



Expérience de consultation publique virtuelle de 2025 sur l'accessibilité

11 juin 2025

De 18 h 30 à 20 h

- | | |
|--|-------------------|
| 1. Accueil et présentations | 5 minutes |
| 2. Mises à jour de la LAPHO <ul style="list-style-type: none">Plan d'accessibilité pluriannuel 2025-2029Rapport de situation 2024Mise à jour du Comité consultatif sur l'accessibilité | 10 minutes |
| 3. Informer le personnel et les clients <ul style="list-style-type: none">Programme de qualité des garesPlan opérationnel d'accessibilitéAperçu du coach d'accessibilité du train GO | 10 minutes |
| 4. Informer la conception <ul style="list-style-type: none">Mises à jour de l'équipe en bon étatExigences de communication accessiblesGroupe de recherche utilisateurAméliorations de l'accessibilité de l'arrêt d'autobus de GO | 15 minutes |
| 5. Coordonner les efforts <ul style="list-style-type: none">Mises à jour PRESTO | 5 minutes |
| 6. Période de questions et réponses | 45 minutes |



Reconnaissance des terres

Metrolinx reconnaît que nous connectons des communautés en construisant et en exploitant le transport en commun sur les terres traditionnelles des peuples Anishinaabe, Haudenosaunee et Huron-Wendat, pour qui ces terres continuent d'avoir une grande importance.

Les traités entre les Premières Nations et les gouvernements couvrent ces terres, et les promesses contenues dans ces traités demeurent pertinentes à ce jour.

Metrolinx et ses employés s'engagent à comprendre l'histoire de ces terres et les répercussions continues de la colonisation et prennent la responsabilité des actions visant à faire progresser la réconciliation.

Metrolinx continuera de rechercher les connaissances, l'expertise et l'expérience des partenaires autochtones et s'engage à mener ses activités d'une manière qui repose sur une base de confiance, de respect et de collaboration.

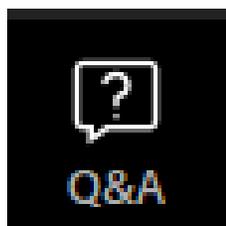
Commandes Zoom: Barre D'Outils Principale

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.**

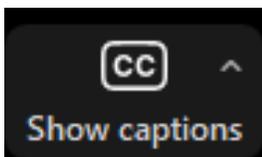


Cliquez ou appuyez sur le bouton **Lever la main** pour poser une question ou fournir un commentaire. Le bouton sera surligné en jaune pendant que votre main est levée et que vous êtes dans la file d'attente.

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 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.

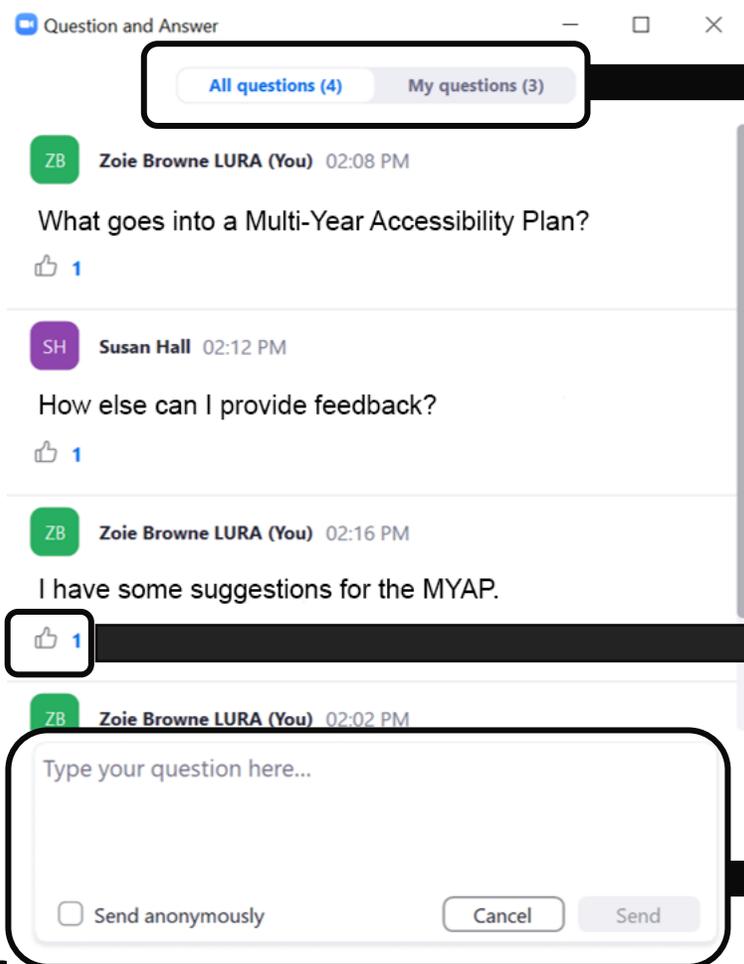
***6**
**Activer ou
désactiver le
micro**

