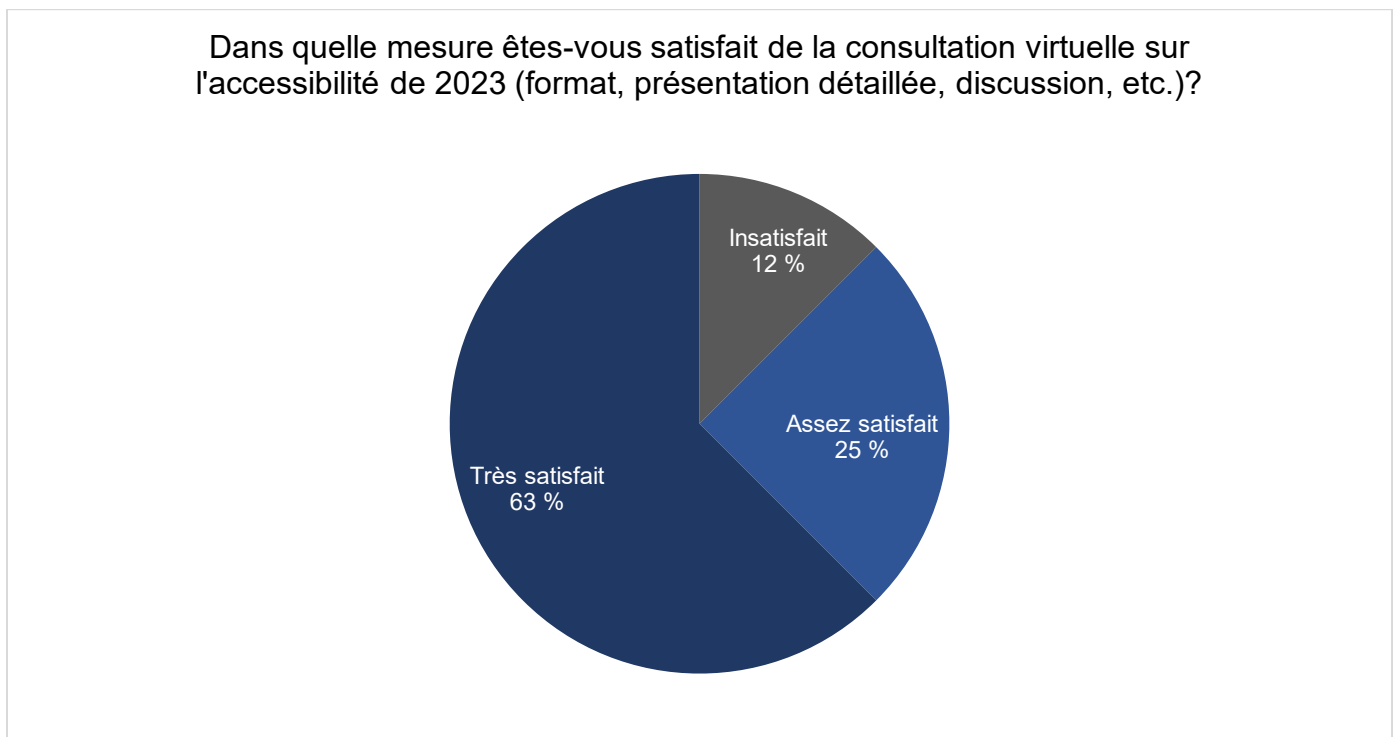


Tableau 9 : Résumé des réponses sur la satisfaction générale avec la consultation virtuelle de 2023 sur l'accessibilité.

Les données démographiques des répondants au sondage après la réunion se trouvent à l'annexe B.

Prochaines étapes

L'information sur les consultations appuie l'amélioration continue des services et des apprentissages de Metrolinx, et les commentaires sont partagés avec le personnel de l'ensemble de l'organisation. Les commentaires fournis dans le cadre de ce processus de consultation seront pris en compte lors de la préparation du Plan d'accessibilité pluriannuel 2024, dans les processus de planification ou de politique et dans la conception par le biais de mises à jour des normes de conception de Metrolinx.

Annexe A – Ordre du jour de la réunion

Consultation virtuelle de 2023 sur l'accessibilité par Metrolinx

Jeudi 28 septembre 2023

18 h 30 à 20 h

Réunion virtuelle via Microsoft Teams Webinar

| Heure | Point à l'ordre du jour |
|---------|--|
| 18 h 30 | Accueil et présentations |
| 18 h 35 | Où sommes-nous rendus? <ul style="list-style-type: none">• Conception universelle à Metrolinx• GO Transit, UP Express• PRESTO• Groupe de travail régional spécialisé sur le transport en commun |
| 18 h 45 | Quel est notre plan? <ul style="list-style-type: none">• Vérification de l'accessibilité de l'environnement bâti• Partenariat AccessNow• Projet Hidden Disabilities Sunflower |
| 18 h 55 | Quelles sont les prochaines étapes <ul style="list-style-type: none">• Nouveaux projets |
| 19 h | Questions et commentaires |
| 19 h 55 | Prochaines étapes et conclusion |
| 20 h | Ajournement |

Annexe B – Données démographiques du sondage

Voici les détails des réponses des participants au sondage à « Lequel des énoncés suivants décrit le mieux la façon dont vous vous identifiez? » :

Au total, 19 participants ont répondu à cette question.

| Réponse | Nombre de répondants | Pourcentage des réponses |
|--|----------------------|--------------------------|
| Je m'identifie comme une personne ayant une déficience physique qui utilise un dispositif de mobilité en tout temps. | 2 | 10 % |
| Je m'identifie comme une personne ayant un handicap physique qui utilise un dispositif de mobilité une partie du temps (mobilité réduite). | 0 | 0 % |
| Je m'identifie comme une personne ayant une déficience sensorielle (c.-à-d. vision, ouïe). | 5 | 26 % |
| Je m'identifie comme une personne ayant un handicap cognitif ou intellectuel. | 1 | 5 % |
| Je m'identifie comme une personne souffrant d'un trouble de santé mentale. | 0 | 0 % |
| Je m'identifie comme une personne ayant de multiples handicaps. | 1 | 5 % |
| Je m'identifie comme une personne ayant un handicap invisible. | 3 | 15 % |
| Je ne m'identifie pas comme une personne ayant un handicap. | 3 | 15 % |
| Je ne m'identifie pas comme une personne avec un handicap, mais je soutiens une personne avec un handicap. | 1 | 5 % |
| Je préfère ne pas répondre. | 4 | 21 % |