

# Consultation virtuelle sur l'accessibilité de 2023

**28 septembre 2023**

18 h 30 à 20 h

## ORDRE DU JOUR

- 1. Accueil et présentations** **5 minutes**
- 2. Où sommes-nous rendus?** **10 minutes**
  - Conception universelle à Metrolinx
  - GO Transit, UP Express
  - PRESTO
  - Groupe de travail régional spécialisé sur le transport en commun
- 3. Notre plan** **10 minutes**
  - Vérification de l'accessibilité de l'environnement bâti
  - Partenariat AccessNow
  - Projet Hidden Disabilities Sunflower
- 4. Quelles sont les prochaines étapes** **5 minutes**
  - Nouveaux projets
- 5. Vos questions et commentaires** **60 minutes**

# Reconnaissance des terres

Prenons un moment pour reconnaître que nous nous trouvons sur des terres qui ont été, et continuent d'être, la demeure de nombreux peuples autochtones, notamment les Anishnabeg, les Haudenosaunee et les Hurons-Wendat.

Nous sommes tous des gens visés par les traités. Beaucoup d'entre nous sont venus ici en tant que colons, immigrants ou contre notre gré dans le cadre de la traite transatlantique des esclaves, dans cette génération ou dans les générations précédentes.

Nous reconnaissons les impacts historiques et continus de la colonisation et la nécessité de travailler à une réconciliation significative avec les premiers gardiens de ces terres.

Nous reconnaissons que Metrolinx exerce ses activités sur des territoires et des terres couverts par de nombreux traités qui affirment et valorisent les droits des communautés, des nations et des peuples autochtones.

Nous comprenons l'importance de travailler à la réconciliation avec les premiers gardiens de ces terres. À Metrolinx, nous ferons des affaires d'une manière qui repose sur la confiance, le respect et la collaboration.

# Format de la réunion

L'interprétation en Langue des signes américaine (LSA) ainsi que la TTRC (Traduction en temps réel des communications) sont fournies en direct lors de cette réunion par les Services Canadiens de l'Ouïe.

Nous voulons nous assurer que tout le monde peut fournir de la rétroaction dans un format qui vous est accessible. Pour toute mesure d'adaptation ou tout autre format, veuillez communiquer avec nous à [accessibility@metrolinx.com](mailto:accessibility@metrolinx.com) ou par téléphone, au 647-946-8722.

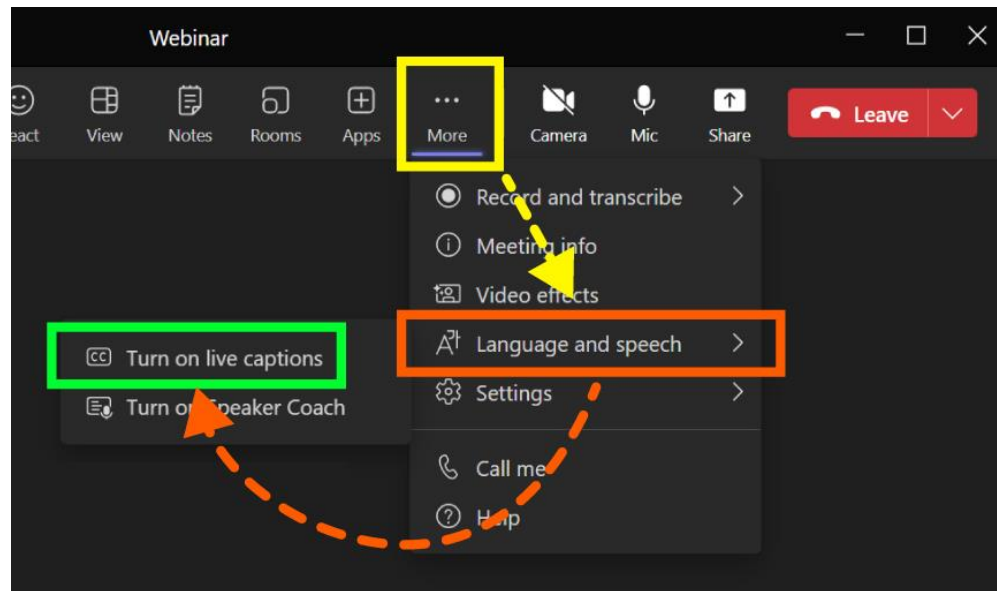
## **Partagez vos idées!**

Répondez au sondage qui vous sera envoyé à la suite de cette réunion.