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.



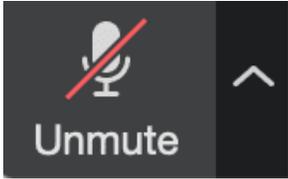
L'onglet **Toutes les questions** affichera les questions soumises par vous et d'autres participants.

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? Présentateurs

Facilitation	Présentateurs	
Zoie Browne LURA	Jenny Hiseler Metrolinx - Conception universelle Plan d'accessibilité pluriannuel, Rapport d'état 2024, Comité consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx	Ashley Cabral Metrolinx - Opérations et sécurité (Réseau GO et UP) Programme de qualité des gares
LSQ et TTRC	Nadine Navarro Metrolinx - vice-président Commanditaire chef de gares Discours d'ouverture	Evan Notley Metrolinx - Expérience client et habilitation Plan opérationnel d'accessibilité
	Marcela Correa Villada PRESTO - Accessibilité, paiements PRESTO	Krutarth Patel Metrolinx - Gestionnaire des gares État de bon fonctionnement
	Pooja Ramaswamy Metrolinx - Conception universelle Exigences de communication accessibles	Hanan Abubeker Metrolinx - Conception de produit numérique et expérience utilisateur Groupe de recherche utilisateur
		Cary DeVries Metrolinx - Installations d'autobus et infrastructure Améliorations de l'accessibilité de l'arrêt d'autobus de GO

