

Consultation publique virtuelle sur l'accessibilité 2020-21 — Résumé des commentaires

Améliorer l'expérience client : Réseau régional de transport adapté

Question : Étiez-vous déjà au courant que vous pouviez réserver des trajets de transport accessibles au-delà des frontières municipales (impliquant une correspondance entre les sociétés de transport en commun)?

Réponses positives : 6
Pas de réponses : 1

Question : Connaissez-vous le modèle de « famille de services », qui vous permet de vous déplacer plus facilement entre les modes de transport en commun adaptés et rapides (tels que GO Transit, le métro, les autobus rapides)?

Réponses positives : 4
Pas de réponses : 3

Si vous avez utilisé le transport accessible pour des déplacements transfrontaliers (vers une autre municipalité), veuillez nous parler de votre expérience.

Je n'ai pas encore essayé mais j'aimerais en savoir plus à ce sujet — est-ce que cela coûte plus cher? Combien de temps faut-il pour aller de Toronto à Oakville? De plus, combien de temps faudra-t-il attendre entre les deux sociétés de transport en commun, surtout pour moi qui ne peux pas prendre l'autobus ou le métro, mais seulement un véhicule accessible?

Quelles suggestions avez-vous à faire pour améliorer votre trajet transfrontalier? Dans votre réponse, veuillez envisager les améliorations qui pourraient être apportées au processus de réservation, aux endroits où vous attendez votre autobus de correspondance ou toute autre suggestion.

Il ne s'agit pas du trajet proprement dit, mais plutôt de faire savoir aux gens que l'option transfrontalière existe. Il serait également utile de savoir comment organiser un trajet de ce type.

J'aimerais en savoir plus sur le processus de réservation — où et comment réserver? J'ai seulement entendu parler de la disponibilité du programme, sans plus de détails.

Une amélioration serait peut-être une meilleure communication des services?

Nous avons reçu des commentaires de nombreux membres de la communauté qui ont tenté d'utiliser ou ont utilisé Mobility Plus dans la région de York, selon lesquels les périodes d'attente pour le débarquement et l'embarquement sont longs et irréguliers. Cette situation est extrêmement problématique pour les personnes à mobilité réduite, car elles se retrouvent vulnérables au sein de la communauté et leur capacité à trouver un emploi est affectée en raison de leur manque d'assiduité.

Améliorer l'expérience client : PRESTO

Qu'est-ce que nous faisons bien actuellement (du point de vue de l'accessibilité) dans le cadre de votre expérience de paiement des tarifs lorsque vous utilisez PRESTO? Dans votre réponse, veuillez tenir compte de ce que nous faisons dans les gares, dans les trains et les autobus, dans nos communications, notre signalisation et notre orientation, ainsi que dans nos offres de service à la clientèle.

Je ne me rends pas dans les gares, ni n'utilise les trains ou les autobus.
- nouveaux appareils PRESTO (ils sont bien meilleurs que les anciens!)
Pas de commentaire, sauf pour vous dire de continuer à tester les nouvelles fonctionnalités avec les utilisateurs.
Avoir les machines les plus récentes avec des tonalités audio plus fortes
Je n'utilise que le site Web. J'apprécierais un traitement plus rapide plutôt que d'avoir à attendre 24 heures pour la confirmation du paiement.
Le système PRESTO semble s'être amélioré, puisque les appareils PRESTO des autobus fonctionnent plus fréquemment qu'au début du système.
Lors de la formation aux transports en commun des étudiants ayant des besoins spécifiques (handicaps physiques ou cognitifs), nous apprécions qu'une deuxième présentation de la carte dans un délai de deux heures soit gratuite. Les vidéos de formation en ligne sont faciles à suivre pour nos étudiants. La carte d'assistance de l'accompagnateur est un merveilleux programme de soutien aux personnes ayant des besoins spécifiques et nous sommes heureux de voir qu'il se poursuit dans toutes les lignes.
Nos clients nous ont dit que, dans l'ensemble, le système PRESTO ne pose pas actuellement trop de problèmes d'accessibilité et qu'il est relativement facile à utiliser.

Quelles suggestions avez-vous à faire pour améliorer votre expérience concernant le paiement des laissez-passer (du point de vue de l'accessibilité) lorsque vous utilisez PRESTO? Dans votre réponse, veuillez tenir compte de ce que vous faites dans les gares, dans les trains et les autobus, dans nos communications, notre signalisation et notre orientation, ainsi que dans nos offres de service à la clientèle.

- crédit et débit, et paiement mobile s'il vous plaît!

- les appareils PRESTO qui ont été mis en place sur les autobus sont trop encombrants et peu attrayants, ils devraient être plus petits

- Il y avait auparavant un signal sonore très satisfaisant lorsque l'on présentait notre carte presto. Pourriez-vous prévoir un joli signal sonore lorsque la carte est présentée? Ce serait beaucoup plus agréable et améliorerait l'accessibilité pour les aveugles (puisque cela confirmerait qu'ils ont présenté leur carte).

Bon nombre de mes clients à mobilité réduite ont du mal à se rendre à une station de distribution pour transférer leur argent. J'ai personnellement appelé et parlé à un représentant PRESTO à ce sujet et je ne comprends pas pourquoi il est si difficile de transférer de l'argent sur la carte et de commencer immédiatement à l'utiliser. J'ai chargé une carte pour un client et il a dû marcher plus d'une heure pour se rendre au distributeur PRESTO le plus proche afin de transférer les fonds en espèces pour qu'il puisse prendre l'autobus. Cela semble complètement absurde. Un grand nombre de personnes handicapées que je soutiens n'ont pas accès à la technologie (c'est-à-dire à un ordinateur et à Internet) pour pouvoir utiliser les fonctions mobiles. Il est inquiétant de constater que les fonctionnalités en ligne et mobiles remplacent en grande partie l'expérience en personne sur laquelle ils comptent.

Veillez à ce que les caractéristiques soient cohérentes dans l'ensemble du système.

Méthode de paiement incohérente = confusion pour l'utilisateur qui ne se souvient pas (lésions cérébrales ou personnes âgées) s'il doit ou non présenter sa carte à la sortie (si l'on achète d'un point A à un point B en gros, il n'est pas nécessaire de présenter la carte à la sortie, mais si l'on charge sa carte, il faut présenter la carte à la sortie). Si vous ne savez pas quelle carte a été chargée avec quoi, cela devient également confus. Il doit y avoir un moyen plus simple de charger la carte (comme à Singapour).

Ce n'est pas vraiment du point de vue de l'accessibilité, mais à une gare comme celle de Long Branch, si une personne termine son trajet et sort par la gare, elle doit s'arrêter et faire demi-tour pour pouvoir présenter sa carte à la fin du trajet. D'autres gares, comme celle de Danforth, vous permettent de présenter votre carte à la fin de votre trajet au fur et à mesure que vous traversez le tunnel. On vous rappelle de présenter votre carte à la fin de votre trajet lorsque vous passez devant les appareils PRESTO. Ce n'est pas le cas à Long Branch.

Nos étudiants bénéficieraient d'une formation spécifique à PRESTO, compte tenu des nouvelles mises à jour technologiques. Ce serait bien si vous pouviez fournir des modules de formation accessibles en ligne auxquels ils peuvent accéder ou une formation en présentiel (en fonction du niveau de besoin).

Bien que le système soit bien accueilli dans l'ensemble, certains clients dont la mobilité des bras ou des mains est limitée nous ont dit qu'il peut être difficile de présenter sa carte PRESTO, en particulier s'ils doivent également se déplacer dans un autobus et trouver une place assise tout en utilisant un appareil de mobilité. En outre, il peut être difficile d'utiliser la carte PRESTO pour les personnes qui ont des tremblements ou un faible tonus musculaire, car leurs bras tremblent souvent. Par conséquent, il leur est difficile de tenir la carte au même endroit et la lecture de la carte prend plus de temps. Cela peut être source d'anxiété pour nos clients, car il y a souvent une longue file de personnes qui attendent d'entrer dans l'autobus ou la gare derrière elles.