# Activation du sous-titrage TTRC

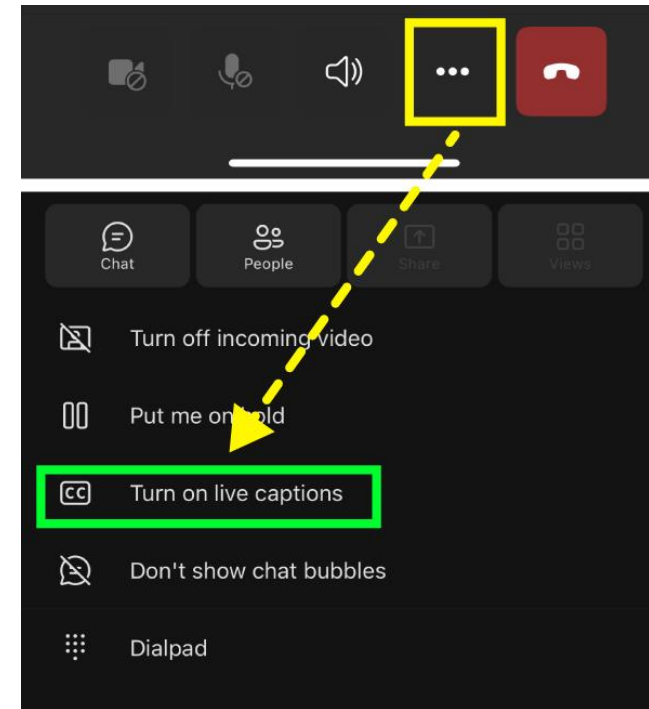
Procédez comme suit pour activer le sous-titrage TTRC sur votre navigateur Web :

- Accédez aux paramètres de réunion en haut de l'écran et sélectionnez **Plus** ... (l'icône avec trois points) > **Langue et voix** > **Activer le sous-titrage**.



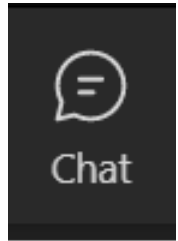
Procédez comme suit pour activer le sous-titrage TTRC sur votre appareil mobile :

- Choisissez **Plus d'options** ... (l'icône avec trois points) > **Activer le sous-titrage**.



# Comment poser une question (SLIDO)

Pour accéder à SLIDO pendant la réunion pour poser des questions :



- Cliquez sur l'icône « Clavardage », Ctrl+Maj+2

- Cliquez sur le lien Slido et écrivez votre question.

# But de la réunion et la façon dont votre rétroaction est prise en considération

Nous vous rencontrons pour :

1. Faire le point sur les étapes franchies pour favoriser l'accessibilité.
  2. Présenter des renseignements sur les principales initiatives prévues pour l'an prochain.
  3. Demandez de la rétroaction pour vous assurer que nos services et nos projets répondent à vos besoins et pour vous donner l'occasion de participer à nos efforts de planification de l'accessibilité.
- Un résumé de la rétroaction, y compris les résultats du sondage et les réponses aux questions et réponses, de cette consultation publique sera affiché en ligne à l'adresse <https://www.metrolinx.com/fr/a-propos-de-nous/accessibilite>.
  - Votre rétroaction sera prise en compte lors de la préparation du Plan d'accessibilité pluriannuel 2024, dans les processus de planification ou de politique et dans la conception grâce à des mises à jour des normes de conception Metrolinx.
  - Les informations obtenues par la consultation appuient l'amélioration continue de nos services. Les leçons apprises et la rétroaction sont partagées avec le personnel de l'ensemble de l'organisation.

