



# Consultation virtuelle sur l'accessibilité de 2024

**18 juin 2024**

De 18 h 30 à 20 h

## ORDRE DU JOUR

- |   |            |
|---|------------|
| 1. Accueil et présentations   | 5 minutes  |
| 2. GO Transit, UP Express, PRESTO <ul style="list-style-type: none"><li>• Conception universelle à Metrolinx</li><li>• GO Transit, UP Express</li><li>• PRESTO</li><li>• Comité consultatif sur l'accessibilité</li></ul> | 10 minutes |
| 3. Programmes et partenariats <ul style="list-style-type: none"><li>• Partenariat AccessNow</li><li>• Projet Hidden Disabilities Sunflower</li><li>• Cartes Magnus</li><li>• Programme de tarif unique</li></ul>          | 15 minutes |
| 4. Plan d'accessibilité pluriannuel   | 10 minutes |
| 5. Questions et commentaires  | 50 minutes |

# Accueil et présentations

**Remarque : Cette réunion est enregistrée.**

L'enregistrement sera mis à la disposition des participants par la suite sur le compte YouTube de Metrolinx.

# 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. Nombre d'entre nous sont arrivés ici en tant que colons, immigrants ou encore involontairement arrivés dans le cadre de la traite transatlantique des esclaves, que ce soit dans cette génération ou dans les générations précédentes.

Nous reconnaissons les incidences historiques et continues 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 mènerons nos activités en nous fondant sur la confiance, le respect et la collaboration.

# Format de la réunion

Cette réunion comprend l'interprétation en Langue des signes Québécoise (LSQ) ainsi que la Traduction en temps réel des communications (TTRC).

Nous voulons nous assurer que tout le monde peut fournir des commentaires et soumettre des questions dans un format qui leur est accessible.

Pour toute mesure d'adaptation ou tout autre format, veuillez communiquer avec nous à [accessibility@metrolinx.com](mailto:accessibility@metrolinx.com) ou appelez-nous en composant le 647-946-8722.

## **Dites-nous ce que vous pensez**

Un sondage vous sera également envoyé après cette réunion.

# But de la réunion

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. Obtenir des commentaires pour aider les services et les projets Metrolinx à répondre à vos besoins;
4. Fournir une occasion de contribuer aux efforts de planification de l'accessibilité.

# Vos commentaires sont importants

Vos commentaires sont pris en compte de la façon suivante :

- Alors que nous préparons le Plan d'accessibilité pluriannuel 2025;
- Dans les processus de planification ou de politique;
- Dans notre conception, grâce à des mises à jour des normes de conception Metrolinx.

Un enregistrement de cette réunion, le résumé de la rétroaction, les résultats du sondage et les réponses aux questions seront affichés à <https://www.metrolinx.com/fr/a-propos-de-nous/accessibilite> après la réunion.

**Nous communiquons ces apprentissages avec le personnel de l'ensemble de l'organisation. Votre participation aujourd'hui aide à l'amélioration continue des services de Metrolinx.**

# COMMANDES ZOOM - BARRE D'OUTILS PRINCIPALE

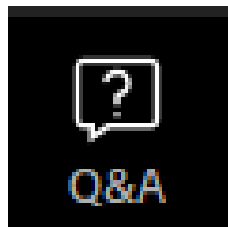
Si vous rejoignez la réunion par l'application Zoom du bureau ou mobile, une barre d'outils avec ces boutons s'affiche en bas de l'écran.



Cliquez ou appuyez sur le bouton **Lever la main** pour poser une question ou fournir un commentaire. Le bouton sera surligné en jaune pendant que votre main est levée et que vous êtes dans la file d'attente.

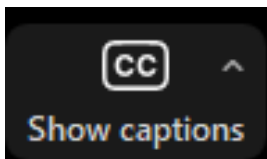
Les participants qui auront la main levée seront placés dans une file d'attente par l'animateur.

---



Cliquez ou appuyez sur le bouton **Questions et réponses** ou **Chat** pour ouvrir la fenêtre Questions et réponses (Q et R) ou Chat et soumettez une question écrite. Des questions semblables peuvent être combinées et accompagnées d'une réponse verbale. Les questions seront intégrées au résumé de la réunion.

---



Cliquez ou appuyez sur le bouton **Afficher les sous-titres** pour afficher les sous-titres codés. La taille et la couleur de la légende peuvent être modifiées dans l'onglet Accessibilité de vos paramètres de Zoom.

# COMMANDES ZOOM - PARTICIPANTS À L'APPEL TÉLÉPHONIQUE

Les participants à l'appel peuvent lever la main et activer ou désactiver leur micro à l'aide de ces clés.



