

PLAN

D'ACCESSIBILITÉ

2009

Septembre 2008



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 2008 pour supprimer les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées	8
5.	Mesures planifiées pour 2009 en vue de supprimer et d'éviter les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées.....	40
	Annexes.....	47
	Annexe 1	
	Plan à long terme concernant les futures gares accessibles.....	48
	Annexe 2	
	Fonctionnalités pour faciliter l'accès aux gares	49

Plan d'accessibilité de GO Transit pour 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 chacun.

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

Le plan de 2009 vise à décrire les mesures adoptées par l'organisme en 2008 ainsi que celles qui seront prises en 2009 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, 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.

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 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 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 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 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. 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 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 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

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

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
- 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 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.

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 (2008), notamment les changements apportés aux mesures précisées ainsi que les renseignements supplémentaires. Le second volet décrit les projets planifiés pour l'année à venir (2009)

4. Mesures adoptées par GO Transit en 2008 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 2008 de GO Transit. De nombreux projets du plan de 2008 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 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.

De même, 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.

Gares GO Transit

Après la planification et la réalisation des travaux, les gares suivantes, nouvelles et existantes, deviendront officiellement accessibles avant la fin de 2008.

Nouvelles gares accessibles

Gare GO Transit Barrie South – Corridor Bradford/Barrie

La gare Barrie South est située au nord-est de Mapleview Drive (Molson Park Drive) et Yonge Street/Highway 11, et représente le dernier point d'arrêt du corridor Bradford/Barrie.

La construction de cette nouvelle gare accessible a été parachevée en décembre 2007. Parmi les commodités figurent un quai latéral, un mini quai, des distributeurs automatiques de billets, des places de

stationnement accessibles et une ceinture pour autobus pour les véhicules de GO Transit et de Barrie Transit.

Gare GO Transit de Erindale – Corridor 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.

Même si les conditions sur le chantier et la relocalisation des services souterrains a donné lieu à des retards quant au calendrier de construction, les travaux à cette gare ont été achevés en juillet 2008.

Ascenseur du tunnel d'entrée de la gare Erindale



Gare GO Transit Lincolnville (désignée Stouffville North dans le plan d'accessibilité 2008) – Corridor Stouffville

La gare Lincolnville est située au nord-est de la gare GO Transit Stouffville, située au coin de Tenth Line et de Bethesda Sideroad, et représente le dernier point d'arrêt du corridor Stouffville. La nouvelle gare a été érigée près des installations d'attente de Stouffville, et comprend trois quais latéraux dotés de mini quais et de places de stationnement accessibles, 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.

Le projet a été achevé en septembre 2008.

Gare GO Transit de Meadowvale – Corridor Milton

L'installation de l'ascenseur de service et d'un mini quai étaient au départ prévue pour la fin de 2007 ou le début de 2008. Cependant, des modifications conceptuelles du quai latéral ont entraîné le déplacement de l'ascenseur vers un endroit plus favorable à l'accessibilité, ce qui a également engendré des économies.

La fin de ce projet est prévue en décembre 2008.

Sommaire des gares GO Transit accessibles

D'ici la fin de 2008, on prévoit que 49 gares GO Transit (ou 83 %) sur 59 seront désignées accessibles. Veuillez vous reporter à la grille et à la carte jointes pour obtenir plus de détails.

TABLEAU 1

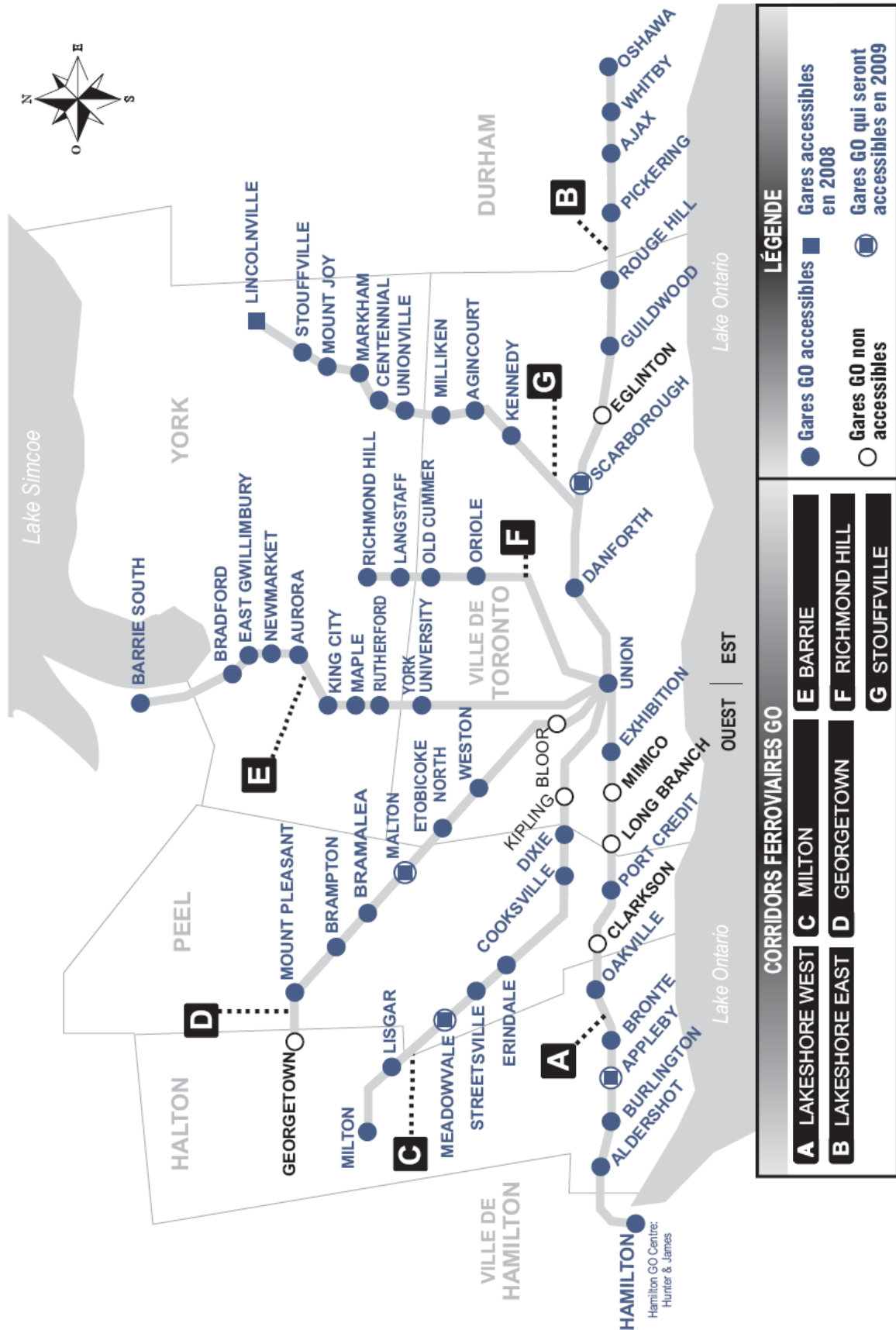
GARES ACCESSIBLES DES PARCOURS FERROVIAIRES DE GO TRANSIT						
Lakeshore		Milton	Georgetown	Bradford	Richmond Hill	Stouffville
Est	Ouest					
Oshawa Whitby Ajax Pickering Rouge Hill Guildwood Scarborough Danforth	Exhibition Port Credit Oakville Bronte Appleby Burlington Aldershot Centre GO Transit d'Hamilton	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 Lincolnville
Gare Union**						

