

# Plan d'accessibilité pluriannuel de Metrolinx 2018-2019



## **Remerciements**

Nous aimerions souligner les efforts que les membres actuels et anciens du comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) de Metrolinx ont déployés à l'appui de nos travaux de planification en matière d'accessibilité.

## 1. Introduction

Le plan pluriannuel d'accessibilité de Metrolinx 2018 constitue une mise à jour des précédents rapports annuels d'accessibilité et du plan pluriannuel d'accessibilité 2012. Metrolinx, une société d'État de l'Ontario sous la responsabilité du ministère des Transports, exploite GO Transit, PRESTO et Union Pearson (UP) Express.

Le présent plan répond aux obligations légales de Metrolinx en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) de publier un plan pluriannuel d'accessibilité. Les plans pluriannuels d'accessibilité de Metrolinx et d'autres documents relatifs à la planification de l'accessibilité sont accessibles sur le site Web de Metrolinx, sous le lien suivant : <http://www.metrolinx.com/fr/aboutus/accessibility/default.aspx>

Metrolinx et ses divisions opérationnelles sont déterminées à mettre en œuvre des plans visant à assurer sa conformité à la LAPHO. Nous continuons d'apporter des améliorations dans le but d'éliminer les obstacles à la prestation de services de transport plus pratiques et plus faciles à utiliser pour tous les clients, y compris pour les clients handicapés. Metrolinx se conformera aux futures exigences réglementaires dès leur entrée en vigueur. De façon plus générale, Metrolinx s'efforcera d'améliorer l'expérience client pour tous, plutôt que de se concentrer uniquement sur les mesures à prendre pour se conformer à la LAPHO.

Metrolinx souscrit à l'énoncé d'engagement en matière d'accessibilité qui suit :

Metrolinx s'engage à assurer l'accessibilité de ses services et de ses sites d'exploitation pour tous les clients et employés, conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), et à collaborer avec ses partenaires de la RGTH (Région du Grand Toronto et de Hamilton) pour planifier, développer et exploiter un réseau intégré de transport accessible. Elle travaillera avec diligence pour éliminer les obstacles actuels qui entravent l'accès à ses services, évitera d'en créer de nouveaux et fera preuve de leadership en menant de vastes consultations et en adoptant des pratiques exemplaires qui amélioreront l'accessibilité de ses services.

Voici quelques exemples des principales réalisations accomplies depuis la publication du plan pluriannuel 2012 :

- Le lancement de nouveaux services de transport en commun accessibles comme UP Express à Toronto et le service



d'autobus rapides à Mississauga et dans la région de York.

- L'installation de panneaux de signalisation numériques indiquant le prochain arrêt dans les voitures de train accessibles de GO Transit.
- La mise en service de nouveaux autobus à étage au plancher surbaissé munis d'une rampe d'accès moins pentue et plus résistante facilitant l'embarquement et d'aires d'arrimage plus spacieuses pour les aides à la mobilité sur roues.
- Le lancement de PRESTO dans la TTC.
- Le lancement de Triplinx, un système d'information régional pour les voyageurs du transport en commun, qui comprend une application et des sites Web adaptés aux téléphones intelligents et aux ordinateurs de bureau.
- L'amélioration des sites Web de Metrolinx en vue de répondre aux exigences en matière d'accessibilité au Web.

Voici quelques exemples de nos principaux domaines d'intérêt pour les cinq prochaines années :

- L'aménagement de certaines gares GO encore non accessibles et l'amélioration de l'accessibilité (nouveaux carreaux d'avertissement tactiles, modernisation des ascenseurs) dans de nombreuses gares accessibles.
- La mise en service de nouvelles gares GO à Richmond Hill/Aurora (Bloomington), à Hamilton (Confederation) et à Toronto (Mount Dennis) et de la nouvelle station d'autobus de la gare Union.
- Le lancement des nouveaux services de TLR d'Eglinton Crosstown et de Finch West et l'achèvement d'une grande partie du projet de TLR de Hurontario.
- Le remplacement des anciens appareils de paiement des tarifs PRESTO de GO Transit et des agences municipales de transport en commun dans la région du 905.
- La poursuite de notre collaboration avec les municipalités en vue d'aménager les arrêts d'autobus municipaux sur rue pour les rendre compatibles avec tous les autobus GO.
- La mise en œuvre et l'adoption rapides de la nouvelle norme de conception universelle de Metrolinx.

## 2. Réalisations en matière d'accessibilité et activités prévues

Metrolinx, GO Transit, PRESTO et UP Express ne cessent d'apporter des améliorations aux services actuels et prévus.

La présente section porte sur les réalisations en matière d'accessibilité et sur les activités prévues dans les catégories Plan et conception, Construction, Exploitation et exécution.

### 2.1. Plan et conception

#### 2.1.1. Metrolinx

2.1.1.1. Metrolinx prépare actuellement une nouvelle norme de conception universelle qui aidera à faire progresser la planification et la conception des services pour tous les clients. D'autres normes et pratiques exemplaires ont été examinées et prises en compte lors de l'élaboration de la préparation de la norme, qui sera rendue publique à l'été 2019. Des projets de modernisation visant à accroître l'accessibilité dans l'ensemble du réseau actuel sont également intégrés aux plans de projets d'immobilisations. Ces projets comprennent la remise à neuf d'ascenseurs et la modernisation des ouvre-porte automatiques.