Avez-vous des suggestions concernant de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux services d'accessibilité à PRESTO?

- crédit et débit, et paiement mobile s'il vous plaît!
- les appareils PRESTO qui ont été mis en place sur les autobus sont trop encombrants et peu attrayants, ils devraient être plus petits
- Il y avait auparavant un signal sonore très satisfaisant lorsque l'on présentait notre carte PRESTO. Pourriez-vous prévoir un joli signal sonore lorsqu'on présente la carte ? Ce serait beaucoup plus agréable et améliorerait l'accessibilité pour les aveugles (puisque cela confirmerait qu'ils ont présenté leur carte).

Heureux de voir que le chargement des cartes et le paiement sont maintenant disponibles pour iOS.

Suggérer la mise en place d'un appareil Presto dans chaque ascenseur afin que les personnes en fauteuil roulant puissent utiliser l'appareil en attendant l'ascenseur.

Mettre en place un service permettant à quelqu'un d'aider une personne à monter en fauteuil roulant dans le train (comme à l'aéroport) — que l'on peut organiser à l'avance (on peut réserver sur une application).

Veuillez installer un appareil PRESTO à brancher et à débrancher dans le tunnel juste avant l'escalier menant à la gare de Long Branch, afin de rappeler aux passagers arrivant de l'est et de l'ouest qu'ils doivent présenter leur carte à la fin de leur trajet.

Les personnes aveugles sont-elles en mesure d'utiliser de manière autonome les appareils de recharge PRESTO? Pourrait-il y avoir un appareil dans chaque station de métro où une personne aveugle pourrait introduire sa carte et appuyer sur un bouton pour joindre un centre d'appels. Le répartiteur du centre d'appels (un seul répartiteur pour toute la ville de Toronto devrait suffire) pourrait indiquer au client aveugle le solde de son compte et, si le client utilise une carte de débit/crédit, le répartiteur pourrait recharger la carte pour lui. Sinon, je suppose que le client aveugle pourrait simplement demander à l'employé de la TTC à la billetterie de l'aider.

Étant donné que nos étudiants ont des besoins spécifiques et que, par conséquent, ils n'obtiendront jamais leur permis de conduire, il serait juste et équitable de leur fournir gratuitement des laissez-passer PRESTO, tout comme les personnes enregistrées auprès de l'INCA en tant que malvoyants.

Si Metrolinx pouvait collaborer avec le ministère de l'Éducation, la direction de l'éducation spéciale, les étudiants de la RGTH pourraient remplir des demandes pour obtenir ce statut de soutien ou d'utilisateur spécial qui se poursuivrait à l'âge adulte pour favoriser leur indépendance et leur mobilité.

Toute caractéristique qui faciliterait l'utilisation de la carte pour les personnes qui rencontrent les problèmes décrits ci-dessus améliorerait leur expérience avec PRESTO. Il serait également utile de sensibiliser davantage les exploitants de services de transport en commun ou les percepteurs de tarifs pour qu'ils apportent leur soutien dans ces cas-là.

Quelles autres questions ou commentaires avez-vous à propos de l'accessibilité de PRESTO?

Nos étudiants à mobilité réduite sont souvent sans emploi ou sous-employés après l'obtention de leur diplôme, et à ce titre, le coût de PRESTO pourrait être prohibitif. Si le coût de la carte PRESTO ne peut pas être supprimé, il faudrait au moins offrir un rabais important à cette tranche de la population. Comme l'indique la LAPHO, les entreprises peuvent s'adapter jusqu'au point de contrainte excessive.

Nos principes de conception universelle

Si vous avez de l'expérience dans l'utilisation d'indicateurs de direction tactiles (voies d'orientation/de guidage) : Qu'avez-vous trouvé d'utile ou de difficile dans leur utilisation?

Intuitifs pour l'orientation, mais ils doivent être appliqués de manière cohérente. De plus, s'ils sont utilisés dans un environnement extérieur, l'entretien et la durabilité doivent être primordiaux.

Lacunes dans les lignes.

Pour que les lignes soient faciles à suivre, elles doivent être continues et vous mener des portes du train aux escaliers ou à l'ascenseur. Vous devez pouvoir suivre la ligne du point A au point B sans interruption. Il faut également une différence de texture plus importante pour marquer les escaliers et les bords des quais, ce qui est maintenant fait dans la plupart des gares, mais certains escaliers ne sont pas marqués.

Indicateurs tactiles de guidage

Il y a peu d'occasions de faire l'expérience des indicateurs tactiles de direction car, à Toronto, le seul endroit où de tels indicateurs ont été installés est sur les quais centraux de la TTC et le matériau utilisé a été installé bien avant qu'une norme ne soit recherchée et développée. Les matériaux des indicateurs tactiles de guidage de la TTC sont difficiles à utiliser car les surfaces en relief ne sont pas suffisamment hautes par rapport au sol environnant et les éléments linéaires sont trop proches les uns des autres. Les voies de la TTC ne peuvent être discernées qu'à l'aide d'une longue canne blanche et, tout en gardant la canne sur le sol, ce qui n'est pas toujours une pratique courante, en balayant la canne d'avant en arrière en arc de cercle pour tenter de sentir les vibrations et d'entendre un bruit causé par le passage de la canne sur les nervures étroitement espacées. Dans un environnement de transport, tout bruit généré par le passage de la canne sur les nervures des carreaux est souvent perdu dans les sons ambiants. Lorsque des dalles avec des nervures basses et rapprochées sont utilisées, il est difficile de trouver le chemin, de discerner la direction et de sentir le chemin sous le pied.

Je n'ai pas trouvé que les indicateurs tactiles de guidage de la TTC étaient d'une quelconque utilité en raison des difficultés que présentent les dalles non standardisées. À Toronto, nous attendons un test complet des indicateurs tactiles de guidage ISO qui nous sera offert lors de l'ouverture du TLREC et nous aimerions avoir l'occasion de faire l'expérience de l'installation avant l'ouverture, c'est-à-dire dès qu'il sera possible d'entrer en toute sécurité dans l'une des gares actuellement presque terminées, comme celle de Keele. Veuillez indiquer quand l'AAC et l'ACAT DRS de la TTC pourront tester les installations du TLREC.

Je pense que les indicateurs tactiles de direction doivent être davantage intégrés dans les communautés afin qu'ils deviennent monnaie courante.

Si vous avez de l'expérience dans l'utilisation de la signalisation et des étiquettes tactiles : Qu'avez-vous trouvé d'utile ou de difficile dans leur utilisation?

Un emplacement cohérent, mais sachez que les emplacements et la variété des gares rendent la tâche quelque peu ardue.

Trouver l'emplacement de l'étiquette.

Je pense que la signalisation tactile est importante pour l'accessibilité.
L'emplacement de la signalisation est une considération importante. Est-elle située à un endroit intuitif où quelqu'un pensera à la toucher?

Nouveaux projets de métro

Si vous avez voyagé ou lu des articles sur d'autres services de métro (notamment les métros existants à Toronto), qu'ont-ils fait de bien du point de vue de l'accessibilité? Dans votre réponse, veuillez tenir compte de ce qui a été fait dans les gares, dans les véhicules, dans les communications, la signalisation et l'orientation, ainsi que dans le service à la clientèle.

- Zones d'attente désignées avec sièges
- Orientation
- Carillons d'ouverture/fermeture des portes et annonces des trains
- Annonces pratiques et agréables dans les gares
- Guidon anti-germes sur le Toronto Rocket
- Carte interactive du métro (les gares sont éclairées en rouge pour les précédentes, en vert pour les entrantes et en jaune pour les correspondances).

