

Transport adapté

Guide de l'utilisateur

Octobre 2024 Révision 2



Table des matières

Introduction	1
Zone de service de STS Paratransit	2
Conditions d'admissibilité au service	3
Déclaration de droits	3
Code de conduite	4
Informations sur le service de transport adapté	5
NOUVELLE zone de service de STS+ à Mint Hill	6
Visiteurs (non-résidents de Charlotte)	7
Tarifs	7
Réservations	8
Abonnements	10
Annulations	11
Non-présentations	12
Service sans réservation	13
Règle de non-abandon	13
Assistance	14
Ceintures de sécurité	15
Plateformes élévatrices pour fauteuil roulant	15
Systèmes d'arrimage	16
Paquets	16
Oxygène et systèmes de survie	16
Aidants, enfants et accompagnateurs	17
Animaux d'assistance	18
Examens de non-présentations ou d'annulations tardives	19
Suspensions	19
Appels	20
Autres méthodes de mobilité et formation au déplacement	21
Commentaires	21

Autres méthodes de mobilité et formation au déplacement

CATS propose d'autres services pour répondre à vos besoins si aucune option de transport adapté n'est disponible.

Ces autres services sont les suivants :

- Mecklenburg Transportation System (MTS) – 704-336-4547
- Formation au déplacement
 - o Le département des droits civils de CATS peut prendre les dispositions nécessaires pour que vous receviez une formation au déplacement afin que vous découvriez les services proposés par CATS et appreniez comment vous rendre là où vous devez aller. – CATScivilrights@charlottenc.gov
 - o Droits et ressources des personnes en situation de handicap – 704-537-0550
 - o Metrolina Association for the Blind – 704-372-3870

Commentaires

CATS accorde de la valeur à vos commentaires. Vous avez la possibilité d'envoyer des félicitations, de faire des recommandations ou d'exprimer vos préoccupations sur le service fourni par STS Paratransit en contactant le service clientèle de CATS au :

Téléphone : 704-336-RIDE (7433)

- Choisissez ensuite 0 pour parler à un représentant.

E-mail : telltransit@charlottenc.gov

Les violations relèvent de 3 niveaux ou classes :

Les violations de classe 1 constituent les atteintes les plus graves à la sécurité (p. ex. frapper ou cracher sur une autre personne, ou causer délibérément des dommages matériels, porter une arme dans un autobus, etc.).

Les violations de classe 2 constituent des atteintes graves à la sécurité (p. ex. se lever dans un véhicule qui roule, exposition à un danger biologique, etc.).

Les violations de classe 3 constituent des perturbations de service sans atteinte à la sécurité (p. ex. non-présentation, retard d'embarquement/de départ, harcèlement verbal, etc.).

Des violations répétées du guide de l'utilisateur qui ont lieu au cours de la même période de 12 mois prolongeront la durée des suspensions comme suit :

Appels

Tout usager qui reçoit un avis de refus ou de suspension peut faire appel. Le demandeur recevra une lettre officielle l'informant des raisons du refus de service par la poste à travers le service postal des États-Unis. Cette lettre sera accompagnée d'un formulaire d'appel qui expliquera au demandeur comment envoyer des renseignements supplémentaires pour que le comité d'appel envisage d'annuler la décision.

En cas de demande d'appel, CATS reportera la suspension jusqu'à ce qu'une détermination soit faite par la commission d'appel de STS. Les clients concernés seront invités à prendre part à la réunion de la commission d'appel de STS pour présenter leur cas. Les appels doivent être déposés dans un délai de 60 jours après la réception de l'avis. Ils peuvent être envoyés par la poste, faxés ou scannés et envoyés par courrier électronique aux coordonnées suivantes :

Il est également possible de se procurer un formulaire d'appel en écrivant à : Special Transportation Service, 901 N. Davidson Street, Charlotte, NC 28206 ou par téléphone au 704-336-5055.

**Adresse postale –
STS Appeals Coordinator
901 North Davidson Street
Charlotte, NC 28206
Fax : 704.336.5119**

E-mail : CATSADAEligibility@charlottenc.gov

Si la décision faisant l'objet de l'appel est confirmée (maintenue en vigueur), STS Paratransit enverra un nouvel avis. Cet avis contiendra tout renseignement corrigé et une copie en sera conservée dans votre dossier.



Introduction

Conformément à la loi sur les Américains en situation de handicap (Americans with Disabilities Act, ADA), CATS propose un service de transport adapté aux personnes qui, en raison d'un handicap (physique, cognitif ou visuel), ne sont pas en mesure d'accéder aux autobus à itinéraire fixe. Le service de transport adapté (Special Transportation Service, STS) de CATS exploite un système de transport adapté complémentaire qui est un service en covoiturage sur réservation du point d'origine au point de destination. L'horaire de service de STS Paratransit est le même que celui des autobus et métros à itinéraire fixe de CATS, c'est-à-dire de 4 h 50 à 2 h 12 du lundi au samedi, et de 4 h 55 à 1 h 30 les dimanches et les jours fériés.