2.1.1.2. Metrolinx a rendu publique une stratégie d'adaptation au changement climatique au début de 2018, dont l'une des principales mesures consiste à explorer et à tracer une voie permettant d'intégrer la climatorésilience à la planification en matière d'accessibilité. Des recherches ont été menées sur les pratiques de climatorésilience en usage dans d'autres villes et pays. Ces recherches nous aideront à trouver les moyens de rendre nos services plus résilients face au changement climatique et de réduire au minimum les perturbations pouvant

affecter les dispositifs et services d'accessibilité.

2.1.1.3. Metrolinx poursuit sa collaboration avec les fournisseurs de services de transport en commun municipaux spécialisés de la RGTH en vue de faciliter les déplacements interrégionaux des clients ayant une déficience. Récemment, l'accent a été mis sur la réduction des temps d'attente pour les transferts interrégionaux, l'amélioration du service de réservations pour les déplacements interrégionaux et le resserrement de la coordination entre les services de transport en commun spécialisés et conventionnels. Les discussions entre les fournisseurs de services ont récemment donné lieu à une harmonisation accrue de la terminologie liée aux accompagnateurs utilisée par les différentes agences.

2.1.1.4. Metrolinx appuie la création d'un nouveau contenu GO et PRESTO pour le programme d'accès communautaire à la formation aux transports en commun à Hamilton. Ce programme aidera les personnes handicapées à apprendre à voyager de façon autonome dans les transports en commun de la région. Le programme pilote a débuté au printemps 2019.

## 2.1.2. **GO Transit**

2.1.2.1. De nouvelles gares accessibles seront ajoutées au réseau ferroviaire de GO Transit dans le cadre de la Stratégie de développement axé sur le transport en commun et le marché. Un promoteur a proposé la construction d'une nouvelle gare GO à Woodbine/Highway 27 en partenariat avec Metrolinx, dans le corridor GO de Kitchener. Le processus de sollicitation pour la construction d'autres gares est en cours.

2.1.2.2. L'accessibilité est un élément important de la conception de la nouvelle station d'autobus de la gare Union, qui est en cours de construction à l'intersection de Bay Street et de

Lakeshore Boulevard West, au centre-ville de Toronto. La station d'autobus comprendra des caractéristiques d'accessibilité, comme des ascenseurs situés près des entrées principales aux extrémités nord et sud, des toilettes universelles accessibles, des ouvre-portes automatiques, des affiches en braille, des panneaux numériques à hauteur des yeux et des postes interphones dotés d'un système d'écoute à boucle d'induction magnétique. Les travaux de construction seront terminés d'ici le printemps 2020.

2.1.2.3. En 2020, le Guide d'accessibilité GO sera mis à jour pour y inclure UP Express et davantage de contenu PRESTO. Le Guide fournit aux clients des renseignements détaillés sur les soutiens à l'accessibilité offerts dans l'ensemble des services de Metrolinx, dont les dimensions spécifiques des aides à la mobilité que les différents véhicules peuvent accueillir selon les différents modes de transport.

### 2.1.3. **PRESTO**

2.1.3.1. PRESTO planifie le remplacement des anciens appareils de paiement des tarifs PRESTO pour le réseau GO Transit et les agences municipales de transport en commun de la région du 905. L'équipement actuellement en place est doté de certains dispositifs d'accessibilité, notamment des indicateurs indiquant l'endroit où se trouve le lecteur de carte, des voyants lumineux rouges/jaunes/verts augmentant la lisibilité des messages à l'écran et des tonalités sonores indiquant de façon non visuelle si une carte est acceptée ou rejetée. Le nouvel équipement sera doté de dispositifs supplémentaires, notamment d'un module d'extension audio bilingue pour les appareils en station, des inscriptions en braille et un écran plus grand, plus lumineux et aux couleurs plus vives qui facilitera la lecture des messages et des symboles. La date d'achèvement prévue n'est pas encore connue.

2.1.3.2. PRESTO collabore avec les agences de transport en commun pour que le système PRESTO laisse passer sans frais les accompagnateurs lors de leurs déplacements sur les réseaux de transport conventionnels et spécialisés. La date d'achèvement prévue n'est pas encore connue.

#### **2.1.4. Nouveau système de transport en commun rapide**

2.1.4.1. Un partenariat à court terme a été établi avec la collectivité pour atténuer les répercussions de la construction du TLR d'Eglinton Crosstown sur la capacité des clients nécessitant une accessibilité accrue de s'orienter dans le secteur de Bayview et d'Eglinton, une région qui compte une forte concentration de fournisseurs de services pour personnes handicapées.

2.1.4.2. Les projets de TLR de Finch West et de Hurontario vont de l'avant. Le TLR de Finch West devrait entrer en service en 2023 et la date d'entrée en service du TLR de Hurontario n'est pas encore déterminée. Ces projets respecteront les exigences en matière d'accessibilité.