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

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

** 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).

GARES GO ACCESSIBLES



Améliorations en matière d'accessibilité dans les gares déjà accessibles

Gare GO Transit Ajax – Corridor Lakeshore East

Les trois points de vente de billets ont été modifiés afin d'en rehausser l'accessibilité en avril 2008.

Gare GO Transit de Aldershot – Corridor Lakeshore West

Parmi les améliorations récentes, soulignons le remplacement des élévateurs pour fauteuils roulants par des ascenseurs, de même que l'ajout d'une nouvelle voie ferrée et d'un quai latéral doté d'un mini quai. Le projet a été achevé en septembre 2008.

Nouveau mini quai à la gare Aldershot



Gare GO Transit de Brampton – Corridor Georgetown

Plusieurs nouvelles commodités favorisant l'accessibilité ont été récemment incorporées à la gare Brampton, notamment un nouveau tunnel à l'ouest et un quai au sud permettant la liaison accessible avec le parc de stationnement et le terminus d'autobus de Brampton, deux nouveaux ascenseurs et un mini quai.

Les travaux ont été achevés en mars 2008.

Gare du Centre GO Transit d'Hamilton – Corridor Lakeshore West

Des améliorations aux commodités favorisant l'accessibilité à cette gare sous-entendaient la relocalisation de tous les points de vente de billets afin d'en rehausser l'accessibilité. Le projet a été achevé en mai 2008.

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

Points de vente de billets accessibles au Centre GO Transit d'Hamilton



Gare GO Transit de Langstaff – Corridor Richmond Hill

GO Transit a partagé les frais avec la région de York en vue de construire une passerelle piétonnière accessible entre la gare GO Transit de Langstaff et le terminus d'autobus de Richmond Hill Centre. Cette liaison a donné naissance à un important passage accessible dans le réseau composé de York Region Transit/VIVA et GO Transit, étendant la portée des options de transport accessible.

La passerelle a été achevée en juin 2008.

Passerelle piétonnière à la gare Langstaff



Autres mesures adoptées par GO Transit pour supprimer les obstacles

Les normes de conception actualisées 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 : Gares GO Transit Milliken, Oshawa et Ajax, et Centre GO Transit d'Hamilton.

Exemple de guichet de billetterie 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'intégration de cette nouvelle norme de conception : Gares GO Transit Guildwood, Mount Pleasant et Brampton.

Un exemple de porte d'entrée plus large



Autres initiatives portant sur les gares GO Transit

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

Un autre objectif connexe à ce projet consiste à rendre les panneaux de signalisation intérieurs et extérieurs fixes permanents et temporaires dans les endroits accessibles au public en format bilingue.

Projet de signalisation 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 la CNIB et du CSA 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 graphismes du panneau), à la hauteur des caractères et à la distance de visibilité, à la casse des caractères (capitales/minuscules), à la simplicité des graphismes 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 de graphismes prévus dans certaines zones désignées :

Quai d'autobus



Quai de gare



Hall



Panneaux d'ascenseur au Quai 1 au niveau de la voie ferrée de la gare Union



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



La nouvelle plateforme de signalisation mettra également en lumière des trajets accessibles dans l'ensemble de la gare, qui 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 sera mise en œuvre à l'automne 2008. Une analyse complète de la signalisation par un organisme indépendant sera entreprise afin d'établir si des améliorations ou des modifications sont nécessaires.

Projet pilote de signalisation à la gare Port Credit

Un vaste projet pilote de signalisation statique a été planifié pour cette gare. 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, les quais de gare et d'autobus, le parc-o-bus et l'aire d'attente. La signalisation sera également conforme aux recommandations établies par le CSA quant au contraste (contraste d'au moins 70 % entre la couleur d'arrière-plan et les graphismes), à la hauteur de caractères et à la distance de visibilité, à la casse des caractères (capitales/minuscules), à la simplicité des graphismes et au vocabulaire.

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 l'automne 2008.

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

Le début de la période de mise en place des éléments de signalisation fixes à l'échelle du système est prévu en 2009.

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. 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'orientations depuis l'entrée du quai jusqu'à la zone désignée.

Une installation pilote de ces éléments sera effectuée à la gare Port Credit à l'automne 2008. Une fois que l'évaluation correspondante aura été complétée, nous établirons si cette mesure sera déployée pour tous les quais de gare de GO Transit. Nous prévoyons compléter la mise en œuvre à tous les emplacements d'ici à la fin de 2009.

