



Plan d'accessibilité pour 2008

septembre 2007



TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction	2
2.	Comité consultatif externe Comité de coordination interne	5
3.	Le rapport du plan d'accessibilité	7
4.	Mesures adoptées par GO Transit en 2007 pour supprimer les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées	8
5.	Mesures planifiées pour 2008 en vue de supprimer et d'éviter les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées	26
	Annexes	45
	Annexe 1	46
	Plan à long terme concernant les futures gares accessibles	46
	Annexe 2	47
	Fonctionnalités pour faciliter l'accès aux gares.....	47

Plan d'accessibilité de GO Transit pour 2008

1. Introduction

La Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario et la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario prévoient que l'organisme de transport public GO Transit rédige chaque année un plan d'accessibilité pour lequel il devra consulter, entre autres, des personnes handicapées. Le plan d'accessibilité vise à accroître les possibilités d'accès de chacun.

Le premier plan d'accessibilité de GO Transit, celui de 2004, a été publié en septembre 2003.

Le plan de 2008 vise à décrire les mesures adoptées par l'organisme en 2007 ainsi que celles qui seront prises en 2008 pour recenser, supprimer et éviter les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées. Le plan à long terme concernant les gares non accessibles qui restent est mentionné à l'annexe 1.

En tant qu'organisme de transport public, GO Transit s'est prévaluée de la politique de l'entreprise sur l'accessibilité du 8 août 2003 :

GO Transit s'engage à rendre ses services et activités aussi accessibles que possible à tous les Ontariens. Pour respecter cet engagement, GO Transit améliorera l'accessibilité lors de tous les ajouts et de toutes les améliorations apportés à ses services et activités.

L'orientation générale de l'entreprise en matière de planification des services accessibles a été conçue dans l'objectif de fournir le même niveau de service à tous les usagers, handicapés ou non handicapés de la marche, et ce, dans un environnement intégré et dans la mesure du possible. Pour respecter cette orientation, GO Transit se dote de fonctionnalités améliorées en matière d'équipement et dans les gares (voir annexe 2), et prévoit des politiques et des formations destinées au personnel, pour permettre aux personnes handicapées (par exemple, les passagers utilisant des aides à la mobilité sur roues

comme des fauteuils roulants manuels et électriques) d'utiliser les services de GO Transit en « libre-service », soit de manière autonome ou avec l'aide d'un accompagnateur.

Cette approche particulière est conçue pour permettre aux passagers handicapés d'être autonomes et d'utiliser le réseau à leur gré, de manière indépendante et digne. Elle est conforme à la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*, la *LAPHO* et le *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

L'orientation globale de GO Transit est appliquée et maintenue par le biais des politiques opérationnelles et des règlements, ainsi que des programmes de formation et de sensibilisation du personnel mis en place dans toute l'entreprise. L'objectif de GO Transit consiste à améliorer ses méthodes d'assistance aux passagers handicapés de manière à préserver leur dignité, tout en les traitant avec respect.

En outre, GO Transit tient compte des commentaires des usagers et effectue des examens périodiques des services et installations accessibles existants. Chaque modification ou amélioration nécessaire est adoptée aussi rapidement que les ressources le permettent.

En ce qui concerne les politiques et normes d'emploi, GO Transit pratique l'équité sans discrimination au cours du processus d'embauche et respecte le *Code des droits de la personne de l'Ontario*. GO Transit aménage également au cas par cas des lieux de travail accessibles pour ses employés handicapés, en procédant à des évaluations ergonomiques personnelles, des modifications du lieu de travail ou des locaux, et en adaptant leurs tâches professionnelles. Comme pour les passagers, GO Transit favorise l'autonomie et la dignité pour tous les membres de son personnel.

Les trains et les autobus de GO Transit desservent une population de plus de cinq millions de personnes réparties sur une superficie de 8 000 kilomètres carrés (3 000 milles carrés) allant du centre-ville de Toronto à Hamilton, Milton et Guelph à l'ouest; Orangeville, Barrie et Beaverton au nord; Stouffville, Uxbridge et Port Perry au nord-est; et Oshawa et Newcastle à l'est. Nous assurons la correspondance avec chaque réseau de transport municipal des régions du Grand Toronto et de Hamilton, notamment la Toronto Transit Commission (TTC).

La région du Grand Toronto (RGT) est formée de la ville de Toronto et des régions avoisinantes d'Halton, Peel, York et Durham. GO Transit dessert également la ville voisine d'Hamilton, et va jusque dans les comtés de Simcoe, Dufferin et Wellington.

Nos sept lignes ferroviaires sont Lakeshore West, Milton, Georgetown, Bradford, Richmond Hill, Stouffville et Lakeshore East. Aux heures de pointe, le service ferroviaire dessert toutes les gares. Dans la mesure du possible, nous étendons progressivement l'accessibilité à tous nos services de trains et d'autobus.

Il est difficile de quantifier le nombre d'usagers de GO Transit souffrant de handicaps moteurs ou non visibles. De manière générale, les usagers de GO Transit utilisant des aides à la mobilité sur roues empruntent le réseau ferroviaire entre 10 à 20 fois par semaine en moyenne, contre moins d'une fois pour l'ensemble des itinéraires d'autobus accessibles. Cependant, la grande utilisation quotidienne des places de stationnement des gares GO Transit destinées aux personnes handicapées constitue un meilleur indicateur de leur utilisation des services de GO Transit. En témoignage de la croissance ces services, les statistiques sur les passages tendent à augmenter pour les personnes utilisant des aides à la mobilité sur roues. Les personnes souffrant de handicaps divers utilisent de plus en plus le réseau GO Transit pour les trajets quotidiens, les loisirs, le magasinage et les rendez-vous personnels.

On estime à 20 % environ le pourcentage de la population de la RGT qui souffrira au cours des 20 prochaines années de différents types de handicaps à des degrés divers. Par conséquent, la disponibilité et la facilité d'utilisation des transports publics contribueront à ce qu'un plus grand nombre de personnes handicapées les préfère à d'autres formes de transport privé ou personnel. Grâce à ses plans d'accessibilité, GO Transit fera en sorte de répondre à cette demande.

2. Comité consultatif externe Comité de coordination interne

Le Comité consultatif externe

Ce comité se compose de personnes souffrant de handicaps divers et provenant de différentes régions de la zone desservie par GO Transit. Les membres du comité possèdent une grande expérience du travail dans des conseils consultatifs des secteurs public et privé, ainsi que dans des comités d'élaboration de normes et de lignes directrices. Le comité comprend également des représentants d'autres services de transport (transporteurs régionaux ou municipaux pour les personnes handicapées), ainsi que des membres du ministère des Transports de l'Ontario (MTO) et de la Société canadienne de l'ouïe.

Le comité consultatif externe émet des conseils et des commentaires précieux lors de l'examen des éléments du programme d'accessibilité aux autobus et aux trains de GO Transit, notamment en ce qui concerne l'équipement, les installations, la conception des services, les enjeux liés à la politique, la formation du personnel et les guides d'information des passagers. Les commentaires des membres du comité se sont avérés très utiles pour vérifier la valeur concrète et l'utilité des mesures planifiées en vue de l'accessibilité.