## 2.2. Construction

### 2.2.1. GO Transit

2.2.1.1. Les travaux de construction des nouvelles gares suivantes ont commencé :

- Gare Bloomington (Richmond Hill/Aurora) sur la ligne Richmond Hill : la gare comprendra un édifice, un parc de stationnement couvert, un quai équipé d'un système de fonte des neiges, des abris chauffés, une ceinture de trafic pour autobus, un débarcadère pour les passagers (zone dépose-minute), une voie cyclable et un abri pour vélos donnant directement accès au quai. Son achèvement et sa mise en service sont prévus pour la fin de 2020.
- Gare Confederation (Hamilton) sur la ligne Lakeshore West : la gare, qui sera desservie par autobus dès novembre 2019, disposera d'environ 60 places de stationnement sur le côté nord du site. Parallèlement, nous procédons à la conception et à la construction d'une gare dotée de bornes en libre-service. La nouvelle version de la gare Confederation, qui fera l'objet d'un appel d'offres plus tard cette année, comprend un quai en îlot protégé par une marquise, un quai accessible, un tunnel piétonnier, un accès direct par escalier pour se rendre du quai à Centennial Parkway et environ 150 places de stationnement.
- Gare Mount Dennis (Toronto) sur la ligne Kitchener : ce nouveau carrefour de transport en commun reliera le service bidirectionnel vers la gare Go de Kitchener, le service GO Transit toute la journée vers l'aéroport par UP Express, le futur TLR d'Eglinton Crosstown et les autobus de la TTC. Elle offrira 120 places de stationnement pour vélos, dont 80 places intérieures, ainsi qu'une aire d'embarquement et de débarquement. L'ouverture de la gare est prévue pour la fin de l'année 2021.

### 2.2.1.2.

Les travaux visant à rendre le service ferroviaire GO accessible dans les cinq autres gares GO non accessibles se sont poursuivis. Dans la plupart des cas, les améliorations apportées aux gares s'inscrivent dans le cadre du programme d'investissement en immobilisations de l'expansion du réseau GO. La portée et les échéanciers du programme d'expansion du réseau GO sont sujets à modification en raison de l'évolution constante du projet.

- Gare d'Eglinton sur la ligne Lakeshore East : le projet d'installation de rampes et d'ascenseurs de quai rendra la gare accessible d'ici la fin de l'année 2022.
- Gare de Georgetown sur la ligne Kitchener : un projet provisoire d'amélioration de l'accessibilité permettant à la plupart des trajets en train d'offrir un service accessible à la gare a été achevé à l'été 2015. L'achèvement de la construction d'une gare accessible est prévu pour la fin de l'année 2023.
- Gare Kipling, sur la ligne Milton : l'achèvement de la construction de cette gare accessible est prévu pour la mi-2021, ou plus tôt. La gare rénovée permettra des correspondances accessibles entre le service ferroviaire GO et les services de la TTC et comprendra une nouvelle station d'autobus accessible pour les autobus de GO Transit et de MiWay (organisme de transport en commun de Mississauga). L'accès au quai des trains GO depuis la station d'autobus se fera au moyen d'un pont piétonnier qui enjambera le corridor ferroviaire.
- Gare de Long Branch sur la ligne Lakeshore West : la gare, qui sera entièrement reconstruite, comprendra des ascenseurs, un nouvel édifice, de nouveaux quais, de nouveaux abris ainsi que diverses mesures pour améliorer l'expérience client. La gare devrait devenir accessible vers le milieu de l'année 2023, ou plus tôt.
- Gare de Mimico sur la ligne Lakeshore West : les améliorations prévues permettront

de rendre la gare conforme aux normes d'accessibilité actuelles de Metrolinx d'ici la fin de 2023. Metrolinx cherche également à conclure une entente avec un tiers pour l'aménagement conjoint de la gare, qui comprendrait un nouvel édifice, un parc de stationnement et d'autres commodités pour les clients, dans le cadre du programme de développement axé sur le transport en commun.

- 2.2.1.3. Metrolinx continue d'améliorer les caractéristiques de conception des gares accessibles dans le cadre des rénovations des gares GO, et d'en ajouter. En voici quelques exemples :
- Installation d'un nouveau dispositif d'avertissement tactile jaune (dômes tronqués) sur toute la longueur des quais pour en signaler le bord.
  - Mise en œuvre d'un programme de remplacement des pièces d'ascenseurs en fin de vie utile afin d'améliorer le rendement des ascenseurs actuels. Le programme permettra d'accroître l'efficacité et la fiabilité des ascenseurs.
- 2.2.1.4. 25 des 27 parcs de stationnement incitatifs de GO Transit sont accessibles. Les travaux de réfection et d'agrandissement du parc de stationnement incitatif de la rue Dundas et de l'autoroute 407 à Burlington ont débuté au printemps 2019.
- 2.2.1.5. GO transit collabore avec les municipalités en vue d'aménager les arrêts d'autobus municipaux sur rue de manière à les rendre compatibles avec tous les autobus GO. En 2017 et 2018, 50 arrêts partagés ont été rendus accessibles. En 2019, cinq arrêts additionnels ont été rendus accessibles et de nombreux autres arrêts sont présentement à l'étude. Au total, 488 des 1133 arrêts d'autobus (43 %) sont accessibles.
- 2.2.1.6. Quinze voitures de train accessibles ont été livrées en 2018 et neuf autres véhicules dotés d'un nouveau système d'absorption de l'énergie en cas d'accident sont attendus en 2019.
- 2.2.1.7. Depuis 2012, 240 nouveaux autobus à étage au plancher surbaissé de GO ont été livrés et 136 autobus supplémentaires devraient être livrés d'ici mars 2021. Leur plancher

surbaissé leur permettra de circuler sur les mêmes trajets et aux mêmes endroits que les autobus MCI conventionnels à plancher élevé. Les nouveaux autobus comprendront des caractéristiques qui amélioreront l'accessibilité, par exemple :

- Des rampes plus longues et moins pentues facilitant l'embarquement grâce à leur pente de 1:4 à 1:6 et à leur capacité de 450 kg (une augmentation de 25 % par rapport aux rampes précédentes).
- Des aires d'arrimage élargies pour les aides à la mobilité sur roues.
- Des compartiments à bagages faciles d'accès pour le rangement d'aides à la mobilité sur roues et stationnaires de faibles dimensions.