# Voici ce que vous écouterez ce soir :

Équipe de facilitation	Présentateurs	Panel de questions et réponses (incl. les présentateurs)
<p><b>Zoie Browne</b> LURA</p> <p><b>Liz McHardy</b> LURA</p> <p><b>LSA et TTRC</b> Organisé par les Services Canadiens de l'Ouïe</p>	<p><b>Will Zver</b> Metrolinx - Conception universelle <i>Conception universelle</i></p> <p><b>Karla Avis-Birch</b> Chef de la planification Metrolinx <i>Discours d'ouverture</i></p> <p><b>Amy Kelly</b> Metrolinx - Conception universelle <i>Groupe de travail régional spécialisé sur le transport en commun</i></p> <p><b>Marcela Correa Villada</b> PRESTO - Accessibilité, paiements <i>PRESTO</i></p> <p><b>Smit Gandhi</b> Metrolinx - chef de l'ingénierie, autobus électrique <i>Engagement sur l'approvisionnement en nouveaux d'autobus</i></p> <p><b>Lorene Casiez</b> Espace humain/Quadrilatère de l'AAR <i>Vérification de l'accessibilité de l'environnement bâti</i></p>	<p><b>Sarah Libera</b> Metrolinx - Conception de l'interface client</p> <p><b>Johanna Contreras</b> Metrolinx - Conception universelle</p> <p><b>Catherine Mais</b> Metrolinx - Relations clients</p> <p><b>Winnie Falkenstein</b> Metrolinx - Inclusion et mobilisation</p> <p><b>Jan Richards</b> PRESTO - Gestionnaire, Stratégie d'expérience des consommateurs, paiements</p>

# Mission, vision et engagement en matière de planification et de développement

## Mission

Connecter nos communautés.

## Vision :

Transport en commun régional intégré, efficace et durable pour tous.

## Engagement

Éliminer les obstacles à l'accès, éviter de créer de nouveaux obstacles et combler les lacunes qui entravent la sécurité et l'expérience client des personnes handicapées.