Actuellement, le comité consultatif externe de GO Transit est constitué de personnes souffrant de handicaps divers :

- non ambulateurs
- partiellement ambulateurs
- cécité et vision partielle
- surdité et audition restreinte
- utilisateurs de chiens-guides

Le Comité de coordination interne

GO Transit a chargé la division du service à la clientèle de superviser l'élaboration du plan d'accessibilité annuel, et a créé un comité de coordination interne pour entreprendre cette tâche. Ce comité est constitué de représentants du personnel provenant des divisions ou départements suivants :

- Exploitation des autobus
- Relations avec la clientèle
- Excellence du service à la clientèle
- Ingénierie
- Mise au point de l'équipement
- Systèmes de tarification
- Ressources humaines
- Technologies de l'information
- Assurances et réclamations
- Planification et développement
- Services ferroviaires (corridors et équipements ferroviaires)
- Exploitation des gares
- Application des règlements du transport

Ensemble, ces représentants regroupent des connaissances en matière de :

- services, installations, équipements, règlements, lois et politiques, programmes et méthodes d'approvisionnement de GO Transit;

- cycle économique et de planification de l'équipement annuel de GO Transit, pour veiller à ce que la planification de l'accessibilité soit intégrée, au besoin, dans la planification annuelle.

Le comité de coordination interne est chargé de rechercher les occasions d'accessibilité et de planifier et recommander une gamme de mesures, solutions et politiques réalisables.

Les réunions mixtes des comités

Le comité consultatif externe et le comité de coordination interne de GO Transit se retrouvent chaque année pour réviser le plan d'accessibilité annuel. Le nouveau plan d'accessibilité s'inspire essentiellement des résultats de cette réunion.

3. Le rapport du plan d'accessibilité

Chacun des principaux projets du plan d'accessibilité est décrit en deux volets correspondant au passé et à l'avenir. Le premier volet reprend les activités de l'année en cours (2007), notamment les changements apportés aux mesures précisées ainsi que les renseignements supplémentaires. Le second volet décrit les projets planifiés pour l'année à venir (2008)

4. Mesures adoptées par GO Transit en 2007 pour supprimer les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées

Ce paragraphe fait le compte-rendu des projets détaillés dans le plan d'accessibilité de 2007 de GO Transit. De nombreux projets du plan de 2007 ont déjà été réalisés ou le seront avant la fin de l'année, sauf quelques rares exceptions mentionnées ci-dessous. Nous sommes également fiers de mentionner la réalisation de nombreux projets supplémentaires qui n'étaient pas prévus dans notre plan de 2007.

L'organisation

En 2004, GO Transit a nommé monsieur Silvan Bruno, du département de planification et de développement, au poste de coordinateur de l'accessibilité dans le cadre de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*. Le coordinateur est chargé d'élaborer les normes de conception, d'effectuer des revues de conception, de mettre au point les éléments opérationnels et de préparer des communications publiques, ainsi que de rédiger et de publier les plans d'accessibilité annuels.

En outre, monsieur Bruno préside la réunion mixte annuelle du comité consultatif externe et du comité de coordination interne, et coordonne la communication entre GO Transit, le ministère des Transports de l'Ontario et la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario.

Les gares GO Transit

Après la planification et la réalisation des travaux, les gares suivantes, nouvelles et existantes, deviendront officiellement accessibles avant la fin de 2007.

La gare GO Transit de Cooksville – Corridor de Milton

Les travaux pour l'accessibilité effectués à la gare de Cooksville prévoient l'ajout de places de stationnement plus accessibles et d'un mini quai, l'installation de deux nouveaux ascenseurs et des

modifications pour l'aménagement d'une aire de dépôt réservée dans le poste d'attente. La fin du projet est prévue pour la fin de 2007, période à laquelle la gare deviendra officiellement accessible.

L'ascenseur de la gare GO Transit de Cooksville



La gare GO Transit de Guildwood – Corridor du Lakeshore East

Pour rendre la gare de Guildwood accessible aux aides à la mobilité sur roues et aux personnes non ambulatrices, GO Transit a installé deux ascenseurs et un mini quai sur chaque quai de la gare.

À l'origine, les travaux devaient être terminés à la fin de 2006. Les mauvaises conditions climatiques et l'impossibilité de terminer des travaux parallèles ont retardé la certification du nouvel ascenseur.

La gare Guildwood est devenue accessible le 10 septembre 2007.

La gare GO Transit de Guildwood



La gare GO Transit de Lisgar – Corridor de Milton

La gare de Lisgar est une nouvelle gare GO Transit située entre les gares de Milton et de Meadowvale. À l'origine, l'ouverture de cette gare devait avoir lieu à la fin de l'exercice 2007/2008, mais les récentes démarches effectuées pour accélérer les travaux ont avancé la date d'ouverture au 4 septembre 2007. La gare comporte un quai latéral, un mini quai, des locaux et des places de stationnement accessibles.

La gare GO Transit d'Oriole – Corridor de Richmond Hill

Les travaux de rénovation de la gare d'Oriole se sont terminés au printemps de 2006. À la suite de ce projet, les locaux, les toilettes et le comptoir de vente sont devenus accessibles. Le quai l'était déjà.

Plus récemment, des fonctionnalités améliorées d'intégration des transports ont été installées dans cette gare, notamment une nouvelle voie piétonnière allant de l'extrémité nord du quai à la station de métro Leslie de la TTC.

Bien que la voie piétonnière ne soit pas terminée et ne deviendra fonctionnelle qu'à la fin de 2007 dans l'attente des travaux routiers effectués par la ville de Toronto, la gare est désormais officiellement accessible.

TABLEAU 1

LES GARES ACCESSIBLES DES LIGNES FERROVIAIRES DE GO TRANSIT						
Lakeshore		Milton	Georgetown	Bradford	Richmond Hill	Stouffville
East	West					
Oshawa Whitby Ajax Pickering Rouge Hill Guildwood Danforth	Exhibition Port Credit Oakville Bronte Burlington Aldershot Centre GO Transit d'Hamilton	Dixie Cooksville Erindale Streetsville Meadowvale Lisgar Milton	Weston Etobicoke North Malton Bramalea Brampton Mount Pleasant	York University Rutherford Maple King City Aurora Newmarket East Gwillimbury Bradford Barrie South	Oriole Old Cummer Langstaff Richmond Hill	Kennedy Agincourt Milliken Unionville Centennial Markham Mount Joy Stouffville Stouffville North
Gare Union**						

Les gares dont les noms apparaissent en gras et sont surlignés en **bleu sont ou deviendront officiellement accessibles en 2007.**

Les gares dont les noms apparaissent en gras et sont surlignés en **jaune sont ou deviendront officiellement accessibles en 2008.**

** Les zones internes à la gare Union utilisées par GO Transit (c.-à-d., hall GO Transit, centre de vente des billets et de services à la clientèle, ascenseur vers les services de trains GO Transit, quais, entrées de l'immeuble et toilettes) sont accessibles (consultez le site Web www.gotransit.com pour obtenir plus de détails sur l'accessibilité).



Autres projets destinés aux gares GO Transit

Le projet de signalisation dans tout le réseau

GO Transit continue à intensifier autant que possible l'utilisation de pictogrammes internationalement reconnus dans le but de supprimer les obstacles linguistiques et cognitifs.

En outre, l'identification d'une police de caractères et de couleurs contrastantes pour la signalisation générale dans l'environnement des transports en commun fait actuellement l'objet d'une étude sur la signalisation.

