

Metrolinx / GO Transit

Plan d'accessibilité 2009 - 2010



Septembre 2009

Chère lectrice, cher lecteur :

Le Plan d'accessibilité 2009-2010 fait la démonstration de l'engagement indéfectible et constant du gouvernement provincial d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées dans les réseaux de transport en commun de la région du grand Toronto et d'Hamilton (GTHA) et met en lumière les nombreux projets que Metrolinx et sa division GO Transit ont complétés au cours de la dernière année et ce que nous avons planifié pour améliorer l'accessibilité aux services de transport en commun en 2010.

Nous sommes heureux de pouvoir affirmer que nous avons dépassé la majorité de nos objectifs tels qu'ils étaient établis dans notre précédent plan d'accessibilité intitulé « GO Transit, Plan d'accessibilité 2009 ». Les faits saillants du Plan 2009-2010 sont les suivants :

- Nouvelles gares accessibles à : Clarkson, Malton, Niagara Falls, St. Catharines et Scarborough, de même que des améliorations aux autres gares (Remarque : la Gare GO d'Appleby est en construction.);
- Nouveau service d'autobus accessibles dans le corridor Waterloo-autoroute 401 de Waterloo à Mississauga (Square One);
- Nouvelles voitures accessibles comportant diverses commodités favorisant l'accès décrites dans ce Plan;
- Une signalisation électronique affichant les départs et les modifications au service de GO Transit est en cours d'installation dans les gares sur tout le réseau ferroviaire;
- Une augmentation de l'utilisation de pictogrammes internationalement reconnus dans le but de supprimer les obstacles linguistiques et cognitifs;
- Une étude sur les polices de caractères et les contrastes des couleurs est menée pour déterminer lesquels sont les plus adaptés à la signalisation générale sur notre réseau; et

- Des annonces sont faites à l'approche de chaque arrêt par le personnel dans les trains et les autobus.

En plus des améliorations à l'accessibilité citées précédemment chez GO Transit, l'année 2009 en a été une de grand changement, alors que GO Transit a officiellement fusionné avec Metrolinx le 14 mai dernier. Metrolinx est l'agence responsable du réseau régional de transport en commun créée par le gouvernement de l'Ontario en 2006 afin de répondre au besoin d'améliorer les transports en commun et d'intégrer les réseaux de transport en commun dans la région du grand Toronto et d'Hamilton (GTHA). Sa mission est de mettre en œuvre une infrastructure de transport en commun à la fine pointe de la technologie qui transporte les gens et les biens efficacement, économiquement et de manière durable sur le plan de l'environnement. Cette fusion rendra possible l'adoption d'une démarche plus ambitieuse et plus stratégique de la mobilité, y compris au chapitre de l'accessibilité. La direction du nouvel organisme Metrolinx a commencé à se pencher sur des enjeux et des initiatives décrits plus en détails dans ce Plan d'accessibilité et à soutenir une approche plus coordonnée de l'accessibilité partout dans la région dans le cadre du plan régional de transport de Metrolinx intitulé « Le grand projet ».

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Silvan Bruno, à <Silvan.Bruno@gotransit.com> ou Jeff Short, à <Jeffrey.Short@metrolinx.com>.

Cordialement,



Gary McNeil
Administrateur délégué, GO Transit
Vice-président principal, Metrolinx

TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction	1
2.	Comités à l'externe et à l'interne	4
	(a) Comité consultatif externe	4
	(b) Comité de coordination interne	5
3.	Le rapport du plan d'accessibilité	6
4.	Mesures en 2009 pour améliorer l'accessibilité universelle et les services afférents.....	7
5.	Mesures planifiées en 2010 afin d'améliorer l'accessibilité et les services afférents	62
6.	Annexes	77
	(a) Annexe 1.....	77
	(b) Annexe 2.....	78

Plan d'accessibilité Metrolinx-GO Transit – 2009

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 tous et chacun.

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

Le plan de 2009-2010 vise à décrire les mesures adoptées par l'organisme en 2009 ainsi que celles qui seront prises en 2010 pour recenser, supprimer et éviter les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées. Le plan à long terme concernant les gares qui ne sont toujours pas accessibles est mentionné à l'annexe 1.

En tant qu'organisme de transport public, GO Transit a adopté la politique d'entreprise sur l'accessibilité suivante qui est en vigueur depuis le 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 d'exploitation.

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 et handicapés de la marche, et ce, dans un environnement intégré et dans la plus grande 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 afin de

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 démarche dite de « libre-service » est conçue pour donner une autonomie aux passagers handicapés et leur permettent d'utiliser le réseau à leur gré, avec autonomie et dignité. 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 selon les besoins 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 leur travail. 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 d'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, de Peel, de York et de Durham. GO Transit dessert également la ville voisine d'Hamilton, et étend son service jusque dans les comtés de Simcoe, Dufferin Peterborough et de Wellington, ainsi que dans la région du Niagara.

Nos sept corridors ferroviaires sont les suivants : Lakeshore West, Milton, Georgetown, Barrie, 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. En moyenne, 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. La grande utilisation quotidienne des places de stationnement des gares GO Transit destinées aux personnes handicapées en général constitue un meilleur indicateur de leur utilisation des services de GO Transit. On prévoit une augmentation des passages pour les personnes utilisant des aides à la mobilité sur roues lorsque ces services seront mieux connus. Les personnes souffrant de handicaps divers utilisent de plus en plus le réseau de GO Transit pour leurs 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. **Comités à l'externe et à l'interne**

Groupe de travail consultatif sur l'accessibilité de Metrolinx

Metrolinx reconnaît le besoin de porter une attention particulière aux enjeux liés à l'accessibilité aux transports en commun dans la région du GTHA comme partie intégrante de l'élaboration du plan régional de transport intitulé *Le Grand Projet*. Metrolinx a décidé en conséquence de créer un Groupe de travail consultatif sur l'accessibilité, lequel se penche sur diverses questions qui sont d'intérêt pour Metrolinx et donne ses avis en rapport avec l'accessibilité, y compris sur la réalisation du Grand Projet; le service de transport interrégional et la coordination de la tarification; Metrolinx l'application de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario; des initiatives pour améliorer l'accessibilité pour le transport régional, etc.

Le Groupe de travail était composé principalement de personnes souffrant de handicaps divers, de personnes du troisième âge, de même que d'autres membres possédant de l'expérience dans le domaine de l'accessibilité dans les transports en commun. Le personnel de Metrolinx a servi de ressource pour le Groupe de travail.

En février 2009, l'ancien conseil d'administration de Metrolinx a approuvé la création d'un Comité consultatif sur l'accessibilité (AAC) afin de prendre la relève du Groupe de travail consultatif sur l'accessibilité. L'AAC sera composé d'un plus grand nombre de membres que le Groupe de travail initial afin de mieux intégrer les avis et commentaires des personnes âgées et des nouveaux arrivants dont la langue d'usage n'est pas l'anglais.

(a) Comité consultatif externe

Ce comité se compose de personnes souffrant de handicaps divers et provenant de différentes régions de la zone de service de 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 a soumis des conseils et des commentaires précieux lors de l'examen des éléments du programme d'accessibilité aux autobus et aux trains de GO Transit. Le programme comprend les installations, les équipements, la conception des services, les enjeux liés aux politiques de transport, 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

(b) Comité de coordination interne

GO Transit a chargé sa 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 services suivants :

- Exploitation des autobus
- Relations avec la clientèle
- Ingénierie

- Mise au point de l'équipement
- Systèmes de tarification
- Ressources humaines
- Technologies de l'information
- Planification et développement des transports
- Services ferroviaires (corridors et équipements ferroviaires)
- Exploitation des gares
- Planification stratégique

Ensemble, ces représentants regroupent des connaissances en matière de :

- services, installations, équipements, règlements, lois et politiques, programmes, méthodes et pratiques d'approvisionnement de GO Transit;
- cycle économique et de planification de l'équipement annuel de GO Transit afin de 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, de planifier et de recommander une gamme de mesures, solutions et politiques réalisables.

Réunions mixtes des comités

Le comité consultatif externe et le comité de coordination interne de GO Transit se réunissent 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 (c.-à-d. 2009), notamment les changements apportés aux mesures précisées ainsi que les

renseignements supplémentaires. Le second volet décrit les projets planifiés pour l'année à venir (c.-à-d. 2010).

4. **Mesures en 2009 pour améliorer l'accessibilité universelle et les services afférents**

Les informations comprises dans cette section du document dressent un compte rendu des projets détaillés dans le plan d'accessibilité de 2009 de GO Transit. De nombreux projets du plan de 2009 ont déjà été réalisés ou le seront avant la fin de l'année, sauf quelques rares exceptions mentionnées ci-dessous.

Organisation

En 2004, GO Transit a nommé M. Silvan Bruno du département de planification et de développement au poste de coordonnateur de l'accessibilité dans le cadre de la Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario. Le coordonnateur est chargé d'élaborer les normes de conception, d'effectuer des examens des travaux 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.

De même, M. Bruno préside les réunions mixtes du comité consultatif externe et du comité de coordination interne et coordonne les communications entre GO Transit, le ministère des Transports de l'Ontario et la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario.

Informations et communications

Les sites Web de Metrolinx et de GO Transit sont en totale conformité avec les normes du Consortium World Wide Web (W3C) relatives à l'accessibilité. La documentation électronique a été offerte en divers formats pour assurer un meilleur accès à ceux-ci par des personnes handicapées.

Le plan régional de transport (PRT) Le Grand Projet

Metrolinx a publié en novembre 2008 « Le Grand Projet », le plan régional de transport (PRT) qui viendra révolutionner les expériences

de navettage des voyageurs dans l'une des régions urbaines connaissant la croissance la plus rapide au Canada. Diverses organisations représentant des personnes avec des handicaps ont été contactées afin de donner leur appréciation de chaque étape du développement du Grand Projet et elles ont été invitées à participer aux séances de la consultation publique.

Une des dix stratégies identifiées dans Le Grand Projet est de prévoir une accessibilité universelle. La mesure prioritaire 8.1 à l'intérieur de cette stratégie est de créer un organisme régional pour conseiller Metrolinx sur des questions relevant de l'accès universel. Cela est réalisé au moyen de la création du Groupe de travail consultatif sur l'accessibilité et du Comité consultatif sur l'accessibilité (AAC) à venir.

La mesure prioritaire 8.2 propose l'élaboration d'une stratégie à l'échelle de la région et la mise en œuvre de stratégies locales pour améliorer la coordination et la prestation du transport en commun spécialisé.