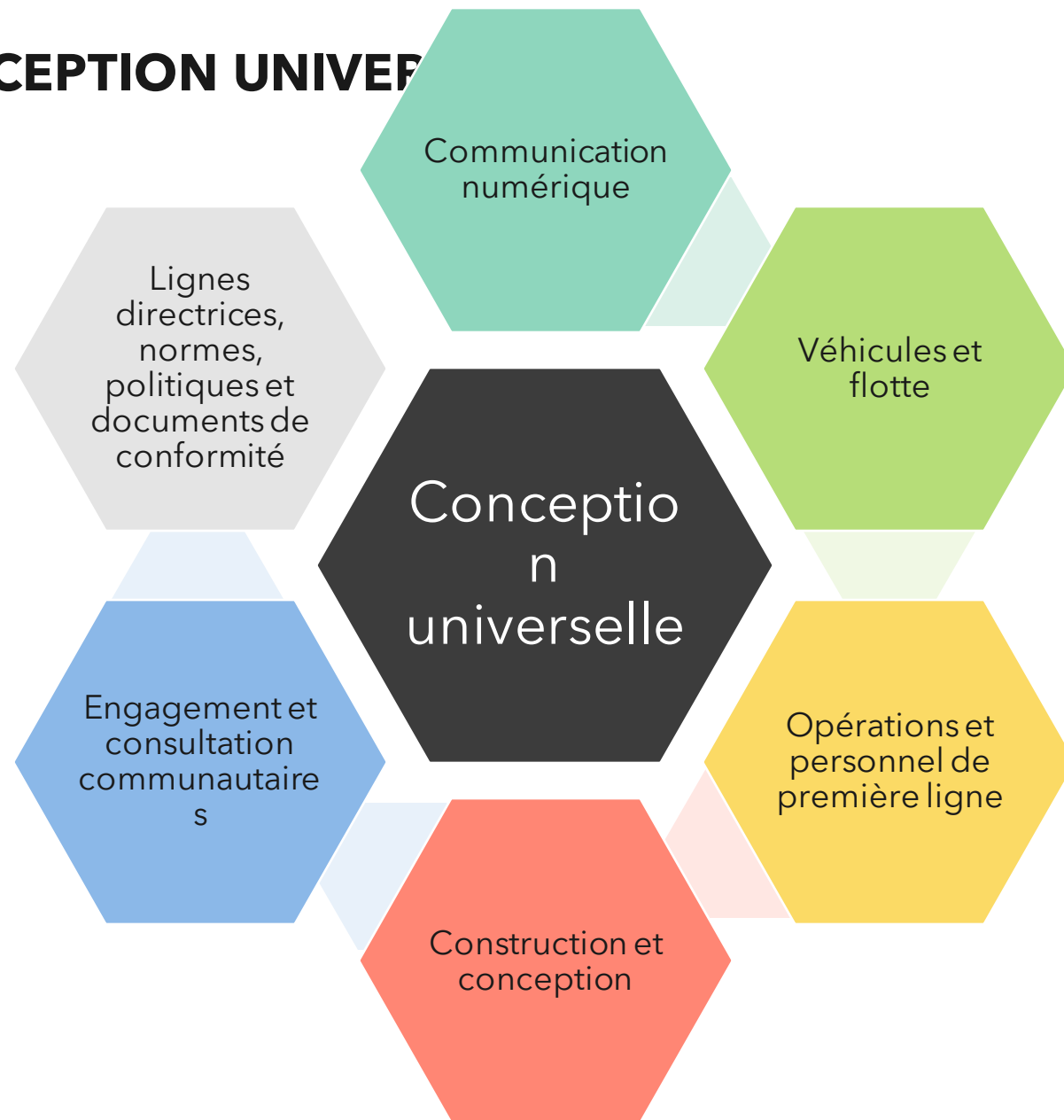
# RÔLE ET RESPONSABILITÉS DE CONCEPTION UNIVERSELLE

## Présentation de l'équipe de conception universelle

L'équipe de la conception universelle s'efforce d'apporter de l'équité et du soutien à tous les clients, de renforcer la confiance dans le réseau pour attirer de nouveaux clients, de soutenir les résultats de la satisfaction du client et de réduire les risques et les plaintes des clients.

L'équipe de la conception universelle (CU) est propriétaire et gestionnaire de la norme de conception universelle et fournit des conseils et des examens de conformité d'experts en la matière.

L'équipe de la conception universelle répond aux questions posées par courriel ([accessibility@metrolinx.com](mailto:accessibility@metrolinx.com)), travaille avec l'équipe des relations clients pour répondre aux questions portant sur l'accessibilité et l'inclusion et produit des rapports sur la conformité à la LAPHO.



**Où sommes-nous rendus?**

# Norme sur la conception universelle de l'environnement bâti

La norme sur la conception universelle de l'environnement bâti est la première norme de conception universelle. Cette norme est un « document vivant », qui évolue au fil du temps et qui a fait l'objet d'une mise à jour en 2023.

- L'équipe de conception universelle examine régulièrement ce document afin de refléter les changements législatifs, les progrès technologiques et les pratiques exemplaires émergentes, ainsi que de refléter l'orientation de l'entreprise et les besoins de l'entreprise.
- La norme reflète les pratiques exemplaires de l'industrie pour combler les lacunes dans les exigences législatives relatives à l'infrastructure de transport en commun (comme la norme CSA B651)
- Une consultation rigoureuse et inclusive avec les personnes ayant une expérience vécue de l'invalidité est essentielle pour vérifier, affiner et parfois redéfinir les exigences de conception. Par exemple, le personnel a consulté les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité au sujet de ces normes et des projets connexes.