**\*9**

**Lever ou baisser  
la main**

Pour **lever la main**, appuyez sur **\*9** sur le clavier de votre téléphone. Appuyez sur **\*9** de nouveau pour **baisser la main**.

Remarque : Vous pouvez entendre un message audio si l'hôte baisse votre main à votre place.

---

**\*6**

**Activer ou  
désactiver le  
micro**

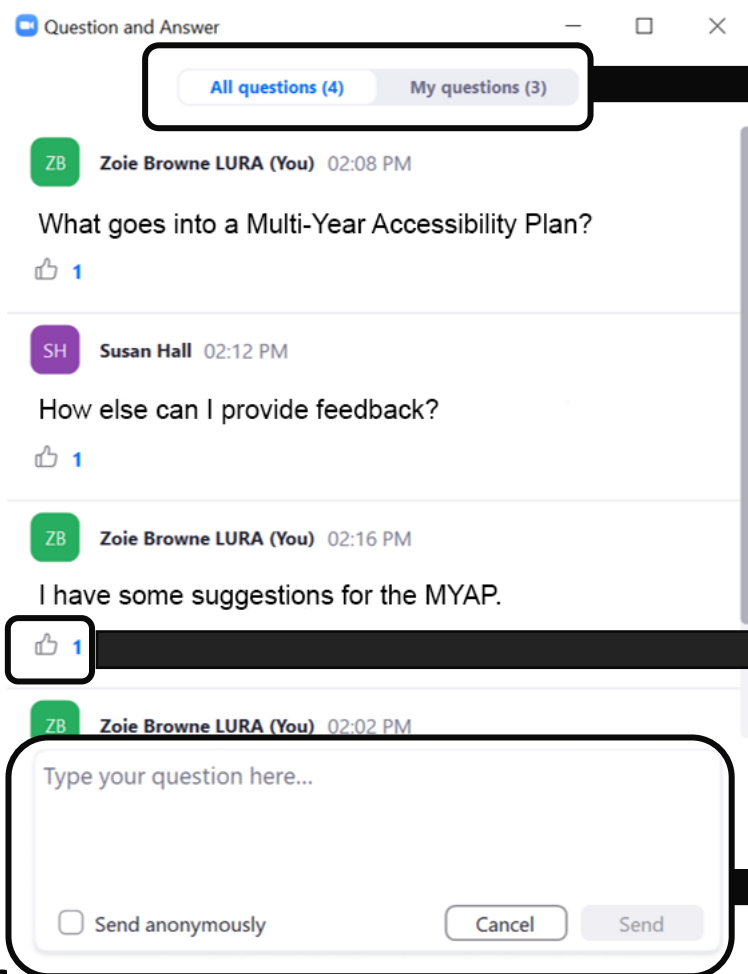
Vous pouvez activer vous-même votre micro en appuyant sur **\*6** sur le clavier de votre téléphone. Appuyez **\*6** de nouveau pour désactiver le **micro** lorsque vous avez fini de parler.

Remarque : Vous pouvez entendre un message audio si l'hôte désactive votre micro à votre place.



# COMMANDES ZOOM - QUESTIONS ET RÉPONSES

Utilisez le Volet Q et R permettant de soumettre des questions ou des commentaires écrits pendant la réunion.



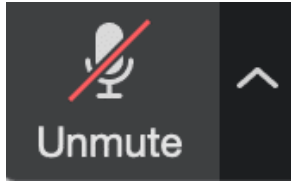
L'onglet **Toutes les questions** affichera les questions soumises par vous et d'autres participants.

L'onglet **Mes questions** ne montrera que les questions que vous avez soumises.

Utilisez le bouton **Upvote** sur les questions et les commentaires des autres participants pour indiquer que vous avez la même question ou que vous ressentez la même chose.

Pour soumettre une question ou un commentaire écrit, tapez-le dans la zone, puis cliquez sur **Envoyer**.

# CONSEILS DE DÉPANNAGE



## Vous n'entendez pas l'hôte ou présentateur

**Option 1** - Vérifiez vos paramètres audio. Cliquez ou appuyez sur le signe « ^ » à côté de la fonction « Activer le micro » pour sélectionner la source appropriée pour votre audio.

**Option 2** - Si vous utilisez un casque, débranchez-le et écoutez les haut-parleurs de votre appareil.

**Option 3** - Basculez vers l'audio téléphonique tout en regardant sur votre appareil. Cliquez ou appuyez sur le signe « ^ » à côté de la fonction « Activer le micro », puis cliquez sur « Basculer vers l'audio téléphonique » et suivez les instructions de l'appel dans la fenêtre contextuelle qui s'affiche.

