

Rapport d'état sur l'accessibilité de Metrolinx en 2023

Remerciements

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

Introduction

Le Rapport d'état 2023 fournit des mises à jour sur les efforts de Metrolinx pour l'année civile 2023. Metrolinx, un organisme de la Couronne de la province de l'Ontario relevant du ministère des Transports (MTO), exploite GO Transit, PRESTO, et l'Union Pearson (UP) Express.

Ce Rapport d'état répond à l'obligation de Metrolinx en vertu du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI) de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) de publier une mise à jour annuelle du Plan pluriannuel d'accessibilité (PPA). Les plans pluriannuels d'accessibilité de Metrolinx et d'autres documents sur la planification de l'accessibilité se trouvent sur le [site Web d'accessibilité de Metrolinx](#).

Metrolinx, y compris ses divisions opérationnelles, demeure engagé à respecter les exigences de la LAPHO et à mettre en œuvre des plans afin que les services soient pratiques et plus faciles à utiliser pour tous les clients, y compris les personnes handicapées. De façon plus générale, Metrolinx travaillera à améliorer l'expérience client pour tous les utilisateurs, ce qui comprendra des efforts qui vont au-delà des exigences minimales de la LAPHO.

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

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

Metrolinx s'engage notamment à :

- Veiller à ce que ses services, son infrastructure et ses activités soient équitables, accessibles, sécuritaires et pratiques pour tous les clients et employés, y compris les personnes handicapées, conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), et à
- Collaborer avec les agences de transport en commun et les partenaires municipaux de la région élargie du Golden Horseshoe (REGH) pour planifier, construire et exploiter un réseau de transport accessible, sécuritaire et intégré.

Ce document donnera un aperçu des activités pour 2023 dans les catégories suivantes : A) Planification et conception, B) Construction, et C) Exploitation et livraison.

Activités d'accessibilité, 2023

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

- [GO Transit - Accessibilité](#).
- [PRESTO — Accessibilité](#).
- [UP Express - Accessibilité](#).
- [Metrolinx — Accessibilité](#).

A. Plan et conception

Metrolinx

1. Groupe de travail régional spécialisé sur le transport en commun : Metrolinx continue de coordonner le Groupe de travail régional spécialisé sur le transport en commun, avec la participation de 15 fournisseurs de transport spécialisé régionaux. Les sujets de discussion en 2023 incluent :
 - a. Participation aux discussions sur le programme d'intégration des tarifs et des services organisées par Metrolinx et le ministère des Transports de l'Ontario (MTO), afin de veiller à ce que les besoins et les conditions d'exploitation des agences de transport spécialisées soient pris en compte.
 - b. Travailler à une plus grande cohérence (et réduire, si possible) des temps d'attente lors des transferts entre les véhicules de transport en commun municipaux aux points de transfert intermunicipaux.
 - c. Création d'une liste convenue des commodités des lieux de transfert transfrontaliers.
 - d. Alignement sur la terminologie « personne de soutien ».

2. Mise en œuvre des normes de conception : Les normes de conception suivantes s'appliquent à tous les projets neufs et rénovés :
 - a. Le manuel des exigences en matière de conception (DRM),
 - b. Norme de conception universelle de Metrolinx (DS-02),
 - c. Norme de conception de l'orientation de Metrolinx (DS-03),
 - d. Lignes directrices de conception pour les communautés axées sur le transport en commun des gares de métro (DS-01-S), et
 - e. Norme de conception de l'architecture des gares GO (DS-04).

Ces normes abordent chacune l'accessibilité dans l'environnement bâti au-delà des exigences minimales du Code du bâtiment de l'Ontario (CBO) et de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

3. Tout au long de 2023, Metrolinx a effectué des changements à la norme de conception universelle de Metrolinx. La version mise à jour sera publiée en 2024 et comprend des modifications éditoriales, réparties dans les catégories suivantes :
 - a. Les mises à jour linguistiques pour se conformer aux normes linguistiques et terminologiques de l'Ontario définies dans le cadre réglementaire et législatif.
 - b. Une plus grande clarté concernant l'applicabilité des exigences réglementaires afin d'éviter toute confusion ou répétition.