Le projet de signalisation du quai 5/6 et des allées de la rue Bay (gare Union)

Un premier projet pilote de portée limitée, utilisant des pictogrammes mis à jour et des textes bilingues, a été mis sur pied en même temps que les améliorations des installations de la gare Union. Comme son nom l'indique, le projet se limitait à la signalisation statique du quai, des escaliers le jouxtant et du nouvel itinéraire piétonnier (allée piétonnière côté est de la rue Bay). Le quai 5/6 est entré en fonction en novembre 2006, tandis que l'allée côté est de la rue Bay a été ouverte en avril 2007.

Les systèmes des technologies de l'information

Le système d'information publique (PINS)

La signalisation électronique de la gare Union

Des tableaux électroniques affichant les renseignements sur le départ des services de GO Transit ont été installés à la gare Union et dans le terminus d'autobus adjacent en décembre 2004. Ces tableaux se trouvent dans les salles d'attente des passagers et sur les quais des trains et des autobus. Le projet PINS dote nos usagers d'un autre moyen de communication (visuel).

Les tableaux de la gare et du terminus facilitent l'identification des modifications de service par les usagers. Les parcours annulés sont

affichés en rouge, les changements de voie ou de quai clignotent, et toutes les autres modifications ou exceptions apparaissent en jaune. Au besoin, des détails supplémentaires apparaissent dans la bande déroulante au bas du tableau.

D'autres tableaux ont été installés dans le hall GO Transit, dans le hall Via et dans le terminus d'autobus de la gare Union afin que les usagers disposent, dans plusieurs endroits, d'un meilleur accès aux renseignements sur l'état du service. Dans les endroits stratégiques, certains tableaux ont été placés à la hauteur des yeux pour rendre le texte plus lisible.

Des tableaux électroniques des départs ont également fait leur apparition dans l'allée côté est de la rue Bay. Au fur et à mesure des améliorations, des normes sont instaurées pour veiller à ce que la signalisation soit uniforme dans toute la gare Union. Ces normes prévoient la nécessité d'un tableau de signalisation électronique à la hauteur des yeux dans chaque allée et dans chaque hall.

La signalisation des systèmes d'information publique (PINS)



Time GO Line	Track/Pltfrm	Remarks	Stopping at
14:45 Stouffville Bus	27	Proceed to Bus	Markham - Mt. Joy -
14:45 Milton Bus	23	Proceed to Bus	Erindale - Streetsville -
14:50 Hamilton QEW Bus	22	Proceed to Bus	Hamilton Express.
14:50 Milton Bus	23	Proceed to Bus	Meadowdale Stn - Meadowdale TC -
14:55 Milton Bus	-	Bus Terminal	Dixie Stn - Cooksville -
15:00 Milton Bus	-	Bus Terminal	Erindale - Streetsville -
15:05 Milton Bus	-	Bus Terminal	Meadowdale Stn - Meadowdale TC -
15:10 Stouffville Bus	-	Bus Terminal	Unionville - Centennial Stn -
15:10 Hamilton QEW Bus	-	Bus Terminal	Hamilton Express.
15:10 Milton Bus	-	Bus Terminal	Dixie Stn - Cooksville -
15:10 Milton Bus	-	Bus Terminal	Cooksville.
15:10 Richmond Hill Bus	-	Bus Terminal	Richmond Hill - Burnhamthorpe -
15:10 Richmond Hill Bus	-	Bus Terminal	Orleans - Old Cummer -

14:44

Le projet pilote de signalisation électronique de Richmond Hill

Plus tôt cette année, l'installation de panneaux électroniques de quai dans chaque gare du corridor de Richmond Hill nous a permis de mieux comprendre les besoins de nos usagers. Elle a également révélé la nécessité d'améliorer certaines infrastructures pour délivrer des messages concis et précis au moment voulu. Les conclusions de ce projet pilote ont inspiré la conception et la création du système d'information des passagers des gares éloignées. La possibilité de gérer le système à partir d'un emplacement centralisé est un critère actuellement en cours d'examen et d'évaluation.

Les distributeurs automatiques de billets

Au moins un distributeur automatique de billets a été installé dans la plupart des gares et des terminus GO Transit, et des distributeurs ont été ajoutés dans le hall GO Transit du terminus et de la gare Union afin de répondre au volume important de passagers.

Étant donné que la première phase de ce projet était axée sur la fonctionnalité de l'équipement, les distributeurs automatiques de première génération ne proposent pas une gamme d'options très étendue. Les distributeurs de prochaine génération tiendront compte des autres normes et lignes directrices concernant l'accessibilité afin qu'un plus grand nombre de personnes handicapées puisse les utiliser. Dans cet objectif, le personnel de GO Transit a examiné les distributeurs actuels en collaboration avec des membres du comité consultatif externe sur l'accessibilité. Cette étude a mis à jour certains changements potentiels pouvant être apportés par GO Transit aux appareils afin de les rendre plus accessibles.

Des distributeurs automatiques de billets à la gare Union



L'équipement ferroviaire et des autobus

De nouvelles voitures accessibles

Chaque rame de GO Transit comporte une voiture accessible à étage (la cinquième voiture à partir de la locomotive), située à côté du mini quai dans toutes les gares GO Transit accessibles.

En mars 2007, GO Transit a reçu la totalité des 45 voitures accessibles à étage améliorées qu'elle avait commandées. Les 42 voitures accessibles à étage de première génération ont été remplacées par les 45 nouvelles voitures accessibles améliorées et dotées de toilettes.

Une voiture accessible à étage



Les 42 voitures accessibles à étage de première génération seront remises en état et converties en voitures normalisées avec places assises (non accessibles) dans le cadre du vaste programme de remise en état pluriannuel (2011). Jusqu'à présent, huit des voitures accessibles de la génération précédente ont été intégralement converties et remises en état dans le cadre de ce programme, 32 ont été converties de manière temporaire dans l'attente de la remise en état, et deux ont conservé l'arrangement initial des places.

GO Transit est également en train d'agrandir son parc ferroviaire grâce à l'achat de voitures à étage normales de nouvelle génération. D'ici la fin de 2007, 61 des 403 voitures de GO Transit seront des voitures à étage normales de nouvelle génération. Ces voitures seront dotées d'une vaste gamme d'options pour faciliter l'accès et mieux satisfaire les clients handicapés moteurs désirant voyager dans une voiture normale.

Le programme de remise en état des voitures

Les voitures à étages des générations précédentes subissent une remise en état périodique visant à prolonger leur durée économique.

Lors de ce processus, les options d'accessibilité suivantes sont ajoutées :

- revêtements de sol antidérapant à contraste coloré et marquage à photoluminescence sur les sols, les murs, les escaliers et les portes;
- rebords des marches d'escalier et marquages jaunes à photoluminescence dans toute la voiture (selon la description ci-dessus);
- lampe témoin et avertissement sonore lors de la fermeture des portes;
- éclairage du marchepied extérieur de la porte;
- éclairage général plus vif et lampes à DEL plus lumineuses dans les escaliers.

D'ici la fin 2007, jusqu'à 31 voitures seront remises à niveau.

La révision de la signalisation des voitures

L'inventaire et l'évaluation de la signalisation et des décalcomanies par catégorie sont actuellement en cours dans toutes les voitures.

Ces catégories sont :

- l'information aux passagers;
- la santé, la sécurité et la réglementation;
- l'identification et le marquage;
- l'équipage et l'entretien.

Cet exercice vise à normaliser la signalisation, à réduire le nombre de panneaux inutiles, à créer des signes universels (en utilisant des pictogrammes et des symboles et en réduisant le plus possible le recours au texte) et à favoriser la compréhension et la sensibilisation des passagers (codes de couleur pour chacune des catégories ci-dessus, contraste de couleurs adapté et optimisation de l'espace restreint).