# Qui allez-vous entendre?

Facilitation	Présentateurs	Présentateurs	Volet des Q et R (y compris, les présentateurs)
<p><b>Zoie Browne</b> LURA</p> <p><b>Denise Souei dan-O’Leary</b> LURA</p> <p><b>LSQ et TTRC</b> Organisé par les Services canadiens de l’ouïe</p>	<p><b>Jenny Hiseler</b> Metrolinx - Conception universelle <i>Conception universelle</i> <i>Comité consultatif sur l’accessibilité</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>AccessNow</i></p> <p><b>Marcela Correa Villada</b> PRESTO - Accessibilité, paiements <i>PRESTO</i></p> <p><b>Sarah Libera</b> Metrolinx - Conception de l’interface client <i>Programme Tournesol</i></p>	<p><b>Meaghan Mendonca et Nadine Navarro</b> Metrolinx - commanditaire des gares <i>Mise à jour sur la gare GO</i></p> <p><b>Josh Nobrega</b> Metrolinx - Partenariats <i>MagnusCards</i></p> <p><b>Fête de Nicolas</b> Metrolinx - Planification régionale <i>Programme de tarif unique</i></p>	<p><b>Johanna Contreras</b> Metrolinx - Conception universelle</p> <p><b>Will Zver</b> Metrolinx - Conception universelle</p> <p><b>Winnie Falkenstein</b> Metrolinx - Inclusion et mobilisation</p> <p><b>Jan Richards</b> PRESTO - Stratégie d’expérience des consommateurs, paiements</p> <p><b>Ronnie Sly</b> Metrolinx - Relations Clients</p>

# Division de la planification et du développement de Metrolinx

## Mission

**Établir des liens** avec nos communautés.

## Vision

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

## Engagement

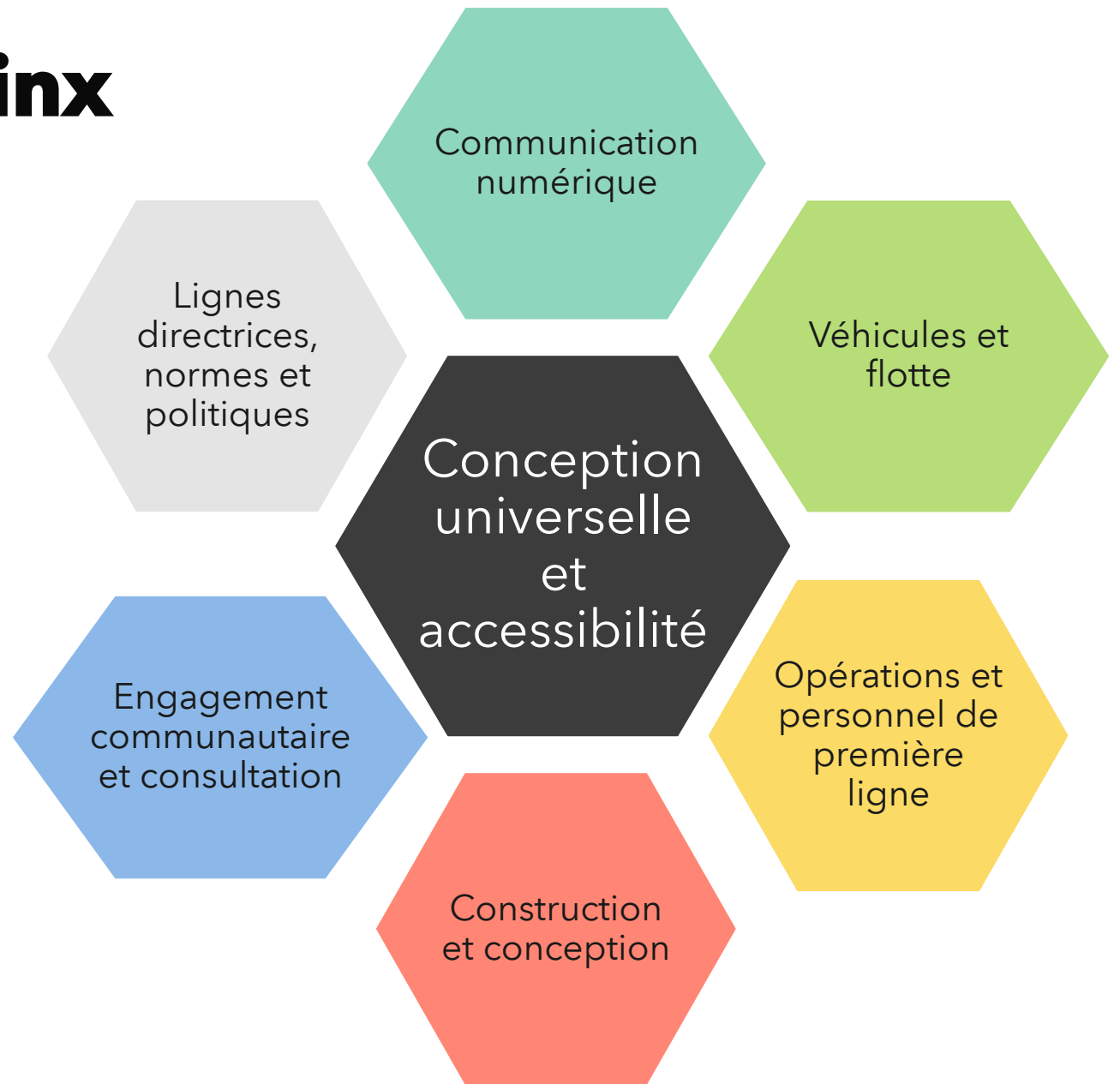
**Éliminer les obstacles** à l'accès, éviter de créer de nouveaux obstacles et **combler les lacunes** qui entravent la **sécurité et l'expérience client des personnes handicapées**.