Qui allez-vous entendre? Panélistes

Panélistes des questions et réponses

Johanna Contreras

Metrolinx - Conception universelle

Will Zver

Metrolinx - Conception universelle

Jan Richards

PRESTO - Stratégie d'expérience des consommateurs, paiements

Ronnie Sly

Metrolinx - Communications planifiées

Shyam Sunderrajan

Metrolinx - Centre de services aux clients

Winnie Falkenstein

Metrolinx - Inclusion et mobilisation

Justin Singh

Metrolinx - Expérience client et habilitation

Amy Kelly

Metrolinx - Conception universelle

Accueil et introduction

Nadine Navarro

Vice-président
Commanditaire chef de
gares

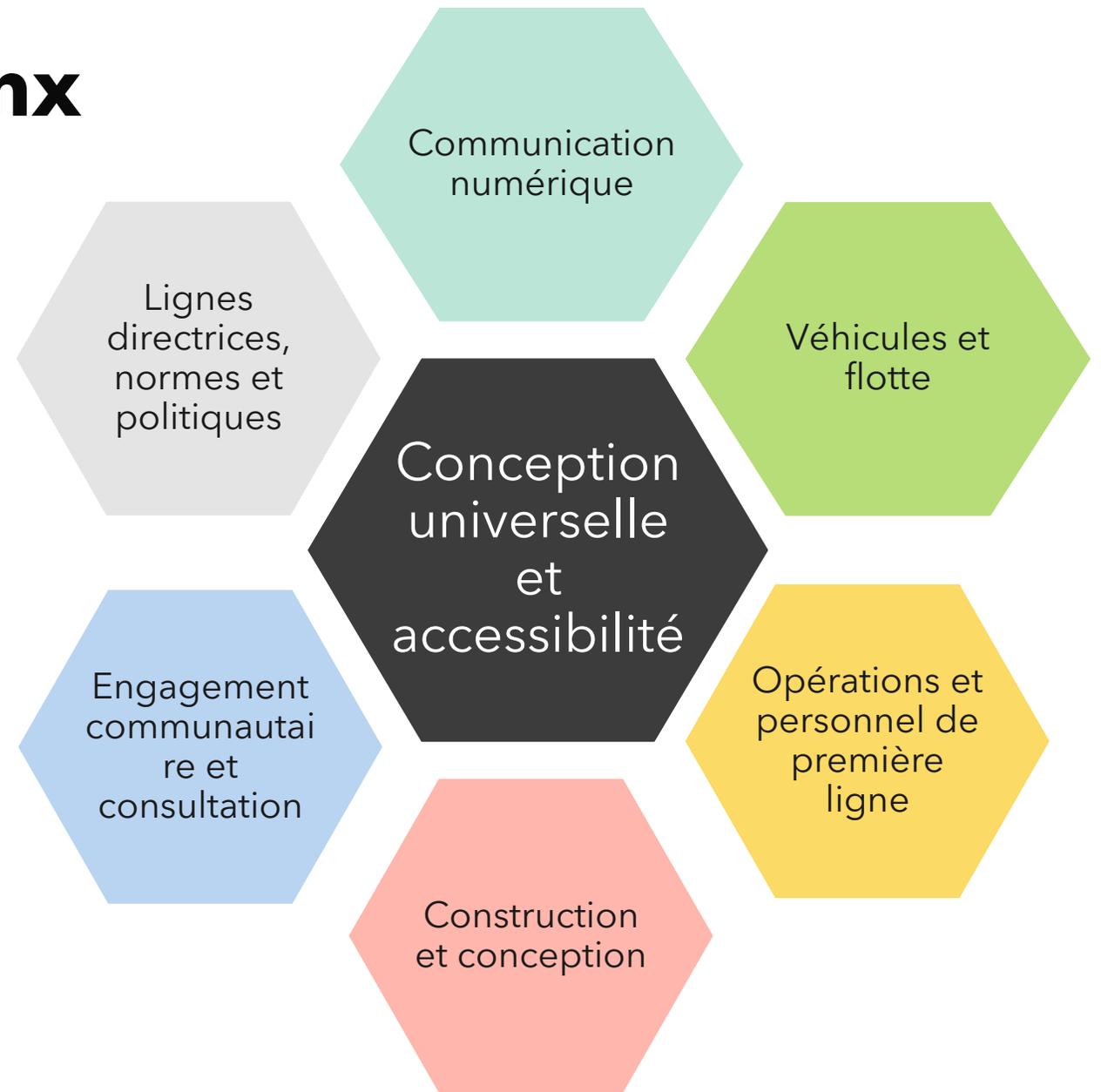


Accessibilité à Metrolinx

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.