Les services d'autobus

L'acquisition d'autobus avec élévateur

D'ici la fin de 2007, GO Transit prévoit remplacer 36 autobus routiers non accessibles par le même nombre de nouveaux autobus routiers avec élévateur. Le nombre total d'autobus accessibles dans notre parc s'élèvera alors à 304 (274 autobus routiers et 30 autobus suburbains), c'est-à-dire 96 % des 316 autobus prévus.

De nouveaux itinéraires d'autobus accessibles

Tous les parcours de semaine, de fin de semaine et de jours fériés des itinéraires suivants deviendront accessibles (à toutes les installations officiellement accessibles de GO Transit), et ce, même si aucun engagement n'a été pris pour ajouter des services d'autobus accessibles en 2007.

Corridor de Milton

- Grille 19 – Autobus GO Transit Oakville Hwy 403
- Grille 27 – Autobus GO Transit Milton Hwy 401

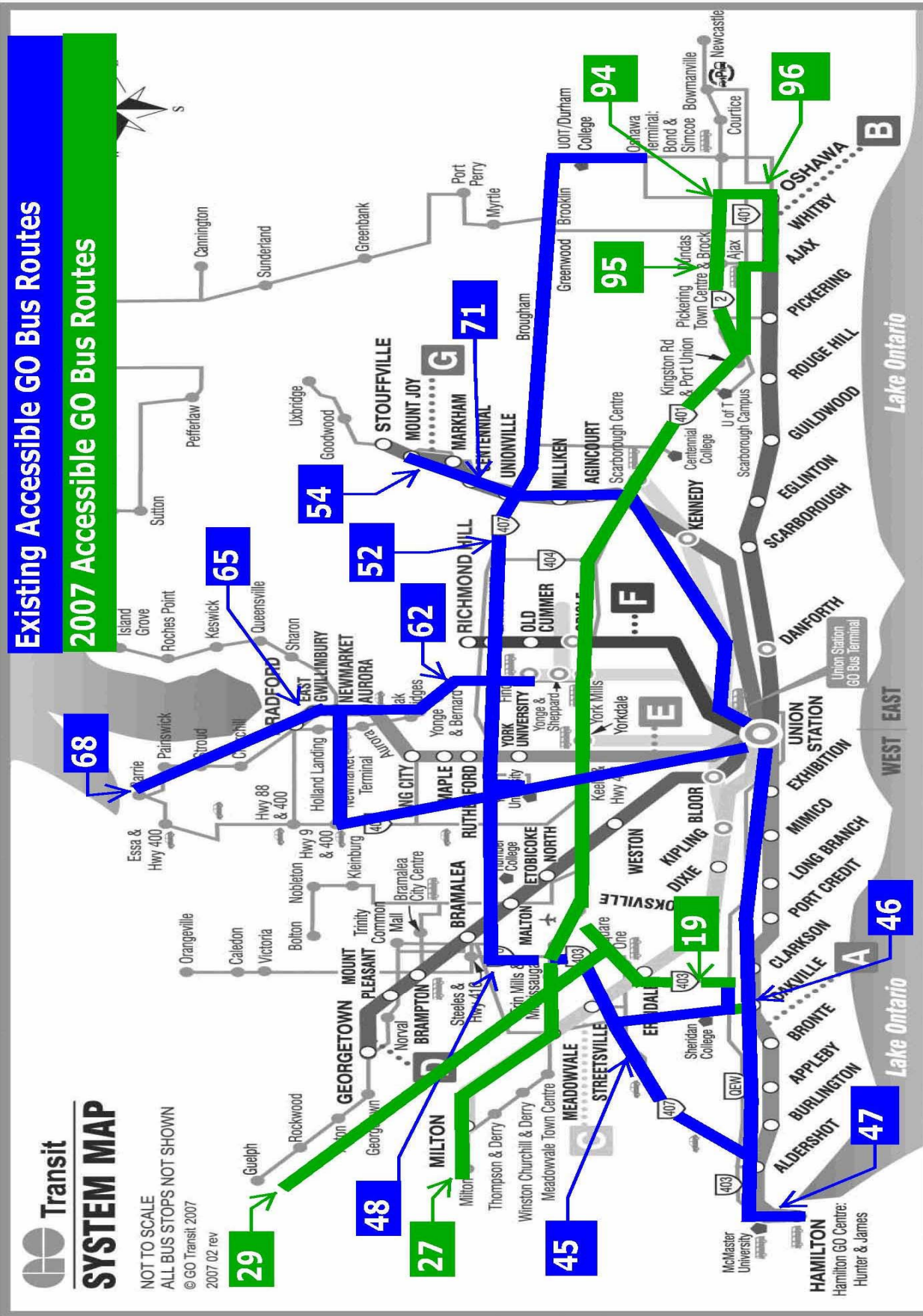
Corridor Highway 407 East

- Grille 29 – Autobus GO Transit University of Guelph

Corridor East Lakeshore

- Grille 94 – Autobus GO Transit Oshawa Hwy 2
- Grille 95 – Autobus GO Transit Oshawa Hwy 2 Express
- Grille 96 – Autobus GO Transit Oshawa Hwy 401

(voir le plan ci-dessous pour obtenir plus de détails)



Le réseau de services d'autobus directs

GO Transit planifie et met en place actuellement un réseau de services d'autobus directs, qui est un service de transport express de qualité comparable au transport ferroviaire rapide.

Le terminus d'autobus GO Transit de McMaster

Le terminus d'autobus GO Transit de McMaster, qui fait partie du projet de réseau de services d'autobus directs de GO Transit, est devenu complètement fonctionnel le 6 mars 2007. Cette installation comprend cinq vastes quais accessibles et cinq grands abris chauffés.

Le terminus d'autobus GO Transit de McMaster



Le terminus d'autobus GO Transit de McMaster



La phase I du réseau de services d'autobus directs s'appuie sur le service d'autobus Highway 407 Express, qui est le service GO Transit connaissant l'expansion la plus rapide. Précurseur d'un réseau complet de services d'autobus directs, il effectue jusqu'à 12 000 passages par jour.

Les phases suivantes prévoient le développement par étapes des infrastructures du service d'autobus directs, notamment des parcs ou emplacements de parc-o-bus, des couloirs d'autobus (rue réservée aux piétons et aux transports collectifs), etc. D'autre part, toutes les nouvelles gares et tous les nouveaux abris d'autobus de ce service seront accessibles dès la conception.

Le parc-o-bus de Square One

Le parc-o-bus de Square One comporte 210 places de stationnement et facilite l'accès des usagers de service d'autobus Hwy 407 Express à l'une des plaques tournantes les plus fréquentées de la région Ouest. Au terminus d'autobus GO Transit tout proche, un accès à niveau et des bateaux de trottoir permettent un passage accessible

du parc de stationnement au service d'autobus. Le parc-o-bus de Square One est fonctionnel depuis septembre 2007.

Le parc-o-bus d'Aberfoyle

Le parc-o-bus d'Aberfoyle est ouvert depuis septembre 2007. Ce parc comprend 200 places de stationnement, six quais d'autobus et un vaste abri chauffé pour autobus directs. Il permet également l'accès aux services d'autobus directs Hwy 407 pour les personnes venant des régions de Guelph, Kitchener, Waterloo et Cambridge.