Système d'information publique (PINS)

Signalisation à la hauteur des voies de la gare Union

À la fin de 2008, un nouvel îlot entre les voies 13 et 14 sera aménagé. Chaque côté du quai sera doté de quatre panneaux de signalisation à DEL recto verso. De nouveaux halls aux extrémités sud-ouest et sud-est de l'édifice seront ouverts pour permettre l'accès à ce quai, qui comprendra, par ailleurs, des panneaux des départs électroniques et des panneaux aux portes d'embarquement. Les panneaux aux portes d'embarquement représenteront un nouveau mode d'affichage. Ceux-ci seront situés au pied de chaque escalier et procureront aux usagers des renseignements sur les départs propres au train dans lequel l'embarquement est prévu à partir de ce quai.

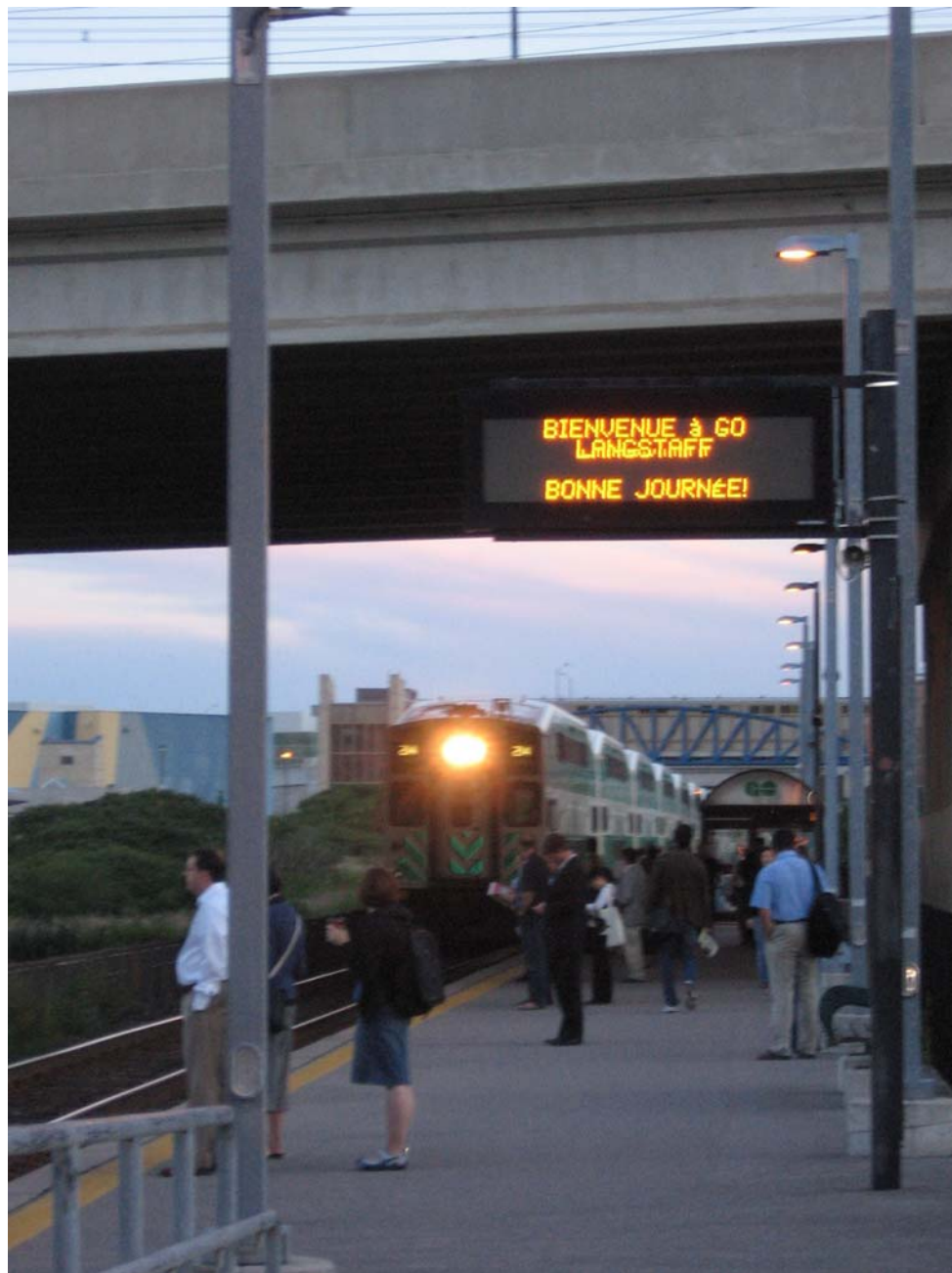
Projet pilote du corridor Lakeshore West

Les gares situées entre Port Credit et Burlington dans le corridor Lakeshore West ont été équipées d'un moniteur vidéo dans l'édifice principal qui présente aux usagers des renseignements sur l'état du service en cas de retard de plus de 10 minutes dans ce corridor. D'ici à la fin de 2008, toutes les gares abriteront de tels moniteurs.

Projet pilote de signalisation électronique dans le corridor Richmond Hill

La signalisation électronique aux quais mise en place dans chacune des gares du corridor Richmond Hill continuera d'être mise à jour par le préposé à la gare locale jusqu'à ce qu'elle ait été remplacée par la nouvelle signalisation électronique dynamique centralisée.

Signalisation électronique à la gare GO Transit Langstaff



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 2008, ce qui en portera le total à 47.

Sur les trains de GO Transit, la cinquième voiture en queue de 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 train 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 en train régulier dans 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;

sièges rabattables dotés d'une barre d'appui et d'une bande d'alarme en cas d'urgence



- 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.)
- 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 20 livres – pour ouvrir et fermer ces portes.)