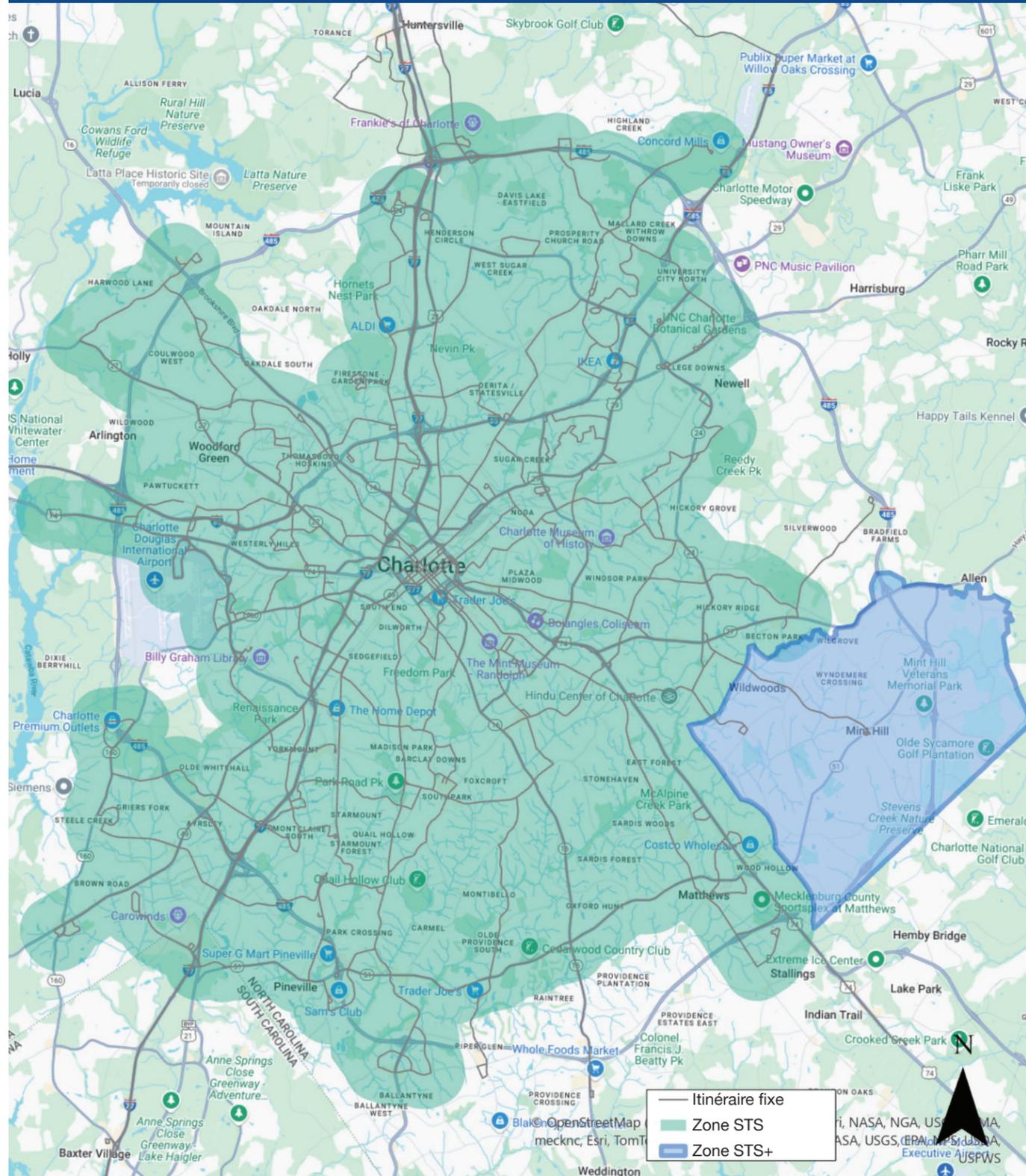
Le service de STS Paratransit est géré conformément à la loi ADA, qui garantit tous les trajets dans la zone de service du réseau. La zone de service de STS Paratransit est définie comme la zone allant jusqu'à $\frac{3}{4}$ de mile de part et d'autre d'une ligne d'autobus fixe ou locale existante. Le service est disponible aux mêmes jours et heures que les services à itinéraire fixe dans la zone.

Si votre handicap vous empêche de prendre un autobus à itinéraire fixe, vous pourriez avoir droit au service de STS Paratransit pour certains, voire tous vos trajets. Vous avez droit au service de STS Paratransit même si vous ne résidez pas dans la zone desservie. Dans un tel cas, l'utilisateur qui habite en dehors de la zone de service doit demander à monter à bord ou à descendre de l'autobus dans les limites des $\frac{3}{4}$ de mile de la zone de service.

Il peut arriver que CATS modifie la zone desservie par les autobus à itinéraire fixe, ce qui peut avoir un impact sur la zone de service de $\frac{3}{4}$ de mile pour les usagers de STS Paratransit. Lorsque la zone de service des autobus à itinéraire fixe change, la zone ADA change elle aussi. Un tel changement peut avoir pour effet de modifier le service de STS Paratransit et les endroits où les usagers peuvent monter à bord et descendre.

CATS est également fier de proposer la NOUVELLE zone de service de STS+ à Mint Hill. Cette nouvelle zone dessert la population de Mint Hill et permet aux usagers remplissant les conditions requises de se rendre dans la zone de service de STS+ et la zone de service de transport adapté ADA complémentaire de CATS.

Zone de service de STS Paratransit



Sujette à changement.

Examens de non-présentations ou d'annulations tardives

La survenance de cinq (5) non-présentations ou annulations tardives ou plus pour un même usager durant une période d'un mois déclenchera un examen de ses trajets afin de déterminer s'il s'agit d'une tendance ou d'une habitude. Une tendance ou une habitude existe lorsque le taux de non-présentations ou d'annulations tardives représente 10 % ou plus du total des trajets réservés. Uniquement les non-présentations ou annulations tardives qu'il aurait pu éviter seront comptées.

Les clients recevront un avertissement écrit après chaque non-présentation ou annulation tardive. Les clients qui affichent une tendance ou une habitude de non-présentations ou annulations tardives pourront faire l'objet d'une suspension de service.