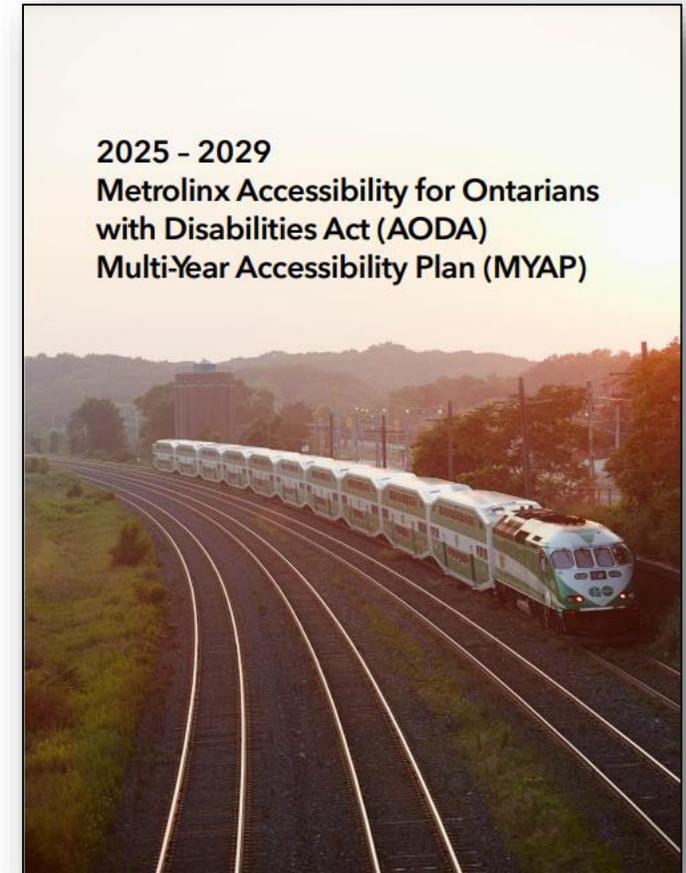
Mises à jour de la LAPHO

Plan pluriannuel d'accessibilité AODA 2025-2029

Le Plan pluriannuel d'accessibilité prévu dans la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) représente une feuille de route publique visant à répondre aux obligations de la LAPHO, ainsi qu'à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité au sein de l'organisation.

Metrolinx a lancé un nouveau MYAP, en vigueur du 1er janvier 2025 au 31 décembre 2029.

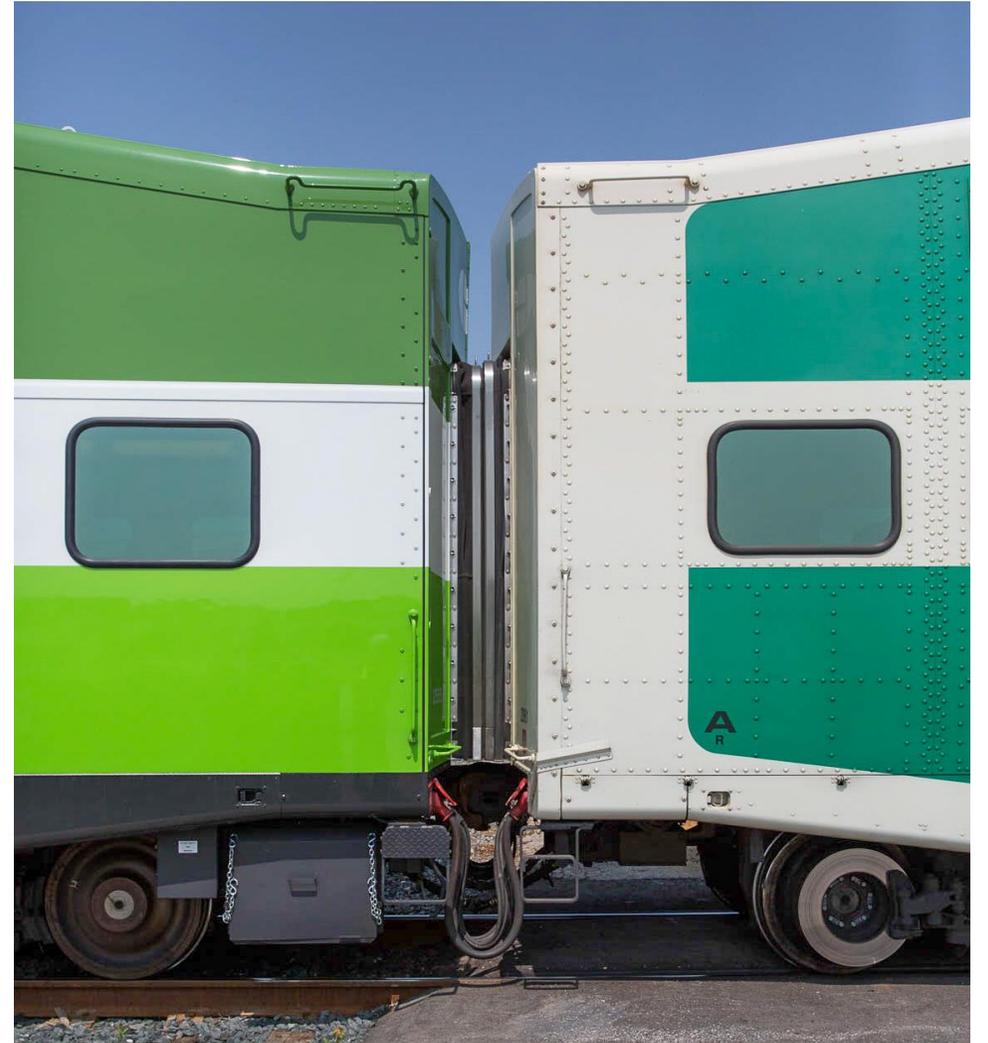
<https://www.metrolinx.com/fr/a-propos-de-nous/accessibilite/plan-daccessibilite-pluriannuel>