# Accessibilité à Metrolinx

## Conception universelle et accessibilité à Metrolinx

Afin de respecter notre engagement à offrir une expérience client positive aux personnes handicapées, Metrolinx travaille avec diligence à l'interne pour veiller à ce que les environnements universels conçus et accessibles éliminent les obstacles et favorisent un accès indépendant pour tous.

Toutes les divisions de Metrolinx participent à la réalisation de cet engagement et s'harmonisent sur les objectifs de la conception universelle et de l'accessibilité.



# **GO Transit, UP Express, PRESTO**

# Norme de conception universelle

En 2019, Metrolinx a achevé et adopté sa première norme de conception universelle. Cette norme est un « document évolutif », qui se transforme au fil du temps.

Metrolinx passe en revue la norme afin de refléter les changements législatifs, les progrès technologiques et les nouvelles pratiques exemplaires.

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.

Une mise à jour de la norme de conception universelle a été achevée en 2024 et sera en vigueur pour les projets lancés cette année.



# Gare GO : Accessibilité

65 des 68 gares GO Transit sont accessibles et tous les projets de métro et de transport léger sur rail (TLR) en cours seront accessibles.

Gare GO	Travail à accomplir	Date d'achèvement prévue :
Eglinton	Des améliorations de la gare sont en cours et la gare sera accessible d'ici l'automne 2024.	2024
Long Branch	La gare fera l'objet d'une rénovation afin de créer une expérience client accessible et améliorée à la gare.	Pour une liaison accessible en 2026
Mimico	La gare fera l'objet d'une rénovation afin d'inclure un nouveau tunnel piétonnier et des ascenseurs pour les quais insulaires et des entrées accessibles des deux côtés du couloir. Les mises à niveau du quai comprennent l'ajout de mini-quai et d'indicateurs tactiles le long du bord.	Le calendrier est en cours d'élaboration.





# PRESTO Découvrez PRESTO sur notre site Web

- Conforme à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, le site Web est conforme à la norme d'accessibilité du contenu Web **WCAG 2.0+**.
- L'accessibilité fait partie de nos exigences, processus de conception, de construction et de test.
- Nous avons récemment ajouté une nouvelle page pour expliquer la façon de configurer les types de tarifs PRESTO pour recevoir des remises.

**PRESTO** Info Carte PRESTO Avantages Aide

EN Se connecter / S'inscrire

## Types de tarifs

Adulte, Enfant, Jeune, Étudiant postsecondaire et Aîné sont les types universels de tarifs PRESTO reconnus par toutes les agences de transport en commun acceptant PRESTO. Veuillez toutefois noter que des rabais peuvent ne pas toujours être offerts par toutes les agences de transport en commun. Pour obtenir des renseignements, veuillez consulter la [page Utiliser PRESTO](#).

Des **programmes d'abordabilité pour le transport en commun** sont offerts par certaines municipalités et certaines agences de transport en commun. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer directement avec votre organisme de transport en commun.