Cependant, il incombe à l'utilisateur de communiquer à STS Paratransit toutes circonstances inévitables par téléphone ou par écrit aux coordonnées suivantes :

Téléphone : 704.336.5055

E-mail : CATSADAEligibility@charlottenc.gov

Courrier postal :

**STS Scheduling Manager
901 North Davidson Street
Charlotte, NC 28206**

Objet : « Excused No-Show » ou « Excused Late Cancellation »

Message :

- Nom de l'utilisateur
- Coordonnées
- Description concise de la non-présentation de l'annulation tardive et de la raison pour laquelle elle est justifiée

Suspensions

La section 7.0 de la politique relative aux non-présentations et aux comportements perturbateurs dans le service de transport adapté de CATS (STS501) est appliquée.

Une lettre d'avertissement de suspension sera envoyée à l'utilisateur pour l'informer des infractions ou des tendances observées.

Une suspension commencera dix (10) jours civils à partir de la date estimée de la réception de la lettre d'avis/de suspension à moins que l'utilisateur ne fasse appel de la décision.

Animaux d'assistance

Les animaux d'assistance sont autorisés dans tous les véhicules CATS. L'ADA définit un animal d'assistance de la manière suivante : tout chien guide, chien de signal ou autre animal dressé pour travailler ou effectuer certaines tâches pour une personne en situation de handicap, notamment, sans toutefois s'y limiter, pour guider une personne atteinte d'un trouble de la vue, pour alerter une personne atteinte d'un trouble de l'audition de la présence d'intrus ou de différents sons, pour fournir une protection ou une intervention de secours minimale, pour tirer un fauteuil roulant ou pour ramasser des objets tombés par terre.

L'animal d'assistance doit toujours rester sous le contrôle de son maître et ne doit pas occuper un siège supplémentaire dans le véhicule ni gêner le passage dans le couloir. L'animal d'assistance doit avoir un harnais, une laisse ou une chaîne, sauf si le handicap de son maître l'empêche d'utiliser un tel dispositif ou si ce dernier est susceptible de nuire aux tâches que l'animal doit effectuer. La présence d'un animal d'assistance ne peut être refusée si un autre passager s'y oppose.

Si le maître ne contrôle pas son animal, ce dernier devra sortir du véhicule.

Les animaux de soutien émotionnel, de prévention de la criminalité, de réconfort et de compagnie ne sont pas considérés comme des animaux d'assistance, car ils n'ont pas été dressés pour effectuer des tâches particulières adaptées au handicap de la personne. Ces autres animaux doivent être transportés dans une cage et ne doivent pas occuper de siège supplémentaire dans le véhicule ni gêner le passage dans le couloir. Consultez la section sur les animaux d'assistance ADA de CATS (CivR05) pour de plus amples renseignements.



Conditions d'admissibilité au service

L'ADA garantit des services de transport adapté aux personnes qui, en raison d'un handicap (physique, cognitif ou visuel), ne sont pas en mesure d'accéder aux autobus à itinéraire fixe. CATS fournit ce service à ces personnes. L'admissibilité est déterminée en fonction de trois facteurs :

1. Votre aptitude à vous déplacer vers l'arrêt de bus/métro et d'en revenir
2. Votre aptitude à monter à bord et descendre du bus
3. Votre aptitude cognitive à vous orienter dans le réseau de transport par bus/métro à itinéraire fixe

Facteurs opérationnels qui n'entrent pas en compte dans la détermination de l'admissibilité au service fourni par STS Paratransit :

1. Âge
2. Distance vers et d'un arrêt de bus
3. Absence de desserte de bus dans une zone
4. Bus bondés

Toute personne remplissant les conditions requises reste admissible pendant un maximum de trois (3) ans, période au bout de laquelle elle devra remplir une nouvelle demande de recertification pour continuer de recevoir le service.

Vous pouvez remplir une demande sur ADARide.com ou

Ces informations peuvent être faxées au (310) 410-0239 ou envoyées par e-mail à info@adaride.com

Si vous avez des questions, veuillez contacter le bureau d'admissibilité et de certification de STS Paratransit au : (704) 336-5055

Déclaration de droits

STS fait tout pour fournir un service de qualité à tous les usagers de CATS. Nous nous portons donc garants à votre égard des points suivants :

- Sécurité, ponctualité et courtoisie lors des trajets
- Ramassage dans un créneau de 30 minutes
- Véhicules propres et employés soignés
- Intervention rapide en cas de problème et enquêtes pour résoudre les problèmes dans les meilleurs délais
- Réponses respectueuses, rapides et polies aux appels
- Transport de qualité équivalent au service à itinéraire fixe et au service de métro léger proposés par CATS

Code de conduite

De manière générale, nous attendons ce qui suit de la part de nos usagers :

- Soyez prêt(e) à monter à bord dans votre créneau négocié de 30 minutes
- Soyez prêt(e) à payer le tarif dès que vous montez à bord
- Abstenez-vous de manger ou de boire dans le véhicule
- Ne consommez pas d'alcool et n'utilisez pas de produits de tabac ou de cigarettes électroniques dans le véhicule
- Abstenez-vous d'écouter de la musique ou d'autres sources audio si vous n'avez pas d'écouteurs
- Faites preuve de respect envers les employés de CATS et les autres passagers

Votre comportement dans les véhicules CATS est important et CATS se réserve le droit de refuser le transport aux usagers perturbateurs ou qui représentent une menace ou un danger pour eux-mêmes ou les autres passagers.