Rapport d'état sur l'accessibilité annuel de 2024

Le Rapport de statut annuel fournissant des mises à jour sur les domaines sur lesquels Metrolinx travaille ou a terminé des travaux en vue de la prévention et de l'élimination des obstacles à l'accessibilité au sein de l'organisation.

Le rapport d'état 2024 capture les activités liées à l'environnement bâti, PRESTO, au service à la clientèle, aux communications et autres. Le rapport de situation peut être consulté ici : <https://www.metrolinx.com/fr/a-propos/accessibilite>



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.

Le comité comprend de 12 à 15 personnes qui :

- résident dans des collectivités 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 organismes 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.

Le rapport d'état 2024 comprend un résumé des activités du CCA 2024/25.

Informez le personnel et les clients

Programme de qualité des gares

Le programme Qualité des Stations a été lancé en 2024 pour améliorer l'expérience globale des clients dans nos gares. Nous nous engageons à créer une expérience inclusive et équitable pour tous les clients, y compris ceux ayant des handicaps.

L'accessibilité est l'une des 8 catégories de services du programme, avec un accent sur l'assurance que les gares existantes sont conviviales, sécuritaires et à accès facile.

L'approche de la qualité des gares garantit une responsabilité à long terme et soutient l'objectif de créer une expérience de transport équitable pour tous les clients.

Éléments de programme :

- Élaboration de normes.
- Vérification et suivi de la performance.
- Gouvernance pour les escalades.
- Engagement des employés
- Planification de l'amélioration continue.

