Service de transport adapté

Guide de l’usager

CATS

Novembre 2021 Révision 0

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	**1**
Conditions d'admissibilité	**2**
Déclaration de droits	**2**
Code de conduite	**3**
Règles	**4**
Tarifs	**4**
Assistance	**5**
Ceintures de sécurité	**5**
Plateformes élévatrices pour fauteuil roulant	**5**
Systèmes d'arrimage	**5**
Paquets	**6**
Oxygène et systèmes de survie	
Accompagnateurs et aidants	**6**
Animaux d'assistance	**7**
Réservations	**8**
Annulations* | *Non-présentations* | *Règle de non-abandon	
Examens des trajets	**11**
Suspensions	**12**
Appels	**13**
Commentaires	**13**

Les copies imprimées du présent document sont des copies non contrôlées.

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 préprogrammé en covoiturage avec aide à l'embarquement et au débarquement. L'horaire de service de STS est le même que celui des autobus et métros à itinéraire fixe de CATS, c'est-à-dire de 5 h 00 à 2 h 00 du lundi au samedi, et de 6 h 00 à 2 h 00 les dimanches et les jours fériés.

Le service STS est géré conformément à la loi ADA, qui garantit tous les trajets dans la zone desservie du réseau. La zone desservie STS désigne la zone dans un rayon de 1,2 km de part et d'autre d'un itinéraire d'autobus fixe ou local existant. 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 occasionnellement ou systématiquement un autobus à itinéraire fixe, vous pourriez avoir droit au service de transport adapté. Vous avez droit au service de transport adapté même si vous ne résidez pas dans la zone desservie. Dans un tel cas, STS peut aller vous chercher ou vous déposer à tout endroit dans un rayon de 1,2 km de la zone desservie.

Il peut arriver que CATS modifie la zone desservie par les autobus à itinéraire fixe, ce qui peut avoir un impact sur la zone ADA pour les usagers du STS. Lorsque la zone desservie à itinéraire fixe change, la zone ADA change elle aussi. Le service jusqu'à votre point de départ ou d'arrivée peut donc changer.

Les copies imprimées du présent document sont des copies non contrôlées.

CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ

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 du bus/métro et d'en descendre
3. Votre aptitude cognitive à vous orienter dans le réseau de transport par bus/métro à itinéraire fixe

Voici les problèmes opérationnels qui n'entrent pas en compte dans la détermination de l'admissibilité :

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

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

Attentes à l'égard de nos usagers :

- Soyez prêt(e) à monter à bord dans votre créneau désigné
- Respectez les règles énoncées dans le présent guide
- 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
- Utilisez des écouteurs si vous souhaitez écouter de la musique ou d'autres sources audio
- Faites preuve de respect envers les employés de CATS et les autres passagers

Votre comportement dans nos véhicules est important, et nous nous réservons 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 CATS ou LYNX :

- Fumer ou transporter des produits de tabac allumés, ou jeter/cracher les résidus d'autres produits de tabac, y compris de tabac à chiquer
- Consommer des boissons alcooliques ou détenir un récipient ouvert contenant une boisson alcoolique
- Agir de manière à perturber ou déranger d'autres personnes, notamment en parlant fort, en proférant des obscénités ou des insultes, ou en utilisant un dispositif électronique émettant des sons sans écouteurs
- Avoir un animal dans le véhicule, sauf à des fins d'assistance à une personne handicapée ou à des fins de dressage
- Transporter, posséder ou avoir à portée de main une arme dangereuse
- Posséder ou transporter un liquide inflammable, une matière combustible ou une autre substance dangereuse telle que de l'essence, du kérosène ou du propane
- Jeter des ordures dans le véhicule
- Vandaliser le véhicule ou un quai en écrivant, en faisant des marques ou des gribouillages, en dégradant ou en endommageant le véhicule ou le quai de quelque façon que ce soit
- Mendier de manière intrusive
- Excréter des liquides organiques ou cracher sur une autre personne dans le véhicule ou sur le quai
- Posséder, utiliser ou vendre des substances contrôlées
- Être debout, assis ou couché à 0,6 m ou moins du bord du quai, sauf pour monter à bord ou descendre du métro léger
- Pénétrer dans toute zone dont l'accès est interdit au public par un panneau

Les copies imprimées du présent document sont des copies non contrôlées.

RÈGLES

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

- Si STS doit aller vous chercher dans un immeuble de grande hauteur, il passera vous prendre dans le hall au rez-de-chaussée, à l'heure prévue.
- STS offre un service avec aide à l'embarquement et au débarquement.
- Les chauffeurs STS ne sont pas autorisés à entrer chez vous ni à vous aider avec quoi que ce soit à l'intérieur de votre résidence.