Coordination du service pour le transport en commun spécialisé dans la région du grand Toronto et d'Hamilton – Rapport d'étape

Un des premiers efforts qui a été fait en vue de développer un plan d'accès universel a été la préparation d'un rapport intitulé « Service Coordination for Specialized Transit in the Greater Toronto & Hamilton Area »

(Coordination du service pour le transport en commun spécialisé dans la région du grand Toronto et d'Hamilton – Rapport d'étape). Ce rapport a été élaboré en s'appuyant sur des interviews avec les prestataires de services de transport en commun et il a été passé en revue par le Groupe de travail consultatif sur l'accessibilité.

Le rapport d'étape résume les constatations à propos des sujets suivants associés aux déplacements intermunicipaux à l'aide du transport en commun spécialisé dans la RGTHA : exigences minimales pour réserver le service; critères d'admissibilité; structure tarifaire et méthodes de paiement; heures d'exploitation du service/heures d'ouverture des bureaux pour les réservations; plages horaires pour le ramassage des clients; services interrégionaux offerts par des prestataires de services de transport en commun spécialisé (fournisseur unique); services interrégionaux qui requièrent des correspondances entre deux fournisseurs de service; et formation afin de pouvoir se déplacer.

Le rapport d'étape émet les suggestions suivantes pour améliorer le service intermunicipal dans la RGTHA : encourager une plus grande utilisation de GO Transit et d'autres services de transport en commun accessible; examiner les commodités et la signalétique au points de correspondance; ajouter des points de correspondance supplémentaires entre les municipalités dont les limites sont adjacentes lorsqu'il n'y a pas de tels points de correspondance déjà en place; évaluer les besoins pour des services de transport en commun spécialisé à l'intention des résidents des municipalités rurales; avoir une approche plus normalisée du service de transport en commun spécialisé interrégional; augmenter l'utilisation de la technologie pour les réservations de services interrégionaux comportant des correspondances; intégrer les systèmes des horaires et les processus de réservation des déplacements (réservations à un guichet unique); et établir des politiques et des critères d'admissibilité standardisés.

Point de correspondance pour le transport en commun spécialisé dans la région de York



Dialogue avec les Réseaux locaux d'intégration des services de santé dans la RGTHA

Le modèle des réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) a été inauguré par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée en août 2006. En vertu de celui-ci, la province est divisée en 14 régions, ou réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS). Ce modèle fait en sorte que chaque RLISS est en mesure de planifier, de financer et d'intégrer les services de soins de santé à l'échelle locale. Au cours de la dernière année, Metrolinx a amorcé un dialogue avec les RLISS de la RGTHA. En tant que prestataires de services auprès de leur clientèle, les RLISS coordonnent ou financent (ou les deux à la fois) divers services de transport. Les limites de desserte des RLISS sont basées sur l'utilisation des établissements hospitaliers et en conséquence, la région desservie par la majorité des RLISS recoupe les limites de plusieurs municipalités. En voie de conséquence, il est important que Metrolinx continue à collaborer avec les divers RLISS dans la RGTHA en vue d'établir des services de transport en commun qui franchissent les limites des municipalités et à chercher avec ces réseaux des avenues éventuelles de solution afin de coordonner de meilleurs services de transport en commun à l'intention des personnes âgées et des personnes handicapées.

Des réunions où l'on comptait du personnel de Metrolinx et des RLIS de la RGTHA ont été tenues. De plus, des membres du personnel de Metrolinx ont participé à des ateliers dans divers RLIS qui avaient pour thème le transport en commun pour les personnes âgées et les personnes handicapées.

Inventaire des fournisseurs de services de taxi accessible

De manière à avoir un meilleur aperçu du nombre de véhicules et des entreprises qui offrent des services de taxi accessible dans la RGTHA, le personnel a effectué un recensement *des fournisseurs de services de taxi accessible*.

Examen des services offerts en plusieurs langues par les sociétés de transport en commun de la RGTHA

Le Grand Projet a identifié dans sa stratégie n° 8 (Prévoir un accès universel) un éventail de personnes ayant des besoins spéciaux. Ces personnes comprennent les personnes dont la langue d'usage principale n'est pas l'anglais. Un bref examen des services offerts en plusieurs langues par les sociétés de transport en commun de la RGTHA a été fait. Cet examen comportait notamment des informations sur les services offerts au téléphone, le contenu en ligne disponible et les imprimés publiés en plusieurs langues pour leur clientèle.

Gares GO Transit

Après la planification et la réalisation des travaux, les gares nouvelles et existantes suivantes deviendront officiellement accessibles avant la fin de 2010.

Nouvelles gares accessibles

Clarkson - Corridor Lakeshore West

Des modifications aux quais du côté nord et du côté sud permettront d'offrir un service accessible pour les deux quais et comprendront la construction de mini-quais et d'un tunnel central doté d'ascenseurs. Le tunnel est en chantier en deux sections (nord et sud). L'achèvement des travaux pour la moitié nord du tunnel est prévu pour l'hiver 2009 et les deux ascenseurs au

nord desserviront le parc de stationnement situé au nord et le quai nord de cette gare. La moitié méridionale du tunnel et les deux ascenseurs au sud font partie de la prochaine étape des travaux, laquelle devrait être terminée vers la fin de l'automne 2010.

Entrée nord accessible pour le tunnel de la gare Clarkson



Malton - Corridor Georgetown

Ce projet comprend la construction d'un nouveau tunnel accessible au nord (c.-à-d. l'installation d'un ascenseur) et d'un quai du côté ouest doté d'un mini-quai. De manière à pouvoir régler certaines questions liées aux communications et à la sécurité des lieux qui sont apparues lors de la phase de conception du chantier, ce projet a malheureusement connu des délais qui ont aussi été le fait que des négociations sont en cours avec le International Centre pour régler des questions d'accès et de relocalisation des canalisations électriques. L'achèvement des travaux maintenant prévu pour l'hiver 2009.

Niagara - Corridor Lakeshore West

Les améliorations pour une accessibilité sans obstacle incluent des mini-quais, la relocalisation de places de stationnement pour qu'elles soient sans obstacle et une signalétique sur les quais en fonction de l'accessibilité. Les travaux ont été terminés le 27 juin 2009.

Mini-quai accessible à Niagara Falls



Scarborough - Corridor Lakeshore East

Les travaux ont débuté pour aménager un tunnel accessible à partir du parc de stationnement au sud jusqu'à l'îlot du quai nord. Comme c'est le cas avec les autres tunnels accessibles, il sera aménagé à la fois avec des ascenseurs et des escaliers. Des mini-quais seront de plus construits pour tous les quais existants, de même que de nouveaux abris. Le parachèvement de ces travaux est prévu à la fin de l'automne 2009.

Tunnel accessible à Scarborough



St. Catharines - Corridor Lakeshore West

Les améliorations pour une accessibilité sans obstacle incluent des mini-quais, une rampe accessible à partir du parc de stationnement du quai et une signalétique en fonction de l'accessibilité pour ce dernier. Les travaux ont été terminés le 27 juin 2009.

Améliorations pour l'accessibilité des gares déjà accessibles

Cooksville - Corridor Milton

modifications aux quais d'autobus existants permettront le déploiement d'autobus munis d'élévateurs pour les aides à la mobilité sur roues. Il y aura de plus des bateaux de trottoir aux extrémités des passages , du parc de stationnement au sud jusqu'au bâtiment de la gare. Les quais existants seront reconfigurés et élargis afin de répondre aux normes sur l'accessibilité de GO Transit. Une voie piétonnière sera construite pour la clientèle se déplaçant entre la ceinture d'autobus et la gare ferroviaire. Le parachèvement de ce projet est prévu pour l'automne 2009.

Milton - Corridor Milton

Le projet actuel comprend un nouveau tunnel au nord et un quai à l'ouest, doté d'une rampe et d'un ascenseur accessible. L'achèvement des travaux est prévu pour l'hiver 2009.

Brampton - Corridor Georgetown

Ce projet comprend la construction d'un nouveau tunnel à l'ouest, d'une marquise, d'un quai du côté sud, de même que d'un mini-quai accessible et d'un accès aux ascenseurs pour le tunnel à l'est existant. Les travaux de construction ont été retardés compte tenu de la relocalisation non prévue de d'une ligne de transport aérienne d'Hydro One et de problèmes avec un câble de fibre optique de Bell en fonction de l'égout pluvial qui a été proposé dans le cadre de ces travaux. Le parachèvement de ce projet est prévu pour l'hiver 2009.

Aurora - Corridor Barrie

La réfection de l'édifice de la gare d'Aurora en est à l'étape de conception plus détaillée et inclura un nouveau guichet accessible pour la vente des billets. On s'attend à ce que ce projet soit achevé au printemps de 2009. De plus, on prévoit qu'un parc de stationnement à niveaux soit terminé à l'hiver 2009 et cela augmentera le nombre de places de stationnement sans obstacle qui seront disponibles.

Maple - Corridor Barrie

Un agrandissement du parc de stationnement de cette gare amènera une augmentation des places de stationnement sans obstacle qui passeront de quatre à dix. On s'attend à ce que ce projet soit achevé à l'hiver 2009.

King City - Corridor Barrie

Des améliorations sont apportées afin de permettre la mise en place d'un élévateur pour fauteuils roulants pour autobus accessible à l'arrêt d'autobus existant adjacent à la gare de King City. Un passage dédié sera construit pour les clients qui voyagent entre la ceinture d'autobus et la gare ferroviaire. Le débarcadère pour les autobus existant et la rampe d'accès au stationnement seront modifiés afin de répondre aux normes sur l'accessibilité de GO Transit. Les portes du bâtiment de la gare au sud-est seront améliorées pour permettre une entrée et une sortie accessible de l'édifice. Les travaux devraient se terminer à la fin de l'année 2009.

Whitby - Corridor Lakeshore East

Une nouvelle passerelle à piétons accessible reliant le stationnement au sud et le quai pour le train comportera à la fois un ascenseur et un accès au moyen d'escaliers. De plus, un nouveau parc de stationnement à multiples niveaux sera doté d'ascenseurs, d'escaliers et de rampes d'accès et un passage couvert sera aménagé entre cette structure et le bâtiment de la gare. Le nouveau parc de stationnement comprendra 14 espaces de stationnement sans obstacle. Le parachèvement de ce projet est prévu pour l'hiver 2009.

Sommaire sur les gares de GO Transit accessibles

D'ici la fin de 2010, on prévoit que 55 gares de GO Transit sur 61 (ou 90 %) seront désignées accessibles. Veuillez vous reporter au tableau et à la carte jointes pour plus de détails.