# ACCESSIBILITÉ DES GARES GO TRAIN

62 des 66 gares GO Transit sont accessibles et tous les projets de métro et de TLR en cours seront accessibles.

Gare GO	Travail à accomplir	Date d'achèvement prévue
Eglinton	Un projet de construction en cours devrait créer une gare accessible.	2024
Georgetown	L'embarquement est actuellement accessible du côté nord de la gare. La réalisation d'un projet d'embarquement accessible sur le quai sud-est prévue pour fin 2026.	2026
Long Branch	La station fera l'objet d'une reconstruction complète afin de soutenir une expérience client accessible et améliorée à la gare.	2026
Mimico	Un accord de tiers pour un développement à usage mixte à la station est sur le point d'être finalisé, qui se connectera à un nouveau développement pour fournir une station accessible.	Calendrier en développement



# PRESTO : Autres méthodes d'enregistrement

Le centre d'appels PRESTO est maintenant en mesure d'enregistrer immédiatement les clients par téléphone qui, auparavant, auraient été invités à télécharger, imprimer, remplir et envoyer par la poste un formulaire PDF en format papier.

## Idéal pour :

- Les clients qui n'ont pas d'ordinateur ou d'accès à Internet ou de confort (y compris certaines personnes âgées et personnes handicapées).
- Clients qui n'ont aucun intérêt à gérer leur carte PRESTO via le site Web ou l'application PRESTO.

## Notes :

- L'enregistrement par téléphone ne fournit qu'une protection contre les déséquilibres.
- Pour d'autres avantages, comme la vérification de l'historique des transactions en ligne, la configuration du rechargement automatique et du renouvellement automatique et la gestion de plusieurs cartes, les clients doivent créer un compte en ligne via le site Web ou l'application PRESTO.



# PRESTO : Payer par carte de crédit ou carte de débit

- **Une nouvelle façon de payer!**
- Cartes de crédit et de débit maintenant acceptées sur les appareils PRESTO
  - Périphériques d'autobus
  - Dispositifs de gare
  - Dispositifs pour véhicules de transport en commun adaptés



## CANAUX NUMÉRIQUES PRESTO

- PRESTO Web et application PRESTO
  - Accessible (conforme au WCAG 2.0)
  - Connectez-vous à votre compte PRESTO ou demeurez anonymes
  - Ajouter/supprimer une carte de débit du compte
  - Voir l'historique des transactions
  - Définir un voyage par défaut GO Transit pour votre carte de débit ou de crédit

**Transaction History**

You can find your travel history for this card. Travel history is only available for the last 6 months.

CONTACTLESS CARD ID: 123456789012

**Common FAQ**

- [Do I need to tap on and off with the same payment method? What if I forget which card I used to tap on?](#)
- [Why do I need to verify my card information?](#)
- [What is an unpaid fare?](#)

**Transaction History Table:**

Transaction	Amount
<b>Total:</b> \$5.02 2 Items	
This was an unpaid fare that was settled on 6 March 2020.	
<b>UP Tap Off</b> 09:26 AM 8 Mar 2020 Weston UP	-\$4.23

# PRESTO : Nouveau distributeur automatique de billets

- De nouvelles machines seront installées aux gares GO et UP Express.
- Les caractéristiques d'accessibilité comprennent :
  - Des commandes se situant entre 700 mm et 1200 mm pour un accès facile, debout ou assis,
  - Apurement des orteils pour les utilisateurs de fauteuils roulants,
  - Des étiquettes en braille et des symboles tactiles sur toutes les commandes orientées vers le client,
  - Mode d'accessibilité contrôlé par le pavé numérique à l'aide d'un casque d'écoute