Le métro de Singapour est organisé, propre, efficace et toujours à l'heure.

Il y a des panneaux au sol indiquant que les personnes qui entrent dans le train doivent se tenir sur le côté de la porte du train pour permettre aux personnes qui en descendent de sortir du centre.

Les ascenseurs fonctionnent.

Signalisation très claire sur l'emplacement de la billetterie, où télécharger la carte de métro, accès facile à chaque station de métro — signalisation claire sur l'emplacement de la station, entrée et sortie faciles dans le train.

La carte de métro peut également être utilisée pour acheter de la nourriture.

Il y a de la publicité à la télévision pour renforcer l'accessibilité des sièges dans les rames de métro (pour lesquels il y a des panneaux d'accessibilité).

Je trouve que la disposition de la station St. George est très bonne. Il est facile de changer de train, les portes sont bien marquées, l'accès aux ascenseurs est bon, je dirais qu'elle est bien conçue.

Mon expérience concerne presque exclusivement le métro de Toronto. La principale caractéristique du système de la TTC est l'engagement de l'entreprise en faveur de l'accessibilité, malgré le fait que le système n'a pas été conçu dans cette optique. La TTC s'est efforcée sans relâche de mettre en place un système entièrement accessible et est en passe d'atteindre cet objectif d'ici 2025. La TTC s'est engagée de manière significative avec la communauté de l'accessibilité par le biais de l'ACAT et a suivi leurs conseils pour créer un système accessible. La conception des véhicules et des gares a été améliorée et modifiée lorsque cela était nécessaire pour répondre aux besoins de tous les clients. L'installation

d'indicateurs tactiles de vigilance sur les bords des quais et dans les escaliers, les annonces d'arrêt et de pré-embarquement, les portes électriques, les ascenseurs, les postes de péage larges, la suppression des barrières des tourniquets de péage aux entrées sans personnel et l'intégration du Wheel Trans dans le transport en commun conventionnel ne sont que quelques-uns des éléments qui ont rendu l'expérience du transport en commun plus accueillante. Les améliorations apportées en matière d'accessibilité ont permis d'améliorer l'expérience du transport en commun pour tous ceux qui ont des difficultés à se déplacer à Toronto, tout le monde peut utiliser les fonctions qui ont été créées pour assurer l'accessibilité.

Si vous avez voyagé ou lu des articles sur d'autres services de métro (notamment les métros existants à Toronto), qu'auraient-ils pu faire pour améliorer votre voyage du point de vue de l'accessibilité? Dans votre réponse, veuillez tenir compte de ce qui a été fait dans les gares, dans les véhicules, dans les communications, la signalisation et l'orientation, ainsi que dans le service à la clientèle.

- Éclairage attrayant et agréable (pas industriel)
- Embarquement de plain-pied (ce qui n'a pas été fait correctement sur le Toronto Rocket, avec une légère élévation à l'entrée de la voiture)
- Orientation régionale (selon la nouvelle norme d'orientation de Metrolinx)
- Davantage de sièges confortables
- Des portes de bord de quai avec une signalisation intégrée, des communications et des indicateurs pour savoir quelles voitures sont moins chargées (une bonne solution pour la congestion et pour disperser les usagers)
- Des stations belles et bien conçues (comme celles d'Eglinton Crosstown, et non comme celles du TLR de Finch West) qui s'intègrent bien à la ville environnante
- Les quais centraux devraient être conçus de manière réfléchie, car ils sont souvent dangereux pour les personnes aveugles
- De courtes marches entre les quais et les stations d'autobus (s'il vous plaît, ne construisez pas la station du Centre des sciences de la Ligne Ontario loin de la station de Crosstown actuellement en construction, et construisez plutôt le quai de la LO sous le quai de Crosstown, afin de permettre des correspondances pratiques et accessibles).

Le métro de Singapour pourrait utiliser davantage d'ascenseurs à l'entrée de chacune de ses stations.

Mieux planifier les pannes de service. Trop de services n'ont aucune considération pour les personnes à mobilité réduite en cas de panne.

S'il y a une option d'appel d'urgence dans l'ascenseur, assurez-vous qu'il y aura du personnel (trop souvent, ces appels sonnent sans réponse). Informez votre personnel des solutions de rechange accessibles et mettez-les à disposition — j'ai dû attendre 3 à 4 heures pour des correspondances accessibles pendant une fermeture du métro sur la TTC.

La station de métro de l'Université York est un nouveau bâtiment et elle a été très mal conçue. Les distances entre les ascenseurs et la disposition générale sont mauvaises. Une personne à mobilité réduite aurait des difficultés à cause de la disposition des ascenseurs. Les escaliers sont disposés à des angles bizarres et l'orientation n'est pas cohérente.

Il y a des écarts bizarres dans les rampes. Compte tenu de la nouveauté de la structure, c'est une énorme déception.

La TTC, tout en relevant le défi d'installer des ascenseurs dans les stations existantes, n'aura qu'une seule voie de déplacement accessible dans toutes les stations d'ici 2025. Ce qu'il faut, c'est de la redondance dans la voie de déplacement pour que tout le monde ait un accès équitable au transport en commun, personne ne sera arrêté en plein voyage à cause d'une défaillance de l'équipement nécessaire pour fournir la voie de déplacement accessible dont on a besoin pour terminer le trajet. La TTC doit commencer à penser à la création d'une deuxième voie de déplacement accessible, d'abord aux stations de correspondance où une défaillance peut empêcher la correspondance entre les lignes, puis trouver des moyens de faire de même à toutes les stations.

Un autre problème qui devrait être abordé est celui de la congestion qui peut se produire dans les stations de correspondance où un nombre important de clients peuvent créer des problèmes de sécurité sur les petits quais. Par exemple, à Bloor/Yonge, un deuxième quai doit être ajouté comme celui d'Union pour fournir l'espace nécessaire aux heures de pointe. La congestion est un problème d'accessibilité car les quais bondés rendent pratiquement impossible l'accès à un ascenseur pour les personnes utilisant des dispositifs de mobilité.

Quelles autres questions ou commentaires avez-vous à propos de l'accessibilité de services de métro?

Puis-je suggérer d'avoir deux ascenseurs par quai? Bien que cela ne soit pas obligatoire, cela élimine presque entièrement le risque de rendre un quai inaccessible si l'ascenseur est hors service.

Mon commentaire concernant les questions de cette section est que celle-ci est consacrée aux nouveaux projets de métro, mais les questions portent sur les autres systèmes et non sur les nouveaux projets. Les gens veulent donner leur avis sur la conception des nouveaux projets, mais les questions ne facilitent pas cet apport.

1. Lors de la conception d'un métro, d'une station de transport en commun ou d'un train, il faut reconnaître que les qualités de l'espace et du service qui permettent des correspondances simples, directes et sans effort entre le métro, le TLR, le tramway, l'autobus et les autres services de transport en commun profitent à tous les clients et aident particulièrement les personnes ayant un problème d'accessibilité.

2. Les concepteurs de Metrolinx pour les stations de métro de la Ligne Ontario, de Scarborough et de Yonge (ligne1) doivent faire tous les efforts possibles pour créer un réseau de transport en commun entièrement intégré, y compris la correspondance avec les services d'autobus et de tramway, avec des liaisons simples, directes et faciles à utiliser et sans oublier la correspondance avec les propriétés de transport en commun en dehors de la TTC.

Un exemple de bonne planification est la liaison directe entre les quais de la Ligne Ontario et de GO à la gare d'East Harbour. Ce type de liaison est nécessaire à la gare Exhibition, même si elle est un peu difficile, car elle simplifiera le trajet des clients et améliorera l'accessibilité.