Les actions suivantes sont illégales dans tout véhicule de transport adapté de CATS et peuvent constituer des violations du code de conduite des usagers de CATS :

- Menacer ou agir de manière à ce qu'une autre personne craigne de subir un abus physique ou verbal.
- Se livrer à des actes de harcèlement illicite, notamment à travers un comportement verbal, non verbal ou physique non désiré à connotation sexuelle ou raciale.
- Sortir d'un véhicule qui roule.
- Utiliser sans autorisation ou abîmer tout équipement du véhicule.
- Refuser de rester assis(e) ou de porter les ceintures de sécurité obligatoires.
- Agir de manière violente, par exemple en frappant une autre personne.
- Heurter le véhicule.
- Cracher sur un chauffeur ou un usager.
- Se livrer à des actes sexuels inacceptables (par exemple exposer ses organes sexuels ou se masturber).
- Proférer des grossièretés à l'encontre du chauffeur, d'autres usagers ou d'employés de CATS.



Aidants, enfants et accompagnateurs

- Si votre demande d'admissibilité indique que vous vous faites accompagner d'un **aidant (Personal Care Attendant, PCA)** lors de vos trajets, ce PCA peut utiliser le service sans payer pour sa place lorsqu'il vous sert en tant que PCA. Le PCA doit être présent pendant toute la durée du trajet et il doit monter à bord et descendre du véhicule aux mêmes endroits que vous.
- Tous les enfants de douze (12) ans ou moins doivent être accompagnés d'un adulte (âgé de dix-huit (18) ans ou plus).
- La législation de la Caroline du Nord dispose que les enfants âgés de moins de 5 ans et pesant moins de 40 livres doivent être assis dans un siège auto. Les enfants âgés de moins de 8 ans et pesant moins de 80 livres doivent être assis sur un siège rehausseur (les usagers du service de transport adapté de STS doivent se munir de leur propre siège auto ou siège rehausseur et doivent attacher l'enfant et le siège auto/rehausseur en posant ce dernier sur le siège du véhicule et en l'attachant à l'aide de la ceinture de sécurité du véhicule).
- Vous avez le droit de demander un accompagnateur (ami ou parent) en plus du PCA pour votre réservation/trajet.
 - o **Les accompagnateurs paient plein tarif.**
 - STS Paratransit peut limiter le nombre d'accompagnateurs en fonction du nombre de places disponibles. Les accompagnateurs doivent être présents pendant toute la durée du trajet et ils doivent monter à bord et descendre du véhicule aux mêmes endroits que vous.
 - L'utilisateur doit préciser le nombre d'accompagnateurs lorsqu'il réserve son trajet.

Systèmes d'arrimage

CATS STS Paratransit respecte toutes les directives de la FTA, notamment pour l'utilisation d'un système de fixation permettant de stabiliser les fauteuils roulants dans la zone désignée. STS Paratransit exige que tous les matériels d'aide à la mobilité soient arrimés. STS Paratransit peut arrimer tous les fauteuils roulants de taille standard et la plupart des matériels d'aide à la mobilité. Le matériel doit respecter les limites de poids et de taille de la plateforme élévatrice pour fauteuil roulant/rampe et de la zone d'arrimage. Les usagers sont autorisés à s'asseoir sur un siège du véhicule une fois que leur matériel d'aide à la mobilité a été arrimé.

Tous les matériels d'aide à la mobilité doivent satisfaire à la définition fournie par la politique relative aux matériels d'aide à la mobilité de CATS (CivR02).

Les fauteuils gériatriques, les brancards/lits à roulettes et les chaises sur plateforme ne relèvent pas de la définition fournie par l'ADA pour les fauteuils roulants pouvant être arrimés à un véhicule CATS. Tout matériel ne pouvant pas être arrimé correctement est interdit dans les véhicules CATS.

Paquets

Vous pouvez monter à bord du véhicule avec des paquets/sacs de courses légers. Le chauffeur de l'autobus vous aidera à lever vos paquets légers, sous réserve que vous n'en n'avez pas plus de quatre (4) au total, chaque paquet devant peser un maximum de 25 lb, pour un poids total maximal de 50 lb. Tout paquet/sac au-delà de la limite de quatre (4) doit être porté par l'usager, son aidant ou son accompagnateur. Les paquets/sacs doivent rester à leur place et ne pas gêner le passage dans le couloir ni aux points d'entrée/de sortie du véhicule.

STS Paratransit ne transportera **pas** de produits chimiques dangereux ni de machines.

Oxygène et systèmes de survie

Vous pouvez vous munir d'articles et systèmes médicaux, mais ceux-ci doivent rester en place et ne pas gêner le passage dans le couloir ni aux points d'entrée/de sortie du véhicule.

Les déambulateurs avec ou sans roulettes, les cannes, les béquilles et tout autre matériel d'aide à la mobilité doivent rester en place et ne pas gêner le passage dans le couloir ni aux points d'entrée/de sortie du véhicule.

Il est interdit aux chauffeurs d'effectuer des interventions ou d'utiliser votre matériel médical. Il appartient au passager et à son aidant d'utiliser leur propre matériel médical.

- Présente un risque pour la santé (risque biologique, risque lié à l'hygiène) et la sécurité, par exemple lorsqu'un client/aidant/accompagnateur qui monte à bord présente des signes visibles de liquides biologiques ou de matières fécales, des punaises, des puces, etc. sur son corps ou son animal d'assistance.
- Enfreint de manière volontaire et répétée le code de conduite établi par le guide de l'usager du service de transport adapté de CATS, notamment en fumant dans le véhicule ou en mangeant et en buvant sans nécessité médicale.
- N'est pas prêt à monter à bord pendant le créneau désigné ou ne se trouve pas à l'endroit désigné, entraînant ainsi un retard, une non-présentation ou une annulation tardive.
- N'a pas les renseignements nécessaires pour faire une réservation lorsqu'il appelle pour demander un trajet.
- Autres comportements définis dans MTC-04.
- Autres comportements définis par les lois de l'État de Caroline du Nord, les arrêtés de la ville de Charlotte ou les réglementations de CATS.