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

TABLEAU 1

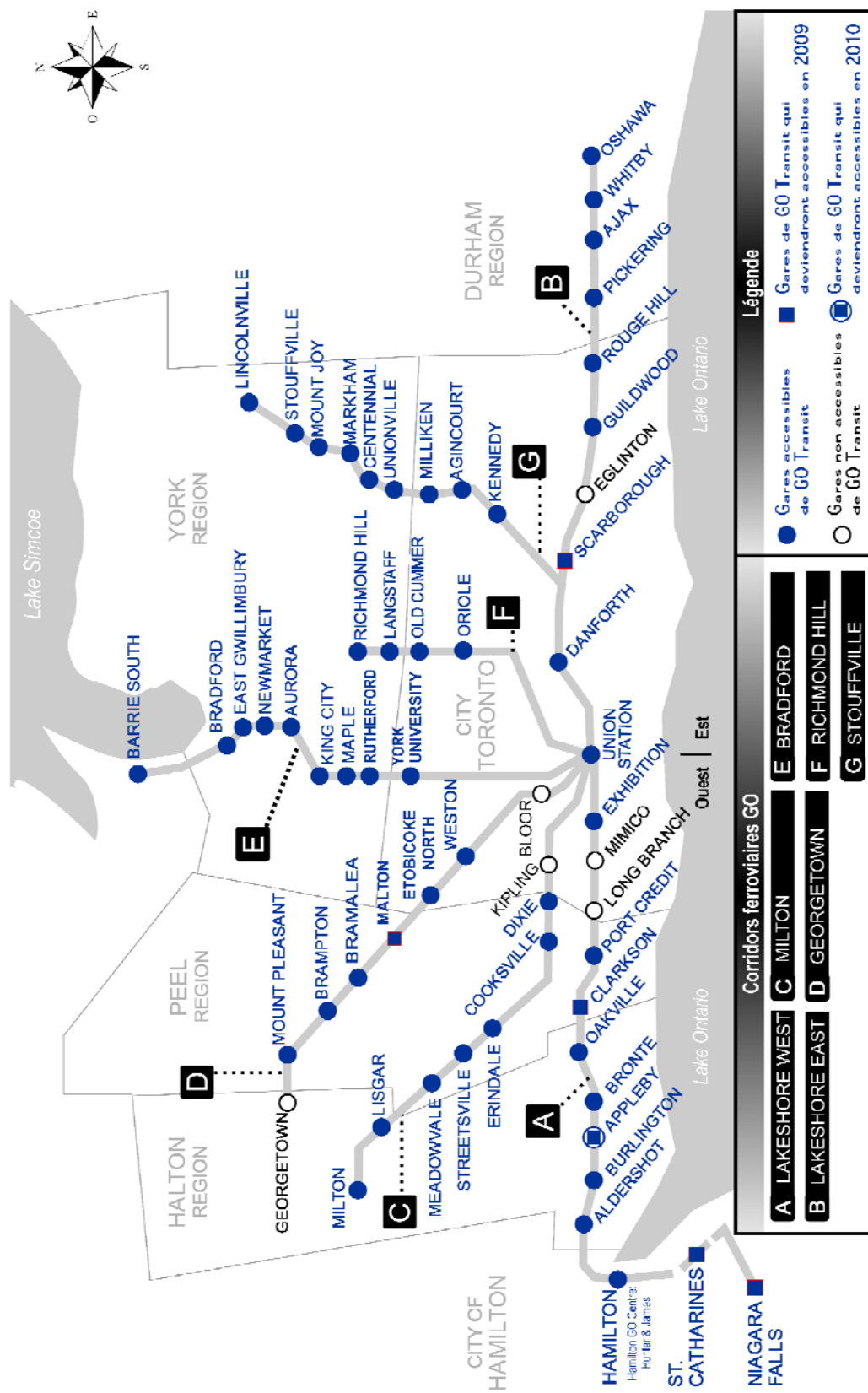
Les gares dont les noms apparaissent en gras et sont surlignés en bleu sont ou deviendront accessibles en 2009.

Les gares dont les noms apparaissent en gras et sont surlignés en jaune deviendront accessibles en 2010.

**** Des aires à l'intérieur de la gare Union sont utilisées par GO Transit (par ex., le hall de GO Transit, la guichetterie et le centre de service à la clientèle, les ascenseurs pour avoir accès au service de train, les quais des trains, les entrées du bâtiment, et les toilettes) et elles sont accessibles (voir www.gotransit.com pour plus de détails sur l'accessibilité).**

Gares GO Transit accessibles en 2009 et 2010

Gares accessibles de GO Transit



Autres mesures adoptées par GO Transit pour supprimer les obstacles

Des normes de conception mises à jour veilleront à ce que :

1. Tous les points de vente de billets dans les nouvelles gares et dans celles faisant l'objet de rénovations sont désormais conçus pour favoriser une accessibilité accrue. Auparavant, un seul guichet par gare était désigné accessible.

Les gares suivantes ont été modifiées ou sont en cours de modification pour l'intégration de cette nouvelle norme de conception :

Exemple de guichet de billetterie accessible



2. Des portes plus larges sont actuellement installées dans les vestibules des ascenseurs afin de permettre la circulation des aides à la mobilité. Les gares de GO Transit qui ont été modifiées ou sont en cours de modification pour incorporer cette nouvelle norme de conception incluent les gares de Guildwood, Mount Pleasant et Brampton.

Un exemple de portes d'entrée plus larges



Autres initiatives portant sur les gares de GO Transit

Signalisation fixe – À la grandeur du 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. Par ailleurs, des normes conceptuelles sont actuellement élaborées en vue d'assurer l'homogénéité de la signalisation, entre autres, par une police de caractères aisément identifiable et des couleurs contrastantes convenant à un environnement de transport en commun.

Projet de signalisation fixe à la gare Union

Les éléments de signalisation fixes de la gare Union seront remplacés dans le cadre du programme d'amélioration des infrastructures de cette gare. Les nouveaux éléments satisferont aux besoins des passagers des véhicules de GO Transit de même qu'aux exigences patrimoniales et besoins de VIA Rail et de la Ville de Toronto. Les éléments de signalisation seront conformes aux recommandations de l'INCA (Institut national canadien pour les aveugles) et de la CSA (Association canadienne de normalisation) quant à l'utilisation des couleurs (fond foncé et texte blanc), au contraste (contraste d'au moins 70 % entre la couleur d'arrière-plan et les éléments graphiques d'un panneau), à la hauteur des caractères et à la distance de visibilité, à la casse des caractères (majuscules/minuscules), à la simplicité des illustrations et du vocabulaire, et des panneaux d'orientation seront installés à des endroits prévus selon un angle perpendiculaire à la direction du trajet des usagers. Les nouveaux éléments de signalisation seront également similaires à ceux utilisés par la TTC, ce qui créera un rapprochement visuel avec la signalisation existante dans le métro.

Les éléments présentés ici illustrent le nouveau format. Ceux-ci procureront des repères visuels efficaces pour tous les passagers qui fréquenteront la gare.

Voici des exemples des éléments graphiques prévus dans certaines zones désignées :

Bus Platform



Train Platform



Concourse



Panneaux d'ascenseur au niveau de la voie à la gare Union



Panneaux de signalisation au terminus d'autobus de la gare Union



Le nouveau système de signalisation mettra également en lumière des trajets accessibles dans l'ensemble de la gare, lesquels guideront les passagers qui auront besoin d'aide supplémentaire.

La nouvelle signalisation pour le terminus d'autobus, les quais de gare et le hall de la gare Union a été installée. Une analyse complète de la signalisation à cet emplacement sera également entreprise par une tierce partie afin d'établir si des améliorations ou des modifications sont nécessaires.

Projet pilote de signalisation fixe à la gare de Port Credit

Un vaste projet pilote de signalisation statique a été planifié pour cette gare. Ce projet prévoit pour l'ensemble de ces installations l'ajout de panneaux avec des pictogrammes, des polices de caractères dont le type et la taille sont actualisés, une signalisation bilingue pour faciliter l'orientation des passagers, ainsi que des panneaux d'affichage mis à jour dans les locaux de la gare, le tunnel, les quais de gare et d'autobus, le parc-o-bus et l'aire d'attente. Les éléments de signalisation ont été conçus pour être conformes aux recommandations de la CSA par rapport au contraste (contraste d'au moins 70 % entre la couleur d'arrière-plan et les éléments graphiques d'un panneau), à la hauteur des caractères et à la distance de visibilité, à la casse des caractères (majuscules/minuscules), à la simplicité des illustrations et du vocabulaire.

Une analyse complète de la signalisation à cet emplacement sera entreprise afin d'établir si des améliorations ou des modifications sont nécessaires.

Carte principale (agrandissement) – Kiosque d'information



Panneau d'orientation – Tunnel piétonnier



Panneau d'orientation – Quai



Aire d'attente désignée sur les quais des gares GO Transit

GO Transit élabore actuellement une méthode visant à orienter les passagers vers la voiture accessible où est posté un ambassadeur du service à la clientèle formé à cet effet. Des deux éléments à l'étude sont les suivants : application d'une bande de peinture antidérapante bleue sur la surface du quai adjacente à l'endroit où la voiture abritant un préposé fera halte et installation de panneaux d'orientation de l'entrée du quai jusqu'à la zone désignée.

Une installation pilote de ces éléments sera effectuée à la gare de Port Credit. Une fois qu'une évaluation aura été complétée, nous déterminerons si cette mesure sera déployée pour tous les quais de gare de GO Transit.

Projet pilote – Surface peinte en peinture bleue antidérapante sur un mini-quai et à proximité



Projet pilote – Signalisation pour s'orienter à un mini-quai



Signalisation fixe (panneaux d'affichage ordinaires) – Conformité à la Loi sur les services en français (affichage bilingue)

L'objectif en vertu du Plan de mise en œuvre des services en français de GO Transit (FLS) est de fournir à la fois en anglais et en français toute la signalisation fixe à l'intérieur et à l'extérieur dans les endroits accessibles au public. Les normes de conception de la signalétique de la société devront être redéfinies en se fondant sur les projets pilotes qui ont été menés en vertu de l'article 2B-10 (Signalisation fixe-panneaux d'affichage ordinaires) du Plan de mise en œuvre des services en français de GO Transit (FLS).

Un programme de mise en œuvre à la grandeur du réseau sera élaboré en se basant sur les mises à jour aux normes de conception de l'affichage statique de la société.

Normes de conception de l'affichage statique de la société

GO Transit est à mettre en place un processus de développement de normes de conception de l'affichage statique de la société. Le but de ces normes est de s'assurer que le contenu de la signalétique des panneaux d'affichage fixe et des panneaux d'orientation soit homogène et clair sur l'ensemble du réseau de GO Transit. Cela comprend toutes les gares ferroviaires de GO Transit, tous les terminus et tous les arrêts d'autobus, la signalisation pour les chantiers de construction, la signalétique à l'intérieur des trains et des autobus et les panneaux de signalisation routière de type « trailblazing » (affichage directionnel) pour les rues et les voies rapides. Les projets décrits précédemment serviront à colliger des éléments clés dans le cadre du processus d'élaboration de ces normes.