Aux stations de la Ligne Ontario King/Bathurst et Queen/Spadina, la ligne croise quatre lignes de tramway. La présence d'entrées de station uniquement sur le côté de la route restreindrait les voies de correspondance entre les services en obligeant les clients à attendre les feux de circulation pour traverser vers et à partir des quais. Il faudrait envisager la mise en place d'une liaison directe par escalier entre le niveau du hall et les quais de chaque ligne de tramway. Bien que cette solution ne permette pas un accès de plain-pied, elle répondrait aux besoins de nombreux clients, y compris les personnes handicapées ambulatrices, et réduirait la congestion générale aux entrées accessibles qui utilisent des ascenseurs et des passages piétonniers pour atteindre le quai de tramway. Les escaliers menant aux quais de tramway pourraient être installés à l'extrémité opposée au passage piétonnier et faciliteraient la répartition des usagers sur les tramways tout en offrant une liaison rapide et protégée des intempéries.

La Ligne Ontario est censée desservir le secteur de Flemingdon Park, mais les stations situées à l'ouest de Don Mills Road, près de Gateway Boulevard, et la station du Centre des sciences se trouvent sur le périmètre du secteur et n'ont pas d'entrée directe depuis Flemingdon Park. Il faut prévoir des entrées accessibles aux deux stations par des passages souterrains qui évitent de devoir traverser la circulation sur Don Mills Road ou Eglinton Avenue.

L'accès aux ascenseurs entre les niveaux de la station et la rue doit être conçu de manière à limiter le nombre d'ascenseurs que l'on doit emprunter lors d'une correspondance entre les lignes, l'autobus/le tramway et la rue. À aucun moment un client ne devrait être obligé d'utiliser plus de deux ascenseurs pour atteindre la rue et tous les niveaux d'une station. À la station du Centre des sciences, la liaison entre le TLRECT et la Ligne Ontario ne devrait nécessiter que deux ascenseurs et éviter la transition par la zone d'attente du quai des autobus, la Ligne Ontario devrait avoir une liaison directe par ascenseur avec le niveau du hall de la station du TLREC.

La Ligne Ontario offre des correspondances aux stations Pape, Queen et Osgoode, et nous avons vu la foule qui peut s'ensuivre dans ces situations. À chacun de ces endroits, l'utilisation des quais centraux pourrait constituer un véritable problème. La conception doit en tenir compte et garantir un espace pour les quais et des voies verticales pour les passagers qui seront plus qu'adéquats pour les futurs flux de passagers prévus.

Enfin, à ce stade, nous n'avons pas reçu suffisamment d'informations sur les nouvelles lignes pour faire des commentaires détaillés. Metrolinx doit s'engager dans une consultation significative avec le comité consultatif de la TTC sur le transport en commun accessible et son propre comité consultatif sur l'accessibilité, en examinant, à toutes les étapes de la conception, toutes les parties de ces lignes où les clients seront présents.

Nos clients nous ont dit que beaucoup de personnes à mobilité réduite hésitent à prendre le métro. L'un des défis auxquels elles sont confrontées est que toutes les stations ne sont pas actuellement accessibles. Par conséquent, elles doivent parfois faire un arrêt de plus, puis revenir sur leurs pas pour atteindre leur destination.

En outre, les quais de certaines stations ne sont pas larges, ce qui peut rendre la navigation difficile ou dangereuse pour les personnes à mobilité réduite. De nombreuses personnes poussent souvent devant eux lorsqu'ils embarquent dans la rame de métro, et les portes des trains se ferment rapidement, ce qui rend difficile pour eux de monter dans le train à temps. Il est important de continuer à améliorer l'accessibilité des stations les plus anciennes et de sensibiliser les usagers valides à la nécessité de faire de la place aux personnes à mobilité réduite.

Enfin, bien que cela ne concerne pas spécifiquement les projets de métro, nombre de nos clients nous ont fait part de leurs difficultés à utiliser Wheel Trans comme système de transport en commun accessible parallèle lorsque les services de métro accessibles ne sont pas disponibles. Beaucoup de nos clients sont confrontés à de longues périodes d'attente pour le service, ainsi qu'à des cas de mauvais service à la clientèle, comme le fait que les chauffeurs leur demandent de « se dépêcher », malgré leurs déficiences motrices. Toutes les personnes à mobilité réduite doivent être traitées avec dignité et recevoir un service dans un délai raisonnable lorsqu'elles accèdent aux transports publics.

Améliorer l'expérience client : Tra léger sur rail (TLR)

Si vous avez voyagé ou lu des articles sur les services de TLR dans d'autres villes, qu'ont-ils fait de bien du point de vue de l'accessibilité? Dans votre réponse, veuillez tenir compte de ce qui a été fait dans les stations, dans les véhicules, dans les communications, la signalisation et l'orientation, ainsi que dans le service à la clientèle.

La question la plus importante est la capacité de sortir d'un véhicule ou d'une gare en cas d'urgence. Ceux d'entre nous qui sont incapables de monter deux étages en courant pour s'échapper savent qu'en cas d'incendie, d'inondation ou s'ils ont besoin de fuir un agresseur, ils vont mourir. Aucun ascenseur, malgré les redondances, ne sera jamais assez rapide ou assez grand pour secourir tous ceux qui ont besoin d'aide. Nous avons besoin de systèmes hors-sol, pour pouvoir nous sauver nous-mêmes!

- embarquement de plain-pied
- boutons de demande d'arrêt accessibles
- des trains rapides qui circulent à une vitesse limite élevée (compte tenu du fait qu'ils se trouvent dans une emprise protégée, généralement rectiligne, libre de voitures et protégée par des barrières).
- ils s'arrêtent toujours aux gares, et aux arrêts uniquement sur demande ou lorsqu'un passager attend à l'arrêt (ou du moins, ils n'ouvrent pas leurs portes aux arrêts qui ne sont pas demandés).
- bandes tactiles jaunes et autres éléments d'accessibilité dans la chaussée
- communications dans les stations
- bonne signalisation et bon éclairage
- zones d'attente à chauffage
- beaucoup d'espace pour les personnes en fauteuil roulant (dans le train et sur les quais)
- les quais extérieurs ne sont pas sur-salés en hiver et utilisent des alternatives comme le sable et les cailloux.

Si vous avez voyagé ou lu des articles sur les services de transport léger sur rail dans d'autres villes, qu'auraient-ils pu faire pour améliorer votre trajet du point de vue de l'accessibilité? Dans votre réponse, veuillez tenir compte de ce qui a été fait dans les stations, dans les véhicules, dans les communications, la signalisation et l'orientation, ainsi que dans le service à la clientèle.

- des gares accueillantes et agréables

Faites attention à la hauteur de la rampe! Par exemple, il est impossible d'embarquer dans les tramways de la TTC avec un fauteuil roulant manuel, la rampe est trop raide pour être utilisée sans assistance!

Quelles autres questions ou commentaires avez-vous à propos de l'accessibilité de services de TLR?

Y aura-t-il des rampes aux gares et aux arrêts, pour permettre l'auto-sauvetage?

Intégration avec d'autres services de transport en commun. Cela comprend l'orientation, la conception de PRESTO et la cohérence des véhicules sur les lignes régionales. Une personne ayant une perte de vision peut avoir besoin de se souvenir de la disposition des différents véhicules sur un même trajet si elle utilise plus d'une société de transport en commun pour un même trajet.

Améliorer l'expérience client : Réseau ferroviaire et d'autobus GO

Que faisons-nous actuellement de bien dans le cadre de votre trajet client (du point de vue de l'accessibilité), dans chacun des domaines suivants? Dans votre réponse, veuillez tenir compte de ce que nous faisons dans nos gares et stations d'autobus, à bord de nos trains et autobus, dans nos communications, notre signalisation et notre orientation, ainsi que dans nos offres de service à la clientèle.