- c. Révision des dimensions absolues et introduction d'une gamme de dimensions dans le but de soutenir les tolérances de construction qui reflètent les normes de l'industrie, tout en maintenant l'accessibilité.
- d. Pleine adoption des exigences intérimaires pour la réduction des dimensions intérieures de la cabine d'ascenseur, qui ont été précédemment approuvées le 17 février 2022.

GO Transit

1. Examen des installations existantes :
 - a. En 2023, une vérification complète de l'accessibilité à l'échelle du réseau GO Transit des gares ferroviaires et des installations d'autobus GO existantes a évalué les niveaux d'accessibilité existants et a identifié les lacunes critiques, mesurées par rapport aux exigences actuelles du Code du bâtiment de l'Ontario, de la *Norme de conception des espaces publics* de la LAPHO et de la Norme de conception universelle DS-02 de Metrolinx 2019. En 2024, les résultats seront analysés pour éclairer les activités relatives au bon état des lieux, la rénovation des gares et l'établissement des priorités des travaux dans les gares.
 - b. En janvier 2023, Metrolinx a commencé un partenariat de 3 ans avec AccessNow, un site Web canadien et une application mobile qui fournissent des informations sur l'accessibilité des environnements et des entreprises. Être un client vérifié fournit des informations validées par les utilisateurs sur l'accessibilité des environnements des gares GO et aide à communiquer la conception universelle et l'accessibilité du système existant de Metrolinx aux clients qui n'utilisent pas actuellement les services GO. Recherchez les annonces vérifiées sur [accessnow.com](https://www.accessnow.com).

Métros

1. Consultation du Comité consultatif sur le transport accessible (CCTA) de la Commission de transport de Toronto (TTC) sur le prolongement nord de la ligne Ontario.
 - a. En juillet 2023, Metrolinx a mené une consultation avec le CCTA sur des sections ciblées des spécifications de sortie spécifiques du projet de prolongement vers le nord de la ligne Ontario du métro. Les membres du CCTA du sous-comité d'examen de la conception ont eu l'occasion de donner leur avis sur les exigences du projet relatives à la conception accessible des nouvelles infrastructures de métro qui seront construites à Toronto. La période d'examen du CCTA a été alignée sur les délais d'examen technique du personnel de la TTC, ce qui a permis de soumettre les commentaires au nom du CCTA.
 - b. Les commentaires reçus jusqu'à présent ont été positifs, car le CCTA reconnaît l'importance de fournir des commentaires dès les premières étapes de la planification et du développement du projet.

2. Comité consultatif sur la conception de Metrolinx (CCCM).
 - a. Le Comité consultatif sur la conception de Metrolinx (CCCM) est une série d'examens professionnels pour les projets de Metrolinx, qui aboutissent à des recommandations sur l'architecture, la conception urbaine et l'architecture paysagère pour certains projets d'investissement de Metrolinx. La participation au CCCM comprend des experts en matière de conception, dont deux membres du Comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx (CCA). Intégrer l'expérience vécue des personnes handicapées dès les premières étapes du processus de conception pour agir en tant que conseiller crée une perspective alternative et plus large pour comprendre la conception universelle. Il favorise également la pensée latérale et encourage les concepteurs à s'efforcer d'atteindre un niveau supérieur d'intégration de la conception universelle dans leur travail. Le 25 juillet 2023, la réunion s'est concentrée sur la conception préliminaire du prolongement du métro de Scarborough.

B. CONSTRUIRE

GO Transit et UP Express

1. Metrolinx continue de travailler à l'accessibilité de tous les modes et services, y compris les autobus GO, les trains GO et l'UP Express. Pour refléter l'engagement de Metrolinx envers l'accessibilité et les principes et intentions de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, les travaux se poursuivent pour remédier aux conditions existantes dans l'ensemble du réseau GO et garantir que les futurs services seront accessibles dès le premier jour d'ouverture. À GO, tous les autobus et les trains sont accessibles, et nous continuons à travailler pour nous assurer que toutes les gares GO existantes offrent un embarquement et un débarquement sans marches pour les services de trains GO.