TARIFS

Les billets STS sont vendus par carnets de dix billets aller simple pour un montant de 35,00 $. Vous devez vous munir d'un billet STS ou du forfait mensuel STS 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 (CTC) situé au 310 East Trade Street.

- Vous pouvez commander des billets en ligne sur ridetransit.org ou par la poste. Envoyez un chèque ou un mandat postal à l'ordre de City of Charlotte à : **Charlotte Transportation Center, 310 East Trade Street, Charlotte, NC 28202.**

Si vous prévoyez de faire plus de 40 trajets aller simple durant un mois, le forfait mensuel STS peut vous coûter moins cher, car il offre un nombre ILLIMITÉ de trajets. Le forfait mensuel coûte 140,00 $. Veuillez remarquer que le forfait ne peut être utilisé que par une seule personne et qu'il est impossible de le retourner contre un remboursement. Vous pouvez acheter un forfait mensuel à CTC, en ligne ou dans un point de vente Harris Teeter, Food Lion ou Compare Foods participant. Nous vous recommandons d'appeler le supermarché à l'avance pour vérifier la disponibilité des billets aller simple ou des forfaits mensuels STS. Vous trouverez la liste des établissements participants en ligne sur ridetransit.org sous « Fares & Passes ».

ASSISTANCE

Pour assurer votre sécurité, les chauffeurs STS vous proposeront de vous aider à embarquer et débarquer 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 accommodement particulier, veuillez en faire la demande lorsque vous réservez le trajet ou directement auprès du chauffeur. Vous pouvez également contacter le service de l'admissibilité au (704) 336-5055 pour que la demande d'accommodement particulier soit ajoutée à votre dossier d'usager. Veuillez remarquer qu'un accommodement particulier peut amener le chauffeur à se déplacer hors de vue du véhicule ou à pénétrer dans un bâtiment.

CEINTURES DE SÉCURITÉ

STS a pour politique d'exiger le port de la ceinture de sécurité pour tous les usagers, ainsi que leurs aidants (PCA) et leurs accompagnateurs, qu'ils utilisent des fauteuils roulants, un matériel d'aide à la mobilité ou les sièges du véhicule.

- Des ceintures de sécurité sont disponibles sur tous les sièges.
- La Federal Transit Administration (FTA) interdit le port de ceintures de sécurité pour remplacer un matériel d'aide à la mobilité. Il est obligatoire d'arrimer le matériel d'aide à la mobilité au véhicule.
- Tout accommodement 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.

PLATEFORMES ÉLÉVATRICES POUR FAUTEUIL ROULANT

L'ADA stipule 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 doivent pas dépasser la capacité de la plateforme élévatrice pour fauteuil roulant. Toutes les plateformes élévatrices pour fauteuil roulant STS ont une capacité maximale nominale de 360 kg. Si le poids total dépasse la limite de 360 kg, et même si vous avez une certification, l'accès au véhicule vous est interdit tant que le poids total est supérieur à 360 kg. Vous avez toutefois la possibilité d'embarquer votre matériel après être monté(e) à bord. Les usagers auront la possibilité d'utiliser une ceinture Posey afin de rester en sécurité lorsqu'ils utilisent la plateforme élévatrice pour fauteuil roulant ou la rampe.

SYSTÈMES D'ARRIMAGE

STS respecte toutes les directives de la FTA, notamment pour l'utilisation d'un système d'arrimage permettant de stabiliser les fauteuils roulants dans la zone désignée. STS exige que tous les matériels d'aide à la mobilité soient arrimés. STS 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.

Les copies imprimées du présent document sont des copies non contrôlées.

PAQUETS

Vous pouvez monter à bord du véhicule avec des paquets/sacs de courses légers. Le chauffeur peut vous aider à porter jusqu'à **quatre paquets/sacs légers** dont le poids total est de 23 kg au maximum. Tout paquet/sac supplémentaire doit être porté par l'usager, son aidant ou son accompagnateur. Les paquets/sacs ne doivent pas gêner le passage dans le couloir ni aux points d'entrée/de sortie du véhicule.

STS ne transportera aucun produit chimique dangereux et aucune machine.

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

Oxygène et systèmes de survie

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

AIDANTS ET ACCOMPAGNATEURS

- Si votre demande indique que vous vous faites accompagner d'un aidant lors de vos trajets, ce PCA peut utiliser le service sans payer pour sa place. 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.
    - Si le PCA est un enfant de moins de 12 ans, il doit être accompagné d'un usager adulte (18 ans ou plus).