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

- portes d'extrémité automatiques afin que les passagers puissent se déplacer librement entre les voitures sans tirer les portes;



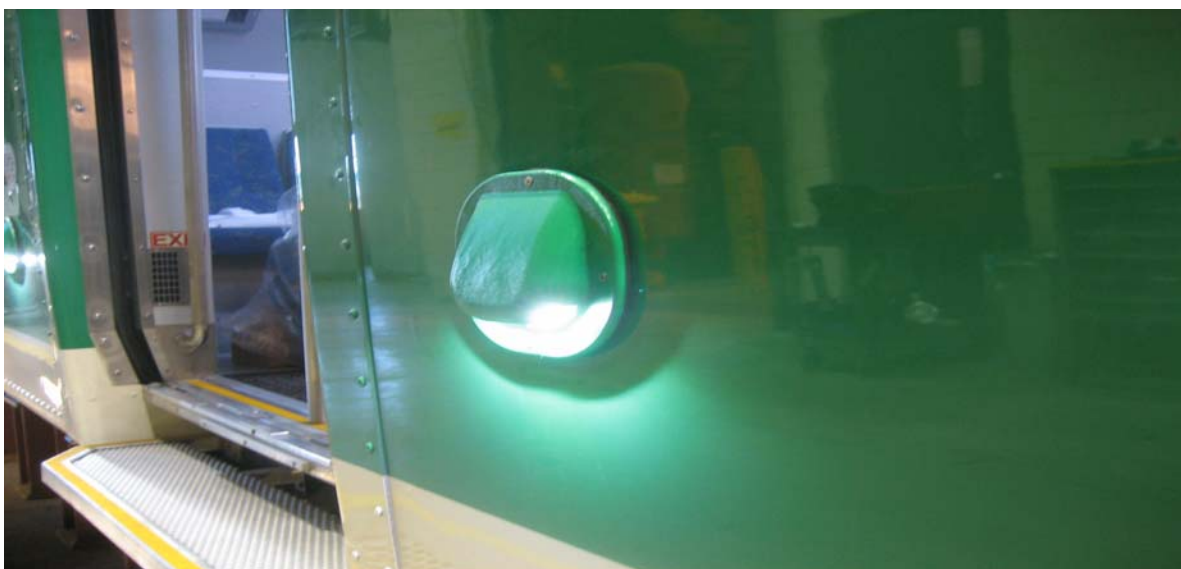
- porte automatique à capteur tactile;



- un nouvel éclairage intérieur procure une luminosité non éblouissante;



- éclairage plus lumineux à la porte principale;



- bandes d'alarme d'urgence supplémentaires dans la toilette accessible, au cas où une personne s'écroulerait sur le plancher.



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 à photoluminescence dans toute la voiture (selon la description ci-dessus);
- lampe témoin et avertissement sonore lors de la fermeture des portes;
- fonction de recyclage de porte;
- éclairage intérieur plus lumineux, mais non éblouissant;
- éclairage des cages d'escalier intérieures et des marches extérieures plus lumineux;
- signaux audio et visuel de fermeture de porte;
- bandes d'alarme d'urgence supplémentaires dans la toilette accessible.

D'ici à la fin de 2008, 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 c'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 dans 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 2008, GO Transit a remplacé les 12 autobus routiers non accessibles par le même nombre d'autobus routiers à élévateur. Nous avons aussi retiré du circuit 10 de nos tout premiers autobus routiers à élévateur et les avons remplacés par 68 nouveaux autobus routiers à élévateur afin de compenser la croissance du bassin de passagers. Cet ajout a porté la taille de notre parc d'autobus accessibles à 362 (332 autobus routiers et 30 autobus de banlieue), soit 100 % du parc de GO Transit.

Nouveaux autobus (routiers) à étage

En 2008, GO Transit a acheté 12 nouveaux autobus à étage et à plancher surbaissé. Ces autobus sont actuellement utilisés sur le parcours Highway 407/403.

REMARQUE : Ces 12 autobus viennent s'ajouter aux 362 autobus accessibles en 2008.

Les autobus à étage disposent de deux places pour fauteuils roulants ainsi que d'une rampe repliable hydraulique, 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 tactile 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 nouveaux itinéraires 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 Milton

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

Corridor 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 GO Transit Brampton Trinity Common
(sauf les parcours avec croisements de trains)