Type de tarif	Qui est admissible?	Comment configurer le type de tarif	Une preuve d'admissibilité est-elle requise pour voyager?	Que se passe-t-il lorsque le type de tarif expire?
Adulte	Tout le monde!	Toutes les cartes PRESTO sont Adulte par défaut.	Aucune carte d'identité n'est requise	N'expire jamais.
Enfant <small>Remarque : Sur OC Transpo, les enfants ne doivent pas utiliser une carte PRESTO.</small>	De 6 à 12 ans <small>Remarque: Les enfants d'âge préscolaire de moins de 5 ans voyagent gratuitement (sans une carte PRESTO) lorsqu'ils sont accompagnés d'un client payant.</small>	Après le 6e anniversaire de l'enfant, visitez un magasin <a href="#">Shoppers Drug Mart</a> ou un <a href="#">point de service à la clientèle</a> participant pour faire configurer sa carte. Une preuve d'âge est requise.	Une preuve d'âge est requise.	Expire le 13e anniversaire de l'enfant et <b>ne passe pas</b> automatiquement à un type de tarif Jeune.
Jeune	De 13 à 19 ans	Après votre 13e anniversaire, visitez un magasin <a href="#">Shoppers Drug Mart</a> ou un <a href="#">point de service à la clientèle</a> participant pour faire configurer votre carte. Une preuve d'âge est requise.	Une preuve d'âge est requise.	Expire à votre 20e anniversaire.

# PRESTO Google Wallet est désormais accessible

- L'intégration de PRESTO physique dans Google Wallet vous permet de présenter votre téléphone ou de porter une montre Wear OS pour payer votre tarif de transport en commun.
- Vous pouvez convertir votre carte PRESTO
  - ❖ **Remarque :** La carte PRESTO physique ne fonctionne plus
- Ou vous pouvez obtenir une nouvelle carte PRESTO GRATUITE dans Google Wallet au moyen de l'application PRESTO.
- L'accessibilité de l'application PRESTO a été mise à l'essai.



# Comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx

Le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) de Metrolinx fournit des conseils et des commentaires sur les activités entreprises pour appuyer l'engagement de Metrolinx envers l'accessibilité.

Membres du CCA :

- Fournir des conseils et des commentaires au personnel des divisions d'exploitation et des unités opérationnelles de Metrolinx afin d'aider Metrolinx à respecter son engagement envers l'accessibilité.
- Donner des recommandations sur l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'accessibilité de Metrolinx.
- Informer les clients ayant une déficience sur les faits nouveaux importants, les questions de politique ou les changements qui les toucheront.

**Pour être informé des prochains appels pour les membres du CCA, abonnez-vous à notre liste de distribution sur l'accessibilité de Metrolinx ou envoyez-nous un courriel à [accessibility@metrolinx.com](mailto:accessibility@metrolinx.com).**

Le comité comprend de 12 à 15 personnes qui :

- résident dans des communautés du sud de l'Ontario;
- ont des déficiences physiques, sensorielles, intellectuelles, de développement, de communication, de santé mentale ou d'autres déficiences cognitives;
- représentent les agences communautaires qui appuient ou défendent les personnes handicapées, et/ou;
- ont une variété d'exigences en matière de déplacement et utilisent divers modes de transport.

# Programmes et partenariats

# Transferts gratuits entre agences de transport en commun

À compter du 26 février, le programme de tarif unique de l'Ontario améliore l'abordabilité pour permettre aux usagers du transport en commun de **ne payer qu'une fois** lors de la correspondance de la TTC et à GO Transit, Brampton Transit, Durham Region Transit, MiWay et York Region Transit.

Le système PRESTO est le fondement du tarif unique, permettant une intégration tarifaire régionale transparente pour les services de transport spécialisés offerts York Region Transit, Toronto Transit Commission et Durham Region Transit. TransHelp de la région de Peel s'est joint au programme de tarif unique le 15 mai et peut être contacté directement pour obtenir ses services de transport en commun spécialisés.

Les transferts sont valables pour deux heures pour les trajets commencés sur le transport en commun local et dans les trois heures suivant le début d'un trajet GO Transit.



# Programme Hidden Disabilities Sunflower

Metrolinx soutient les clients qui vivent avec des handicaps cachés en leur fournissant un mécanisme qui permet aux clients de déterminer les besoins sans révéler un état.

Les clients participant au projet Tournesol peuvent porter un bandeau ou une épinglette de tournesol ou présenter une carte tournesol.

Les épinglettes peuvent être récupérées à la gare Union ou en envoyant un courriel à [accessibility@metrolinx.com](mailto:accessibility@metrolinx.com) et en demandant une épinglette.





# AccessNow

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.