- **Les accompagnateurs paient plein tarif**
    - STS peut limiter le **nombre** d'accompagnateurs en fonction du nombre de places disponibles. L'accompagnateur doit être présent pendant toute la durée du trajet et il doit monter à bord et descendre du véhicule aux mêmes endroits que vous.
    - L'usager doit préciser le nombre d'accompagnateurs lorsqu'il réserve son trajet.
    - La loi de la Caroline du Nord stipule que les enfants pesant moins de 18 kg doivent être assis dans un siège auto. L'usager de STS doit se munir de ce siège auto.
    - Vous avez le droit de demander un accompagnateur (ami ou parent) en plus du PCA.

- **Et si j'ai besoin d'aide ?**
    - Votre chauffeur peut vous aider à vous asseoir, à vous lever et à descendre du véhicule. Si vous avez besoin d'un accommodement particulier, veuillez en faire la demande lorsque vous réservez votre trajet ou directement auprès du chauffeur.

Les copies imprimées du présent document sont des copies non contrôlées.

ANIMAUX D'ASSISTANCE

Les animaux d'assistance sont autorisés dans tous les véhicules CATS. L'ADA définit l'animal d'assistance comme un chien dressé pour effectuer des tâches au profit d'une personne en situation de handicap, qu'il s'agisse d'un handicap physique, sensoriel, psychiatrique, intellectuel ou mental. Les animaux d'assistance sont des animaux de travail, **non des animaux de compagnie.**

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.

La loi sur les Américains en situation de handicap indique que d'autres espèces d'animaux, sauvages ou domestiques, dressés ou non, ne sont pas des animaux d'assistance. Cependant, des modifications raisonnables peuvent être acceptées pour une personne en situation de handicap utilisant un cheval miniature, sous réserve que ce dernier ait été dressé pour effectuer des tâches au profit de la personne.

Les copies imprimées du présent document sont des copies non contrôlées.

Les animaux de soutien émotionnel, de prévention de la criminalité, de confort 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.

RÉSERVATIONS

L'horaire du service de transport adapté va de 5 h 00 à 2 h 00 du lundi au samedi, et de 6 h 00 à 1 h 00 les dimanches et les jours fériés.

Le bureau de planification des trajets de STS est ouvert de 8 h 00 à 17 h 00, 7 jours sur 7, tous les jours de l'année. Nous acceptons les demandes de trajet pour le lendemain et jusqu'à cinq (5) jours à l'avance.

Vous ne pouvez pas demander à un chauffeur de planifier ou replanifier un trajet particulier. Vous devez nous appeler au numéro des réservations ou utiliser la fonction de réservation en ligne ou sur application mobile.

Vous pouvez réserver un trajet STS par téléphone ou en ligne :

1. Pour faire une réservation, composez le 704-336-2637.
    a. Choisissez l'option de menu « 2 » pour réserver un trajet.
    b. Choisissez l'option de menu « 1 » pour consulter votre réservation ou pour l'annuler le même jour.

2. Pour réserver un trajet en ligne, accédez à ridetransit.org. Choisissez « Special Transportation Service » près du milieu de la page d'accueil, puis appuyez sur le bouton « Schedule a Trip ».
    a. Vous devrez créer un compte pour utiliser l'outil de réservation en ligne.
    b. Munissez-vous de votre numéro d'identification STS figurant sur votre lettre d'approbation.

Seuls les usagers admissibles certifiés peuvent réserver des trajets ADA en passant par un représentant STS 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 embarquer dans le créneau désigné et à payer le tarif dès que vous montez à bord. STS peut être en retard à cause de la circulation, des conditions météorologiques ou d'autres événements imprévus. STS s'efforce d'arriver pendant votre créneau de 30 minutes. En cas de retard, STS tentera de vous joindre au numéro de téléphone enregistré sur votre compte d'usager.

Si STS doit aller vous chercher dans un immeuble de grande hauteur, il passera vous prendre dans le hall au rez-de-chaussée, à l'heure prévue. STS offre un service avec aide à l'embarquement et au débarquement. Les chauffeurs STS ne sont pas autorisés à entrer chez vous ni à vous aider avec quoi que ce soit à l'intérieur de votre résidence.