La formation continue du personnel de première ligne

La formation au langage gestuel

En septembre 2006, GO Transit a approuvé l'amélioration de son programme d'éducation permanente en subventionnant l'intégralité de la formation au langage gestuel destinée au personnel de première ligne de GO Transit (c.-à-d., les préposés à la gare, les agents chargés de l'application des règlements et les préposés à la clientèle).

Formation d'appoint sur l'accessibilité destinée aux conducteurs d'autobus et aux autres membres du personnel de première ligne*

Le programme de formation d'appoint sur l'accessibilité destiné à tous les conducteurs d'autobus et aux superviseurs de parcours de GO Transit concerne les mêmes sujets que le programme de formation initial à l'accessibilité. De manière générale, il prévoit l'examen des fonctionnalités, politiques et procédures liées à l'accessibilité, notamment l'utilisation des élévateurs pour tous les types d'autobus qui en sont munis, et l'arrimage des passagers utilisant des aides à la mobilité sur roues ainsi que de leurs appareils.

Tous les conducteurs en poste doivent suivre la séance de formation, et une formation d'appoint continue sera effectuée tous les trois ans.

La formation d'appoint sur l'accessibilité destinée à tous les autres membres du personnel de première ligne* et aux superviseurs aura lieu tous les trois à cinq ans, en fonction du degré d'interaction de chaque département avec les passagers et les employés

handicapés. Ce programme de formation est également donné lorsque des besoins se manifestent.

***REMARQUE :** Le personnel de première ligne inclut les préposés à la gare, le personnel de sécurité comme les agents et les préposés à la clientèle, le personnel du centre d'appels comme les préposés aux renseignements par téléphone et les superviseurs.

Formation de remise à niveau sur l'accessibilité destinée aux conducteurs d'autobus

La formation pratique de remise à niveau sur l'accessibilité a lieu plusieurs jours avant la mise en service d'un nouvel itinéraire d'autobus, au garage d'où part l'itinéraire. La formation se fait sur le ou les autobus avec élévateur qui seront utilisés sur cet itinéraire.

Toutes les procédures et tous les équipements en lien avec l'accessibilité sont passés en revue par les conducteurs et les superviseurs d'itinéraires, et plus particulièrement l'embarquement, le débarquement et l'arrimage des passagers.

Programme de formation à la sensibilité

GO Transit a collaboré avec des spécialistes de la sensibilité au public pour créer une séance de formation de 3,5 heures destinée aux employés et intitulée « Établir des relations positives ». Ce programme vise à améliorer les capacités des employés et à aider les usagers handicapés de manière respectueuse et afin de préserver leur dignité.

Tous les nouveaux employés suivront également cette formation obligatoire. La formation de remise à niveau sur l'accessibilité destinée à tous les employés aura lieu tous les trois à cinq ans, en fonction du degré d'interaction de chaque département avec les passagers et les employés handicapés.

Les équipages des trains (CN et CPR) sont formés par l'intermédiaire du programme P.L.E.A.S.E., le nouveau cours du service à la clientèle de GO Transit. Ce programme a été personnalisé pour les chefs de train du CN et du CPR afin d'englober la formation à la sensibilité ainsi que des conseils pour faire des annonces au public. Même si le service ferroviaire de GO Transit a été conçu pour le

libre-service, le facteur sensibilité a été ajouté pour améliorer les interactions avec le public.

L'acronyme P.L.E.A.S.E. correspond aux principaux éléments du cours que voici :

Projecter une image professionnelle
se Livrer à une écoute active
Établir des relations positives
Ajouter une plus-value au service
Se concentrer sur la situation et non pas sur la personne
Et conclure sur une note positive

Accessibilité du site Web

GO Transit a mis en œuvre un certain nombre de pratiques visant à rendre son site Web accessible afin de rejoindre un plus grand nombre d'utilisateurs, y compris les personnes handicapées, ainsi que celles qui utilisent des technologies de navigation plus anciennes ou des connexions Internet lentes. Ces pratiques respectent les lignes directrices de l'initiative sur l'accessibilité du Web du World Wide Web Consortium et de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

L'accessibilité du site Web de GO Transit a été améliorée en 2006 et inclut désormais :

- des descriptions plus détaillées des liens vers les autres pages et sites Web (à la place de liens indiquant simplement « cliquez ici »);
- des balises de texte descriptives pour les images;
- un code de langage pour indiquer l'anglais ou le français (dans le cadre de la transition vers les sites Web bilingues);
- des documents en format PDF pouvant être lus par des éditeurs d'écran.

Le maintien et l'amélioration de l'accessibilité du site Web de GO Transit feront l'objet d'un processus permanent.

5. Mesures planifiées pour 2008 en vue de supprimer et d'éviter les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées

Au cours des dernières années, l'accessibilité a été améliorée grâce au réaménagement des gares équipées d'ascenseurs pour permettre un service ferroviaire accessible, à l'ajout d'itinéraires d'autobus accessibles depuis et vers les gares nouvellement construites, et à l'ajout d'autobus avec élévateur. Ces types d'amélioration se poursuivront dans un avenir assez proche.

Les projets suivants concernant l'accessibilité sont planifiés pour la prochaine année, et attendent l'approbation par GO Transit.

Les gares GO Transit

La gare GO Transit de Aldershot – Corridor du Lakeshore West

La gare GO Transit de Aldershot est desservie par les trains de GO Transit et de VIA Rail. Les dispositifs de levage actuellement en service sur les quais GO Transit seront remplacés par des élévateurs pouvant être utilisés par les usagers.

Bien que ce projet doive être terminé à la fin de 2007, la gare est déjà officiellement accessible.

La gare GO Transit de Barrie South (anciennement Mapleview) – Corridor de Bradford

La gare est actuellement en travaux et comportera un quai latéral, un mini quai, des distributeurs automatiques de billets, une aire d'attente et une ceinture pour les autobus de GO Transit et de Barrie Transit.

L'ouverture de cette station est prévue pour la fin de 2007 ou le début de 2008.

La gare GO Transit de Brampton – Corridor de Georgetown

La gare est actuellement accessible, et de nouvelles fonctionnalités ou améliorations seront ajoutées, notamment un nouveau tunnel à l'ouest et un quai latéral au sud permettant l'accès au parc de stationnement et au terminus d'autobus de Brampton, de nouveaux ascenseurs et un mini quai.

Ces travaux devraient être terminés à la fin de 2008.

La gare GO Transit de Erindale – Corridor de Milton

Les projets pour l'accessibilité de la gare de Erindale prévoient un service d'ascenseur jusqu'au quai des trains et l'ajout d'un mini quai permettant l'embarquement.

Bien que l'état du site et le déplacement du tunnel de service aient entraîné des retards dans les travaux, on prévoit toujours qu'ils seront terminés au début de 2008.

La cage d'ascenseur de la gare de Erindale en travaux



La gare du Centre GO Transit d'Hamilton – Corridor du Lakeshore West

Les améliorations planifiées en vue de l'accessibilité prévoient la modification de tous les guichets afin de les rendre intégralement accessibles, et notamment l'installation d'interphones pour la billetterie. La fin de ce projet est prévue pour le printemps de 2008.

Le Centre GO Transit d'Hamilton était déjà officiellement accessible avant ces améliorations.