Les normes de conception de l'affichage statique de la société seront aussi en conformité avec :

- a) les exigences de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*; les normes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les normes (appelées à être modifiées) y étant associées lorsque celles-ci font l'objet de règlements;
- b) *la Loi sur les services en français*;
- c) les règles régissant l'exploitation des chemins de fer; la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*; et
- e) les directives de GO Transit sur son image de marque.

Ces normes optimiseront au maximum l'utilisation des normes graphiques et des pictogrammes en vigueur dans l'industrie et minimiseront autant que possible l'utilisation de mots dans l'affichage. Il est prévu que l'élaboration de normes de conception mises à jour pour la signalétique de la société en matière de signalisation fixe (statique) devrait être terminée vers la fin de l'année financière 2009-2010.

Système d'information publique (PINS)

Système d'information publique en ligne pour les panneaux d'affichage des départs

Les informations sur les départs des trains et des autobus à partir de la gare Union ont été mises en ligne sur le site Web pour le grand public de GO Transit en mars 2008. La clientèle a aussi la possibilité de consulter les informations sur les départs en utilisant leur assistant numérique personnel.

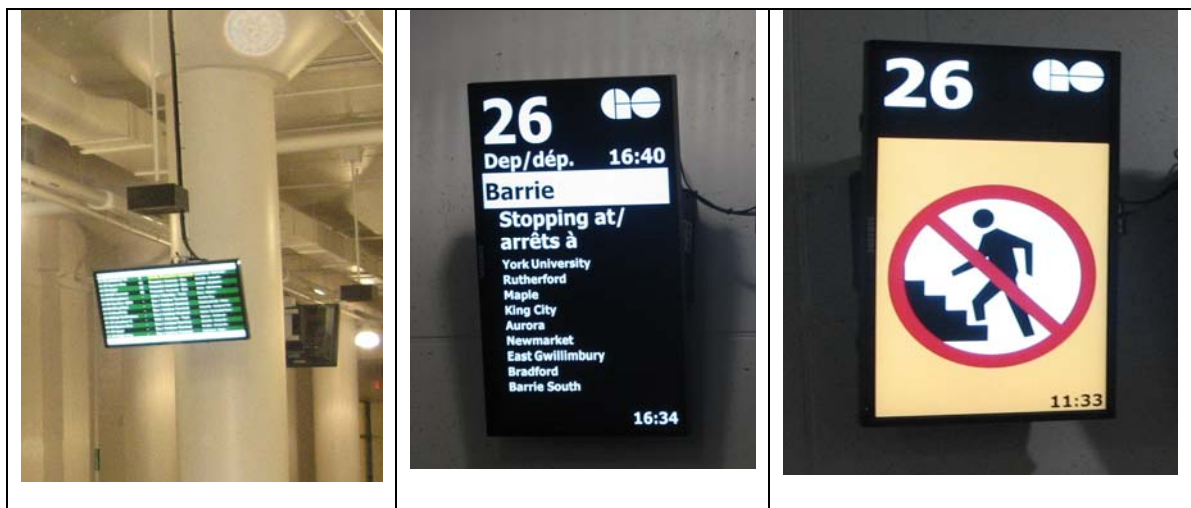
PINS pour le projet du site Web complété en mai 2008

 Service	Pltfrm	Information	Destinations
13:40 East Gwillimbury	45	Proceed / Avancez - Bus	Aurora - Newmarket Term -
13:40 Lisgar	43	Proceed / Avancez - Bus	Erindale - Streetsville -
13:40 Uxbridge	47	Proceed / Avancez - Bus	Unionville - Centennial Stn -
13:40 Richmond Hill	46	Proceed / Avancez - Bus	Langstaff - Richmond Hill.
13:43 Lakeshore W.	5	Proceed / Avancez - Train	Exhibition - Mimico -
13:50 Milton/Miss	-	Bus / Autobus Terminal	Meadowvale Stn - Milton.
13:50 Square One	-	Bus / Autobus Terminal	Dixie Stn - Cooksville -
13:50 Bramalea City Center	-	Bus / Autobus Terminal	Malton - Bramalea Stn -
13:50 Brampton	-	Bus / Autobus Terminal	Shopper's World - Brampton.
14:00 Hamilton QEW	-	Bus / Autobus Terminal	Hamilton Exp..
14:00 Lisgar	-	Bus / Autobus Terminal	Erindale - Streetsville -
14:00 Bramalea City	-	Bus / Autobus Terminal	Malton - Bramalea Stn -
13:40			

Signalisation pour les quais 26/27 de la gare Union

Les nouveaux halls de gare à la gare Union menant aux quais nouvellement aménagés 26/27 ont été équipés de panneaux d'affichage dynamique (PINS) ACL dispensant des informations aux voyageurs sur les départs. De plus des panneaux d'affichage ACL aux portes d'embarquement ont été installés au bas de chaque cage d'escalier menant aux quais 26/27. Ces panneaux aux portes d'embarquement font appel à un nouveau type d'écran qui peut être monté au bas de chaque cage d'escalier afin de fournir à la clientèle des informations précises sur les départs pour le train dans lequel on peut monter à bord à partir de ce quai.

Panneaux d'affichage dynamique (PINS) et panneaux d'affichage aux portes d'embarquement au niveau du hall de gare (quais 26/27)



Panneaux d'affichage ACL (quais 26/27)

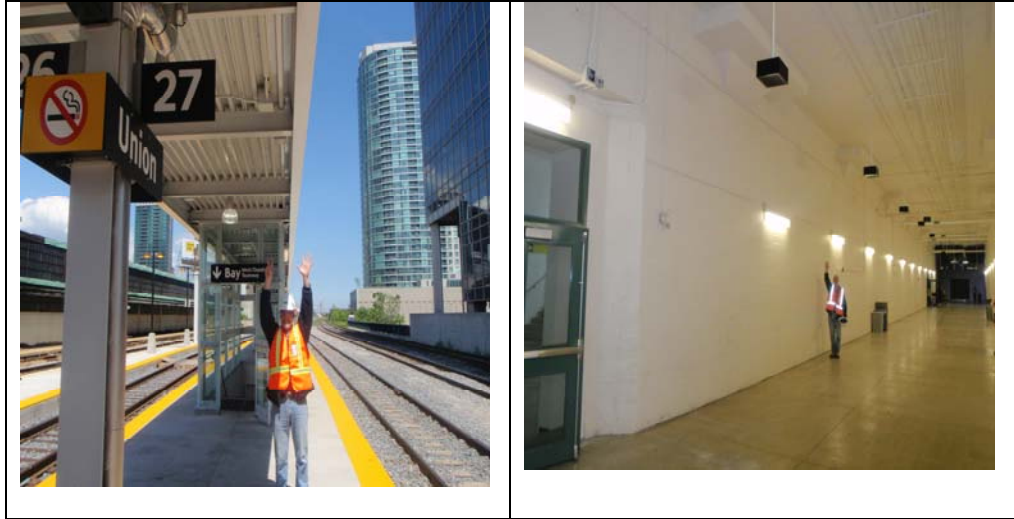


Des panneaux d'affichage dynamique à écran ACL ont été installés au niveau des voies afin de fournir aux clients des informations sur le départ du prochain train.

Des recommandations après la mise en place de cet affichage ont amené les modifications suivantes :

- Installation de huit (8) écrans ACL additionnels sur les quais 26/27 (date prévue de la fin des travaux en mars 2010)
- Installation de deux (2) panneaux d'affichage dynamique (PINS) ACL au niveau du hall de gare (date prévue de la fin des travaux en mars 2010).

Installation de panneaux d'affichage dynamique à DEL et ACL supplémentaires au niveau des voies et au niveau du hall de gare



Panneaux d'affichage dynamique (PINS) à DEL supplémentaires à la gare Union

En plus de ce que l'on trouve plus haut, des emplacements additionnels pour des panneaux d'affichage dynamique PINS ont été identifiés à l'intérieur de l'allée piétonnière du côté ouest de la rue York. On prévoit que ces panneaux d'affichage électronique à DEL seront installés d'ici mars 2010.

Panneaux d'affichage dynamique PINS à l'intérieur de l'allée piétonnière du côté ouest de la rue York



Système sur l'état du service dans les gares (S4)

Un projet pilote sur l'état du service de train dans les gares pour le corridor ferroviaire Lakeshore West a pris fin à l'été de 2008. Celui-ci a été suivi de l'installation de panneaux d'affichage électronique additionnels dans la majorité des gares de GO Transit. Tous les corridors ferroviaires ont établi un lien en direct grâce à cette signalisation électronique à compter de mars 2009.

Informations sur l'état du service de train – en direct pour tous les corridors

Mars 2009 (retards de 10 minutes ou plus)

 LAKESHORE WEST TRAIN STATUS 10:25 EASTBOUND to UNION Due to track switch issues between Clarkson and Port Credit, Lakeshore East and Lakeshore West passengers may experience delays of between 10 - 20 minutes. Aldershot 10:08 - Union 11:08 is estimated to be delayed 10-15min. from Aldershot due to track switch issues. Update to follow. WESTBOUND towards HAMILTON Due to track switch issues between Clarkson and Port Credit, Lakeshore East and Lakeshore West passengers may experience delays of between 10 - 20 minutes. Only delays of 10 min. or more are reported. Please listen for announcements.	 LAKESHORE WEST TRAIN STATUS 09:56 EASTBOUND to UNION Burlington 09:14 - Union 10:08 is delayed 10-15min. east of Clarkson due to track switch issues. Aldershot 10:08 - Union 11:08 is estimated to be delayed 10-15min. from Aldershot due to track switch issues. Update to follow. WESTBOUND towards HAMILTON Union 08:46 - Aldershot 09:47 is delayed 25-30min. from Clarkson due to track switch issues. Only delays of 10 min. or more are reported. Please listen for announcements.
--	--

Projet pilote de signalisation électronique dans le corridor Richmond Hill

Avec l'achèvement de la première étape du système sur l'état du service à la gare, toute l'infrastructure de la signalisation avec des panneaux à DEL sera démantelée dans le corridor Richmond Hill (fin des travaux prévue vers octobre 2009). Elle sera remplacée par une signalisation en ligne sur les quais avertissant les voyageurs des arrivées et des départs des trains.

Équipement ferroviaire et des autobus

Voitures accessibles

GO Transit exploite actuellement un parc de 45 voitures accessibles, alors que deux voitures supplémentaires ont été commandées en vue d'une livraison vers la fin de 2009, ce qui en portera le total à 47.

Sur les trains de GO Transit, la cinquième voiture en queue de la locomotive est toujours entièrement accessible aux fauteuils roulants et peut accueillir jusqu'à huit appareils d'aide à la mobilité. Aux arrêts des gares accessibles, cette voiture s'immobilise vis-à-vis le mini-quai afin de permettre un embarquement de niveau au moyen d'une passerelle mobile à commande manuelle qui permet de franchir le vide. Un membre de l'équipage du programme d'ambassadeur du service à la clientèle (CSA) est également posté dans cette voiture.