De plus, pour que Metrolinx réponde aux attentes du public en matière d'accessibilité, il est nécessaire de dépasser les exigences de la LAPHO. Bien que la LAPHO inclue des normes pour les fournisseurs de services de transport, elle ne définit pas explicitement les exigences en matière d'accessibilité de l'intérieur des gares de transit, et les normes ne sont pas rétroactives. Les travaux se poursuivent pour offrir un accès équitable à tous les clients grâce au programme de conception universelle de Metrolinx. Les travaux sont en cours pour rendre le service de train GO accessible aux trois autres gares GO en créant un itinéraire sans marches, tel qu'identifié ci-dessous.

- a. Sur la ligne de Lakeshore East, des améliorations de la gare GO d'Eglinton sont en cours et la gare sera accessible d'ici l'automne 2024. Les améliorations comprennent deux nouveaux tunnels pour piétons avec des ascenseurs ou des rampes menant aux quais, ainsi que la modernisation des quais, y compris l'ajout d'un mini-quai et d'un bord tactile.
- b. Sur la ligne de Lakeshore West, le projet de la gare GO de Long Branch est en cours de construction. La disponibilité prévue d'un trajet accessible pour le public est prévue d'ici la fin de 2026. Les améliorations comprennent deux nouveaux tunnels piétonniers avec des ascenseurs menant aux quais insulaires, avec des entrées accessibles du côté sud du couloir. Les améliorations du quai comprennent l'ajout d'un mini-quai pour faciliter l'embarquement sans marche entre le quai et le train, ainsi qu'une bordure tactile.
- c. Sur la ligne de Lakeshore West, le projet de la gare GO de Mimico est en phase de conception préliminaire. La gare de Mimico est située dans une partie complexe du corridor de Lakeshore West; la conception et la diligence raisonnable pour le projet d'accessibilité de Mimico doivent être coordonnées et intégrées aux changements plus vastes du corridor qui sont encore en développement. À mesure que la conception des travaux d'accessibilité et des modifications des couloirs/voies avance jusqu'à l'automne 2025, l'équipe du projet sera en mesure d'établir un calendrier des travaux de construction pour la gare de Mimico, qui sera partagé. Des améliorations sont prévues pour inclure un nouveau tunnel piétonnier avec des ascenseurs menant aux quais insulaires et des entrées accessibles des deux côtés du couloir. Les améliorations du quai comprennent l'ajout d'un mini-quai pour un embarquement sans marche et d'un bord tactile.

PRESTO

1. Le lancement de PRESTO sans contact et de PRESTO dans Google Wallet comprend également des services de transport spécialisé dans la région du Grand Toronto et de Hamilton. Le Service spécialisé d'OC Transpo (Ottawa Para Transpo) a également terminé le déploiement de l'équipement de paiement des tarifs PRESTO pour accepter les cartes physiques PRESTO et les cartes de crédit/débit via PRESTO sans contact.
2. En 2023, Metrolinx a commencé le déploiement du dispositif de distributeurs automatiques de billets SIGMA, qui dispose de plusieurs fonctionnalités d'accessibilité, par exemple : hauteur des commandes pour un accès facile en position debout ou assise, étiquettes et commandes contrastées en couleur, lumières LED, étiquettes en braille et symboles tactiles, et mode audio contrôlé depuis le clavier. Cent unités avaient été installées d'ici décembre 2023 dans des gares telles que Union, Old Elm, Pickering, Ajax, Oshawa, Exhibition, Long Branch, Clarkson, Mimico et Weston.

C. Exploitation et livraison

GO Transit et UP Express

1. GO Transit et UP Express sont devenus membres du programme Hidden Disabilities Sunflower. GO Transit et UP Express soutiennent nos clients souffrant d'incapacités cachées en leur fournissant un mécanisme qui leur permet d'identifier leurs besoins sans révéler une condition particulière. Les clients qui choisissent de participer au programme Sunflower peuvent porter un cordon avec un tournesol ou une épinglette ou présenter une carte avec un tournesol. Les épinglettes peuvent être récupérées à la gare Union ou en envoyant un courriel à accessibility@metrolinx.com et en demandant une épinglette. Les clients peuvent utiliser des tournesols fournis par d'autres organisations, comme le cordon de tournesol de l'aéroport Pearson. Depuis le lancement du projet en octobre 2023, Metrolinx a fourni plus de 350 personnes avec des épinglettes de tournesol.
2. De plus, en 2023, GO, UP Express et PRESTO se sont associés à Magnus pour offrir des guides numériques étape par étape à l'aide d'indices visuels et des instructions audio et textuelles dans l'application de la carte Magnus. Ils sont conçus pour aider tout le monde, y compris les personnes atteintes d'autisme ou de neurodiversité, à s'orienter dans les activités quotidiennes, en renforçant la confiance et l'indépendance.