## 2.2.2. PRESTO

2.2.2.1. Une application mobile PRESTO accessible a été lancée en version bêta à la fin de 2018. Cette application gratuite pour appareils Android et iOS a été optimisée pour tirer parti des fonctions d'accessibilité intégrées aux téléphones intelligents les plus récents, comme les lecteurs d'écran (iOS VoiceOver, Android TalkBack) et le réglage de la taille de la police. Le lancement de la version finale a eu lieu en janvier 2019.

2.2.2.2. PRESTO développe des billets à usage limité destinés notamment aux touristes et aux usagers occasionnels. Ces billets en papier contenant une puce légère peuvent être présentés au lecteur de carte comme les cartes PRESTO. Les billets afficheront un texte très contrasté (noir sur blanc) et les clients pourront utiliser les distributeurs automatiques de titres de transport de la TTC pour connaître le nombre de trajets ou le temps restant. Cette opération sur le distributeur automatique de titres de transport peut s'effectuer en mode audio.

2.2.2.3. D'autres lecteurs secondaires PRESTO (abaissés) sont présentement ajoutés dans les voies d'accès larges des nouveaux postes de péage que l'on installe actuellement pour la TTC. Cette caractéristique aidera les clients qui utilisent des aides à la mobilité sur roues et qui pourraient avoir de la difficulté à atteindre les lecteurs principaux situés plus haut sur les postes de péage.

### 2.2.3. **UP Express**

2.2.3.1. Le comptoir de service de la gare Union a été modifié afin d'augmenter l'espace pour les orteils et les genoux dans le but de mieux servir les gens qui utilisent des aides à la mobilité sur roues.

2.2.3.2. Des bandes de couleurs contrastantes ont été ajoutées le long des rampes à l'intérieur des portes des trains d'UP Express pour en faciliter la visibilité.

### 2.2.4. **Nouveau système de transport en commun rapide**

2.2.4.1. Les travaux de construction des voies rapides du service d'autobus rapides (SAR) VIVA de York Region Transit se poursuivent. Les échéanciers prévus pour l'achèvement des tronçons des voies rapides VIVA sont les suivants :

- SAR de l'autoroute 7 Ouest : Fin 2019/début 2020
- SAR de Yonge Street Fin 2020/début 2021

2.2.4.2. La construction du TLR d'Eglinton Crosstown a progressé et est en bonne voie pour l'ouverture prévue à la fin de l'année 2021. Les travaux de percement du tunnel ont été achevés en août 2016. La construction de plusieurs stations de métro a commencé.

Toutes les stations et tous les arrêts seront accessibles lorsque Eglinton Crosstown sera mis en service.

## 2.3. Exploitation et exécution

### 2.3.1. Metrolinx

- 2.3.1.1. Un système d'information régional aux voyageurs du transport en commun (Triplinx), conçu en collaboration avec les agences de transport en commun de la RGTH, a été lancé en avril 2015 afin de faciliter l'utilisation du transport en commun dans la RGTH. Triplinx, qui constitue une source unique d'information sur le transport en commun, comprend un planificateur de trajet, des horaires et d'autres renseignements sur les services de transport en commun. Triplinx est accessible sur le site Web [Triplinx.ca](http://Triplinx.ca) et sur les plateformes Windows, iPhone et Android. Triplinx s'est donné comme priorité de respecter les normes d'accessibilité Web de la LAPHO et de s'assurer, au moyen de tests en continu, que tant le service Web que l'application mobile sont faciles d'utilisation pour les voyageurs avec handicaps. Ces services comptent notamment des caractéristiques comme des versions texte seulement des pages Web de Triplinx. Triplinx fournit des renseignements sur les déplacements qui sont utiles aux clients ayant une déficience, notamment la possibilité de choisir des itinéraires qui empruntent des trajets et des arrêts accessibles en fauteuil roulant, et des renseignements sur les services de transport en commun spécialisés régionaux.
- Triplinx fait l'objet d'améliorations intéressantes et d'ajout de caractéristiques qui donneront accès à davantage de renseignements sur le service de transport en commun, notamment à des renseignements supplémentaires en temps réel et à des mises à jour du service en 2019.
- 2.3.1.2. L'amélioration de la vérification de l'accessibilité au Web a permis à Metrolinx de comprendre qu'elle doit faire davantage d'efforts pour s'assurer que le contenu de son site Web actuel est conforme aux normes WCAG 2.0 AA. De nouveaux sites Web

d'entreprise sont en cours de construction et de validation pour assurer leur conformité à la LAPHO.