Je suis satisfait des nouveaux indicateurs tactiles jaunes.

À la gare Union, lorsque vous descendez du train depuis la voiture accessible, vous êtes toujours à proximité d'un ascenseur.

Pour l'instant, l'accès au train GO est très bon (dans les gares équipées d'ascenseurs). Le service ferroviaire actuel est assez performant!

Lors de la construction de nouvelles gares GO, veuillez planifier et mettre en place des liaisons accessibles entre la TTC et le réseau ferroviaire GO. Cela n'a pas été le cas lors de la construction par Metrolinx de la NOUVELLE gare GO d'Agincourt en cours.

J'apprécie toutes les améliorations apportées à l'accessibilité.

Je ne suis pas un usager à mobilité réduite mais, au nom d'autres personnes, je trouve utiles les améliorations que vous avez apportées en ce qui concerne les panneaux d'accessibilité clairs et à hauteur des yeux, ainsi que l'amabilité et l'accessibilité du personnel et du service à la clientèle. Je trouve utile de voyager dans la voiture d'accessibilité lorsque j'ai des questions. Les zones silencieuses (« Quiet zone ») dans les trains Go permettent d'aider les usagers qui vivent avec une démence et qui ont besoin d'un espace plus calme.

Nous croyons qu'un système de transport intégré réussi exige des améliorations dans quatre domaines : l'accès aux véhicules, l'accès aux gares ou aux aéroports, la prestation des services auxiliaires requis pour les personnes à mobilité réduite et l'amélioration de la compréhension et de la volonté du personnel d'aider les voyageurs à mobilité réduite. Nous sommes encouragés par les améliorations importantes apportées au réseau GO, notamment le nombre accru d'arrêts d'autobus accessibles, ainsi que les améliorations apportées à l'accessibilité des gares ferroviaires et routières. Nous sommes convaincus que ces améliorations auront un impact significatif sur les déplacements des personnes à mobilité réduite.

Quelles suggestions avez-vous à faire pour améliorer le trajet des clients du point de vue de l'accessibilité? Dans votre réponse, veuillez envisager les

améliorations qui pourraient être apportées à nos gares, à nos trains et à nos autobus, à nos communications, à la signalisation et à l'orientation, ainsi qu'à nos offres de service à la clientèle.

Je crois que Metrolinx devrait appliquer immédiatement les nouvelles normes d'orientation à tous les projets de transport en commun prévus et en cours de construction, car elles sont beaucoup plus lisibles et accessibles que la signalisation actuelle de GO. Metrolinx devrait également collaborer avec toutes les sociétés de transport en commun pour remplacer leur système d'orientation par la nouvelle norme régionale, afin de créer une expérience vraiment accessible et pratique pour les clients (quelle que soit leur société de transport en commun). Il s'agit d'une initiative de conception exceptionnelle, qui devrait être appliquée aux arrêts d'autobus, aux abris, aux aérogares et aux infrastructures de transport en commun de toutes les sociétés de transport.

Les tunnels des gares de GO Transit sont importants, mais ils ont été construits avec un design très désagréable et sans fioritures. Ils sont peu accueillants et devraient utiliser des couleurs vives et de bons matériaux pour offrir une bonne expérience client qui encourage les gens à opter pour le transport en commun. L'éclairage est trop industriel et peu accueillant, et devrait être plus esthétique pour offrir des tunnels accueillants aux passagers. Il faudrait également prévoir des plafonds et des murs appropriés et éviter les tuyaux apparents.

Les quais devraient permettre l'embarquement de plain-pied partout (après l'achèvement du projet sur l'expansion de GO), et pas seulement pour les voitures accessibles. Cela serait plus pratique pour les usagers à mobilité réduite et rendrait le service plus attrayant pour tous.

Les ascenseurs devraient être moins industriels et métalliques, et ils devraient être plus accueillants pour tous les usagers.

Améliorer l'accessibilité de la gare ferroviaire de Georgetown.

À la gare Union, lorsqu'on descend du train à partir d'une voiture accessible — il faut une signalisation indiquant où se trouve l'ascenseur.

À l'entrée principale de la gare GO d'Oakville — la porte d'accessibilité ne fonctionne pas toujours. Lorsque l'ascenseur 3 pour accéder à la voie 3 est en panne = que se passe-t-il?! Je suis incapable de monter des escaliers pour accéder au train — il doit y avoir une solution pour m'aider à accéder au train à Toronto!! Et il doit y avoir une signalisation pour m'indiquer que cet ascenseur est en panne avant que je ne fasse tous les efforts pour l'atteindre. Les voies doivent être changées pour ceux qui sont incapables d'accéder aux voies lorsque cet ascenseur n'est pas en service!!

Gare GO de Bronte — pourquoi l'ascenseur d'accessibilité de la station d'autobus est-il si peu accessible à tous? Je dois entrer dans l'édifice de la station d'autobus pour voir l'emplacement de l'arrivée des voies ferrées de la gare ferroviaire, puis je dois sortir et faire le tour de l'édifice pour entrer dans l'ascenseur afin de pouvoir descendre pour accéder à un autre ascenseur pour aller aux voies

ferrées??? C'est tellement ridicule?! Pourquoi ne peuvent-ils pas simplement faire une porte pour traverser l'édifice et accéder à l'ascenseur!!! Ce n'est pas très attentionné envers les clients.

Lorsque vous faites des annonces dans les gares — s'il vous plaît, je vous en supplie, annoncez clairement les paroles que vous prononcez afin que les usagers puissent entendre ce que vous dites!! Les personnes malentendantes ont déjà du mal à comprendre ce que vous dites, mais celles qui n'ont même pas de problèmes d'audition trouvent extrêmement irritant d'entendre toujours marmonner des phrases incompréhensibles. Suggérez d'annoncer d'abord qu'il y a une annonce à faire pour attirer l'attention des gens, puis faites l'annonce à laquelle on assiste clairement — dites-le comme vous souhaitez que les gens vous entendent.

Je trouve que la billetterie est un peu haute quand on est en fauteuil roulant.

La rampe de la gare Union de la TTC qui relie la gare Union GO à côté du dépanneur? est ridiculement étroite et ne peut accueillir qu'une seule personne accessible à la fois! S'il y a des poussettes, et des bagages — il y a une longue période d'attente pour accéder à la gare Union!! Je ne sais pas qui a conçu cette rampe étroite!!

Il n'y a qu'un seul ascenseur pour accéder à l'aire de restauration de la gare Union!! Celui-ci est très fréquenté et dégage des odeurs la plupart du temps!!

Il serait également utile que des panneaux nous indiquent quels magasins sont ouverts dans l'aire de restauration du niveau principal, afin que nous n'ayons pas à descendre pour le découvrir.

Les lecteurs PRESTO doivent pouvoir être utilisés par une personne en fauteuil roulant. Certains emplacements de cartes PRESTO nécessitent des manœuvres pour atteindre un point où il est possible de les utiliser.

D'autres améliorations de l'accessibilité sont nécessaires dans les gares non accessibles.

Un problème a été soulevé : S'il y a un changement de voie pour un train, il faut laisser le temps aux personnes utilisant des dispositifs de mobilité de faire le changement de voie. Il m'est arrivé de rater des trains parce que je devais traverser un quai, descendre un ascenseur, monter un autre ascenseur, puis retourner à l'endroit où la voiture accessible embarque. (Cela est particulièrement vrai pour les quais où l'ascenseur est éloigné de l'endroit où monte la voiture accessible). Je recommanderais un minimum de 10 minutes.

Pour les autobus, s'il vous plaît, n'exigez pas que nous vous informions des horaires à l'avance si nous voyageons avec un appareil de mobilité. Il y a des fois où je ne sais pas exactement quand je vais quitter un événement. (J'espère que ce problème sera éliminé avec les nouveaux autobus équipés de rampes, car ils disposent d'un emplacement désigné pour les fauteuils roulants/scooters, plutôt que de devoir retirer les chaises des autobus de type autocar).