Voiture accessible à étage



Passerelle mobile de quai



Toutes les voitures accessibles comportent une vaste gamme de commodités favorisant le confort des passagers handicapés et leur permettant de voyager librement avec les trains réguliers sur le réseau de GO Transit.

Parmi ces commodités facilitant l'accès figurent :

- Une toilette accessible au niveau inférieur identique à celles des voitures accessibles actuelles de GO Transit (plutôt que les toilettes non accessibles de génération précédente situées au niveau médian)

Toilette accessible



Parmi les commodités favorisant l'accessibilité des toilettes accessibles, notons :

- accès sans marche au niveau principal;
- portes d'entrée plus larges;
- cuvettes à bouton-poussoir;
- lavabo doté d'une robinetterie sans poignée;
- poignées latérales et arrière;
- poignées de porte en D, et porte à force d'actionnement minimale;
- bandes d'alarme d'urgence supplémentaires dans la toilette accessible, au cas où une personne s'écroulerait sur le plancher.



- Affichette de toilette hors service



- Poignée de porte des toilettes verrouillable améliorée et signalisation photoluminescente plus facile à voir



Parmi les caractéristiques des nouvelles voitures accessibles de GO Transit figurent les suivantes :

- revêtements de sol antidérapant à contraste coloré et marquage à photoluminescence sur les sols, les murs, les escaliers et les portes; ce marquage vise à accentuer les limites de l'allée afin d'aider les passagers éprouvant des troubles de la vue en situation d'urgence, lorsque l'éclairage normal n'est pas fonctionnel;
- rebords des marches d'escalier et marquages jaunes à photoluminescence;
- lampe témoin et avertissement sonore lors de la fermeture des portes;
- éclairage du marchepied extérieur de la porte;
- portes de l'entrée latérale à « rétropoussée » (Les portes rouvrent plus facilement si un usager les pousse avant qu'elles aient eu le temps de se refermer entièrement.);
- sièges rabattables dotés d'une barre d'appui et d'une bande d'alarme en cas d'urgence;



- ouverture facile de la porte d'extrémité. (Les portes d'extrémité permettent de se déplacer entre les voitures. Le nouveau modèle nécessite environ la moitié de la force actuelle – moins de 10 kg de poussée – pour ouvrir et fermer ces portes.)



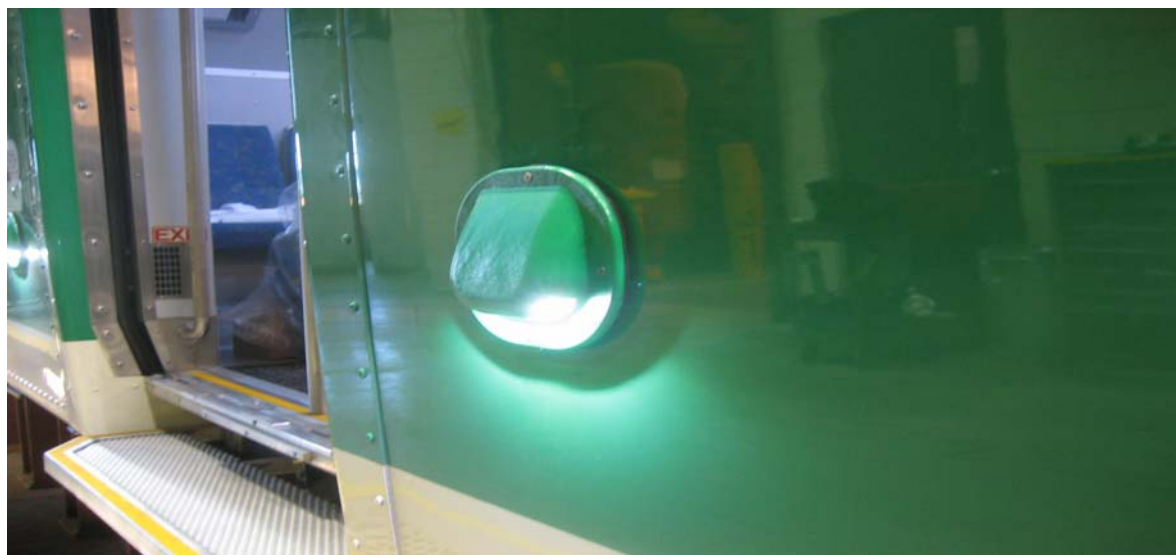
- porte automatique à capteur tactile;



- un nouvel éclairage intérieur procure une luminosité non éblouissante;



éclairage plus lumineux à la porte principale;



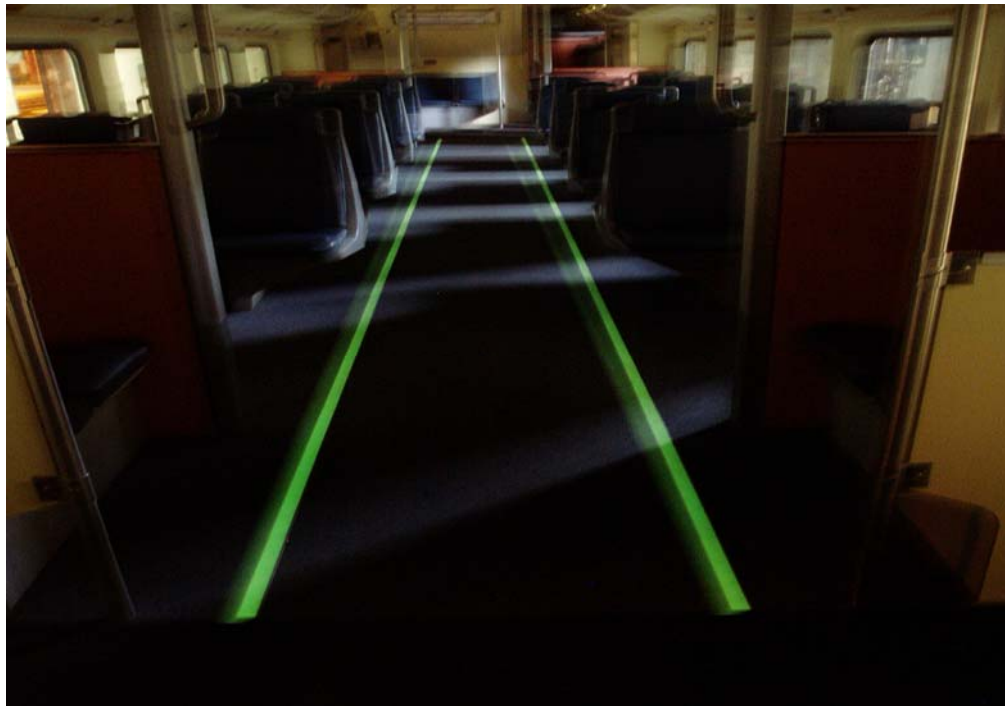
Quatre-vingts (80) panneaux et autocollants (décalcomanies) sont actuellement en cours d'examen pour s'assurer de leur conformité avec les normes de l'American Public Transportation Association, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et la *Loi sur les services en français*. La date prévue de l'achèvement de cet examen est octobre 2009.



Un avertisseur sonore et une lampe témoin clignotante seront activés avant que les portes ne se ferment lors de l'activation du commutateur de fermeture des portes qui est aussi inclus dans le programme de remise en état des voitures.



Lors d'une panne de courant dans la voiture, le marquage à photoluminescence à grande puissance (HPPL) fait office de signalisation pour guider les passagers en toute sécurité.



Programme de remise en état des voitures

Les voitures les plus âgées du parc sont périodiquement remises à neuf afin d'en prolonger la durée de vie et de rafraîchir des composantes usées, y compris le mobilier intérieur.

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 photoluminescents dans toute la voiture (selon la description ci-dessus);
- fonction de recyclage de la vocation des portes;
- éclairage intérieur plus lumineux, mais non éblouissant;
- éclairage des cages d'escalier intérieures et des marches extérieures plus lumineux;
- bandes d'alarme d'urgence supplémentaires dans la toilette accessible;

D'ici à la fin de 2009, 58 voitures en tout auront été rafraîchies dans le cadre du programme de remise en état.

Révision de la signalisation des voitures

L'analyse de la signalisation est en cours en vue de rationaliser le nombre de panneaux, d'en faciliter la lecture et la compréhension, et d'utiliser des pictogrammes pour remplacer le texte dans les cas où cela est possible. De plus, les panneaux seront bilingues (c.-à-d. en anglais et en français).

Chaque voiture compte environ 160 décalcomanies distinctes, ce qui en représente plus de 70 000 pour l'ensemble du parc. Chaque décalcomanie doit être révisée, l'objectif consistant à les simplifier et à en faciliter la reconnaissance et la compréhension par les passagers.

Services d'autobus

Nouveaux autobus à élévateur

En 2009, GO Transit a remplacé les 12 autobus autoroutiers non accessibles par le même nombre d'autobus autoroutiers à élévateur. Nous avons aussi ajouté 66 autobus autoroutiers pour répondre à la croissance du bassin de passagers. Cet ajout a porté la taille de notre parc d'autobus accessibles à 370 (340 autobus autoroutiers et 30 autobus de banlieue), soit 100 % du parc de GO Transit.

Nouveaux autobus (autoroutiers) à étage

En 2009, GO Transit a acheté 12 nouveaux autobus à étage et à plancher surbaissé. Ces autobus sont actuellement utilisés sur le parcours des autoroutes 407/403.

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

- mains courantes émaillées en jaune;
- 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 à DEL de destination à l'avant et sur les côtés;
- système de sonorisation.