La gare GO Transit de Langstaff – Corridor de Richmond

GO Transit partage avec la région d'York les coûts de construction d'une passerelle entre la gare GO Transit de Langstaff et le terminus d'autobus de Richmond Hill Centre. La passerelle, qui sera intégralement accessible, devrait être terminée au début de 2008

La passerelle de la gare Langstaff en travaux



La gare GO Transit de Malton – Corridor de Georgetown

La modernisation de cette gare prévoit l'installation de deux nouveaux ascenseurs, l'ajout d'un stationnement accessible et d'un mini quai pour l'embarquement. À l'origine, les travaux devaient être terminés à la fin de 2007. Des problèmes de coordination avec les municipalités ont ralenti l'ajout d'une troisième voie prévu par le CN. Cet ajout devrait être terminé avant que les travaux de modernisation ne commencent.

La phase de conception est actuellement en cours et la fin des travaux est maintenant prévue pour l'été de 2008.

La gare GO Transit de Meadowvale – Corridor de Milton

À l'origine, l'installation d'un service d'ascenseur et d'un mini quai était prévue pour la fin de 2007 ou le début de 2008. Cependant, des modifications récentes dans la conception ont entraîné le déplacement de l'ascenseur vers un endroit plus favorable à

l'accessibilité. Bien que ces modifications aient permis des économies sur le coût des travaux, le projet sera retardé. Sa réalisation est maintenant prévue pour la fin de 2008 ou le début de 2009.

La gare GO Transit de Stouffville Nord (le nom officiel n'est pas encore choisi)

- Corridor de Stouffville

La nouvelle gare GO Transit de Stouffville Nord, qui sera située au nord-est de la gare GO Transit de Stouffville, deviendra le dernier arrêt de la ligne de Stouffville. La nouvelle gare sera construite près des installations d'attente de Stouffville, et comprendra un parc de stationnement de 150 places, une aire d'attente et de dépôt, une ceinture pour autobus, des quais accessibles et des distributeurs automatiques de billets. Ce projet ne prévoit ni locaux, ni ceinture d'autobus, ni parc-o-bus. L'ouverture de cette station est prévue pour le début de 2008.

Les autres mesures adoptées par GO Transit pour supprimer les obstacles

Les normes de conception actualisées veilleront à ce que :

1. Tous les guichets de vente des billets des nouvelles gares et des gares remises en état soient désormais conçus en vue d'être accessibles. Auparavant, un seul guichet par station était accessible.

Les gares suivantes ont été modifiées ou sont en cours de modification pour l'ajout de cette nouvelle norme : les gares GO Transit de Milliken, d'Oshawa et d'Ajax, ainsi que le Centre GO Transit d'Hamilton.

Un exemple de guichet accessible



2. Des portes plus larges seront installées à chaque entrée d'ascenseur pour permettre le passage des aides à la mobilité sur roues. Les gares suivantes ont été modifiées ou sont en cours de modification pour l'ajout de cette nouvelle norme : les gares GO Transit de Guildwood, Mount Pleasant et Brampton.

Un exemple de porte d'entrée plus large



Autres projets destinés aux gares GO Transit

Projet pilote de signalisation à la gare de Port Credit

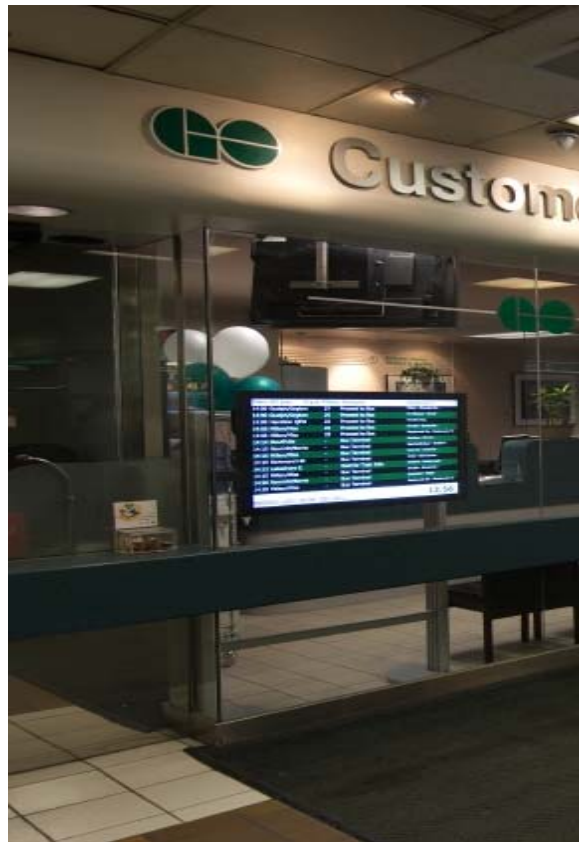
Un vaste projet pilote de signalisation statique a été planifié pour cette station. Ce projet prévoit l'apport de panneaux avec des pictogrammes, des polices de caractères dont le type et la taille sont actualisés, une signalisation textuelle bilingue pour faciliter l'orientation des passagers, ainsi que des panneaux indiquant les

locaux de la gare, le tunnel, le quai pour les trains et les autobus, le parc-o-bus et l'aire d'attente.

La phase de conception préliminaire a commencé en mars 2007, et les phases de conception détaillée, de fabrication et d'installation devraient être terminées à la fin de mars 2008.

Une fois ce projet évalué et modifié (au besoin), il sera adapté pour toutes les autres gares de GO Transit. L'échéancier de cette adaptation à l'ensemble du réseau n'a pas encore été fixé.

Un panneau installé à la hauteur des yeux



La signalisation à la hauteur des voies de la gare Union

Pour améliorer la signalisation sur les quais, il s'est avéré nécessaire d'installer des panneaux au niveau des voies. Ayant dû effectuer des recherches et évaluer la manière dont l'équipement actuel pourrait répondre aux besoins du service en français, nous avons repoussé

l'achat de ces panneaux au début de 2008. Dès que les nouveaux panneaux seront installés, les usagers pourront consulter des panneaux électroniques de n'importe quel endroit du quai pour obtenir des renseignements sur un parcours donné. Les panneaux installés à la hauteur des voies sont des dispositifs de communication visuelle importants qui préviennent les passagers et complètent les annonces vocales concernant les modifications de service.

La conception du nouveau quai 13/14 répondra parfaitement aux critères d'installation de cette signalisation à la hauteur des voies. La fin des travaux est prévue pour l'été de 2008.

Le projet pilote de Lakeshore West

Des panneaux électroniques de quai seront installés dans six gares de la ligne du Lakeshore West. Ce projet pilote vise à tester le design et la fonctionnalité de cet équipement dans un environnement d'exploitation complexe comme celui de ce corridor. L'installation, qui devait commencer à la fin de 2007, a été reportée à l'automne de 2008.

Les voitures normales à étage de nouvelle génération

D'ici la fin de 2008, GO Transit devrait acheter 20 nouvelles voitures à étage de nouvelle génération, ce qui fera passer à 26 % le taux de ces véhicules par rapport à l'ensemble du parc ferroviaire (116 sur 435). Toutes les nouvelles voitures seront munies des fonctionnalités d'accès facile indiquées à la page 18 de ce rapport, sous le titre *De nouvelles voitures accessibles*.

Sur les 20 voitures commandées, les cinq dernières seront équipées de portes d'extrémité automatiques pouvant être ouvertes en poussant un bouton, ce qui facilitera le déplacement entre les voitures.

Le programme de remise en état des voitures

Entre 2008 et 2011, 33 voitures seront remises en état chaque année selon la procédure décrite à la page 18.