De plus, lorsque les autobus GO partagent des arrêts avec les transports en commun locaux, il est très difficile pour une personne malvoyante de faire signe à

un autobus GO plutôt qu'à un autobus local. Bien que je n'aie pas de solution à proposer, c'est une question à laquelle il faut réfléchir. Il m'est arrivé de voir des autobus GO ne pas s'arrêter, parce que je ne les avais pas remarqués à temps pour leur faire signe.

La gare GO d'Agincourt a besoin d'un ascenseur pour faciliter l'accès de la TTC à la gare GO. Les voies piétonnes menant à la gare doivent être mieux éclairées, sécurisées et dotées d'un pont piétonnier traversant Sheppard Avenue, où de nombreux accidents mortels se sont produits, c'est-à-dire Sheppard/Kennedy et Sheppard/Midland.

J'utilise la gare GO de Long Branch et je suis frustré par le manque d'accessibilité en raison de ma mobilité réduite. La gare ne dispose pas d'une partie surélevée du quai pour faciliter l'accès aux trains, ni d'ascenseurs.

Au nom des personnes atteintes de démence, il serait utile que les conducteurs, les agents de sécurité et le personnel du service à la clientèle connaissent les besoins, les expériences et les défis des personnes atteintes de démence. Les personnes atteintes de démence en phase initiale finissent par ne plus conduire à un moment donné et ont besoin d'options sûres pour vivre aussi bien que possible. Cependant, l'utilisation des transports en commun peut être décourageante et déroutante. Les systèmes de transport en commun commencent à étudier les obstacles auxquels sont confrontées les personnes atteintes de démence et à procéder à des ajustements dans le cadre de leurs initiatives d'accessibilité. En voici un exemple en Écosse
<https://theknowledgeexchangeblog.com/2017/10/11/a-new-journey-creating-a-dementia-friendly-public-transport-system/>

Des clients nous ont fait part de leurs difficultés à embarquer dans les autobus et à utiliser les sièges prioritaires à bord des autobus. Ils ont constaté que les rampes d'accès aux autobus sont souvent très étroites, surtout pour les personnes en fauteuil roulant électrique. Si certains chauffeurs aident les personnes à s'orienter sur la rampe, ce n'est pas le cas de tous, ce qui rend l'embarquement dans l'autobus difficile. De plus, ces personnes ne savent pas toujours si elles doivent entrer dans l'autobus en premier, en tant que personne utilisant la rampe d'accès pour fauteuil roulant, ou en dernier, après que les autres usagers sont embarqués.

En ce qui concerne les sièges prioritaires, certains ont exprimé leur inquiétude de devoir demander de l'aide pour soulever le siège afin de faire de la place pour leur fauteuil roulant, plutôt que de se voir offrir cette aide de manière proactive. De plus, les personnes utilisant des fauteuils électriques doivent placer leur fauteuil dans une position spécifique, face à l'arrière de l'autobus, et il leur est difficile de se retourner et de se diriger à nouveau vers la porte avant en sortant de l'autobus, faute d'espace pour faire demi-tour.

Avez-vous des suggestions de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux services d'accessibilité qui pourraient mieux soutenir le trajet de vos clients?

Je crois que Metrolinx devrait appliquer immédiatement les nouvelles normes d'orientation à tous les projets de transport en commun prévus et en cours de construction, car elles sont beaucoup plus lisibles et accessibles que la signalisation actuelle de GO. Metrolinx devrait également collaborer avec toutes les sociétés de transport en commun pour remplacer leur système d'orientation par la nouvelle norme régionale, afin de créer une expérience vraiment accessible et pratique pour les clients (quelle que soit leur société de transport en commun). Il s'agit d'une initiative de conception exceptionnelle, qui devrait être appliquée aux arrêts d'autobus, aux abris, aux aéroports et aux infrastructures de transport en commun de toutes les sociétés de transport.

Les tunnels des gares de GO Transit sont importants, mais ils ont été construits avec un design très désagréable et sans fioritures. Ils sont peu accueillants et devraient utiliser des couleurs vives et de bons matériaux pour offrir une bonne expérience client qui encourage les gens à opter pour le transport en commun. L'éclairage est trop industriel et peu accueillant, et devrait être plus esthétique pour offrir des tunnels accueillants aux passagers. Il faudrait également prévoir des plafonds et des murs appropriés et éviter les tuyaux apparents.

Les quais devraient permettre l'embarquement de plain-pied partout (après l'achèvement du projet sur l'Expansion de GO), et pas seulement pour les voitures accessibles. Cela serait plus pratique pour les usagers à mobilité réduite et rendrait le service plus attrayant pour tous.

Les ascenseurs devraient être moins industriels et métalliques, et ils devraient être plus accueillants pour tous les usagers.

Du ruban adhésif sur le sol pour encourager les usagers à se tenir de part et d'autre des portes afin de permettre aux personnes qui descendent du train d'avoir de l'espace pour descendre et de ne pas être entassées jusqu'à l'ascenseur (cela peut également être fait pour toutes les portes du train).

À l'entrée de la gare Union, il devrait y avoir des panneaux indiquant l'emplacement de TOUTES les portes et des portes accessibles aux fauteuils roulants, au lieu d'avoir des morceaux ici et là qui ne savent pas où aller (il faut savoir que certaines personnes ne sont jamais allées à Union auparavant).

Il faut signaler que les ascenseurs sont encouragés pour les personnes en fauteuil roulant, ayant des besoins d'accessibilité ou des bagages.

Il est suggéré d'installer un écran de notification de la voie ferrée dans le tunnel de Bronte, près de la station d'autobus.

Je suggère qu'à l'instar de la carte de l'accompagnateur de la TTC, qui permet à un accompagnateur de me conduire gratuitement, le réseau GO devrait avoir un programme similaire pour les personnes à mobilité réduite.

Parfois, les sièges de voiture accessibles du train GO sont difficiles à rabattre pour ma mère âgée.

Il n'y a pas de place pour que je puisse attendre avec mon fauteuil roulant lorsque j'attends l'arrivée de mon train — tout le monde a un siège, mais je finis par

bloquer les gens ou par m'écarter parce qu'il n'y a pas de place pour garer mon fauteuil roulant dans aucune gare!

Il faut que davantage d'abris soient équipés d'un système d'ouverture de portes automatiques.

Curieusement, davantage de fontaines d'eau publiques!

La gare GO d'Agincourt a besoin de correspondances accessibles plus sûres. La planification des correspondances entre le métro Sheppard et la gare GO d'Agincourt doit se faire maintenant, pendant la construction de la nouvelle gare, et non à la fin des travaux!

Chaque train GO devrait être équipé, au niveau de la voiture d'accessibilité, d'une rampe extensible pour les gares qui ne disposent pas d'une section de quai d'accessibilité surélevée. La rampe pourrait également être stockée sur les quais des gares appropriées, comme Long Branch, et utilisée en cas de besoin.

De plus, lorsque vous faites circuler des trains courts, vous devriez faire en sorte que le train s'arrête le plus près possible de l'escalier principal/unique s'il n'y a pas de quai d'accessibilité surélevé. À Long Branch, il n'y a qu'une seule série d'escaliers à chaque quai (extrémité ouest) et pourtant le train court s'arrête à l'extrémité du quai (extrémité est).

Nous avons également entendu dire que de nombreux usagers valides sont réticents à déplacer leurs sièges lorsqu'on leur demande de faire de la place pour ceux qui ont des appareils de mobilité. Il est important de sensibiliser davantage le public pour améliorer l'expérience client des personnes à mobilité réduite.

Quelles autres questions ou commentaires avez-vous à propos de l'accessibilité de nos services?