Autobus GO Transit à étage



Nouveaux itinéraires d'autobus accessibles

Depuis 2008, les circuits d'autobus dont la liste suit proposent 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 à la gare Union

Corridor de Georgetown

Grille 31 – Georgetown – service d'autobus GO Transit à la gare Union (sauf les parcours avec croisements de trains)

Grille 32 – service d'autobus GO Transit Brampton Trinity Common (sauf les parcours avec croisements de trains)

Corridor North

Grille 61 – Richmond Hill – service d'autobus GO Transit à la gare Union

Grille 64 - service d'autobus GO Transit Newmarket – University York

Grille 65 – Barrie – Bradford – service d'autobus GO Transit à la gare Union

(y compris tous les parcours de train et d'autobus)

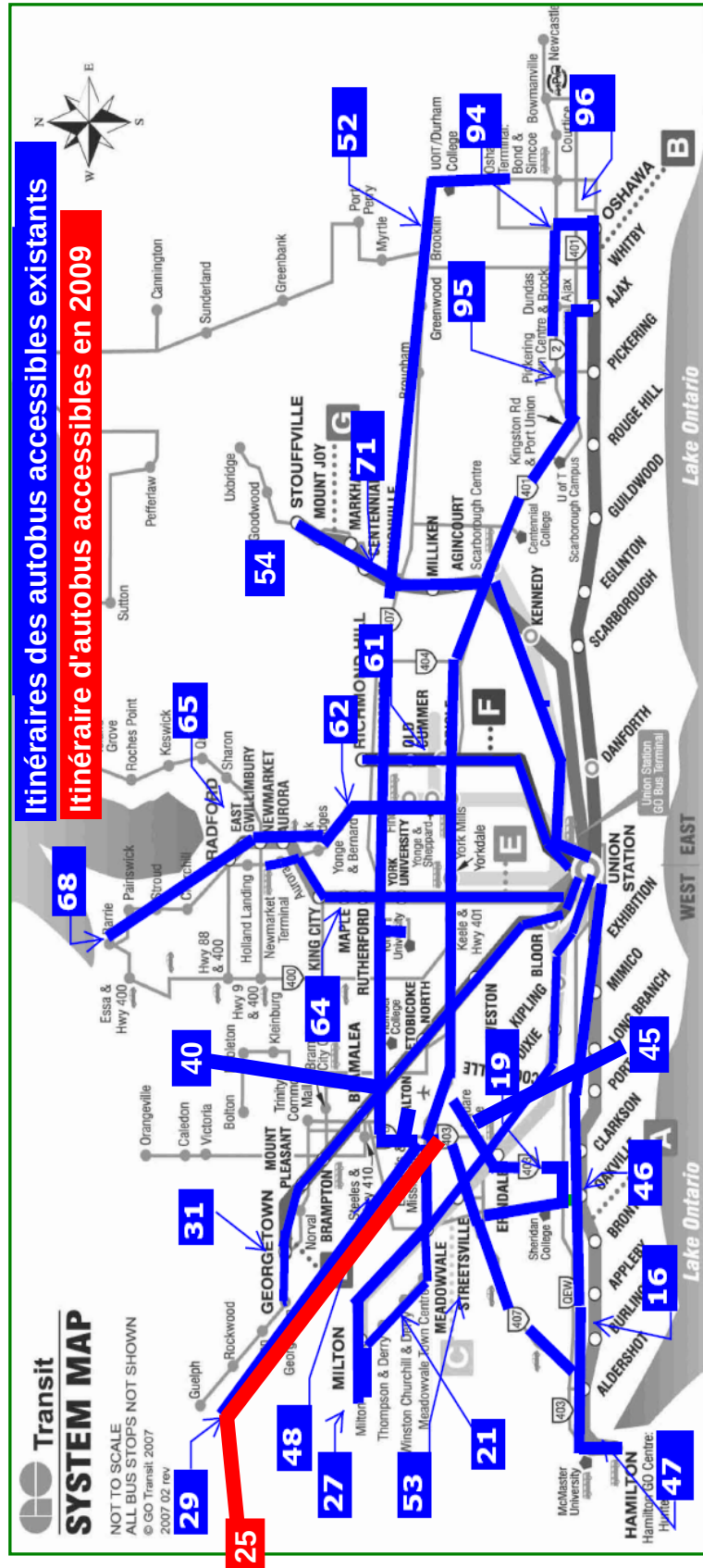
Corridor Stouffville

Grille 71 – Stouffville – service d'autobus GO Transit à la gare Union

(y compris tous les parcours de train et d'autobus)

Tous les parcours de trains et d'autobus offrent désormais des services accessibles.

De plus un nouveau service d'autobus accessible Waterloo autoroute 401 de Waterloo à Square One à Mississauga débutera le 31 octobre 2009.



Nouvelle ligne 25 - Waterloo-autoroute 401. Le service de GO Transit entrera en vigueur le 31 Octobre 2009.

Projet de signalétique conjointe GO Transit/York Region Transit (YRT)

GO Transit et la société de transport en commun YRT travaillent ensemble pour améliorer tous les emplacements partagés dans la région de York en éliminant tous les panneaux d'affichage communs aux deux organisations. Le principe est de partager un poteau unique avec des panneaux d'affichage pour le transport en commun distincts de chaque côté de celui-ci.



Inventaire des arrêts d'autobus accessibles

GO Transit a procédé à un inventaire détaillé de tous les arrêts d'autobus de son territoire de service. Les résultats de cet inventaire indiquent que des ceintures pour autobus et des terminus sont maintenant accessibles par autobus dans 80 % des gares de GO Transit, ce qui représente une augmentation de 10 % par rapport à 2007.

GO Transit a identifié tous les emplacements accessibles le long de la rue Yonge en conjonction avec cette prise d'inventaire d'arrêts d'autobus afin de s'assurer que ces arrêts d'autobus soient clairement identifiés avec une décalcomanie accessible d'ici à 2010.



Gare GO Transit Langstaff : (Arrêts sur la rue)

GO Transit collabore actuellement avec la municipalité de la région de York afin d'aménager des bateaux de trottoir et le marquage de la chaussée à cet endroit pour améliorer la sécurité et l'accessibilité des lieux.

Gare GO Transit Centennial : (Arrêts sur la rue)

Les services des autobus de GO Transit ont coordonné avec succès l'amélioration des emplacements des arrêts d'autobus sur la rue desservant la gare GO Centennial. Une fois achevés, les travaux prévus pour l'été 2009 feront en sorte que ces arrêts d'autobus seront accessibles.

En direction ouest avant les améliorations



En direction est avant les améliorations



Travaux presque achevés



Travaux presque achevés



Réseau de services d'autobus directs (BRT)

GO Transit planifie et met actuellement en oeuvre un réseau de services d'autobus directs. À cette étape-ci, le service d'autobus sur l'autoroute 407 ETR représente la première phase de la mise en oeuvre du réseau de services d'autobus directs planifiée par GO Transit.

Les étapes suivantes comprendront le développement des infrastructures de services d'autobus directs, tels des parcs de stationnement parc-o-bus et des terminus, des voies réservées pour les autobus (transports collectifs), etc. Par ailleurs, tous les nouveaux terminus et abribus des services d'autobus directs seront accessibles dès leur conception. La carte suivante présente les plans de planification connexes aux services d'autobus directs pour 2009-2010.

Projets en cours pour les services d'autobus directs en 2009-2010



Formation continue du personnel de première ligne

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, des politiques et des 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 chauffeurs

La formation pratique de remise à niveau sur l'accessibilité a lieu plusieurs jours avant la mise en service d'un nouveau parcours d'autobus, au garage d'où commence le parcours. 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 de parcours, et plus particulièrement l'embarquement, le débarquement et l'arrimage des passagers.

Programme de formation pour la sensibilisation

GO Transit a collaboré avec des experts de la sensibilité publique afin d'élaborer une séance de formation de 3,5 heures pour les employés intitulée « Établir des relations positives » (*Establishing Positive Relationships*). Ce programme vise à rehausser la capacité des employés d'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 membres de l'équipage des trains (CPR, Bombardier et CN) sont formés par l'intermédiaire du programme P.L.E.A.S.E., l'atelier de formation en service à la clientèle de un jour de GO Transit. Ce programme a été personnalisé pour les chefs de train afin d'englober la formation en matière de sensibilisation 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 de la 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 :

Projeter une image professionnelle

se **L**ivrer 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

5. Mesures planifiées en 2010 afin d'améliorer l'accessibilité et les services afférents

Faisabilité pour l'achat coordonné de véhicules de transport en commun spécialisé en vertu de l'initiative coordonnant les acquisitions de véhicules (*Transit Procurement Initiative*)

Metrolinx a recueilli les opinions des fournisseurs de services de transport en commun spécialisé en Ontario à l'effet que l'achat coordonné de véhicules de transport en commun spécialisé en vertu du projet Transit Procurement Initiative (TPI) de Metrolinx serait très utile. Metrolinx se livrera en conséquence à une étude de faisabilité sur l'acquisition coordonné de véhicules de transport en commun spécialisé. Ce sera un ajout aux acquisitions coordonnées existantes pour des autobus urbains de 12 mètres à plancher surbaissé diesel, des autobus urbains de 12 mètres à plancher surbaissé hybrides (diesel-électrique) et d'autobus de neuf mètres à plancher surbaissé diesel. Les véhicules acquis en vertu de l'initiative TPI intègrent les caractéristiques les plus à l'avant-garde pour rehausser leur accessibilité pour les personnes handicapées et les personnes âgées.

Examen des programmes de formation pour pouvoir se déplacer dans la RGTHA

Des programmes de formation pour pouvoir se déplacer sont offerts par les prestataires de services de transport en commun aux personnes qui ont un handicap (et quelquefois aux personnes âgées) de manière à préparer ces voyageurs à utiliser de façon sûre, confortable et autonome les services de transport en commun accessibles courants. Une étude est menée afin de mieux comprendre l'état des programmes de formation existants et ceux qui sont planifiés dans la RGTHA. Un atelier rassemblera bientôt des intervenants de l'industrie afin d'étudier les possibilité d'accroître l'offre de ces programmes de formation pour pouvoir se déplacer dans la RGTHA.

Gares ferroviaires GO Transit

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'améliorations se poursuivront dans un avenir assez proche.

Les projets suivants concernant l'accessibilité sont planifiés pour la prochaine année et attendent leur approbation par Metrolinx.

Nouvelles gares accessibles

La construction du bâtiment de la gare et du quai a débuté et implique l'installation de trois ascenseurs et la relocalisation du mini-quai plus près des ascenseurs. De nouveaux abris et un système permettant la fonte de la neige augmentera l'accessibilité de la gare. On prévoit que les travaux soient complétés d'ici le printemps 2010. De plus, l'édifice fait l'objet d'une évaluation de son accessibilité afin de déterminer si ce dernier répond aux normes sur l'accessibilité. Des plans détaillés de conception suivront si des modifications sont requises. Dans un effort pour augmenter le nombre de places de stationnement dans le parc existant, des travaux ont débuté là où plus de places de stationnement sans obstacle seront aménagées.

Améliorations en matière d'accessibilité dans les gares déjà accessibles

Bronte - Corridor Lakeshore West

Le nouveau parc de stationnement comprendra l'ajout de plus d'espaces de stationnement sans obstacle. La fin de ce projet qui en est à l'étape de la conception est prévue pour 2010.

Burlington - Corridor Lakeshore West

Les efforts déployés pour accroître l'accessibilité dans le bâtiment de la gare incluent de déplacer les comptoirs de la billetterie plus près des ascenseurs et en créant une aire de débarquement sans obstacle avec un accès plus facile aux ascenseurs. De plus, les ascenseurs existants seront remplacés pour conserver un accès sans obstacle au quai. Les travaux de conception préliminaires de ce projet ont été achevés récemment et le projet est passé à l'étape de la conception détaillée des plans et devis.