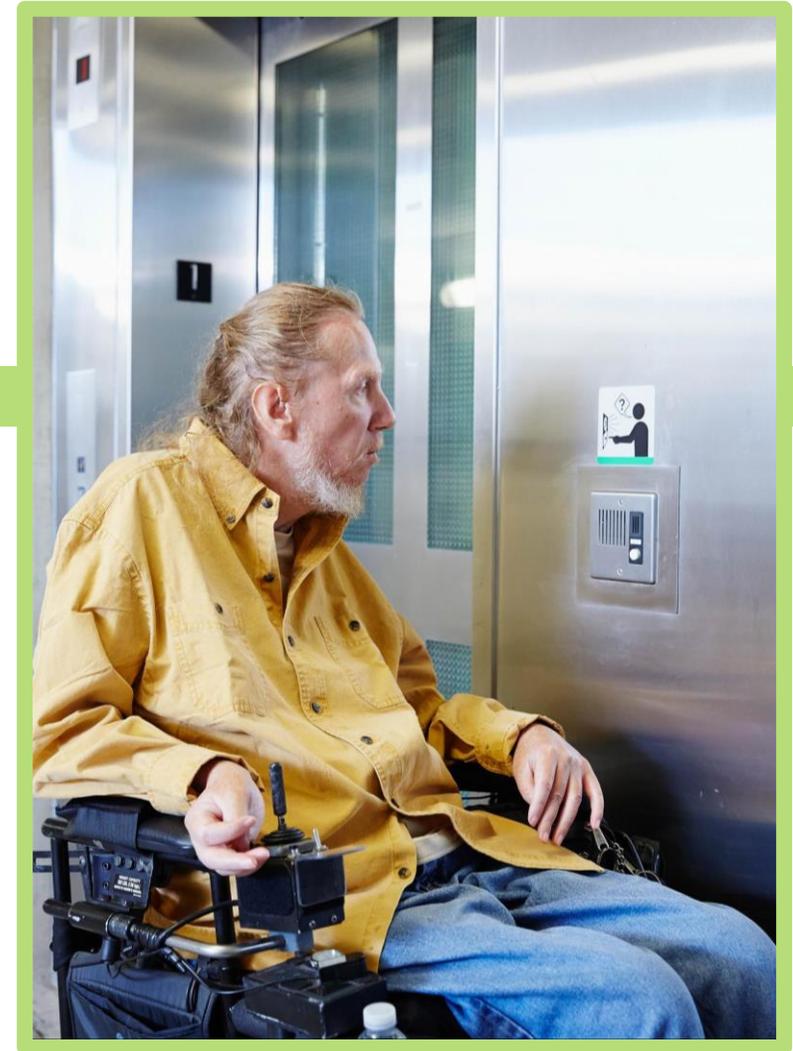
Le résultat : des améliorations systémiques qui intégreront l'accessibilité dans tous les aspects de la gestion et des opérations de la gare.

Plan opérationnel d'accessibilité

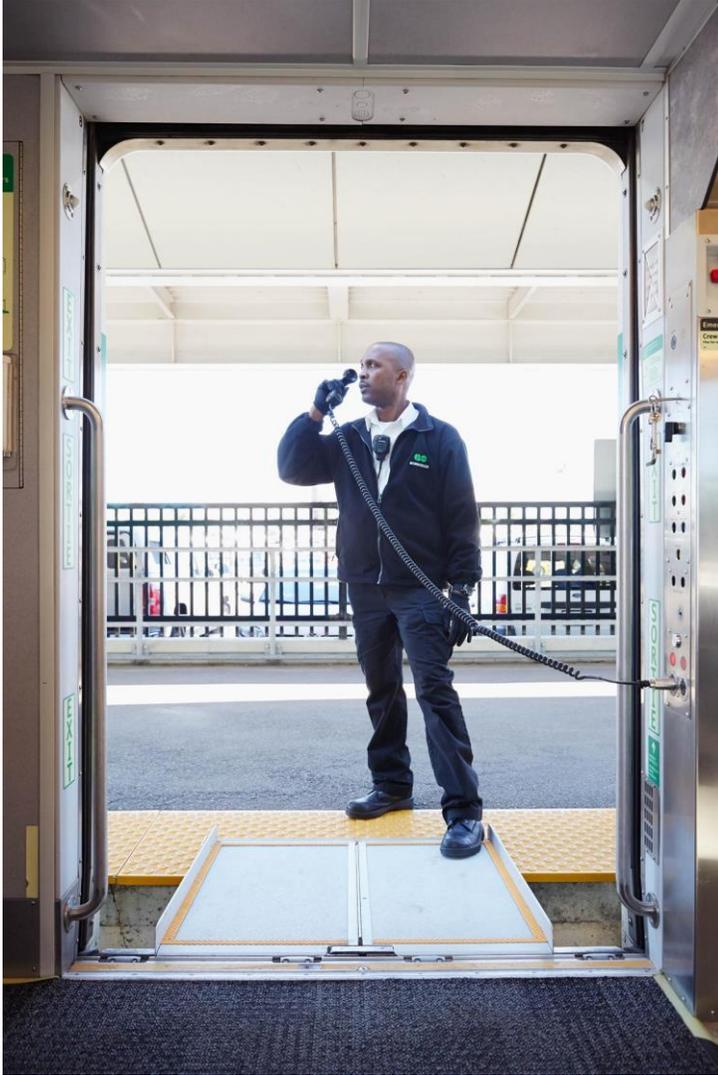
Le Plan d'exploitation sur l'accessibilité 2025 (PEA) centralisera l'information dans une procédure opérationnelle standard décrivant comment GO Transit et UP Express collaborent pour offrir aux clients ayant des handicaps une expérience client accessible, agréable, fiable et sécuritaire.