Lorsque vous arrivez pour la première fois à la gare Union à partir d'un Uber, vous entrez dans un vaste bâtiment où il est indiqué train VIA — aucun panneau indiquant où se trouve la gare GO — il devrait y avoir des panneaux indiquant où aller pour prendre le train GO ou la TTC. Il faudrait également des panneaux indiquant où acheter un billet et où se trouvent les billetteries ou le service à la clientèle.

La construction de voies d'accès sécurisées et d'un accès pour les piétons et les cyclistes est essentielle à la gare GO d'Agincourt où le stationnement est limité et où l'accès par autobus n'existe pas. Un commentaire est requis.

En résumé, Long Branch ne dispose pas d'une section de quai surélevée pour l'accessibilité, que ce soit sur les quais en direction de l'est ou de l'ouest, pas d'ascenseurs et le train court s'arrête à l'extrémité du quai sans raison.

Avez-vous envisagé de consulter des personnes atteintes de handicaps cachés, comme la démence? Avez-vous envisagé d'organiser une formation sur les démences à l'intention du personnel en contact direct avec le public afin de le sensibiliser aux démences et à la façon de répondre aux besoins des passagers atteints de démence? Merci.

Consultation publique annuelle sur l'accessibilité – Nous contacter

De bonnes mesures de sécurité ont été mises en place pour la COVID en 2020.

Je voudrais m'inscrire à la consultation, un courriel m'a été envoyé à ce sujet. Je ne trouve pas de lien pour m'inscrire.

Toute aide que vous pourriez m'apporter me serait précieuse.

J'ai déjà fourni par écrit une vérification informelle de l'accessibilité de la gare GO de Burlington. Cet audit faisait état d'un certain nombre de déficiences majeures dans la conception et la construction de la gare. J'aimerais connaître l'état d'avancement des travaux de Metrolinx visant à corriger ces déficiences.

J'ai eu la malheureuse expérience d'avoir plusieurs conducteurs qui pensent qu'ils sont dans une course de F1 et conduisent de manière erratique, cassent brusquement, et j'ai fini par me présenter à mes séances de thérapie si nauséuse que je vomis et ne suis pas en mesure de faire la thérapie ce jour-là. Il faut que cela cesse — ces chauffeurs doivent savoir qu'ils conduisent des personnes qui sont à mobilité réduite et qui ont des sensibilités diverses. Un autre chauffeur a refusé de nous prendre parce que nous avions un fauteuil roulant, alors que nous avions réservé un Wheel-Trans avec un fauteuil roulant, et il est parti en nous laissant dans le noir et en nous obligeant à appeler frénétiquement le siège social pour nous envoyer un autre Wheel-Trans!?? Mon droit humain d'être raccompagné chez moi a été impoliment refusé par un chauffeur de Wheel-Trans alors qu'il avait une camionnette qui pouvait prendre mon fauteuil roulant pliable!!! Quel genre de service est-ce là?!

Par ailleurs, il est arrivé que Wheel-Trans ne se présente pas du tout pour venir me chercher et me laisse attendre dans le noir pendant des heures.

Forum public : Autres questions/commentaires

Quelles autres questions ou commentaires avez-vous à propos de l'accessibilité de nos services? Postez votre réponse dans le forum ci-dessous.

Commentaires

Pourquoi ajoutez-vous des arrêts à la ligne de Stouffville et allongez-vous nos trajets?

Anonyme

31 décembre 2020 — 12 h 57

Pourquoi les trajets sont plus longs pour la ligne de Markham-Stouffville?

- Aime ce commentaire : 6
- N'aime pas ce commentaire : 8

Réponse

Metrolinx (Jeffrey)

6 janvier 2021 — 16 h 41

Nous construisons un service de transport en commun qui sera plus accessible à tous nos clients le long du corridor de Stouffville. Plus qu'un service de navette aux heures de pointe, GO offrira plus de services avec des trains plus rapides, plus de stations et des correspondances transparentes avec un réseau régional de transport rapide.

À l'avenir, l'expansion de GO sur la ligne de Stouffville offrira un service de train électrifié fréquent bidirectionnel, avec des trains toutes les 15 minutes ou mieux, ainsi que l'accès à quatre nouvelles gares et liaisons de transport en commun. Bien que cela signifie un trajet légèrement plus long pour les clients qui voyagent entre la région de York et le centre-ville de Toronto, il y aura plus de voyages à chaque point de la ligne — de Stouffville à Markham, Scarborough et Toronto. Cela créera des opportunités pour atteindre d'autres communautés le long de la ligne de Stouffville qui, auparavant, n'étaient pas facilement accessibles par GO. Le service offert sur la ligne de Stouffville augmentera de 400 % d'ici 2025 et sera plus fréquent notamment en milieu de journée, le soir et le week-end.

- Aime ce commentaire : 2
- N'aime pas ce commentaire : 12

Distanciation sur le réseau GO et le réseau de transport régional pendant la pandémie

Anonyme

1^{er} janvier 2021 — 11 h 51

Quelles mesures prenez-vous pour protéger les clients vulnérables en termes de distance à respecter dans les transports en commun? J'ai récemment voyagé sur GO Transit dans mon fauteuil roulant et, en raison de la proximité des emplacements pour fauteuils roulants par rapport à la porte, j'ai eu l'impression que les gens ne prenaient pas leurs distances lorsqu'ils se préparaient à débarquer du train et je me suis sentie vulnérable et incapable de m'éloigner

pour garder mes distances. J'ai également remarqué que les gens ne portent pas toujours leur masque lorsqu'ils attendent trop près de moi sur les quais. Que fait-on pour faire respecter le port du masque et la distanciation? J'en ai parlé au personnel des trains, mais ils estiment que cela ne dépend pas d'eux.

- Aime ce commentaire : 10
- N'aime pas ce commentaire : 7

Réponse

Metrolinx (Jeffrey)

6 janvier 2021 — 17 h 19

Soyez assuré qu'à Metrolinx, la santé et la sécurité de notre personnel et de nos clients sont d'une importance capitale. Bien que nous comprenions que l'utilisation constante d'un masque est essentielle pour que les gens se sentent plus en sécurité pendant leur voyage, nous savons que tout le monde ne peut pas porter un masque pour des raisons de santé ou personnelles, c'est pourquoi nous ne pouvons pas imposer cette mesure. Voici quelques exemples de ce que nous avons fait pour améliorer la santé et la sécurité de tous les usagers de nos services :

- Réalisation d'audits pour mieux comprendre l'utilisation des masques sur nos services, qui indiquent que jusqu'à 90 % de nos clients se conforment à l'utilisation des masques dans nos véhicules;
- Le port du masque est obligatoire sur nos services/quais/gares, et cette politique fait l'objet d'une sensibilisation intensive;
- Des annonces sont faites sur les quais et dans les trains pour que les voyageurs se répartissent le long des quais, et sur la politique de port obligatoire de masques;
- Nous proposons des dépistages sanitaires dans nos kiosques de santé, qui comprennent la prise de température, le contrôle de la propreté de votre téléphone, etc.;
- Le service de sécurité des transports en commun se déplace pour informer les clients sur la distance sociale et le port du masque;
- Des distributeurs automatiques d'équipements de protection individuelle sont disponibles dans certaines gares;
- Nous mettons à l'essai 40 nouvelles mesures de sécurité dans les trains et les autobus. Par exemple, nous mettons à l'essai des séparateurs de sièges en plexiglas dans 30 autobus GO et 30 voitures ferroviaires (cinq trains), ainsi que des flèches directionnelles à sens unique dans nos trains afin de limiter les contacts face à face;
- des autocollants ont été placés sur les trains et les quais pour indiquer où un client doit se tenir pour être suffisamment éloigné.
- Aime ce commentaire : 6
- N'aime pas ce commentaire : 6

Que faites-vous ou quels sont les efforts que vous faites pour rendre votre p

Anonyme

1^{er} janvier 2021 – 21 h 20

- Aime ce commentaire : 9
- N'aime pas ce commentaire : 5

Réponse

Metrolinx (Jeffrey)

6 janvier 2021 – 17 h 22

En utilisant la section « Détails supplémentaires » du formulaire de commentaire, veuillez fournir des détails supplémentaires, car votre question ne peut pas être vue en entier ci-dessus. Merci!