# Groupe de travail régional spécialisé sur le transport en commun (GTSTC)

- Metrolinx continue de collaborer avec les partenaires du transport en commun municipal en coordonnant le GTSTC afin d'appuyer une expérience de voyage transfrontalier transparente, y compris des occasions de mieux coordonner le transport en commun spécialisé et conventionnel. Le GTSTC est composé de 12 agences spécialisées dans le transport en commun de la région.
- Un protocole d'entente (PE) est en place entre les divers organismes de transport en commun spécialisés de la région du Grand Toronto et de Hamilton (RGTH) pour faciliter les déplacements transfrontaliers. Pour les clients utilisant des aides à la mobilité qui sont enregistrés (en règle) auprès d'une agence de transport spécialisée dans une municipalité de la RGTH où ils vivent, ils sont automatiquement admissibles à des services de transport spécialisés avec les autres agences de transport.
  - Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter le site <https://www.metrolinx.com/fr/a-propos-de-nous/accessibilite>



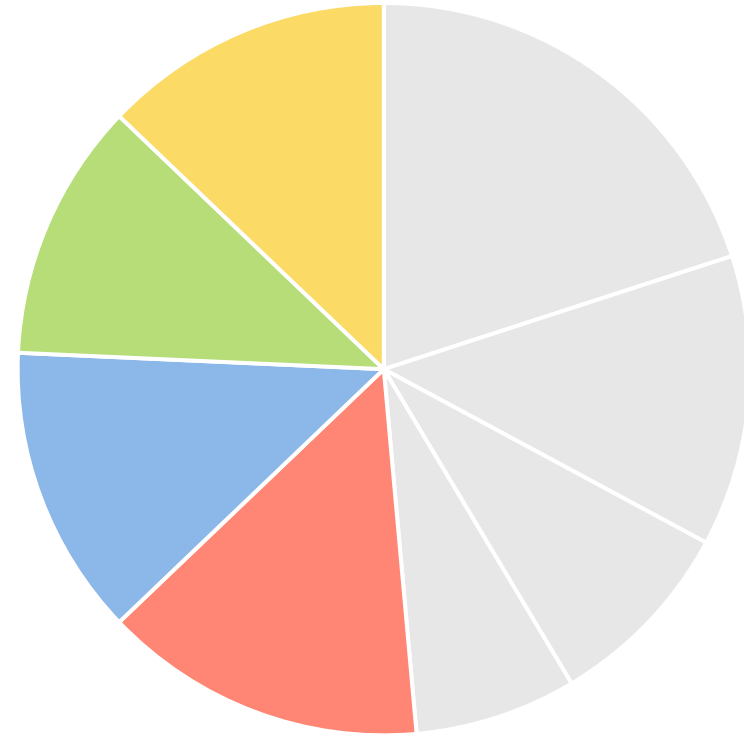
# Notre plan

# Vérification de l'accessibilité de l'environnement bâti GO Transit

Afin d'accroître l'uniformité du portefeuille de services GO Transit, une vérification environnementale intégrée à l'échelle du réseau a été lancée en décembre 2022, qui devrait être terminée d'ici janvier 2024.

La présente vérification permettra de déterminer où les installations de GO Transit existantes satisfont aux exigences de la conception universelle de Metrolinx et de formuler des recommandations en vue de corriger les obstacles identifiés.

34 des 70 gares ont été évaluées à ce jour, le reste étant terminé cet automne. (Gris représente les gares terminées)



- Lakeshore West: Complete
- Richmond Hill: Complete
- Barrie
- Milton
- Lakeshore East: Complete
- Bus Stations: Complete
- Stouffville
- Kitchener

# Vérification de l'accessibilité de l'environnement bâti de GO Transit : Thèmes émergents



## Infrastructure vieillissante

L'infrastructure existante n'a pas été conçue pour les clients handicapés.

Les améliorations porteront sur :

- Accorder la priorité à l'itinéraire accessible avec les largeurs et les dégagements appropriés
- Garantir l'accès aux toilettes dans les environnements bâtis où des toilettes sont fournies

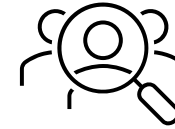


## Connectivité du site

Les sites ont été conçus pour donner la priorité à l'accès aux véhicules plutôt qu'aux piétons.