Informations sur le service de transport adapté

Les temps de service sont liés à ceux du réseau d'autobus à itinéraire fixe et de métro.

Soyez prêt(e) à monter à bord du véhicule à l'heure et à payer le tarif au chauffeur. STS Paratransit peut être en retard à cause de la circulation, des conditions météorologiques ou d'autres événements imprévus. STS Paratransit s'efforce d'arriver pendant votre créneau négocié de 30 minutes. En cas de retard entraînant un dépassement du créneau négocié de 30 minutes, STS Paratransit tentera de vous joindre au numéro de téléphone enregistré sur votre compte d'usager.

- STS Paratransit fournit un service avec aide à l'embarquement et au débarquement, du point d'origine au point de destination.
- Si STS Paratransit doit aller vous chercher dans un immeuble de grande hauteur ou dans un complexe à plusieurs immeubles, il passera vous prendre dans le hall au rez-de-chaussée, à l'heure prévue/pendant le créneau négocié de 30 minutes.
- Les chauffeurs de STS Paratransit ne sont pas autorisés à entrer chez vous ni à vous aider avec quoi que ce soit à l'intérieur de votre résidence.



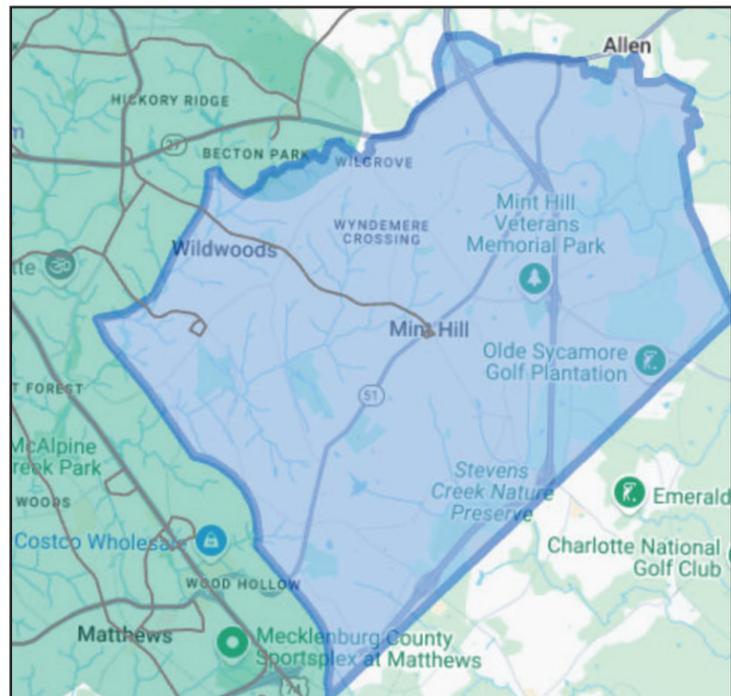
NOUVELLE zone de service de STS+ à Mint Hill

STS dessert maintenant la zone de Mint Hill. Les passagers peuvent se déplacer vers ou depuis différents endroits de Mint Hill, sous réserve qu'ils remplissent les conditions requises pour l'admissibilité valables pour le reste de la zone de service de transport adapté ADA de CATS.

Les conditions d'admissibilité, les réservations et les tarifs sont exactement les mêmes que pour la zone de service de transport adapté standard. Veuillez consulter les sections correspondantes dans le présent guide.

Les horaires de service pour les trajets vers ou depuis la zone de Mint Hill sont les suivants :

- De 5 h 30 à 23 h 00 pendant la semaine
- De 7 h 00 à 23 h 00 les week-ends/les jours fériés



Ceintures de sécurité

STS Paratransit a pour politique d'exiger le port de la ceinture de sécurité pour tous les usagers, ainsi que leurs aidants (PCA) et leurs accompagnateurs. Cette règle s'applique aussi bien à ceux qui utilisent des fauteuils roulants et un matériel d'aide à la mobilité qu'à ceux qui sont assis sur les sièges du véhicule.

- Des ceintures de sécurité sont disponibles sur tous les sièges.
- La FTA interdit le port de ceintures de sécurité pour remplacer un matériel d'aide à la mobilité. Des mécanismes d'arrimage doivent être utilisés pour maintenir tout matériel d'aide à la mobilité en place.
- Tout aménagement faisant l'objet d'une exemption médicale sera examiné et les approbations seront accordées au cas par cas.
- Tout refus de porter la ceinture de sécurité entraînera une interdiction de transport et de participation au programme, sauf en cas d'aménagement approuvé.

Plateformes élévatrices pour fauteuil roulant

L'ADA prévoit que le poids total du passager et du matériel d'aide à la mobilité (p. ex. fauteuil roulant manuel, fauteuil roulant motorisé, scooter, etc.) ne **dépasse pas** la capacité de la plateforme élévatrice pour fauteuil roulant. Toutes les plateformes élévatrices de levage de STS Paratransit ont une capacité nominale maximale de 800 lb. Si le poids combiné dépasse la limite de 800 lb, vous serez invité(e) à monter à bord et descendre du véhicule sans votre matériel d'aide à la mobilité, qui sera chargé et déchargé séparément. Les usagers seront transportés lorsque la plateforme élévatrice pourra les prendre en charge sans aucun danger. CATS peut refuser de transporter un usager en cas de risque légitime pour la sécurité lié à la capacité de charge de la plateforme élévatrice.



Par ailleurs, les dimensions de tout matériel d'aide à la mobilité doivent permettre son transport sur la plateforme élévatrice. Le matériel d'aide à la mobilité ne doit pas dépasser les bords de la plateforme élévatrice. De plus, les dimensions du matériel d'aide à la mobilité doivent permettre son transport dans la zone où il doit être arrimé à bord du véhicule.