Clarkson - Corridor Lakeshore West

Un nouveau parc de stationnement est à l'étape de la conception préliminaire et une fois achevé, il sera accessible, y compris avec un ascenseur et des places de stationnement sans obstacle.

Long Branch - Corridor Lakeshore West

Une étude de faisabilité sera réalisée afin de déterminer ce qui est requis pour rendre la gare accessible. Cela pourrait comprendre l'ajout d'ascenseurs de mini-quais. La fin de l'étude de faisabilité est prévue pour l'hiver 2009-2010 et les travaux de construction subséquents seront achevés vers le printemps 2012.

Oakville - Corridor Lakeshore West

Cette gare était à l'origine un bâtiment accessible et ses caractéristiques d'accessibilité ont été maintenus durant les travaux en cours. Un nouveau quai est prévu en fonction de l'aménagement modifié du quai de cette gare – il s'agit essentiellement de transformer le quai du côté nord en un îlot pour desservir les clients qui utilisent les voitures accessibles des trains. Un nouveau quai du côté nord sera construit pour fournir un accès sans ascenseur. Il y aura des modifications apportées au tunnel du côté est qui passera sous la nouvelle voie en direction nord et à l'ascenseur et aux escaliers. De plus, un agrandissement du parc de stationnement comprendra l'ajout de plus de places de stationnement sans obstacle. Ce projet en est à l'étape de la conception.

Cooksville - Corridor Milton

Une passerelle pour piétons accessible pedestrian au-dessus de Hurontario Drive et un ascenseur jusqu'au quai de la gare en est à l'étape de la conception préliminaire. Une étude de faisabilité est en cours pour l'ajout d'une bretelle asphaltée qui relierait la voie Hwy. 10 au quai du côté nord.

Erindale - Corridor Milton

Un nouveau parc de stationnement accessible à niveaux multiples comprendra des ascenseurs adjacents à la gare. La ceinture d'autobus existante et ses abris seront réaménagés pour se plier aux exigences relatives à l'accessibilité. Ce projet en est à l'étape de la planification.

Mount Pleasant - Corridor Milton

Un agrandissement du parc de stationnement se traduira par une augmentation du nombre de places de stationnement sans obstacle.

Etobicoke North - Corridor Georgetown

L'accès par des escaliers à partir de l'intersection de Kipling et de Belfield sera remplacé par une rampe accessible. Ce projet en est à l'étape de la conception.

Centennial - Corridor Stouffville

Un nouveau parc de stationnement à multiples niveaux sera accessible et comprendra des bateaux de trottoir et des places de stationnement sans obstacle. Le parachèvement de ces travaux est prévu pour l'hiver 2010.

Oriole - Corridor Richmond Hill

Quoique le pont piétonnier existant ne soit pas actuellement accessible, une surface de marche antidérapante, des nez de marche contrastantes et

un allongement de la main courante sont à être installés. Ce projet en est à l'étape de la conception.

Unionville - Corridor Stouffville

La réfection de l'édifice de la gare inclura des toilettes sans obstacle et des comptoirs pour la billetterie plus accessibles.

Ajax - Corridor Lakeshore East

La conception d'un nouveau tunnel et d'ascenseurs commencera à l'été 2009. En plus, un nouveau parc de stationnement à multiples niveaux comprendra des ascenseurs et des places de stationnement sans obstacle en plus grand nombre.

Oshawa - Corridor Lakeshore East

Un nouveau tunnel accessible incluant des ascenseurs en est à l'étape de la conception.

Pickering - Corridor Lakeshore East

On prévoit que les travaux de réfection de la gare débutent à l'été 2009 et ils comprendront des caractéristiques d'accessibilité amélioré, comme un comptoir de billetterie pleinement accessible, un accès aux deux tunnels à la fois à partir du bâtiment de la gare et des toilettes sans obstacle.

Scarborough Town Centre

GO Transit installera un nouvel ascenseur et remplacera le guichet de la billetterie existant par un nouveau comptoir de billetterie accessible. Les travaux en sont à la phase de conception actuellement et la fin de ces travaux est prévue pour l'hiver 2010.

Terminus d'autobus de Yorkdale et de York Mills

Une étude faisabilité est en cours afin de revoir l'accès aux ascenseurs et améliorer le déploiement des élévateurs des autobus dans les débarcadères des autobus.

Intégration améliorée des transports en commun

Terminus du service d'autobus interrégional Kipling

Le terminus du service d'autobus interrégional Kipling (Kipling Inter-Regional Bus Terminal) est projet de planification de nouvelles installations communes qui seront utilisées par GO Transit, la TTC et Mississauga Transit. Le projet prévoit un nouvel édifice abritant le terminus d'autobus avec des guichets de billetterie et toilettes accessibles, des ascenseurs, des places de stationnement sans obstacle et des voies pour les automobiles dans l'aire d'attente. Les travaux devraient se terminer à l'été 2011.

Autres initiatives portant sur les gares de GO Transit

Places de stationnement sans obstacle destinées aux personnes handicapées

En 2008, on comptait 387 places de stationnement sans obstacle destinées aux personnes handicapées. Ce nombre est passé à 423 en 2009. Le nombre total de places de stationnement disponibles en 2009 était de 53 034, en hausse de 3 215 emplacements par rapport à 2008 lorsqu'il y avait alors 49 819 places de stationnement disponibles.

À la gare Maple, le nombre de places de stationnement accessibles a été augmenté en ajoutant six nouveaux emplacements sans obstacle et une rampe d'accès sans obstacle à proximité du quai accessible.

Signalisation dans les gares

Les concepts de la nouvelle signalisation des gares Union et Port Credit, de même que les résultats de l'analyse indépendante, seront utilisés pour élaborer un guide de normes de signalisation d'entreprise. Ce document comprendra des normes graphiques, des recommandations quant au contenu (notamment les correspondances en langue française), la hiérarchie des renseignements, les normes de mise en application des informations sur l'accessibilité, de fabrication, d'utilisation et de localisation. Le guide de signalisation vise à assurer que toute signalisation future utilisée aux gares de GO Transit soit facile à entretenir, durable et économique.

Une fois que ce guide de signalisation aura été complété, les nouveaux éléments de signalisation seront mis en place dans l'ensemble des gares et terminus de GO Transit. Le calendrier de mise en œuvre de la nouvelle signalisation à l'échelle du réseau sera élaboré en 2009.

Équipement ferroviaire et des autobus

Voitures normales à étage de nouvelle génération

D'ici la fin de 2009, GO Transit devrait acheter 35 nouvelles voitures à étage de nouvelle génération, ce qui fera passer à 32 % la proportion de ces véhicules par rapport à l'ensemble du parc ferroviaire (151 sur 470). Toutes les nouvelles voitures seront munies des fonctionnalités d'accès facile indiquées aux pages 23 à 29 de ce rapport, sous la rubrique *Voitures accessibles*.

L'ensemble des 35 voitures commandées actuellement sera équipé de portes d'extrémité automatiques pouvant être ouvertes en poussant un bouton, ce qui facilitera le déplacement entre les voitures d'un train.

Programme de remise en état des voitures

Entre 2009 et 2011, 33 voitures seront remises en état chaque année.

Nouveaux autobus à élévateur

Nous aurons aussi retiré du circuit vers la fin de 2010 dix de nos tout premiers autobus autoroutiers à élévateur et trois autobus de banlieue tout en ajoutant deux autobus hybrides et 40 nouveaux autobus autoroutiers à élévateur afin de s'ajuster à la croissance du bassin de passagers. Cela portera le nombre total d'autobus accessibles du parc à 401 (352 autobus autoroutiers, 27 autobus de banlieue et 22 autobus à étage).

Réseau de services d'autobus directs (BRT)

Emplacements des parc-o-bus existants

Certains emplacements des parc-o-bus existants ont été améliorés en 2009 pour améliorer les aménagements à l'intention de la clientèle, y compris en rapport avec l'accessibilité, notamment ceux de Aurora Road et de la 404, de Major Mackenzie Drive et de l'autoroute 400 et de Hwy. 9 et de l'autoroute 400.

Nouveaux emplacements des parc-o-bus

Un certain nombre des nouveaux emplacements de parc-o-bus sont en cours d'aménagement et ils seront accessibles une fois terminés. Ces emplacements comprennent :

- QEW (Queen Elizabeth Way) au niveau du boulevard Casablanca (Grimsby): prévu en septembre 2009 pour coïncider avec le nouveau service d'autobus de Niagara Fall
- Hwy. 115 à la RR 10 (Millbrook) : on prévoit que la phase 1 en septembre 2009 coïncidera avec le nouveau service d'autobus pour Peterborough. La phase 2 est prévue en 2010-2011.
- Autoroute 401 à la hauteur de Martin et la RR 25 (Milton) : prévu en octobre 2009 pour coïncider avec le nouveau service d'autobus de Kitchener-Waterloo
- Hwy. 410 à la hauteur de Williams Parkway (Brampton) : prévu en 2010-2011
- Hwy. 50 à la hauteur de Mayfield Road (Brampton) : prévu en 2010-2011

- Hwy. 420 à la hauteur de Stanley Avenue (Niagara Falls) : prévu en 2010-2011
- Hwy. 35/115 à la hauteur de Hwy. 2 (Clarington) : prévu en 2010-2011
- Autoroute 407 à la hauteur de Brock (Pickering) : prévu en 2010-2011
- Bolton North (Bolton) : prévu en 2010-2011
- Airport Rd. : prévu en 2010-2011
- QEW à la hauteur de Mountain Road (Niagara Falls) : prévu en 2011-2012
- Autoroute 404 à la hauteur de Woodbine Avenue (Markham) : prévu en 2011-2012
- Autoroute 404 à la hauteur de Ravenshoe Road (Georgina) : prévu en 2011-2012
- QEW à la hauteur de Lake Street (St Catharines) : prévu en 2012-2013
- Hwy. 8 à la hauteur de Sportsworld Drive (Kitchener) : prévu en 2012-2013

Certains emplacements de parc-o-bus seront aussi améliorés ou déplacés pour augmenter leur capacité et régler certains problèmes actuels d'accessibilité. Ces emplacements comprennent :

- Crawford Drive à la hauteur de Harper Road (Peterborough) : prévu en 2010-2011
- Autoroute 407 à la hauteur de Trafalgar Road (Oakville) : prévu en 2010-2011
- Autoroute 407 à la hauteur de Bronte Road (Oakville) : prévu en 2011-2012
- Hwy Autoroute 407 à la hauteur de Dundas Street (Burlington) : prévu en 2011-2012
- Autoroute 401 à la hauteur de Townline (Cambridge) : prévu en 2011-2012