Les améliorations porteront sur :

- Voies continues et sécuritaires dans tout le site
- Séparation entre les voies pour automobilistes et pour piétons



## Orientation

La majorité de l'information est affichée en format numérique et visuel.

Les améliorations porteront sur :

- Fournir les informations en formats visuel, tactile et auditif
- Garantie de cohérence et de facilité pour les clients



## Sécurité

Les gares doivent donner la priorité à la sécurité et à la perception de la sécurité pour tous les usagers.

Les améliorations porteront sur :

- Placement et disponibilité uniformes des interphones d'assistance aux passagers
- Accorder la priorité à la mise en place de voies de sortie indépendantes

# Accessibilité de la gare AccessNow

Lancement : décembre  
2023

Metrolinx a établi un partenariat avec AccessNow, un site Web canadien et une application mobile qui fournissent des renseignements aux personnes qui cherchent à confirmer les environnements et les entreprises qui sont accessibles.

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. Cela nous aidera également à mettre à jour les informations actuellement disponibles sur le site qui sont inexactes ou datées.

Notre prochaine étape est de travailler avec AccessNow pour collecter des informations qui seront mises à jour sur leur plateforme avant notre lancement officiel en décembre.



# Projet Hidden Disabilities Sunflower

Lancement :  
automne 2023

- Metrolinx est devenu membre du Projet Hidden Disabilities Sunflower.
- Metrolinx soutient nos clients souffrant d'incapacités cachées en leur fournissant un mécanisme qui permet aux clients d'identifier leurs besoins sans révéler une condition particulière.
- Les clients qui choisissent de participer au Projet Sunflower peuvent porter un cordon avec un tournesol ou une épinglette ou présenter une carte avec un tournesol.
- Une fois le programme lancé, les épinglettes peuvent être ramassées dans certaines stations Metrolinx ou les clients peuvent utiliser des tournesols fournis par d'autres organisations.
- Lorsque vous portez le tournesol, vous faites savoir au personnel de Metrolinx que vous pourriez avoir besoin d'aide supplémentaire, de compréhension ou juste plus de temps.



# Quelles sont les prochaines étapes

# Projets d'infrastructure construits

Connecter les communautés de la région...

30 projets individuels d'infrastructure de transport en commun en planification et en construction, dans 16 municipalités. Il s'agit notamment de gares de métro entre Toronto et la région de York, de transport léger sur rail (TLR) à Toronto, Mississauga, Hamilton et de services d'autobus rapide (SAR) à Vaughan, Brampton et Durham.

... avec un transport en commun accessible pour tous

Les projets initiés après 2019 respecteront :

1. La norme de conception universelle de Metrolinx
2. Les codes et normes provinciaux pertinents
3. Les exigences municipales en matière d'accessibilité

Les projets en cours avant 2019 sont conformes à la norme CSA B651 sur la conception accessible pour l'environnement bâti en remplacement de la norme de conception universelle Metrolinx.

# Vos commentaires en action : Informer la flotte

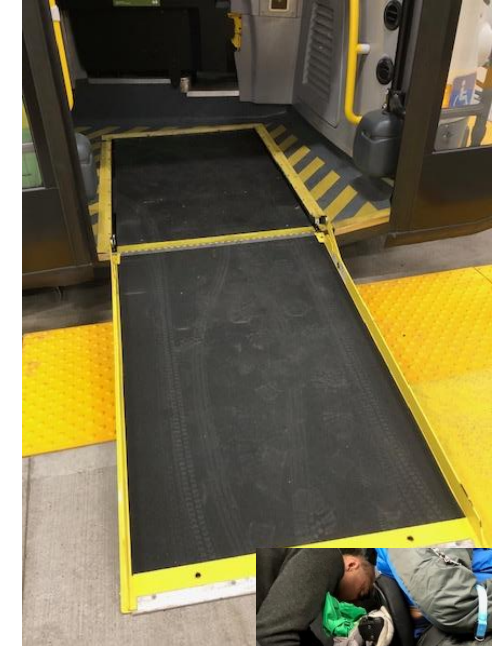
Metrolinx a mené des entrevues ciblées avec des personnes handicapées. Au total, 22 participants ont été recrutés au sein du Comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx, des organisations comme Silent Voices et le public, et chaque engagement a duré environ 75 minutes.