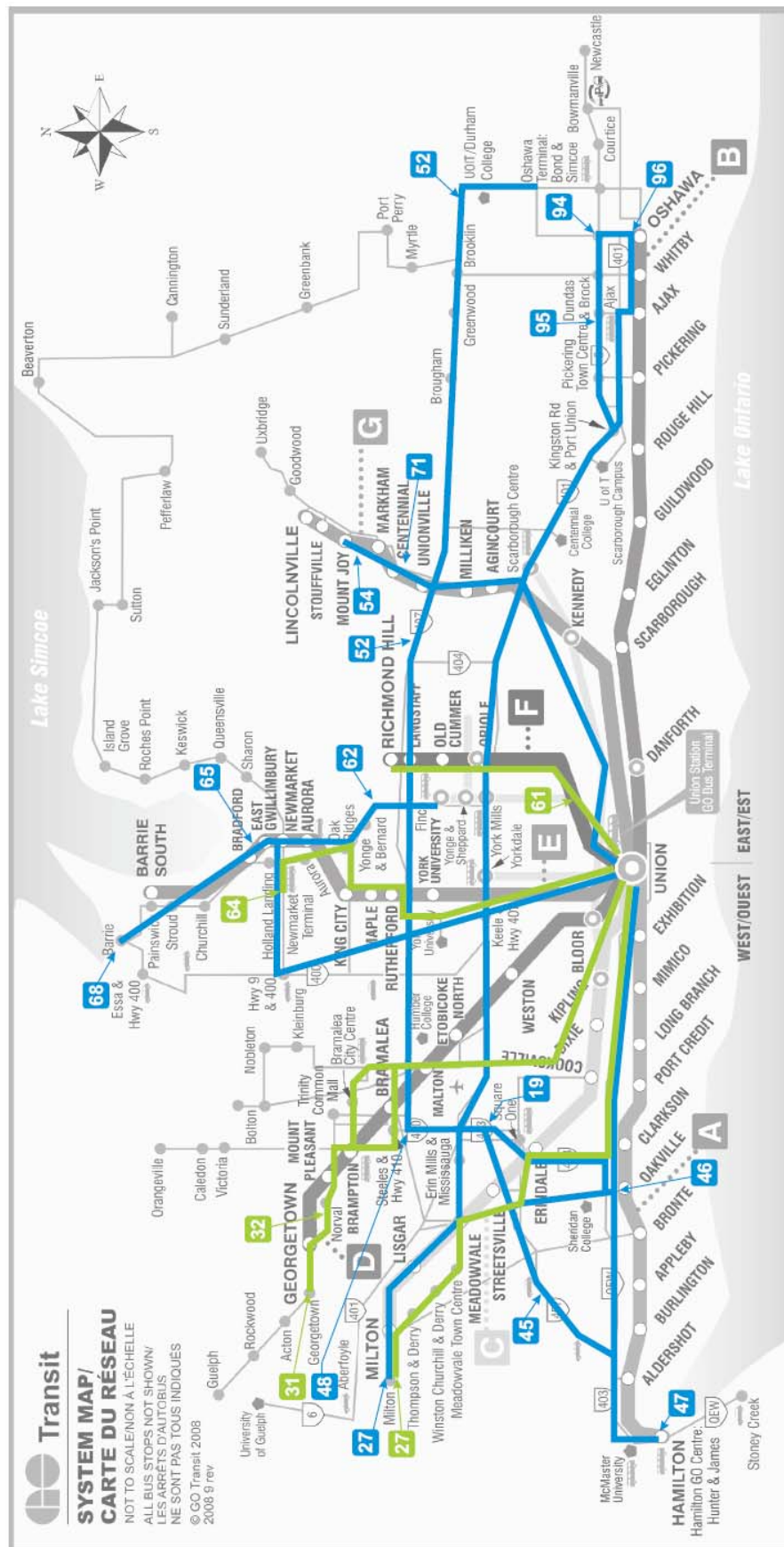
Corridor North

- Grille 61 – Richmond Hill : service d'autobus GO Transit de la gare Union
- Grille 64 - service 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 Stouffville

- Grille 71 – Stouffville : service d'autobus GO Transit de 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.



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.

Annonces des arrêts d'autobus

Nous avons depuis longtemps pour politique d'annoncer à nos usagers les arrêts dans tous les trains et autobus. Les annonces d'arrêt humaines sont faites aux moments et endroits suivants :

- Avant le départ, y compris la destination et les services de correspondance.
- Au terminus, à destination, afin d'informer les passages des correspondances par autobus, y compris le numéro de quai d'embarquement.
- À l'arrivée, à tous les terminus d'autobus.

Compte tenu de la récente décision de la Commission ontarienne des droits de la personne, GO Transit a révisé sa politique quant aux annonces que doivent faire les conducteurs. Depuis le 22 mai 2008, les conducteurs annoncent chaque arrêt d'autobus qui approche.

Exemple d'un panneau d'arrêt d'autobus GO Transit accessible



Exemple d'un guide d'annonce d'arrêts GO Transit



Bus Stop Announcement Guide

Route 69

Effective April 9, 2008



Bus Services







Route 69

Southbound

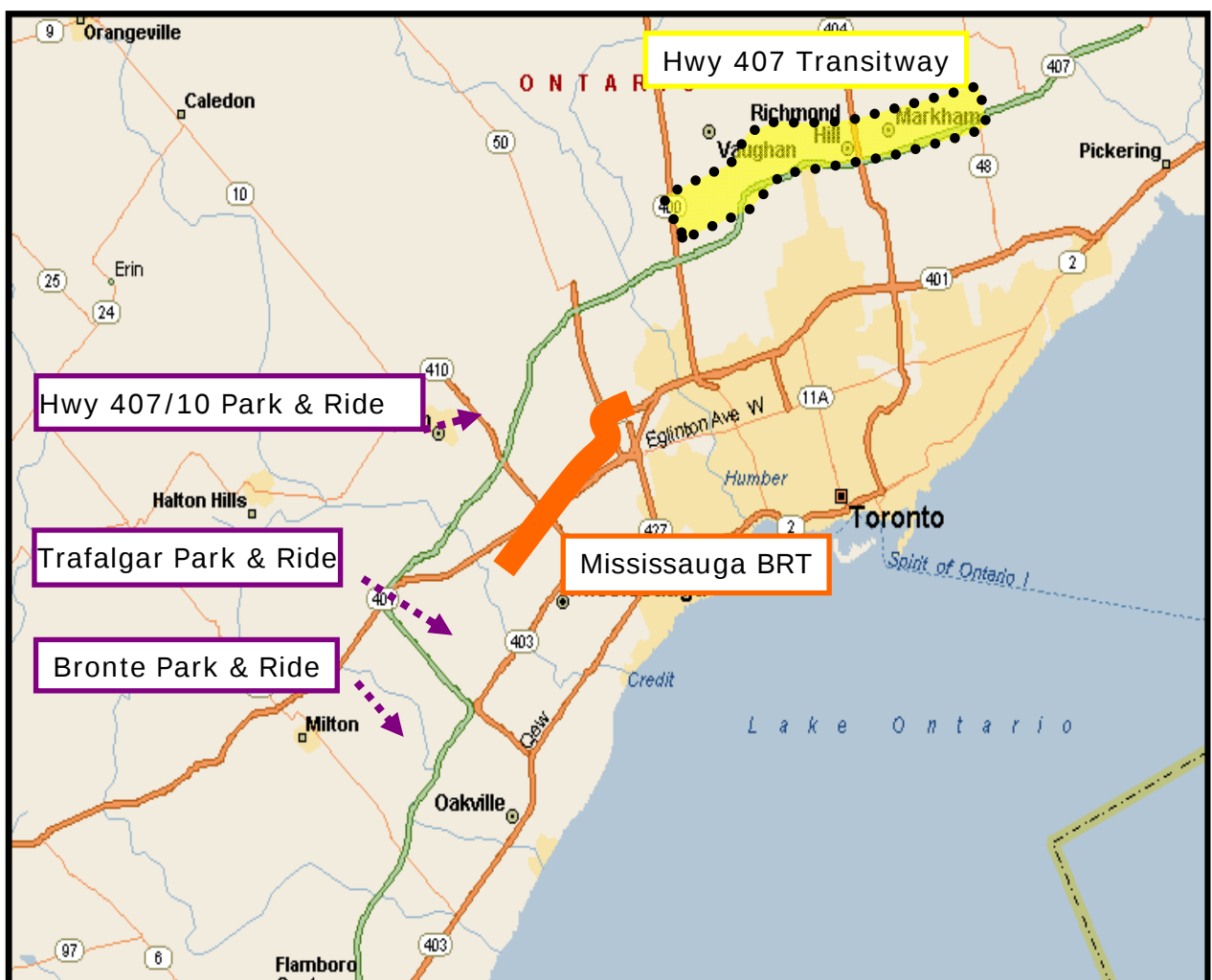
On Street	At Street
Metro Rd N	Woodbine Ave
Metro Rd N	Clarlyn Dr
Metro Rd N	Old Homestead Rd
Metro Rd N	Nida Dr
Metro Rd N	Church St
Simcoe St	The Queensway S
The Queensway S	Cedar St
The Queensway S	Parkview Rd
The Queensway S	Silas Blvd
The Queensway S	Garden Ave
The Queensway S	Metro Rd S
The Queensway S	Cameron Cres
The Queensway S	Mac Ave
The Queensway S	Wynhurst Rd
The Queensway S	Bayview Ave
The Queensway S	Pine Beach Rd
The Queensway S	Glenwoods Ave
The Queensway S	Lakeview Blvd
The Queensway S	Hollywood Dr
The Queensway S	Walter Dr
The Queensway S	Crestview Blvd
Leslie St	Ravenshoe Rd
Leslie St	Queensville Sdrd
Leslie St	Milne Lane
Leslie St	Mount Albert Rd
Leslie St	Mount Albert Rd
Leslie St	Ward Ave
Leslie St	Colonel Wayling Blvd
Leslie St	Green Lane E
East Gwillimbury GO Station	