La révision de la signalisation des voitures

Au cours de 2008, il sera nécessaire d'effectuer une étude d'impact sur l'utilisation de la signalisation bilingue, étant donné l'espace restreint réservé à la signalisation et la manière dont cette restriction influence la taille du texte, la lisibilité et la compréhension du message.

Les nouveaux autobus avec élévateur

D'ici la fin de 2008, GO Transit devrait remplacer 12 autobus routiers non accessibles par un nombre équivalent de nouveaux autobus routiers avec élévateur, et en ajouter 15 autres pour répondre à la demande croissante. Cet ajout devrait porter la taille de notre parc d'autobus accessibles à 331 (301 autobus routiers et 30 autobus suburbain), soit 100 % du parc de GO Transit.

Les nouveaux autobus (routiers) à étage

GO Transit fera également l'acquisition de 12 autobus à étage et à plancher surbaissé à la place des 14 annoncés dans le plan d'accessibilité de 2007. Ces autobus devraient nous être livrés avant le printemps de 2008. Ils seront probablement affectés à la ligne d'autobus Hwy 407/403.

REMARQUE : Ces 12 autobus viennent s'ajouter aux 331 autobus accessibles projetés pour 2008.

Les autobus à étage disposent de deux places pour fauteuils roulants ainsi que d'une rampe, et comprennent toutes les fonctionnalités existant déjà dans nos autobus accessibles, notamment :

- mains courantes jaunes recouvertes de poudre;
- nez de marche jaunes;
- projecteur à la porte extérieure;
- poignées de manœuvre aux deux emplacements réservés aux fauteuils roulants;
- bande sensitive de demande d'arrêt par le passager aux deux emplacements réservés aux fauteuils roulants;
- grands panneaux lumineux de destination à l'avant et sur les côtés;
- système de sonorisation.

Préfiguration du nouvel autobus à étage de GO Transit

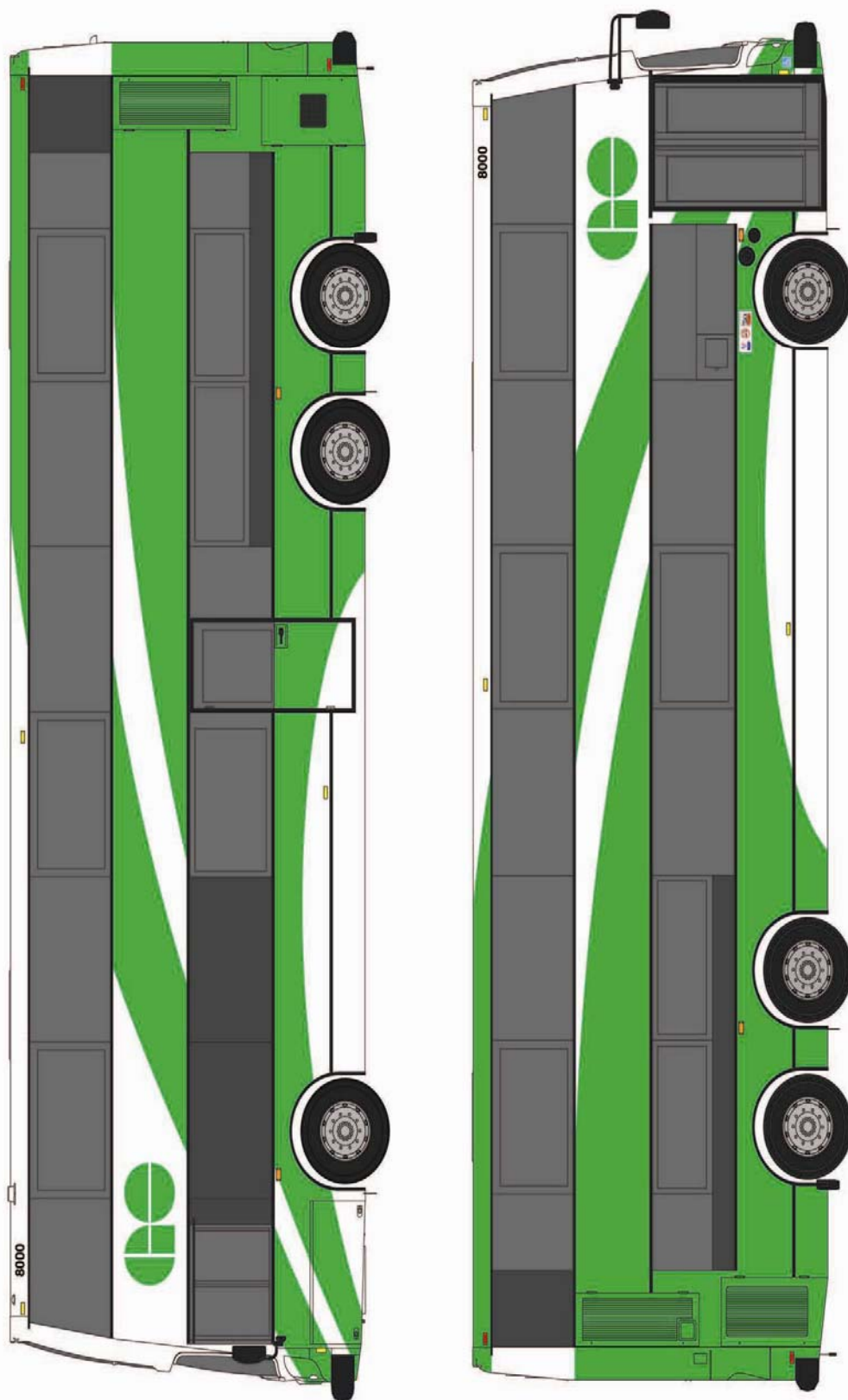


Schéma de l'aménagement des places assises du nouvel
autobus à étage de GO Transit

Élévateur hydraulique de l'autobus à étage



De nouveaux itinéraires d'autobus accessibles

En 2008, les nouveaux itinéraires dont la liste suit proposeront un service accessible (dans toutes les installations officiellement accessibles de GO Transit) durant la semaine, les fins de semaine et les jours fériés, le cas échéant.

Corridor de Milton

- Grille 21 - Milton : service d'autobus GO Transit de la gare Union

Corridor de Georgetown

- Grille 31 – Georgetown : service d'autobus GO Transit de la gare Union
(sauf les parcours avec croisements de trains)
- Grille 32 – service d'autobus commun GO Transit Brampton Trinity (sauf les parcours avec croisements de trains)

Corridor North

- Grille 61 – Richmond Hill : service d'autobus GO Transit de la gare Union
- Grille 64 - Parcours d'autobus GO Transit Newmarket – York University
- Grille 65 – Barrie – Bradford : service d'autobus GO Transit de la gare Union
(y compris tous les parcours de train et d'autobus)