2.3.1.3. En 2018 et 2019, le personnel de Metrolinx a participé à de nombreuses activités de sensibilisation à l'accessibilité, dont l'Abilities Expo, la Connections Resource Fair for People with Disabilities, à Mississauga et la People in Motion/Access Expo à Toronto. Le personnel de Metrolinx a aussi organisé des présentations à des comités consultatifs municipaux et à d'autres groupes.

## 2.3.2. **GO Transit**

2.3.2.1. Tous les trains et autobus de GO Transit sont munis d'un dispositif d'annonce automatique des arrêts en anglais et en français. De nouveaux messages ont été ajoutés dans les trains de GO Transit pour rappeler aux clients d'accorder la priorité aux clients handicapés en ce qui concerne les dispositifs d'accessibilité tels que les ascenseurs.

2.3.2.2. Les voitures de train et les autobus accessibles de GO Transit sont munis d'un dispositif d'affichage électronique (visuel) du prochain arrêt.

2.3.2.3. Des ententes pour l'entretien des arrêts d'autobus (dénéigement et déglçage) ont été établies avec dix municipalités en 2014. Des ententes avec des entrepreneurs pour l'entretien d'autres arrêts sont en vigueur depuis la fin de 2016 et revues chaque année pour y ajouter de nouveaux arrêts.

2.3.2.4. Des interphones intégrant un dispositif audio à boucle d'induction ont été installés aux comptoirs de service de plusieurs gares, dont les gares GO de York West Teamway (gare Union), de Burlington et d'Oshawa, entre autres. Ce dispositif, qui filtre les bruits de fond, permet aux clients qui utilisent des appareils auditifs (équipés d'un commutateur à bobine en T) d'entendre clairement les préposés à la gare au moyen de l'interphone.

- 2.3.2.5. La station d'autobus de l'autoroute 407, cette nouvelle station accessible située à l'intersection de l'autoroute 407 et de Jane Street dans la région de York fait partie de la station de métro Highway 407, située sur le prolongement de la ligne de métro Spadina de la TTC. Cette station d'autobus permet aux voyageurs d'effectuer rapidement des correspondances vers les réseaux de la TTC et du York Region Transit (YRT), la station étant également desservie par les autobus de la YRT.
- 2.3.2.6. Lancé en novembre 2015, le système téléphonique de réponse vocale interactive du Centre d'appels GO comprend des fonctions telles la reconnaissance vocale, un système d'horaires automatisé et davantage d'options en libre-service. Les prochaines améliorations comprendront l'ajout, au début de 2019, d'un système de localisation en temps réel d'autobus (Where's My Bus).
- 2.3.2.7. Nous avons retiré le poteau central à l'une des entrées de chaque voiture de train pour faciliter l'accès des clients qui ont des poussettes ou des articles volumineux et les encourager à utiliser d'autres voitures de train que le véhicule accessible. Les entrées des nouvelles voitures de train ne comportent pas de poteau central.
- 2.3.2.8. De nouveaux programmes de communication sont maintenant diffusés par le biais de divers canaux (site Web et médias sociaux de GO) pour rappeler aux clients les caractéristiques d'accessibilité de l'ensemble du réseau GO et les inviter à donner la priorité aux clients handicapés. Une campagne de sensibilisation à la courtoisie incitant les clients à céder les sièges prioritaires dans les voitures de train aux personnes handicapées a débuté au printemps 2016. Une campagne de renforcement de la courtoisie portant sur des sujets importants relatifs à l'accessibilité de GO Transit sera lancée à une date ultérieure.
- 2.3.2.9. Metrolinx ne ménage aucun effort pour informer sans délai la clientèle de l'indisponibilité d'un dispositif d'accessibilité (tel qu'un ascenseur) en raison d'un dysfonctionnement, de travaux de construction ou de réparation. Les clients pourront

trouver ces renseignements dans la section des mises à jour du service du site Web de GO Transit ou en s'abonnant aux alertes On the Go diffusées par courriel ou message texte.

Si un dispositif d'accessibilité tombe en panne dans un autobus, un train, une gare ou une station d'autobus, le personnel de GO Transit peut prendre des dispositions pour que les clients ayant une déficience puissent se rendre à leur destination. Dans certains cas, ces dispositions peuvent consister à leur remettre un bon de taxi pour leur offrir une solution de transport accessible.

### 2.3.3. PRESTO

- 2.3.3.1. Appareils de paiement des tarifs en libre-service à bord des autobus et des tramways : Les appareils de paiement des tarifs PRESTO que les clients utilisent pour payer leur tarif lorsqu'ils montent à bord d'un véhicule intègrent les caractéristiques d'accessibilité suivantes : indicateurs tactiles de l'emplacement du lecteur de titre de transport, voyants lumineux rouges/jaunes/verts et système audio émettant des tonalités pour indiquer de façon non visuelle si un client a posé son titre de transport au bon endroit et pour indiquer la catégorie tarifaire du titre (p. ex., étudiant, aîné, etc.).
- 2.3.3.2. Appareils de paiement des tarifs en libre-service à l'extérieur des véhicules (dans les gares/stations) : Les appareils de paiement des tarifs et d'interrogation du solde des titres de transport PRESTO que les clients utilisent avant de monter à bord d'un véhicule (p. ex., dans une gare GO) intègrent les caractéristiques d'accessibilité suivantes : indicateurs tactiles de l'emplacement du lecteur de titre de transport, voyants lumineux rouges/jaunes/verts et système audio émettant des tonalités pour indiquer de façon non visuelle si un client a posé son titre de transport au bon endroit et pour indiquer la catégorie tarifaire du titre (p. ex., étudiant, aîné, etc.). De plus, les

appareils de paiement des tarifs d'UP Express et de l'O-Train d'OC Transpo offrent un mode audio.