Les aspects clés comprennent :

- Normes claires de services à la clientèle pour l'accessibilité.
- Des rôles, des responsabilités et des processus définis pour garantir l'accessibilité pendant les perturbations.
- Des stratégies de communication proactives, garantissant que les clients sont informés des perturbations en temps réel et que des solutions alternatives sont proposées.
- Une structure de gouvernance pour le suivi continu et l'amélioration des processus.



Le coach d'accessibilité du train GO



Le Coach d'accessibilité est le coach accessible au centre du train, et comprend :

- Mini quai (gare) et plate-forme de pont (train).
- Groupe CSA (ambassadeur du service à la clientèle).
- Toilette accessible.
- Affichage numérique :
- 8 espaces pour les dispositifs de mobilité + près de la porte.
- Sécurisation, ceintures de sécurité et assistance d'urgence à portée de main.

Tous les wagons du train GO ont :

- Siège prioritaire.
- Annonces audibles.

<https://www.gotransit.com/fr/voyager-sur-go/accessibilite/vehicules-gares-et-stations-accessibles>

Informers la conception

État de bon fonctionnement (EBF)

L'équipe des installations de la gare en bon état de réparation travaille à promouvoir l'accessibilité grâce à la planification et à l'achèvement de projets de réhabilitation de l'accessibilité, et s'est concentrée sur l'accessibilité des quais (passerelles, mini rampe de quai et bord tactile, accès à l'ascenseur du quai), ainsi que sur l'accès accessible aux installations et commodités de la gare.

Environ 12 emplacements à travers le réseau ont été modernisés ou sont prévus au cours de l'année à venir pour améliorer l'accessibilité.

Gare	Salle de bain	Quai - Tactile ou Mini quai	Remise en état de l'ascenseur	Exercice achevé
Oshawa		x		(23/24)
Dixie	x	x		(23/24)
Hamilton		x		(23/24)
Meadowvale	x	x		(23/24)
Barrie South		x		(23/24)
Kipling		x		(24/25)
Bradford		x		(24/25)
Bronte			x	(24/25)
Kennedy			x	(24/25)
Rouge Hill			x	(24/25)
Danforth			x	2025-2026
Milton		x		(26/27)