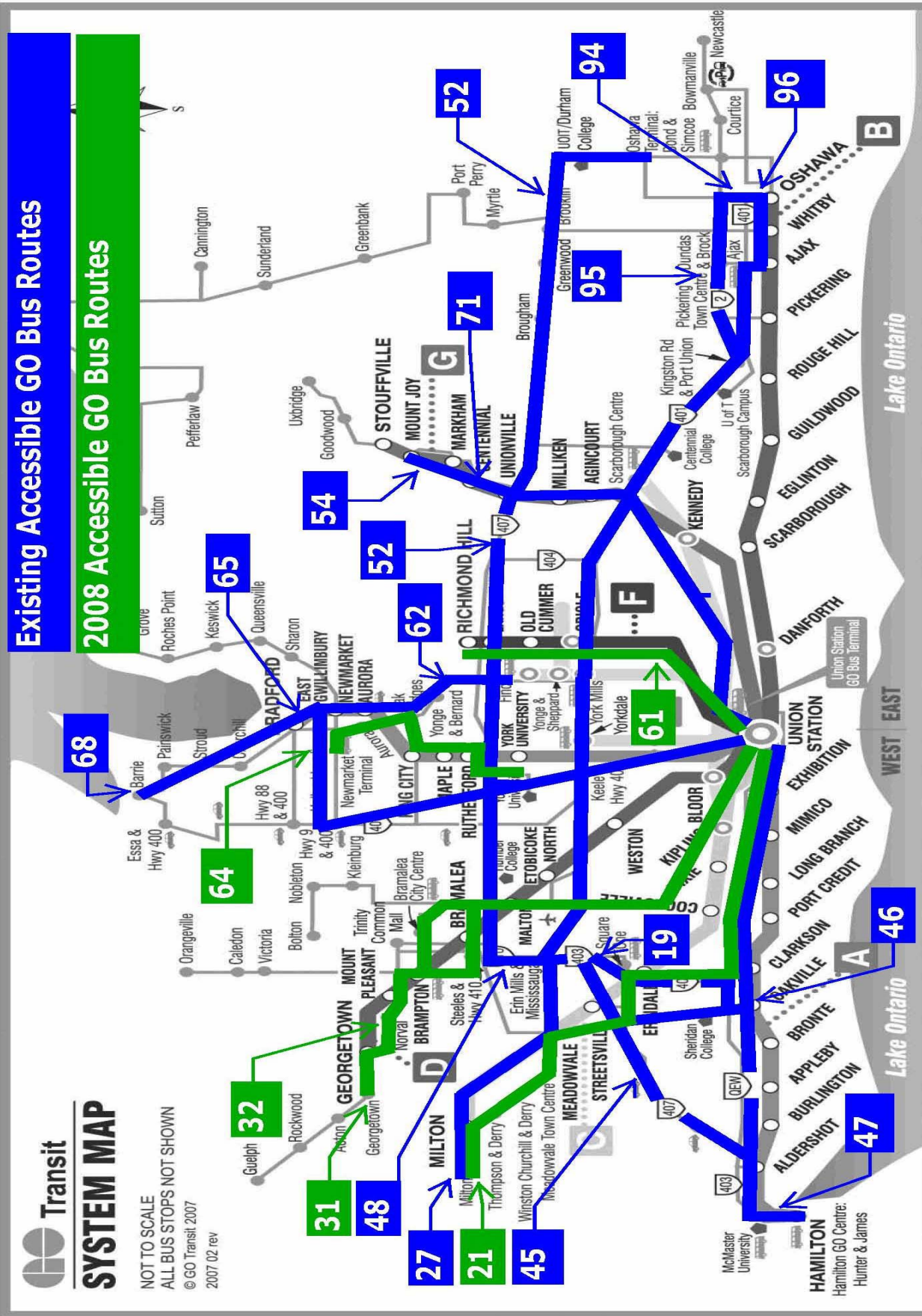
Corridor de Stouffville

- Grille 71 – Stouffville : service d'autobus GO Transit de la gare Union
(y compris tous les parcours de train et d'autobus)

Dans le cadre de la généralisation de l'accessibilité, en 2008, au reste de ses services, GO Transit rencontre un grand nombre de difficultés dues aux contraintes suivantes :

- **Terminus d'autobus d'Yorkdale, d'York Mills et de Scarborough Town Centre** : ces installations ne disposent pas d'ascenseurs ni de quais assez spacieux pour y déployer des élévateurs pour fauteuils roulants. Il n'y a aucune place pour un agrandissement.

Des études seront entreprises en 2008 afin de rechercher des solutions pour ces emplacements ainsi que pour d'autres terminus et ceintures pour autobus. Étant donné le nombre d'obstacles à l'accessibilité qui caractérise ces emplacements, il est impossible de garantir l'existence de solutions adaptées.



Le réseau de services d'autobus directs

Des abris chauffés pour les usagers seront installés dans les stationnements pour covoiturage du parcours Hwy 407 de la rue Dundas et de Trafalgar Road, ce dernier étant une priorité étant donné son emplacement et sa fréquentation. Ces abris seront intégralement accessibles si ces emplacements deviennent des gares réservées au service d'autobus et sont situés dans de futures rues réservées aux piétons et aux transports collectifs.



Les gares accessibles à parc-o-bus des services d'autobus directs du boulevard Winston Churchill/Hwy 403 et d'Erin Mills Pkwy/Hwy 403 font partie intégrante du projet de rue réservée aux piétons et aux transports collectifs de Mississauga qui sera réalisé en collaboration avec la ville de Mississauga. Ce projet en est actuellement à la phase de conception préliminaire et de EIE par le gouvernement fédéral.

Le projet de parc-o-bus pour les parcours Hwy 10 et Hwy 407 en est au stade de l'achat de terrains et devrait être terminé à la fin de 2008 ou au début de 2009.

Le projet de service d'autobus directs de GO Transit se poursuivra par une approche par étapes concernant l'infrastructure des locaux. De plus, des fonctionnalités pour le confort et l'accessibilité seront installées au fur et à mesure de la construction de chaque installation.

La formation continue du personnel de première ligne

Veuillez consulter le paragraphe 4 concernant la formation d'appoint ou de remise à niveau.

Annexes

Annexe 1

Plan à long terme concernant les futures gares accessibles

Fiscal Year	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	Future
Lakeshore West Corridor										
Appleby Station	A									
Clarkson Station	A									
Long Branch Station					A					
Mimico Station					A					
Lakeshore East Corridor										
Eglinton Station	A									
Scarborough Station	A									
Milton Corridor										
Kipling Station										A
Georgetown Corridor										
Georgetown Station										A
Bloor Station										A
Bus Terminals										
Scarborough Town Centre Terminal										A
York Mills Terminal										A
Yorkdale Terminal										A

Legend

A Fiscal Year to be Made Accessible

Source: GO Transit 10-Year Capital Program

Annexe 2

Fonctionnalités pour faciliter l'accès aux gares

Les fonctionnalités suivantes sont installées dans toutes les gares de trains¹ et des terminus d'autobus de GO Transit dans le cadre de l'adoption de normes de conception :

1. passages piétons délimités depuis les parcs de stationnement;
2. places de stationnement pour personnes handicapées indiquées par un panneau;
3. accès aux trottoirs et bateaux;
4. augmentation du nombre de bancs dans les gares, les ceintures pour autobus et les aires d'attente;
5. nez de marche antidérapants de couleurs contrastantes;
6. dispositif électrique d'ouverture des portes sur un ensemble de portes au moins (portes à ouverture facile);
7. toilettes accessibles;
8. poignées en forme de L et portemanteaux dans les toilettes pour handicapés;
9. grilles à aire de planchers et caillebotis compatibles avec l'utilisation de cannes et de béquilles;
10. absence de protubérances ou autres obstacles;
11. interphone à la billetterie;
12. augmentation du nombre de bancs et d'abris sur les quais;
13. éclairage amélioré.

¹ Ces fonctionnalités existent également dans des zones de la gare Union utilisées par GO Transit (p. ex., hall GO Transit, centres de vente des billets et de services à la clientèle, ascenseurs vers les services de trains GO Transit, quais et entrées de l'immeuble). Elles font désormais partie des normes de conception des gares de GO Transit.