- 2.3.3.3. Appareils de vente de titres de transport en libre-service : Les bornes de rechargement en libre-service PRESTO, les distributeurs automatiques de titres de transport aller simple de la TTC et les distributeurs de titres de transport de la TTC sont tous dotés d'une variété de caractéristiques d'accessibilité, notamment : Des inscriptions en braille, des inscriptions tactiles à contraste élevé, un mode audio et la possibilité d'effectuer des transactions au moyen d'un clavier plutôt que de l'écran tactile. Les distributeurs automatiques de billets d'UP Express et de GO, qui sont eux aussi dotés d'un mode audio, offrent des services liés aux cartes PRESTO (vente, interrogation du solde et recharge de cartes PRESTO).
- 2.3.3.4. Appareils de paiement des tarifs portatifs : Certains services de transport en commun spécialisés utilisent des lecteurs de titres de transport portatifs PRESTO. Ces appareils sont dotés d'un écran d'affichage en couleur à grande brillance et d'un mode audio permettant aux clients d'entendre leurs transactions et le résultat de l'interrogation de leur carte de façon confidentielle. Remarque : Cet appareil est actionné par le conducteur du véhicule.
- 2.3.3.5. Site Web de PRESTO : PRESTO dispose d'un site Web accessible permettant à la clientèle de vérifier le solde de leur carte, d'ajouter des fonds, de commander de nouvelles cartes et bien plus encore. Les clients qui ont de la difficulté à effectuer des transactions à l'un des kiosques libre-service de PRESTO peuvent se rendre sur le site Web accessible pour effectuer ces transactions. Le site Web de PRESTO est conforme aux directives pour l'accessibilité aux contenus Web 2.0 AA.
- 2.3.3.6. Service à la clientèle de PRESTO : PRESTO offre un certain nombre de modes de communication accessibles pour communiquer avec son centre de service à la clientèle, dont le téléphone, le courriel, le clavardage Web ou le courrier postal.

Bien que les problèmes d'accessibilité puissent être signalés au moyen de n'importe quel de ces modes de communication, ils peuvent aussi être signalés au moyen de l'application de courriel de la section Accessibilité du site Web de PRESTO.

- 2.3.3.7. Ventes de titres de transport PRESTO en personne : Les clients de PRESTO qui sont plus à l'aise de recevoir des services en personne peuvent se rendre aux gares/stations de GO Transit, aux points de service des agences municipales de transport en commun ou à l'un des points de vente du réseau croissant de commerces de détail dans la RGTH et à Ottawa. La plupart de ces points de vente se trouvent dans des pharmacies Shoppers Drug Mart, mais on en trouve également dans certains magasins Loblaws, Superstore et Fortino's. Dans ces points de vente, les clients peuvent acheter et recharger une carte PRESTO ou configurer une carte pour une catégorie tarifaire.
- 2.3.3.8. Cartes PRESTO : Les cartes PRESTO présentent plusieurs caractéristiques d'accessibilité : Inscriptions à contraste élevé (noir sur blanc et blanc sur noir) et aussi grosses que possible et lettre « p » en braille inscrite dans le coin supérieur droit de la carte pour permettre aux clients à la différencier des autres cartes dans leur portefeuille ou sac à main.

#### 2.3.4. **UP Express**

- 2.3.4.1. En juin 2015, UP Express a lancé de nouvelles caractéristiques d'accessibilité telles que des distributeurs de billets accessibles, l'embarquement de niveau à bord des trains, des annonces audio avant l'embarquement, des aires de sièges accessibles à bord des trains et des annonces automatisées du prochain arrêt avec affichage visuel.
- 2.3.4.2. Des applications mobiles pour iOS et Android ont été lancées en novembre 2015 pour faciliter l'achat de billets et fournir des informations sur le service. Le personnel de Metrolinx chargé de l'accessibilité et l'Inclusive Design Research Centre (IDRC) ont contribué au projet en effectuant un certain nombre de mises à jour depuis le lancement afin d'améliorer l'accessibilité des applications.
- 2.3.4.3. Cette fonctionnalité de PRESTO, qui a été intégrée aux appareils distributeurs de billets d'UP Express, constitue une autre caractéristique d'accessibilité pour l'achat de titres de transport en libre-service.
- 2.3.4.4. À la suite de la récente mise en place du nouveau système de sonorisation de Metrolinx, UP Express a décidé d'emboîter le pas et d'installer un système d'annonces automatisées dans toutes ses gares. Ce système diffusera des renseignements sur les trains entrants, les heures de départ des prochains trains et les interruptions de service.

#### 2.3.5. **Nouveau système de transport en commun rapide**

- 2.3.5.1. Le Mississauga Transitway (transport en commun rapide par autobus) est maintenant en service. Le Transitway va de Winston Churchill, à l'ouest, à Renforth, à l'est. Toutes les stations et commodités sont accessibles, notamment au moyen d'ascenseurs qui permettent de monter au niveau du Transitway à partir de la rue, ou d'en descendre.
- 2.3.5.2. Les voies rapides du service d'autobus rapides (SAR) VIVA de la York Region

Transit sur Davis Drive et certaines sections sur l'autoroute 7 sont en service.  
Toutes les stations sont dotées de dispositifs d'accessibilité construits en  
conformité avec les normes de la LAPHO.