Il est interdit aux chauffeurs d'utiliser votre matériel d'aide à la mobilité motorisé. Le passager doit lui-même positionner son matériel sur la plateforme élévatrice et dans la zone d'arrimage ou il doit se faire accompagner d'un aidant qui l'assistera à cet égard.

Assistance

Pour assurer votre sécurité, le chauffeur de STS Paratransit vous proposera de vous aider à monter et descendre du véhicule. Vous êtes libre de refuser cette assistance, mais le chauffeur restera près de vous pour votre sécurité. Si vous avez besoin d'un aménagement particulier, veuillez en faire la demande lorsque vous réservez le trajet ou directement auprès du chauffeur.

REMARQUE : Veuillez remarquer qu'il est interdit au chauffeur d'accorder un aménagement particulier si ce dernier risque de l'amener à se déplacer hors de vue du véhicule ou à pénétrer dans un bâtiment.

Vous pouvez également contacter le service de l'admissibilité pour que la demande d'aménagement particulier soit ajoutée à votre dossier d'utilisateur.

La ville de Charlotte ne pratique aucune discrimination fondée sur une situation de handicap. Pour demander un aménagement raisonnable, veuillez envoyer un e-mail à CATSADAeligibility@charlottenc.gov ou appeler au (704) 336-5055.



Visiteurs (non-résidents de Charlotte)

Le service de transport adapté de CATS, conformément aux réglementations de l'ADA, fournira un service de transport adapté à tout visiteur habitant ailleurs qu'à Charlotte qui a été certifié comme étant admissible au service de transport adapté en vertu de l'ADA par l'agence compétente à l'endroit où il habite. S'il n'est pas en mesure de présenter son certificat, il doit présenter des documents attestant son lieu de résidence et son handicap si ce dernier n'est pas visible. Le statut de visiteur permet l'utilisation du service de transport spécial de CATS jusqu'à 21 jours sur toute période de 365 jours.

Ces informations peuvent être faxées au (704) 336-5119 ou envoyées par e-mail à

CATSADAeligibility@charlottenc.gov

Si vous avez des questions, veuillez contacter le bureau d'admissibilité et de certification de STS Paratransit au **(704) 336-5055**.

Tarifs

Un billet CATS Paratransit est valable pour un trajet par personne. Il coûte 3,50 \$. Les billets sont vendus par carnets de dix billets aller simple pour un montant de 35,00 \$. Vous devez vous munir d'un billet CATS Paratransit ou du forfait mensuel CATS Paratransit pour utiliser le service. Nos chauffeurs n'acceptent pas d'argent en espèces et ne rendent pas la monnaie.

- Vous pouvez acheter des billets en personne au Charlotte-Mecklenburg Government Center situé au 600 East 4th Street, ou au guichet du service clientèle au Charlotte Transportation Center situé au 310 East Trade Street.
- Vous pouvez commander des billets en ligne sur <http://ridetransit.org> ou sur <http://www.RideCATS.com>, ainsi que par courrier postal, et vous pouvez envoyer un chèque ou un mandat postal à l'ordre de City of Charlotte à : **Uptown Transit Information Center (UTIC) 310 East Trade Street Charlotte, NC 28202**.

Si vous prévoyez d'effectuer plus de 40 trajets par mois, envisagez d'acheter un **forfait mensuel CATS Paratransit**. Le forfait mensuel offre un nombre illimité de trajets et coûte 140,00 \$. Ce forfait mensuel vous permet également d'utiliser les services d'autobus et de métro CATS sans frais supplémentaires.

Veuillez remarquer que le forfait ne peut être utilisé que par une seule personne. Il est de plus impossible de le restituer contre un remboursement. Vous pouvez acheter un forfait mensuel à UTIC, en ligne ou dans un point de vente Harris Teeter, Food Lion ou Compare Foods participant. Nous vous recommandons d'appeler l'établissement à l'avance pour vérifier la disponibilité des billets aller simple ou des forfaits mensuels STS Paratransit. Vous trouverez la liste des établissements participants en ligne sur www.ridetransit.org (sous « Fares », puis « Pass Sale Locations », ou sur <https://www.charlottenc.gov/CATS/Fares-Passes/Pass-Sale-Locations>).



Réservations

- Du lundi au samedi, le service de STS Paratransit commence à 4 h 50 et reste ouvert jusqu'à la dernière heure à laquelle des passagers sont pris à bord, c'est-à-dire à 2 h 12. Le dimanche et les jours fériés, le service commence à 4 h 55 et reste ouvert jusqu'à la dernière heure à laquelle des passagers sont pris à bord, c'est-à-dire 1 h 30.
- Le bureau des réservations de STS Paratransit est ouvert de 8 h 00 à 17 h 00, 7 jours sur 7, tous les jours de l'année. STS Paratransit accepte les demandes de trajet pour le lendemain et jusqu'à cinq (5) jours à l'avance seulement. Aucune demande n'est acceptée pour le jour même.
- Les chauffeurs ne sont pas en mesure de faire des réservations, de modifier des réservations ou de modifier votre trajet. Vous devez appeler STS Paratransit au numéro des réservations, c'est-à-dire au 833-656-7699, si vous souhaitez modifier votre réservation ou votre trajet.
- Le trajet peut être réservé pour l'heure demandée pour prendre le passager ou selon l'heure du rendez-vous/l'heure d'arrivée désirée (l'heure à laquelle vous devez vous trouver à l'endroit de destination).
 - o Heure préférée pour vous prendre : l'heure désirée pour prendre le passager et une heure flexible pour le déposer, avec une marge négociée de +/- 60 minutes à partir de l'heure demandée pour aller vous chercher (p. ex., si le passager demande qu'on passe le chercher à 8 h, le créneau de 30 minutes pour le prendre peut être demandé entre 7 h et 9 h).
 - o Heure du rendez-vous/Heure d'arrivée désirée : l'heure prévue pour prendre le passager est déterminée en fonction de l'heure d'arrivée, par exemple pour un rendez-vous médical. Le système de réservation génère une heure appropriée pour prendre le passager selon la distance prévue pour le trajet afin qu'il arrive à l'heure pour son rendez-vous (jusqu'à 30 minutes avant l'heure demandée pour le déposer).
- **REMARQUE :** Les passagers n'ont pas la possibilité de demander à la fois l'heure pour être pris et l'heure pour être déposés pour aller à un rendez-vous. Le système de réservation génère l'heure prévue pour prendre le passager en fonction de la distance prévue pour le trajet et de l'heure du rendez-vous.