Réseau de services d'autobus directs

GO Transit planifie et met actuellement en œuvre un réseau de services d'autobus directs. À ce stade-ci, le service d'autobus Highway 407 Express représente la première phase parachevée de la mise en œuvre du réseau de services d'autobus directs planifiée par GO Transit.

Parmi les phases suivantes, notons le développement des infrastructures de services d'autobus directs, par exemple, des places et parcs de stationnement parc-o-bus, 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 (figure 7) présente les plans de planification connexes aux services d'autobus directs pour 2008/09.

Projets actuels pour les services d'autobus directs en 2008-2009



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 conducteurs d'autobus

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 à la sensibilité

GO Transit a collaboré avec des experts de la sensibilité publique afin d'élaborer une séance de formation de 2,5 heures pour les employés intitulée « Établir des relations positives ». 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 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 :

- P**rojeter une image professionnelle
- L**ivrer à une écoute active
- E**tablir des relations positives
- A**jouter une plus-value au service
- S**e concentrer sur la situation et non pas sur la personne
- E**t conclure sur une note positive

5. Mesures planifiées pour 2009 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.

Nouvelles gares accessibles

Gare GO Transit Appleby – Corridor Lakeshore West

Pour rendre la gare Appleby accessible aux aides à la mobilité sur roues et aux personnes non ambulatrices, les travaux prévus incluront l'ajout d'ascenseurs, un nouveau tunnel piétonnier, un mini quai, des auvents de quais de gare et un système permettant de faire fondre la neige.

Le parachèvement de ce projet est prévu à la fin de l'automne 2009.

Gare GO Transit Malton – Corridor Georgetown

Le projet actuel comprend un nouveau tunnel au nord et un quai à l'ouest, doté d'une rampe et d'un ascenseur accessible, de même que des places de stationnement accessibles supplémentaires. À l'origine, les travaux devaient être terminés à la fin de 2007. Toutefois, des problèmes de coordination avec la municipalité ont ralenti l'ajout d'une troisième voie ferrée prévu par le CN, qui doit se produire avant que la rénovation de la gare puisse commencer.

L'achèvement des travaux est prévu en hiver 2009-2010.

Gare GO Transit Scarborough – Corridor Lakeshore East

Les travaux prévus à cette gare comprennent l'extension du quai de 10 à 12 voitures, ainsi qu'une rampe accessible, un tunnel à l'ouest et des ascenseurs.

La fin des travaux est prévue au printemps 2009.

Autres initiatives portant sur les gares GO Transit

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 de 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.

Système d'information publique (PINS)

Signalisation dynamique dans les gares

Des panneaux électroniques des départs commenceront à être installés aux entrées secondaires et dans les aires d'attente principales des passagers des gares de ligne 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 % le taux 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 sera équipé de portes d'extrémité automatiques pouvant être ouvertes en poussant un bouton, ce qui facilitera le déplacement entre les voitures.

Programme de remise en état des voitures

Entre 2008 et 2011, 33 voitures seront remises en état chaque année selon la procédure décrite aux pages 29 et 30.