## Caractéristiques positives

- Bon éclairage
- Mains courantes très visibles
- Dispositifs d'arrimage solides pour les fauteuils roulants
- Rampe d'embarquement robuste
- Avertissement auditif de déploiement de la rampe
- Ceintures de sécurité
- Grandes portes et plancher bas
- Sièges confortables

## Améliorations demandées

- Besoin de plus de poignées
- Bouton de demande d'arrêt inaccessible
- Mécanisme d'arrimage de la marchette manquant
- Manque d'espace pour les animaux de service
- Pas d'avertissement visuel pour le déploiement de la rampe
- Avertissement visuel manquant autour du système d'arrimage
- Petite signalisation à bord
- Petits sièges



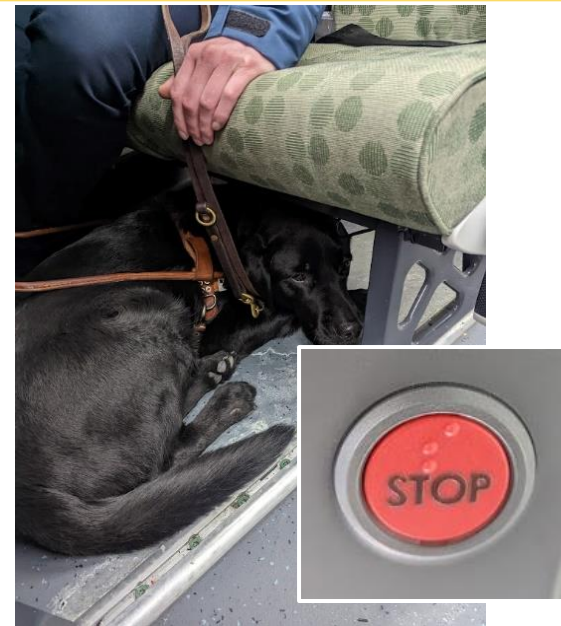


# Vos commentaires en action : Informer la flotte d'autobus

Les conclusions des entrevues du Comité consultatif sur l'accessibilité ont été utilisées pour mieux comprendre les besoins et les préférences des personnes handicapées et pour éclairer les futures spécifications des autobus.

## Ajouté aux spécifications après la consultation :

1. Poignées texturées jaunes et poignées de poignées dans tout le bus, y compris le coin salon prioritaire
2. Emplacement accessible du bouton d'arrêt dans la section des sièges accessibles/prioritaires
3. Mécanisme d'arrimage des marchettes dans ou à proximité de la section des sièges prioritaires
4. Espace supplémentaire sous les sièges pour accueillir les animaux d'assistance
5. Feux clignotants pendant le déploiement de la rampe
6. Marqueurs visuels autour des systèmes d'arrimage
7. Signaux plus grands « Siège prioritaire » et « Avertissement » avec contour jaune
8. Sièges plus grands dans l'autobus



## Autres fonctionnalités ajoutées :

- Ports USB accessibles et commandes de lumière de lecture
- Bandes texturées de recherche de voie à travers l'allée et la rampe
- Braille sur les boutons
- Annonces de destination intérieure et extérieure

# Période de questions et réponses en direct (questions et réponses)



Raise

- Cliquez sur l'icône « **Lever la main** », **Ctrl+Maj+K** ou **\*5**



Mic

- Cliquez sur l'icône « **Microphone** », **Ctrl+Maj+M** ou **\*6**



Camera

- Cliquez sur l'icône « **Caméra** », **Ctrl+Maj+O**



Chat

- Cliquez sur l'icône « **Clavardage** », **Ctrl+Maj+2**

- Cliquez sur le lien Slido et écrivez votre question.

**Merci pour votre participation!**