### **3. Mise à jour de l'état d'avancement de la conformité à la LAPHO**

Les annexes A et B du présent document décrivent l'état d'avancement de la conformité de Metrolinx aux exigences de la LAPHO en indiquant les exigences récemment atteintes (depuis la publication du plan pluriannuel d'accessibilité de 2012) et à atteindre pour tous les services.

#### 4. Consultation et rétroaction sur l'accessibilité

Le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) de Metrolinx ainsi que divers groupes de travail et groupes chargés d'effectuer des essais spéciaux contribuent aux activités de planification de l'accessibilité de Metrolinx. Metrolinx a sollicité des commentaires sur ses activités de planification de l'accessibilité dans le cadre d'événements publics tels que les réunions publiques portant sur l'accessibilité tenues à la fin de l'automne 2018, l'Abilities Expo et la Connections Resource Fair (Mississauga) et People in Motion (Toronto), entre autres. Les commentaires reçus lors de ces réunions sont pris en compte lors de la préparation des rapports annuels sur l'état d'avancement du plan d'accessibilité et les plans pluriannuels d'accessibilité. De plus, Metrolinx utilise le système de suivi des commentaires des clients de GO Transit (qui assure un suivi systématiquement les commentaires des clients fournis par courriel et par téléphone ainsi que les réponses du personnel) pour obtenir des commentaires sur la planification de l'accessibilité. Ce système de suivi des commentaires des clients est le principal outil utilisé par Metrolinx pour gérer et évaluer les commentaires des clients et prendre des mesures en conséquence.

Les commentaires reçus lors des assemblées publiques sur l'accessibilité de 2018 ainsi que les courriels et les appels téléphoniques reçus dans le cadre des assemblées publiques seront intégrés dans un document de synthèse et affichés sur le site Web de Metrolinx en 2019.

## Annexe A

### Conformité de Metrolinx à la LAPHO et dates d'atteinte depuis la publication du plan pluriannuel 2012

Numéro de clause du règlement intégré	Exigences en matière d'accessibilité	Date d'atteinte de la conformité	Remarques
6	Kiosques libre-service	1 <sup>er</sup> janvier 2014	Les distributeurs de billets de GO Transit et d'UP Express sont dotés de diverses caractéristiques d'accessibilité.
7	Formation	1 <sup>er</sup> janvier 2014	Metrolinx a mis en place une formation obligatoire dans le cadre du programme d'orientation des nouveaux employés, ce qui est conforme à cette exigence réglementaire. Toutes les formations dispensées sont consignées dans des dossiers.
12	Formats et supports de communication accessibles	1 <sup>er</sup> janvier 2015	Metrolinx dispose d'un processus de réception des demandes et affiche sur son site Web de l'information sur la disponibilité des formats et des supports de communication accessibles. En outre, elle s'assure que les fournisseurs et les ressources appropriés sont disponibles, le cas échéant, pour que l'organisme soit bien positionné pour traiter divers types de demandes.

Numéro de clause du règlement intégré	Exigences en matière d'accessibilité	Date d'atteinte de la conformité	Remarques
21	Horaire	1 <sup>er</sup> janvier 2014	Metrolinx s'est conformée aux exigences des normes d'emploi au plus tard dans les délais prévus par la loi.
22	Recrutement, généralités	1 <sup>er</sup> janvier 2014	Toutes les offres d'emploi de Metrolinx comportent une déclaration informant les candidats de la disponibilité de mesures d'adaptation. Les offres affichées à l'interne comporteront des dispositions relatives aux mesures d'adaptation pour informer les candidats que ces mesures sont à leur disposition.
23	Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection	1 <sup>er</sup> janvier 2014	Metrolinx informe les candidats retenus pour un processus de sélection que des mesures d'adaptation en matière d'accessibilité sont disponibles sur demande, et a mis en place des politiques et des processus officiels ainsi qu'une procédure normalisée d'exploitation reflétant les modifications apportées aux politiques.
26	Des formats et des supports de communication accessibles pour les employés	1 <sup>er</sup> janvier 2014	Metrolinx consulte ses employés afin de leur fournir des formats accessibles sur demande.

Numéro de clause du règlement intégré	Exigences en matière d'accessibilité	Date d'atteinte de la conformité	Remarques
38	Tarifs, accompagnateurs	1 <sup>er</sup> janvier 2014	Tous les services de transport en commun de Metrolinx ont mis en place des politiques et une formation du personnel appropriées pour assurer qu'aucun tarif n'est exigé pour l'accompagnateur d'une personne ayant un handicap.
50	Interruptions de service	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Des procédures et une formation du personnel appropriées sont en place pour assurer qu'en cas d'interruption, les services de transport en commun de Metrolinx seront relayés par d'autres services accessibles jusqu'à ce que les services habituels soient rétablis. De plus, l'information sur les solutions de rechange est communiquée d'une manière qui tient compte des handicaps des clients ayant une déficience.
51	Systèmes électroniques d'annonces de préembarquement	1 <sup>er</sup> janvier 2017	Des annonces sonores de préembarquement indiquant la direction, la destination ou le prochain arrêt important d'un train sont diffusées dans tous les véhicules et des panneaux numériques fournissent des renseignements visuels de préembarquement sur l'itinéraire, la direction, la destination ou le prochain arrêt important du train dans tous les véhicules accessibles (y compris les voitures de train accessibles de GO).
52	Systèmes électroniques d'annonces à bord des véhicules	1 <sup>er</sup> janvier 2017	Des annonces sonores à bord des trains indiquant la direction, la destination ou le prochain arrêt important d'un train sont diffusées dans tous les véhicules et des panneaux numériques fournissent des renseignements visuels à bord du train sur l'itinéraire, la direction, la destination ou le prochain arrêt important du train dans tous les véhicules accessibles (y compris les voitures de train de GO)