PRESTO

1. PRESTO sans contact a été entièrement lancé dans les agences de transport en commun de la région du Grand Toronto et de Hamilton (RGTH). Tous les éléments du système sont conçus pour être accessibles aux clients handicapés, y compris les dispositifs de paiement des tarifs, la fonctionnalité du site Web PRESTO et la fonctionnalité de l'application PRESTO.
2. Autres améliorations liées à l'accessibilité de PRESTO :
 - a. Amélioration du support des paramètres d'accessibilité du système pour les utilisateurs de l'application PRESTO ayant une vision réduite ou des déficiences visuelles, afin d'améliorer la lisibilité.
 - b. Prise en charge du paramètre d'accessibilité du texte en gras pour améliorer la lisibilité et la lisibilité du contenu pour les utilisateurs de l'application PRESTO ayant une vision réduite ou des déficiences visuelles.
 - c. Activer le balayage à trois doigts (sur l'écran de réglage par défaut du trajet GO) pour changer de cartes lorsque le lecteur d'écran mobile est actif afin de fournir aux utilisateurs de l'application PRESTO, utilisant des lecteurs d'écran, une navigation améliorée lors de la gestion des cartes dans l'application.

- d. La connexion biométrique est mise en place pour améliorer l'expérience de connexion en offrant une connexion plus rapide et plus facile, tout en ajoutant une couche supplémentaire de sécurité.
 - e. La nouvelle page d'accueil de l'application PRESTO réduit le nombre d'étapes nécessaires pour gérer plusieurs cartes (c'est-à-dire passer/faire glisser entre les écrans pour voir d'autres cartes).
3. Nouvelles pages du site Web de PRESTO :
- a. La page « Rester Branché » fournit des informations sur les dernières mises à jour de PRESTO, les avantages PRESTO, les nouvelles options de paiement et autres actualités PRESTO.
 - b. Page des types de tarifs pour des informations sur la configuration des types de tarifs.
 - c. Divers correctifs pour le texte alternatif, les alertes et les aria-labels ont été mis en œuvre pour se conformer aux Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) 2,0 niveau AA, la norme internationale référencée dans les Normes d'accessibilité pour l'information et les communications de la LAPHO.

Metrolinx

1. En 2023, Metrolinx a accueilli de nouveaux membres au sein du Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) et a mis à jour les Termes de référence pour clarifier les rôles et introduire de nouveaux termes.
2. Metrolinx et la Commission de transport de Toronto (TTC) ont mis en place un nouveau cadre de référence pour aider à faire évoluer la façon dont Metrolinx consulte le Comité consultatif sur le transport accessible (CCTA) de la TTC.

Consultation et rétroaction sur l'accessibilité

Metrolinx reçoit des commentaires de personnes handicapées sur l'accessibilité des services GO Transit, UP Express et PRESTO par le biais de plusieurs canaux :

- Le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA), qui se réunit jusqu'à six fois par an.
- La réunion publique annuelle sur l'accessibilité, qui a eu lieu en septembre 2023.
- [Formulaire « Communiquez avec nous » courriel ou téléphone de Metrolinx.](#)
- [Formulaire « Communiquez avec nous », courriel ou téléphone de GO Transit.](#)
- [Formulaire « Communiquez avec nous » courriel ou téléphone de PRESTO](#)
- [Formulaire « Communiquez avec nous » courriel ou téléphone de l'UP Express](#)
- Par courriel à accessibility@metrolinx.com.

Mise à jour sur l'état d'avancement de la conformité à la LAPHO

Metrolinx a déposé sa conformité pour le cycle de rapport de 2023. Le prochain rapport de conformité à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) est prévu pour le 31 décembre 2025.

Renseignez-vous davantage sur les exigences en matière de déclaration en vertu de la LAPHO sur les sites Web de la province de l'Ontario :

- [Produire votre rapport de conformité sur l'accessibilité.](#)
- [Accessibilité en Ontario.](#)