Le partenariat fournit des données à jour et vérifiées sur l'accessibilité des environnements des gares GO et UP Express.

Pour obtenir des informations sur les gares, téléchargez l'application AccessNow ou visitez le site [www.accessnow.com](http://www.accessnow.com)

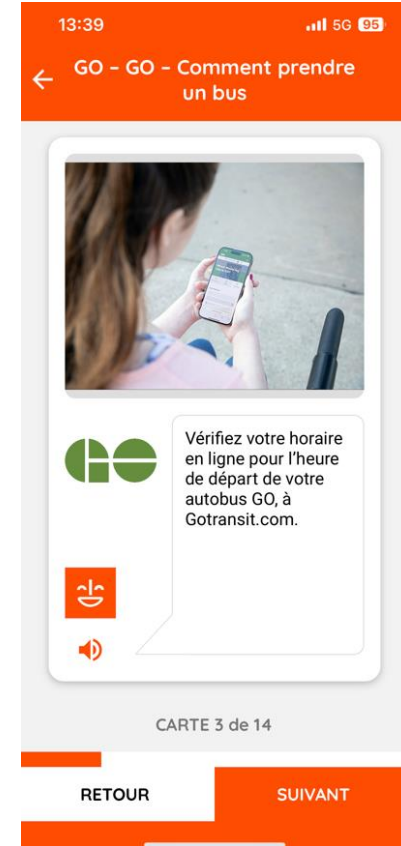
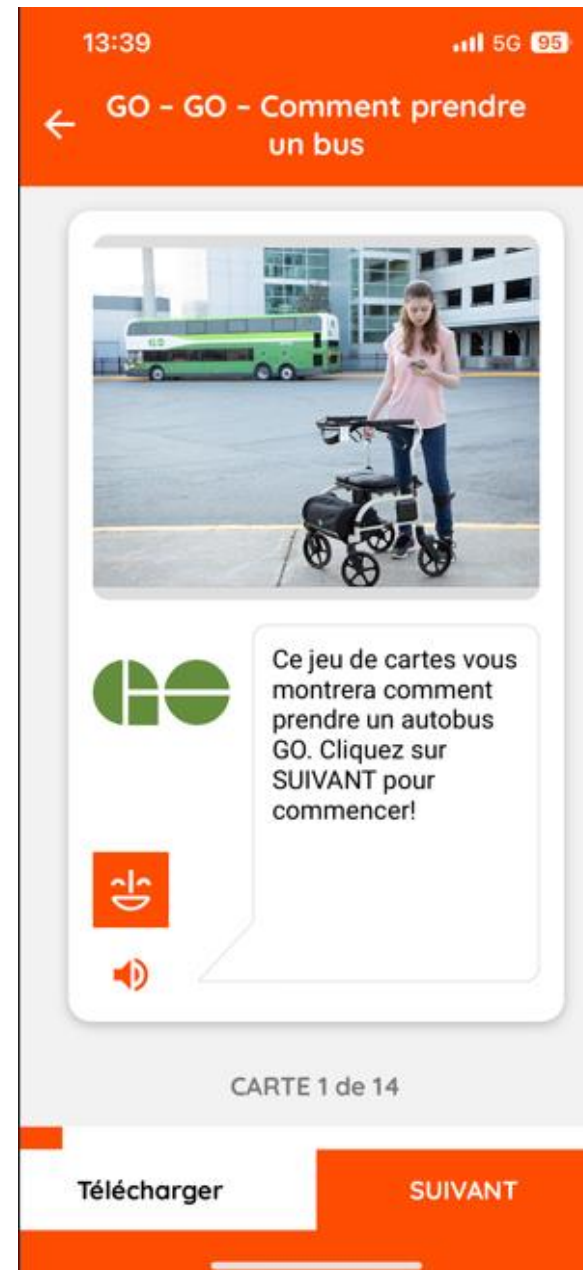


# MagnusCards

MagnusCards est une application gratuite qui fournit des conseils pas à pas sur les tâches quotidiennes et les compétences de vie, conçue précisément pour la communauté des personnes neurodiverses.

Metrolinx s'est associé à MagnusCards pour fournir des guides numériques pas à pas sur la navigation dans PRESTO, UP Express et GO Transit.

Pour accéder aux présentations sur MagnusCards, téléchargez l'application MagnusCards.