Nouveaux autobus à élévateur

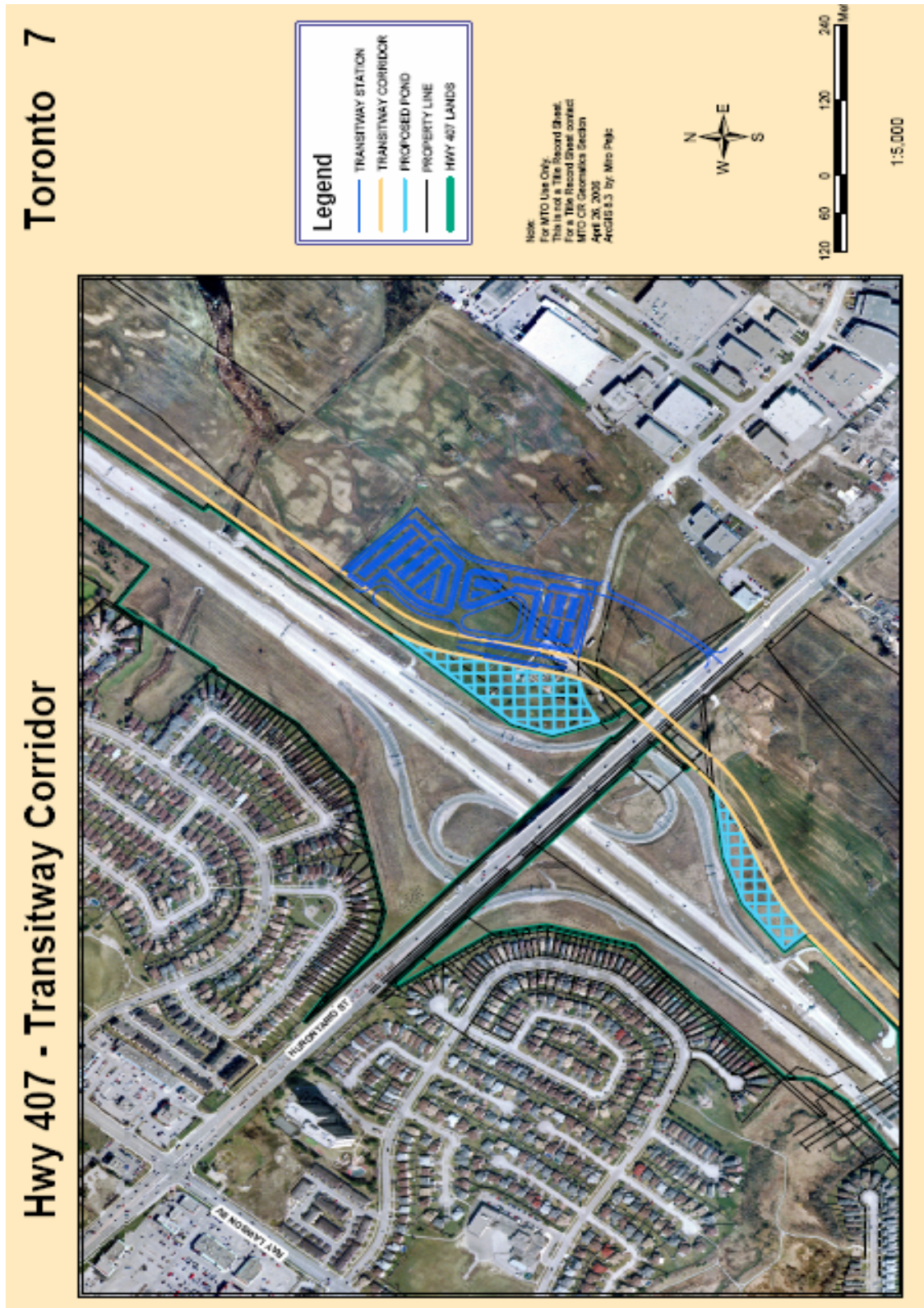
D'ici à la fin de 2009, GO Transit prévoit mettre hors service 10 de ses premiers autobus routiers à élévateur, tout en ajoutant 34 nouveaux autobus routiers à élévateur supplémentaires et 10 autobus à étage afin de compenser la croissance du nombre de passagers. Cela porterait le nombre total d'autobus du parc à 408 (356 autobus routiers, 30 autobus de banlieue et 22 autobus à étage).

Réseau de services d'autobus directs

Parc-o-bus Highway 407 et Highway 10

Le futur parc-o-bus Highway 407 et Highway 10 à Mississauga sera situé dans le quadrant sud-est de l'échangeur de ces autoroutes, et sera accessible par Topflight Drive. Il comportera 100 places de stationnement et 4 quais d'autobus, de même qu'un abribus de services d'autobus directs chauffé entièrement accessible. Le parachèvement des travaux de construction est prévu au début de 2009.

Plan du parc-o-bus Highway 407 et Highway 10

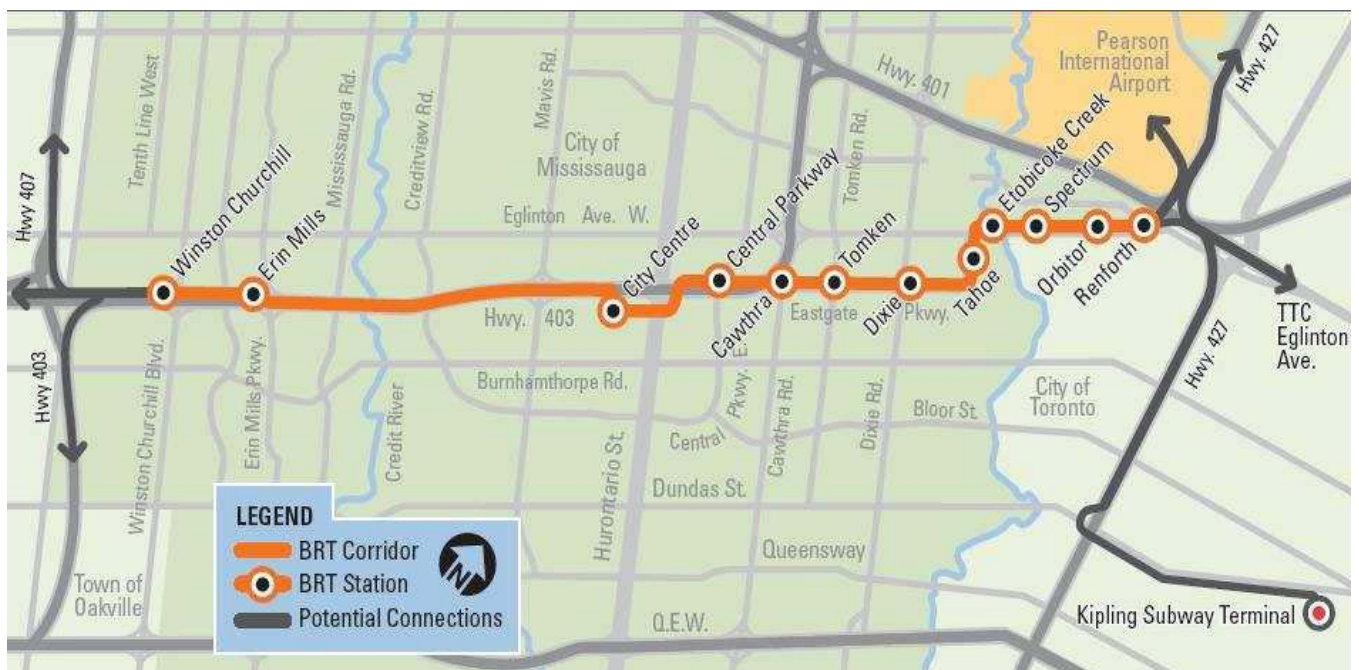


Service d'autobus directs de Mississauga

Le service d'autobus directs de Mississauga représente le premier segment tangible des services d'autobus directs de GO Transit. Par conséquent, le personnel des services d'autobus directs de GO Transit a consacré majeure partie de son temps à ce projet conjoint avec la Ville de Mississauga afin de construire des infrastructures de services d'autobus directs englobant 12 terminus répartis sur 18 km. GO Transit est responsable du segment ouest, le long de Highway 403, de Winston Churchill Boulevard 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.