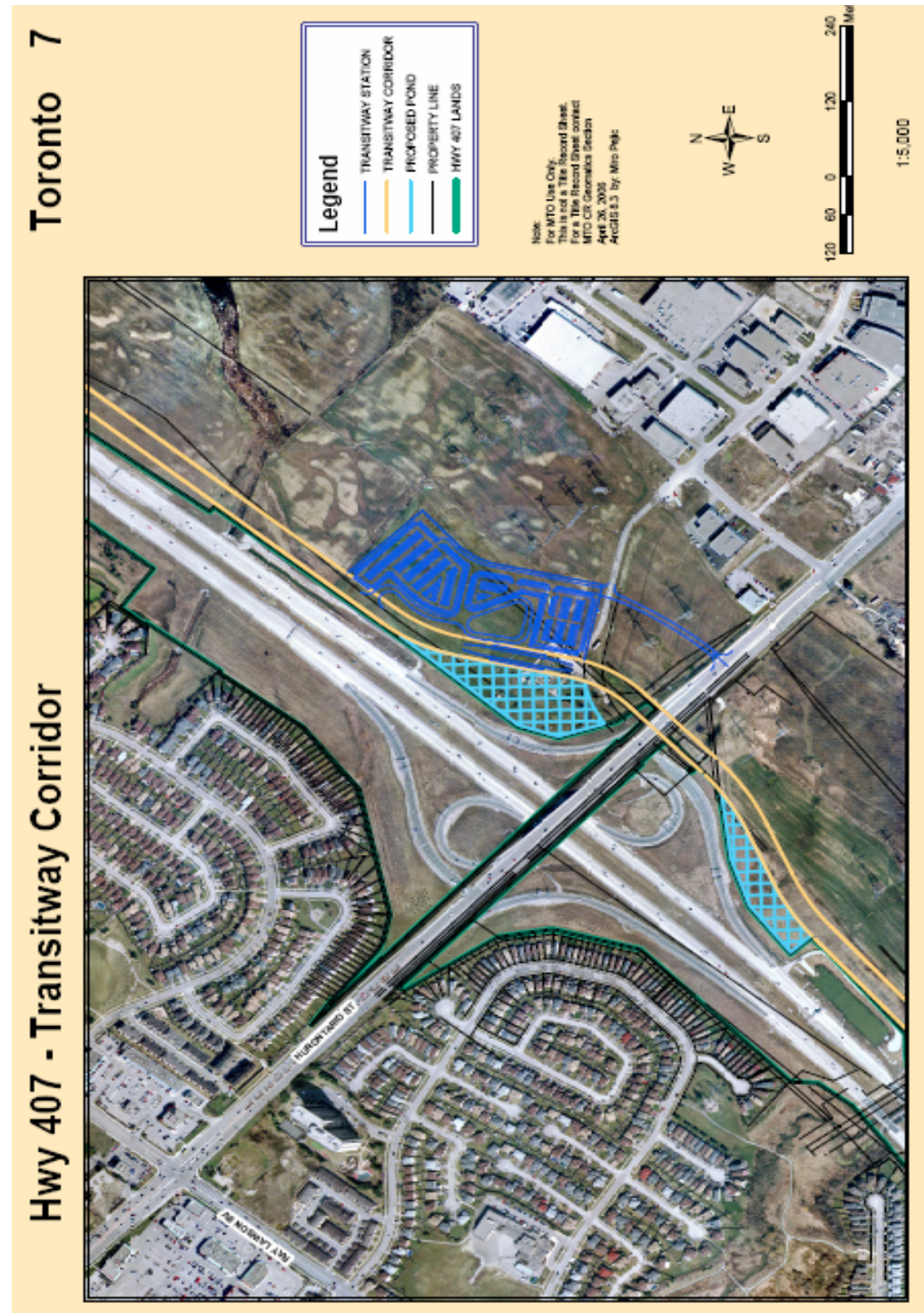
Parc-o-bus de l'autoroute 407 et de Hurontario

Le parc-o-bus de l'autoroute 407 et de la rue Hurontario a été inauguré en 2009. Il est situé dans le quadrant sud-est de l'échangeur de ces autoroutes et on y a accès par Topflight Drive. Il comporte 100 places de stationnement et quatre quais d'autobus, de même qu'un abribus de services d'autobus directs (BRT) chauffé entièrement accessible.

Parc-o-bus de l'autoroute 407 et de Hurontario : abribus de services d'autobus directs (BRT) chauffé entièrement accessible



Tracé de l'emplacement du parc-o-bus de l'autoroute 407 et de Hurontario

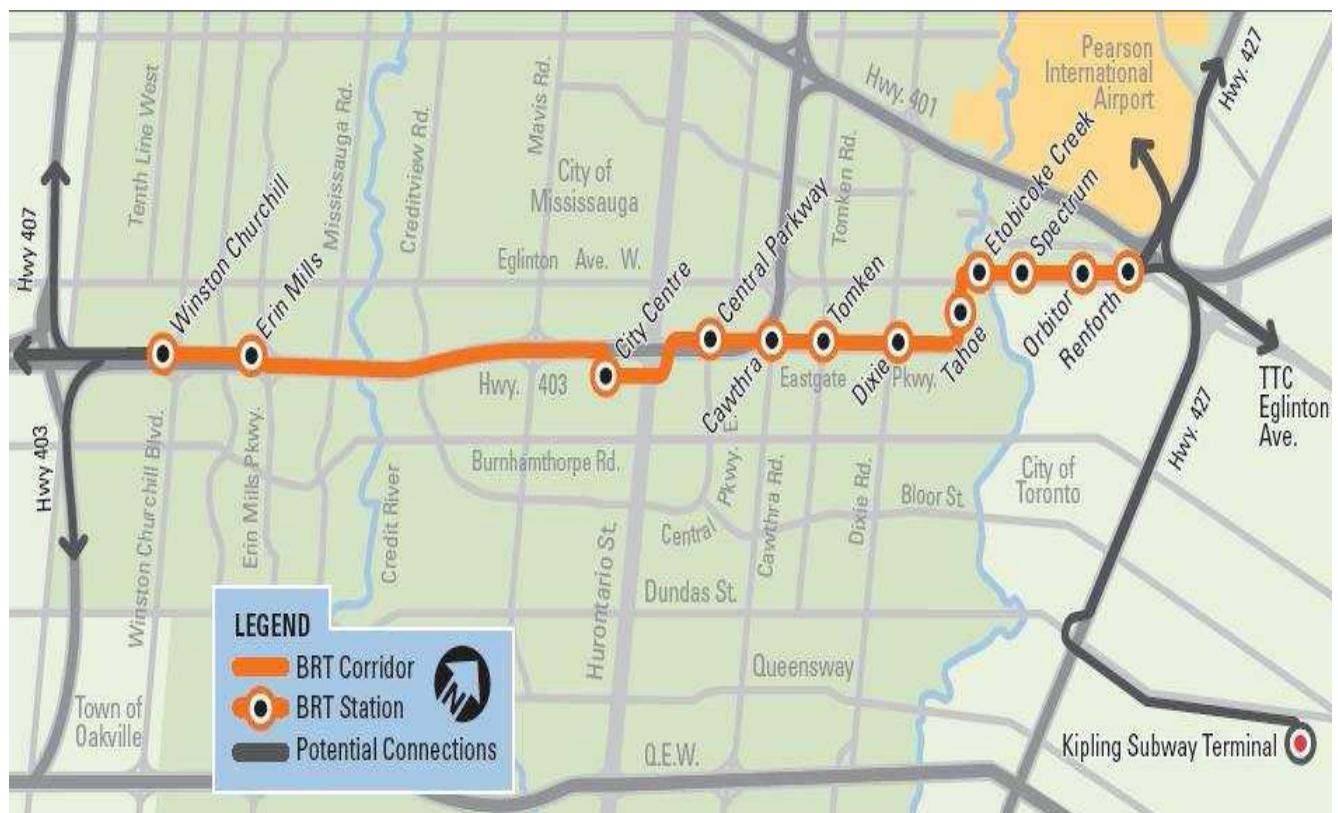


Service d'autobus directs de Mississauga

Il s'agit d'un projet conjoint entrepris avec la Ville de Mississauga. Ces installations seront une infrastructure étagée dédiée exclusivement aux services d'autobus directs englobant 12 terminus répartis sur 18 km. GO Transit est responsable du segment ouest, le long de l'autoroute 403, du boulevard Winston Churchill à Erin Mills Parkway, tandis que la Ville de Mississauga est responsable du segment est, du centre-ville à Renforth Drive, juste au sud de l'aéroport international Lester B. Pearson.

La conception détaillée du segment ouest du circuit BRT de GO Transit est en cours et les travaux préliminaires ont débuté cette année. Cela permet de prévoir l'achèvement du projet dans son ensemble en 2012-2013.

Harmonisation du service d'autobus directs de Mississauga



Ébauches conceptuelles, terminus de service d'autobus directs

Le concept du terminus prévoit des bandes d'avertissement et d'autres indicateurs tactiles aux bords des quais ainsi que des cages d'escaliers. Des annonces audio des arrêts et des autobus qui arrivent, de même que des tableaux à affichage dynamique signalant visuellement les autobus entrant dans le terminus font partie intégrante des plans.

Ébauche du quai

Ébauche du terminus du service d'autobus directs



Au niveau de la rue, les entrées seront larges, et la fluidité de la circulation sera facilitée par des panneaux d'orientation pour les passagers.

Ébauche de vue à vol d'oiseau d'un terminus souterrain de services d'autobus directs



Tous les terminus souterrains seront accessibles par ascenseur, alors que les terminus au niveau de la rue seront dotés de passages piétonniers exempts de barrière.

6. Annexes

(a) Annexe 1

Plan à long terme concernant les futures gares accessibles

Exercice	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
Corridor du Lakeshore West					
Gare Long Branch			A		
Gare Mimico			A		
Corridor du Lakeshore East					
Gare Eglinton	A				
Corridor de Milton					
Gare Kipling	A				
Corridor de Georgetown					
Gare Georgetown	A				
Gare Bloor					A
Corridor de Barrie					
Allandale	A				
Terminus d'autobus					
Terminus de Scarborough Town Centre	A				
Terminus de York Mills	A				
Terminus de Yorkdale	A				

Légende

A Année d'exercice de la réalisation des aménagements accessibles

Source : Programme d'immobilisations sur dix ans de GO Transit

(b) Annexe 2

Fonctionnalités pour faciliter l'accès aux gares

Toutes les fonctionnalités suivantes sont installées dans toutes les gares de trains¹ F et tous les 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 et marquage du sol pour les aveugles;
6. dispositif électrique d'ouverture des portes sur au moins un ensemble de portes (portes à ouverture facile);
7. toilettes accessibles;
8. poignées en forme de « L » et portemanteaux dans les toilettes pour handicapés;
9. grilles et caillebotis des planchers 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.