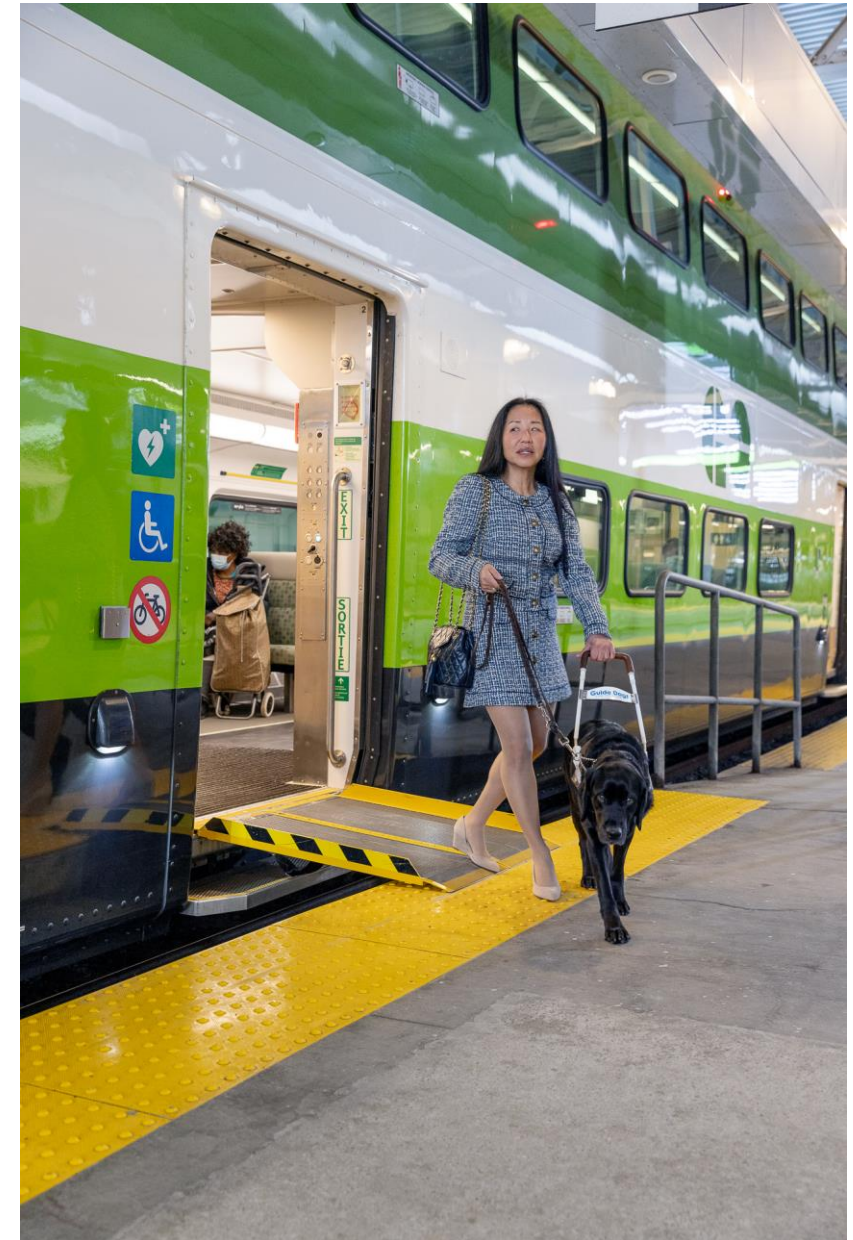




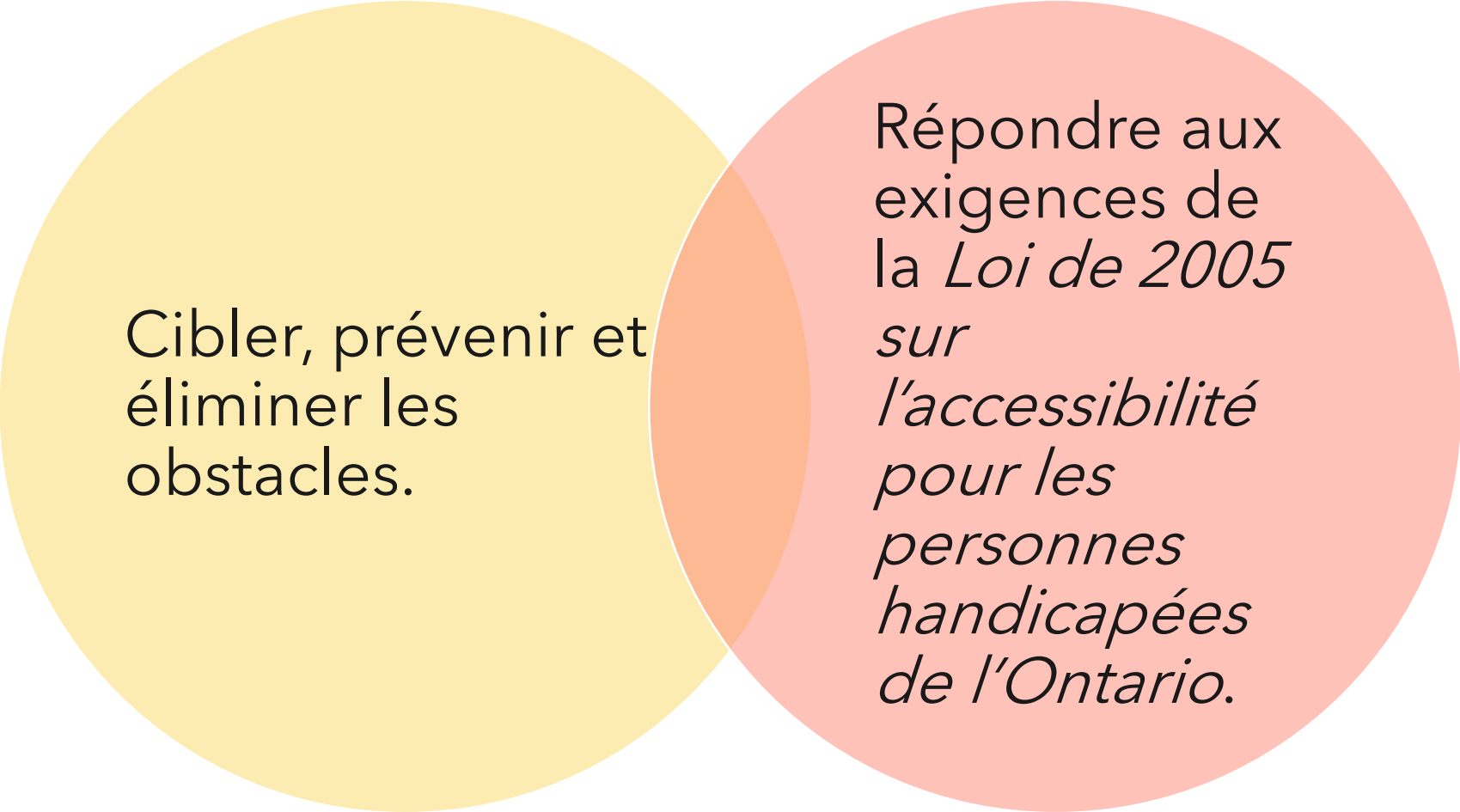
# Plan d'accessibilité pluriannuel

# Plan d'accessibilité pluriannuel

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario exige que Metrolinx établisse, mette en œuvre, tienne à jour et documente un Plan d'accessibilité **pluriannuel** qui décrit la stratégie de l'organisation visant à prévenir et à éliminer les obstacles et à satisfaire aux exigences du Règlement.



# Plan d'accessibilité pluriannuel



Cibler, prévenir et éliminer les obstacles.

Répondre aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

# Moyens de communication



## Réunions avec les clients

Réunion publique annuelle accessible

Réunions du Comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx

Réunions du Comité consultatif sur la conception de Metrolinx



## Collection de commentaires

Renseignements communiqués par :  
[accessibility@metrolinx.com](mailto:accessibility@metrolinx.com)

Renseignements recueillis par les clients par téléphone

Conversations sur la mobilisation communautaire



## Examen de la conception

Conformité - *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, Code du bâtiment de l'Ontario et normes de Metrolinx

Questions et commentaires de collègues

Conversations avec des partenaires de conception et de construction



## Pratiques exemplaires

Leçons tirées de l'exécution des projets

Initiatives et projets de recherche mondiale

Projets d'amélioration continue

# Processus

## Terminé

- Recueillir des commentaires internes et externes
- Données analysées pour déterminer les secteurs prioritaires

## Prochaines étapes :

- Recueillir les commentaires de 2024
- Examen des intervenants et processus d'examen interne
- Mise en œuvre en janvier 2025

# Sondage



Un lien d'enquête est fourni pour en savoir plus sur l'éventail de personnes qui utilisent le réseau. Les questions du sondage vous demanderont de transmettre volontairement les points suivants :

- Représentation des personnes handicapées
- Représentation régionale
- Expérience du service
- Priorités en matière de transport en commun

\* En ligne, par téléphone, et formats de recharge sur demande.

# **Période des questions et commentaires**

**Nous vous remercions de  
votre participation.**