Le concept préliminaire du segment ouest est presque terminé, et les plans détaillés seront ébauchés dès l'automne 2008. Cela permet de prévoir le début des travaux en 2009-2010, et l'achèvement du projet global des segments ouest et est en 2012-2013.

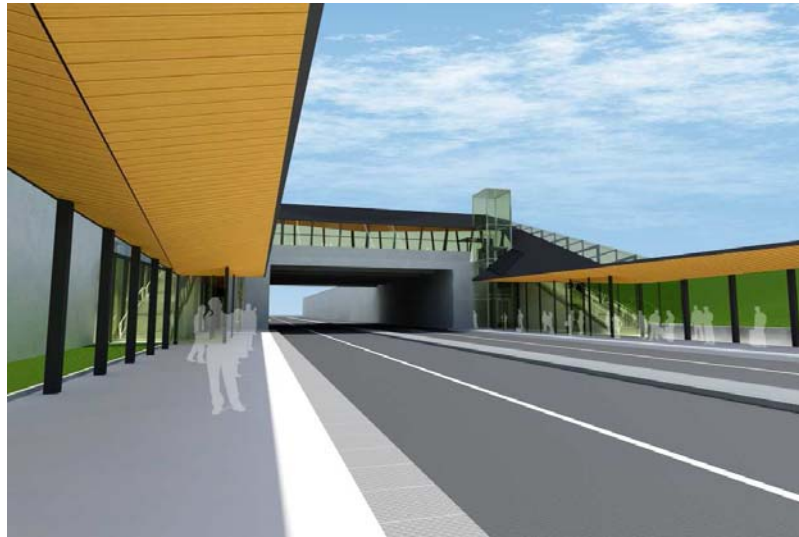
Harmonisation du service d'autobus directs de Mississauga



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 entrants, de même que des tableaux à messages changeants pour signaler visuellement les autobus entrants, font partie intégrante des plans.

Ébauche du quai

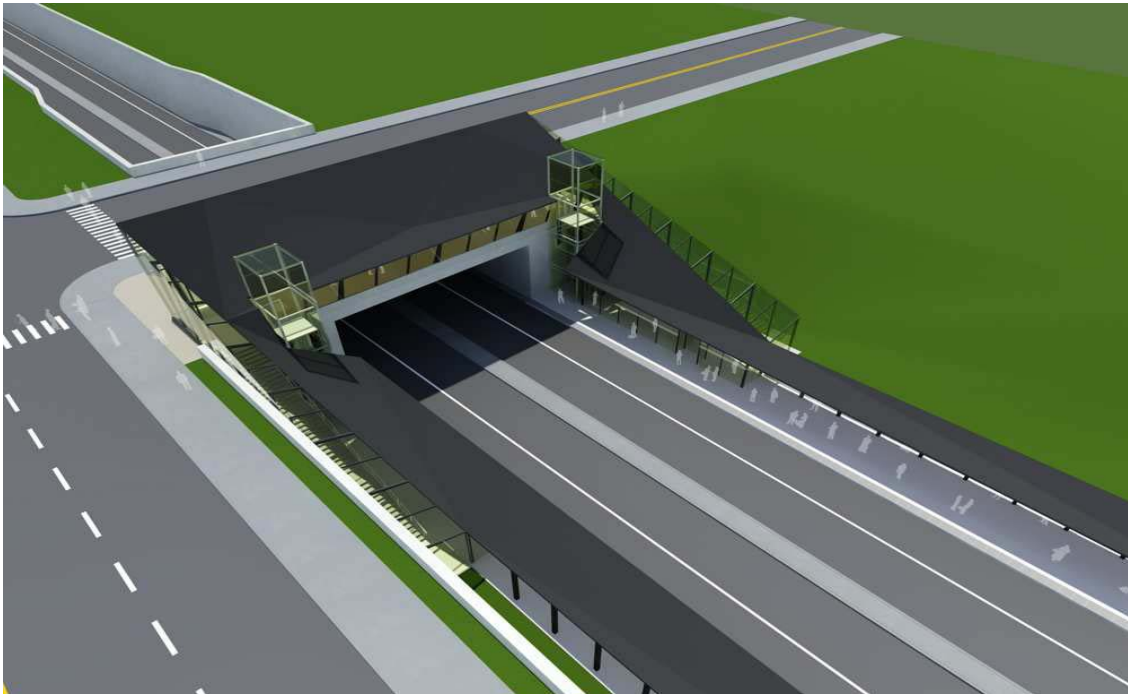


Ébauche du terminus du service d'autobus directs



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
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.

Annexes

Annexe 1

Plan à long terme concernant les futures gares accessibles

Exercice	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Corridor Lakeshore West						
Gare Clarkson	A					
Gare Long Branch				A		
Gare Mimico				A		
Corridor Lakeshore East						
Gare Eglinton	A					
Corridor Milton						
Gare Kipling		A				
Corridor Georgetown						
Gare Georgetown		A				
Gare Bloor						A
Terminus d'autobus						
Terminus de Scarborough Town Centre		A				
Terminus York Mills		A				
Terminus Yorkdale		A				

Légende

A Année d'exercice de la réalisation des aménagements accessibles

Source : Programme d'immobilisations sur 10 ans de GO Transit

Annexe 2

Fonctionnalités pour faciliter l'accès aux gares

Les fonctionnalités suivantes sont installées dans toutes les gares de trains¹ 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;
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.