- Aime ce commentaire : 3
- N'aime pas ce commentaire : 12

La responsabilité de vos partenaires dans la région du Grand Toronto?

Anonyme

1^{er} janvier 2021 – 21 h 28

Quelles mesures prenez-vous pour tenir les autres sociétés de transport en commun responsables du non-respect de leurs obligations en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario? La conformité n'est pas respectée. 2025 n'est plus si loin! Les personnes à mobilité réduite sont toujours confrontées à des obstacles dans les transports en commun.

- Aime ce commentaire : 14
- N'aime pas ce commentaire : 2

Réponse

Metrolinx (Jeffrey)

6 janvier 2021 – 17 h 29

Le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité est chargé de surveiller la conformité à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). Nous vous encourageons à visiter le site Web de la province et à soumettre vos commentaires.

Metrolinx continue de travailler en étroite collaboration avec les organismes de transport en commun municipaux, en facilitant les discussions régulières visant à améliorer les déplacements transfrontaliers et les correspondances entre nos services pour les clients qui utilisent le transport en commun adapté. Cela est lié à la clause 69(1) (« Service coordonné ») des normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO. Veuillez consulter la section Réseau régional de transport adapté de la présente consultation pour obtenir plus de détails sur ces discussions concernant les déplacements transfrontaliers

<https://www.metrolinxengage.com/fr/content/cpa-ameliorer-l'experience-client-reseau-regional-de-transport-adapte>

- Aime ce commentaire : 11

- N'aime pas ce commentaire : 3

La réalité est toujours ignorée ou mise de côté.

Anonyme

7 janvier 2021 — 14 h 15

Jeffrey, j'ai déjà entendu cela, c'est toujours la même chose. Veuillez lire le troisième examen législatif de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario de David Onley et apprenez ce qui se passe réellement, ou devrais-je dire « ne se passe pas ».

Bien essayé quand même!

- Aime ce commentaire : 5
- N'aime pas ce commentaire : 6

Réponse

Metrolinx

7 janvier 2021 — 16 h 59

Pour ajouter à ce qui précède et fournir des précisions, Metrolinx n'a pas juridiction sur les autres sociétés de transport en commun.

Nous continuerons à travailler avec les municipalités pour améliorer les déplacements transfrontaliers pour tous les clients, y compris les clients à mobilité réduite.

- Aime ce commentaire : 7
- N'aime pas ce commentaire : 5

L'équipement de sécurité et certaines conceptions doivent être mis à jour.

Anonyme

18 janvier 2021 — 19 h 47

Je suis le président des canadiens à mobilité réduite de B'nai Brith Canada et j'aimerais ajouter ces suggestions pour sauver des vies. Certaines sont des suggestions de conception et d'autres manquent d'équipement d'évacuation de secours.

En ce qui concerne l'évacuation de secours, je ne vois pas, à aucun endroit du métro, de dispositif permettant de mettre rapidement et en toute sécurité une personne à mobilité réduite hors de danger. Je suggère d'équiper toutes les zones avec le système Evac+Chaise, pour les exemples suivants :

- A- Si je suis dans le métro et que les ascenseurs/escaliers mécaniques sont hors service, comment puis-je monter les escaliers? Je recommande d'avoir l'Evac+Chaise 800 « simulateur d'escalier » pour de tels scénarios. Il s'agit d'une unité autonome qui peut facilement être utilisée par n'importe qui.
- B- Pour les étages supérieurs avec escaliers, tous les endroits n'ont pas de moyen sûr de sortir en cas d'urgence lorsque les ascenseurs ne fonctionnent pas, la chaise d'évacuation Evac+Chaise 300 fonctionne parfaitement.
- C- Il peut y avoir des zones sûres, mais il n'est pas juste que tout le monde puisse sortir et que moi qui suis à mobilité réduite, reste coincé à l'intérieur en attendant de l'aide. De

plus, certaines de ces « zones d'attente » sont parfois utilisées pour le « stockage » ce qui, en cas d'urgence, met la vie en danger.

Quant aux suggestions de design :

- A- L'utilisation d'interrupteurs d'ouverture de porte « Bollard » augmente la facilité d'utilisation, quel que soit le type de handicap, car un simple « tapotement » n'importe où sur l'interrupteur long d'un mètre activera l'ouverture de la porte. Même le bouton « wave » est inutile si une personne handicapée n'est pas capable de s'étendre pour atteindre la zone qui active le bouton.
- B- Dans les toilettes ou les cabines accessibles, je suggère d'ajouter une barre d'appui « PT » du côté opposé à la barre d'appui murale pour vêtements, de sorte qu'un soutien soit disponible de chaque côté, quel que soit le côté « fort ou faible » de la personne qui a besoin de stabilité.
- C- Place de stationnement pour personnes à mobilité réduite : Je suggère l'installation d'un poteau ou d'un panneau de 3,5 mètres sur les lignes de démarcation pour empêcher une troisième voiture de se garer dans le large espace utilisé pour sortir/entrer dans le véhicule handicapé, c'est-à-dire la rampe.

Je serai heureux de discuter de ces propositions et de bien d'autres innovations/suggestions visant à améliorer l'accessibilité, dont mon comité a l'expertise pour rendre notre société meilleure pour tous.

Je vous remercie pour cette opportunité,

EDWARD « EDDIE » RICE

Président : CWDBBC

- Aime ce commentaire : 2
- N'aime pas ce commentaire : 0

Réponse

Metrolinx

25 janvier 2021 – 16 h 45

Merci d'avoir fourni ces suggestions détaillées, qui seront partagées avec d'autres équipes de Metrolinx pour examen.

- Aime ce commentaire : 1
- N'aime pas ce commentaire : 1

Suggestions : L'équipement de sécurité et certaines conceptions doivent être mis à jour.

Anonyme

18 janvier 2021 – 19 h 53

Je suis le président des canadiens à mobilité réduite de B'nai Brith Canada et j'aimerais ajouter ces suggestions pour sauver des vies, certaines sont des suggestions de conception et d'autres manquent d'équipement d'évacuation de secours.

En ce qui concerne l'évacuation de secours, je ne vois pas, à aucun endroit du métro, de dispositif permettant de mettre rapidement et en toute sécurité une personne à mobilité réduite hors de danger. Je suggère d'équiper toutes les zones avec le système Evac+Chaise, pour les exemples suivants :

- A Si je suis dans le métro et que les ascenseurs/escaliers mécaniques sont hors service, comment puis-je monter les escaliers? Je recommande d'avoir l'Evac+Chaise 800 « simulateur d'escalier » pour de tels scénarios. Il s'agit d'une unité autonome qui peut facilement être utilisée par n'importe qui.
 - B Pour les étages supérieurs avec escaliers, tous les endroits n'ont pas de moyen sûr de sortir en cas d'urgence lorsque les ascenseurs ne fonctionnent pas, la chaise d'évacuation Evac+Chaise 300 fonctionne parfaitement.
- Aime ce commentaire : 1
 - N'aime pas ce commentaire : 1

Réponse

Metrolinx

25 janvier 2021 — 16 h 46

Merci encore — ces suggestions seront partagées avec d'autres équipes de Metrolinx pour examen.

- Aime ce commentaire : 1
- N'aime pas ce commentaire : 1