Service sans réservation

Aucun service « sans réservation » n'est accordé, sauf pour un rendez-vous médical ou si le passager se trouve à l'aéroport et ne sait pas exactement à quelle heure il pourra rentrer chez lui lorsqu'il réserve son trajet.

Si un passager n'est pas en mesure d'effectuer le trajet de retour pendant le créneau prévu sans être toutefois lui-même responsable du retard encouru, il doit appeler l'opérateur et demander un service « sans réservation » pour le trajet de retour.

Tout passager souhaitant recevoir un service « sans réservation » doit appeler l'opérateur pour demander un trajet de retour. Les véhicules sont généralement disponibles pendant les heures creuses, c'est-à-dire de 10 h à 14 h et après 18 h. STS fera tout son possible pour répondre à la demande en fournissant le service à la première heure possible.

Règle de non-abandon

La « règle de non-abandon » garantit à l'utilisateur transporté vers une destination qu'il sera transporté de retour chez lui le jour même, quelle que soit la situation.



Non-présentations

Une non-présentation est la situation dans laquelle l'utilisateur ne se présente pas pour monter à bord du véhicule pendant le créneau prévu. Le créneau désigné pour prendre un passager correspond à l'heure prévue avec une marge négociée de 30 minutes. À son arrivée, le chauffeur attendra au moins cinq (5) minutes que le client se présente pour embarquer. L'arrivée du véhicule à tout moment pendant le créneau négocié de 30 minutes est considérée comme une arrivée ponctuelle. À titre de rappel, un véhicule qui arrive pendant le créneau n'attendra pas l'utilisateur pendant plus de cinq minutes.

- Le chauffeur de STS Paratransit laissera une étiquette de porte jaune au domicile de l'utilisateur en cas de non-présentation au domicile de l'utilisateur.
- En cas de non-présentation ou d'annulation tardive pour un trajet alors qu'un ou plusieurs trajets supplémentaires sont réservés pour le même jour, STS Paratransit n'annulera pas automatiquement le ou les trajet(s) ultérieur(s).
- Il appartient à l'utilisateur d'effectuer les trajets ultérieurs ou de les annuler à temps afin d'éviter d'encourir des frais supplémentaires de non-présentation ou d'annulation tardive. Si le chauffeur arrive en retard, c'est-à-dire après le créneau, et que vous décidez de ne pas monter à bord ou que le chauffeur ne vous trouve pas, les frais de non-présentation ne vous seront pas facturés.
- Si le chauffeur arrive plus tôt que prévu, vous n'êtes nullement tenu(e) de monter à bord avant le créneau négocié de 30 minutes ou avant l'heure prévue. Le créneau de 5 minutes ne débute pas avant le début du créneau négocié de 30 minutes. Vous pouvez toutefois monter à bord du véhicule plus tôt que prévu ou nous appeler au 833-656-7699 et **choisir l'option vous permettant de parler à notre opérateur** afin que nous prévenions le chauffeur.

CATS passe régulièrement en revue les non-présentations et les annulations tardives pour déterminer si elles sont excessives. Les usagers de STS Paratransit sont encouragés à informer CATS rapidement de toute annulation d'un trajet réservé pour réduire les non-présentations et les annulations tardives.

REMARQUE : Toute infraction répétée de la politique relative aux non-présentations peut entraîner la suspension ou l'annulation de l'abonnement de pré-réservation de l'utilisateur, qui devra alors contacter le service des réservations pour réserver chaque trajet.

- Si l'arrivée est prévue avant l'heure du rendez-vous, veuillez **vous assurer que vous arriverez pendant l'horaire d'ouverture de l'établissement de destination**. Les chauffeurs ne sont pas autorisés à attendre que l'établissement ouvre ses portes. Il est possible que vous soyez déposé(e) jusqu'à 30 minutes avant l'heure demandée et que vous ayez donc à attendre dehors jusqu'à ce que l'établissement ouvre ses portes (par exemple, si l'heure demandée est 8 h 00, le créneau peut aller de 7 h 30 à 8 h 00).

Vous pouvez réserver un trajet STS par téléphone

Pour parler directement à l'équipe des réservations et réserver votre trajet, veuillez appeler au **833-656-7699** et appuyer sur **1** pour le service de transport spécial.

- Choisissez **l'option 2** pour réserver ou annuler un trajet futur.
- **Remarque** : Aucun trajet ne peut être réservé pour le jour même. Les trajets doivent être réservés de 1 à 5 jour civils à l'avance.

Seuls les usagers admissibles certifiés peuvent réserver des trajets ADA en contactant un représentant de STS Paratransit ou sur l'outil de réservation en ligne. Après avoir réservé votre trajet, vous recevrez un appel automatisé pour vous le rappeler la veille au soir de votre trajet. Une option vous proposera d'annuler votre trajet si vous le souhaitez.