Numéro de clause du règlement intégré	Exigences en matière d'accessibilité	Date d'atteinte de la conformité	Remarques
53	Exigences relatives aux barres d'appui, etc.	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Tous les véhicules de Metrolinx fabriqués le ou après le 1 <sup>er</sup> janvier 2013 satisfont aux exigences relatives à l'emplacement des barres d'appui, des poignées, des mains courantes et des poteaux.
54	Sols et surfaces moquettées	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Tous les planchers des véhicules de Metrolinx fabriqués le ou après le 1 <sup>er</sup> janvier 2013 sont munis d'un revêtement de sol antidérapant produisant un minimum de reflets, et les brins ou boucles des moquettes sont courts, fermes et solidement fixés.
55	Espaces réservés aux aides à la mobilité	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Tous les véhicules de Metrolinx fabriqués le ou après le 1 <sup>er</sup> janvier 2013 comportent au moins deux places assises réservées aux clients qui utilisent des aides à la mobilité sur roues.
56	Commandes de demande d'arrêt et d'intervention d'urgence	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Tous les véhicules de Metrolinx fabriqués le ou après le 1 <sup>er</sup> janvier 2013 satisfont aux exigences applicables aux commandes de demande d'arrêt (autobus) et d'intervention d'urgence (trains).

Numéro de clause du règlement intégré	Exigences en matière d'accessibilité	Date d'atteinte de la conformité	Remarques
57	Caractéristiques de l'éclairage	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Tous les véhicules de Metrolinx fabriqués le ou après le 1 <sup>er</sup> janvier 2013 sont équipés de dispositif d'éclairage au-dessus ou à côté de chaque porte d'accès pour passagers, qui s'allument uniformément et éclairent la surface du sol lorsque la porte est ouverte.
58	Signalisation	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Tous les véhicules de Metrolinx fabriqués le ou après le 1 <sup>er</sup> janvier 2013 sont munis de panneaux indiquant l'itinéraire, la direction ou la destination, et ces panneaux sont visibles depuis le point d'embarquement.
59	Dispositifs de levage, etc.	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Tous les véhicules de Metrolinx concernés fabriqués le ou après le 1 <sup>er</sup> janvier 2013 satisfont à ces exigences. Les véhicules d'UP Express n'ont pas besoin de dispositifs de levage, de rampes ou de pont de liaison portatifs, car ils permettent un embarquement de niveau sur les quais de la gare. Une extension de quai montée sur les véhicules réduit au minimum l'espace entre la porte d'un train et le quai de la gare.
60	Marches	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Tous les véhicules de Metrolinx concernés fabriqués le ou après le 1 <sup>er</sup> janvier 2013 satisfont à ces exigences. L'exigence relative aux marches ne s'applique pas aux trains d'UP Express, car ces trains ne comportent pas de marches. Aucune marche n'est nécessaire, car l'embarquement se fait de niveau par rapport au quai.

Numéro de clause du règlement intégré	Exigences en matière d'accessibilité	Date d'atteinte de la conformité	Remarques
61	Indicateurs et alarmes	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Tous les véhicules de Metrolinx concernés satisfont à ces exigences. Les trains d'UP Express ne sont pas munis de rampes, de dispositifs de levage ou d'agenouillement, de sorte que les exigences relatives aux dispositifs d'avertissement visuels et sonores qui les accompagnent ne s'appliquent pas.
62	Accessibilité, voitures de train	1 <sup>er</sup> janvier 2013	Tous les trains de Metrolinx satisfont à ces exigences. Chaque voiture de train d'UP Express est accessible, ce qui surpasse les exigences.
80.23-80.29, 80.34-80.37, 80.39, 80.41, 80.43	Voies de circulation extérieures, allées d'accès, nombre minimal de places de stationnement accessibles, signalisation, places de stationnement sur rue, comptoirs de service, aires d'attente	1 <sup>er</sup> janvier 2016	Tous les projets de construction et de rénovation importants dont les contrats ont été conclus après le 31 décembre 2012 sont déjà assujettis à ces exigences. Tous les projets dont la conception a débuté le 1 <sup>er</sup> janvier 2016 ou après cette date seront conformes.

## Annexe B :

### Conformité de Metrolinx à la LAPHO et dates d'atteinte (en cours)

Numéro de clause du règlement intégré	Exigences en matière d'accessibilité	Date d'atteinte de la conformité	GO Transit	UP Express	PRESTO	Metrolinx (y compris les nouveaux projets de train léger sur rail)
14	Sites Web et contenu Web accessibles - contenu actuel	1 <sup>er</sup> janvier 2021	Terminé	Terminé	Terminé	En cours d'exécution