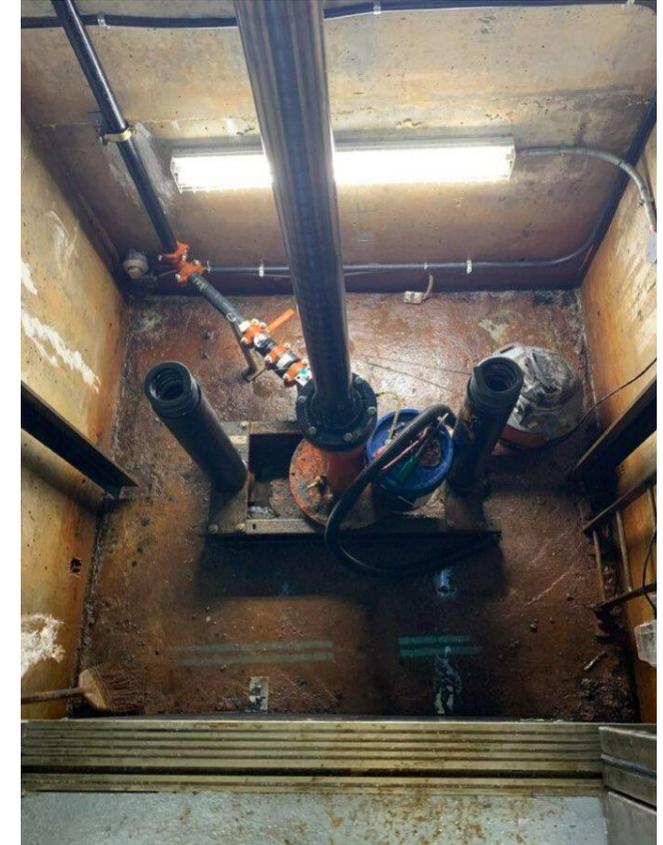
État de bon fonctionnement (EBF)



GARE GO DE DIXIE
Rénovation des toilettes



GARE GO DE MEADOWVALE
Bord tactile



GARE GO DE STREETSVILLE
Réhabilitation des ascenseurs

Exigences de communication accessibles

L'équipe de conception universelle a lancé un document sur les exigences de communication accessibles pour que les équipes et les fournisseurs de Metrolinx l'utilisent comme référence lors de la fourniture d'informations aux clients.

Les exigences ont été communiquées par :

1. Retour d'information recueilli lors de séances de co-conception avec des personnes ayant une perte de vision.
2. Pratiques actuelles améliorées fournies par des experts en la matière internes et externes.

Ceci est un document vivant qui continuera d'être enrichi.

Les exigences comprennent des critères pour :

- Texte :
- Langage clair,
- Terminologie et langage sur le handicap,
- Descriptions d'images,
- Contraste de couleurs
- Imagerie inclusive,
- Traduction en français, ASL et LSQ.

Groupe de recherche utilisateur

L'équipe de recherche sur l'expérience utilisateur comprend la pratique de concevoir des produits et des services qui sont utilisables, efficaces et agréables pour tous.

Comment la recherche utilisateur est menée :

Méthodes : Entretiens avec les utilisateurs, tests d'utilisabilité, sondages et études de terrain observationnelles

Point de mire : Comprendre les besoins, les défis et les comportements des clients en fonction des différentes exigences en matière d'accessibilité

Le groupe de recherche utilisateur est un ensemble de clients de GO qui se portent volontaires pour fournir des commentaires en participant à des études de conception.

Cela nous permet de rassembler des perspectives diverses et de garantir que nos services répondent à un large éventail de besoins.

Les participants peuvent se joindre en remplissant un bref sondage de sélection afin de garantir que nous adaptons les opportunités de recherche à votre expertise et à vos intérêts.

Améliorations de l'accessibilité de l'arrêt d'autobus de GO

209 arrêts de bus ont été rénovés pour offrir une surface ferme aux clients ayant des handicaps.

Des dalles en béton ont été installées avec des dimensions appropriées pour les personnes utilisant des dispositifs de mobilité à roues.

Là où cela est nécessaire et approprié, une liaison avec le trottoir le plus proche a également été fournie.

Des modernisations continues sont prévues à 45 arrêts supplémentaires pour 2025/26.

Avant



Maintenant



Efforts de coordination

PRESTO

PRESTO dans le Portefeuille Apple

Vous pouvez désormais présenter votre iPhone ou votre montre Apple pour payer votre déplacement.

Vidéos explicatives sur PRESTO

La page YouTube de PRESTO est constamment mise à jour avec de nouvelles vidéos courtes pour vous aider à tirer le meilleur parti de PRESTO.



Période des questions et commentaires