Soyez prêt(e) à monter à bord du véhicule dans le créneau désigné et à payer le tarif dès que vous montez à bord. STS Paratransit peut être en retard à cause de la circulation, des conditions météorologiques ou d'autres événements imprévus. STS Paratransit s'efforce d'arriver pendant votre créneau négocié de 30 minutes. Cependant, en cas de retard entraînant un dépassement du créneau de 30 minutes, STS Paratransit tentera de vous joindre au numéro de téléphone enregistré sur votre compte d'utilisateur.

STS Paratransit a un créneau de 2 heures entre chaque heure à laquelle l'utilisateur est pris, ce qui laisse à l'utilisateur suffisamment de temps pour le trajet et l'activité prévue au point de destination. De cette manière, le créneau du trajet de retour du passager ne tombera jamais avant son arrivée au point de destination.

STS Paratransit fournit un service du point d'origine au point de destination. Si STS Paratransit doit aller vous chercher dans un immeuble de grande hauteur ou dans un complexe à plusieurs immeubles (p. ex. dans un immeuble d'appartements), il passera vous prendre dans le hall au rez-de-chaussée à l'heure prévue. Les chauffeurs de STS Paratransit ne sont pas autorisés à entrer chez vous ni dans le bâtiment, ni à vous aider avec quoi que ce soit à l'intérieur de votre résidence. Les chauffeurs sont autorisés à aider les passagers à monter ou descendre d'une seule marche d'accès à une porte d'entrée, mais n'ont pas le droit d'entrer dans une résidence.

Si vous utilisez un fauteuil roulant et que votre domicile ou le lieu où vous vous trouvez ne dispose pas d'une rampe conforme aux normes ADA, vous devez prendre des dispositions pour qu'une personne ou une organisation vous assiste. Les chauffeurs de STS Paratransit n'ont pas le droit d'aider les passagers à monter ou descendre des marches d'escalier ou d'autres endroits sans rampe.



Abonnements

Tout usager qui utilise le service pour la même raison ou en suivant un programme établi, par exemple pour se rendre au travail, pour des rendez-vous médicaux ou pour aller à l'école, peut avoir droit au service sur abonnement. Si l'abonnement est approuvé, l'utilisateur n'aura pas à réserver ses trajets pendant la période d'abonnement.

- Les usagers doivent prouver qu'ils doivent se rendre régulièrement au point de destination sur une période de 30 jours avant de demander le service sur abonnement. En d'autres termes, les usagers doivent prouver qu'ils se rendront à la même destination, avec des heures identiques pour prendre l'autobus et se faire déposer, au moins une fois par semaine sur une période de 30 jours.
- Une fois que le service sur abonnement aura été approuvé, il commencera à fonctionner au cours des sept (7) jours ouvrables suivants. Tant que le service sur abonnement n'aura pas commencé, les usagers devront continuer de réserver chaque trajet individuellement.

- Les usagers peuvent modifier les informations relatives aux trajets à réaliser à travers le service sur abonnement une fois tous les 30 jours. Toute modification supplémentaire à réaliser en raison de circonstances atténuantes sera examinée au cas par cas. Toute modification de l'heure à laquelle l'utilisateur doit être pris sera négociée selon le processus de réservation ordinaire.
- En cas de changement de l'adresse de destination ou d'origine, l'utilisateur doit annuler l'abonnement en cours et envoyer une nouvelle demande de service sur abonnement. Tout comme pour l'abonnement initial, l'utilisateur devra prouver qu'il effectuera des trajets réguliers pour avoir droit au nouveau service sur abonnement.
- Les usagers peuvent demander une suspension temporaire de leur service sur abonnement pendant un maximum de 30 jours pendant chaque période de 90 jours consécutifs. Toute modification supplémentaire à réaliser en raison de circonstances atténuantes sera examinée au cas par cas.
- Si l'utilisateur n'a pas effectué 25 % de ses trajets sur abonnement ou plus pendant une période de 30 jours, le service sur abonnement pourra être annulé.
- Tout abonnement inactif depuis plus de 30 jours pourra être annulé. Vous serez informé(e) de toute annulation imminente par téléphone et par courrier USPS. Il appartient aux usagers de réserver leurs trajets une fois que l'abonnement est devenu inactif.

REMARQUE : Les demandes d'abonnement des usagers peuvent être sujettes à des limites aux heures de pointe. Si la limite a déjà été atteinte à ces heures, l'utilisateur devra suivre le processus de réservation ordinaire.

Annulations

Les usagers qui ne peuvent pas effectuer leur trajet à l'heure prévue sont tenus d'annuler **au moins une heure avant l'heure prévue pour éviter une annulation tardive**. Une annulation tardive a lieu lorsqu'un client annule un trajet moins d'une (1) heure avant l'heure prévue ou au moment où le chauffeur arrive.

Pour annuler un trajet, veuillez appeler au 833-656-7699. Pour le service de transport spécial, appuyez sur l'option « 1 ».

- Annulations de trajet **le jour même** : « STS Dispatch », puis appuyez sur « 1 »
- Annulations de trajet **futur/un autre jour** : « Schedule a Reservation », puis appuyez sur « 2 »

Nous vous remercions d'annuler à l'avance par respect pour les autres passagers. Si nous recevons votre annulation au moins une heure avant l'heure prévue pour vous prendre, nous pourrions peut-être aller chercher un autre passager.



www.ridetransit.org

**Special Transportation Service
901 N Davidson St
Charlotte, NC 28206**

La ville de Charlotte ne pratique aucune discrimination fondée sur une situation de handicap. Pour demander un aménagement raisonnable, veuillez envoyer un e-mail à CATSADAEligibility@charlottenc.gov ou appeler au (704) 336-5055.