Si vous utilisez un fauteuil roulant et que votre domicile ou le lieu où vous vous trouvez ne dispose pas d'une rampe, vous devez prévoir une personne pour vous aider. Les chauffeurs STS n'ont pas le droit d'aider les passagers à monter ou descendre des marches d'escalier. Les véhicules STS sont équipés d'une plateforme élévatrice pour fauteuil roulant d'une capacité maximale de 360 kg.

Les copies imprimées du présent document sont des copies non contrôlées.

Annulations

Si vous avez un empêchement à l'heure prévue, veuillez appeler au 704-336-2637 et choisir l'option de menu « 1 » pour annuler votre réservation. Les usagers 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 de deux (2) heures avant l'heure prévue ou au moment où le chauffeur arrive.

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 pourrons peut-être aller chercher un autre passager.

Non-présentations

Une non-présentation est la situation dans laquelle l'usager ne se présente pas pour embarquer pendant le créneau prévu. Le créneau est la période de 30 minutes commençant à l'heure prévue pour prendre l'usager. 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 de 30 minutes est considérée comme une arrivée ponctuelle. Pour rappel, un véhicule qui arrive pendant le créneau n'attendra pas l'usager plus de cinq (5) minutes.

- Le chauffeur STS laissera une étiquette de porte jaune au domicile de l'usager en cas de non-présentation au domicile de l'usager.
- En cas de non-présentation ou d'annulation tardive pour un trajet alors qu'un ou plusieurs trajets supplémentaires sont réservés pour la même journée, STS n'annulera pas automatiquement le ou les trajets ultérieurs.
- Si le chauffeur arrive en retard, c'est-à-dire après le créneau, et que vous décidiez de ne pas monter à bord ou que vous ne vous présentiez 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 l'heure prévue. Le créneau de 5 minutes ne débute pas avant le début du créneau de 30 minutes. Vous pouvez toutefois embarquer plus tôt que prévu ou nous appeler au **704-336-6103** afin que nous prévenions le chauffeur.

Il revient à l'usager 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. Afin d'encourager les usagers STS à informer CATS rapidement de toute annulation d'un trajet réservé et de réduire les non-présentations et les annulations tardives, CATS examinera régulièrement les non-présentations et les annulations tardives.

Règle de non-abandon

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

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. Les non-présentations ou annulations tardives comptées sont uniquement celles qu'il aurait pu éviter.

Les copies imprimées du présent document sont des copies non contrôlées.

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

Cependant, il incombe à l'usager de communiquer à STS toutes circonstances inévitables par téléphone ou par écrit à :

Téléphone : **704-336-6103**

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

Suspensions

Une lettre d'avertissement de suspension sera envoyée à l'usager pour l'informer des infractions ou des tendances observées. Si les non-présentations ou les annulations tardives ne cessent pas, une lettre d'avis de suspension lui sera envoyée.

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'usager ne fasse appel de la décision. Des violations répétées du guide de l'usager qui ont lieu au cours de la même période de 12 mois prolongeront la durée des suspensions comme suit :

0. **Lettre d'avertissement**
1. **Première suspension – Trois (3) jours**
2. **Deuxième suspension – Cinq (5) jours**
3. **Troisième suspension – Dix (10) jours**
4. **Quatrième suspension ou plus – Vingt (20) jours**

APPELS

Tout usager qui reçoit un avis de refus ou de suspension peut faire appel. Les appels doivent être envoyés dans un délai de 60 jours à compter de la réception de l'avis. Les formulaires d'appel sont disponibles sur demande par courrier postal, par téléphone/fax ou par e-mail à :

Téléphone : **704-336-5055**

Fax : **704-336-5119**

Courrier postal : **STS Appeals Coordinator**
901 North Davidson Street
Charlotte, NC 28206

E-mail : **CATSADAEligibility@charlottenc.gov**

Objet : « Letter of Appeal »

Message :

- Nom de l'usager
- Coordonnées
- Numéro de décision
- Description concise de la raison de l'appel

En cas d'appel, CATS reportera la suspension jusqu'à ce qu'une décision soit prise par la commission d'appel de STS. L'usager sera invité à prendre part à la réunion de la commission d'appel de STS pour présenter son argumentation.

Si l'appel est confirmé, STS enverra un avis. Cet avis contiendra tout renseignement corrigé et une copie en sera conservée dans votre dossier.

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 en contactant le service clientèle de CATS :

Téléphone : **704-336-RIDE (7433)**

E-mail : **CATSADAEligibility@charlottenc.gov**

CATS
CHARLOTTE AREA TRANSIT SYSTEM

www.ridetransit.org

Special Transportation Service
901 N Davidson St
Charlotte, NC 28206