



THE RHODE ISLAND PUBLIC
TRANSIT AUTHORITY

Contactez-nous

Ride : (401) 461-9760
RIPTA : (401) 781-9400
www.ripta.com
RideProgram@ripta.com

THE RHODE ISLAND PUBLIC
TRANSIT AUTHORITY

ADA Paratransit – Présentation et admissibilité

Bienvenue au service ADA Paratransit de RIPTA

Le service ADA Paratransit de RIPTA est un programme destiné aux personnes handicapées qui ne sont pas en mesure d'utiliser les lignes de bus habituelles. Depuis 1990, la loi fédérale relative aux Américains handicapés (ADA) impose à toutes les agences de transport public de fournir aux personnes handicapées admissibles un service de transport adapté d'une qualité comparable aux services à itinéraires fixes.

Le service de transport adapté ADA est comparable sous plusieurs aspects aux services à itinéraires fixes. Les services à itinéraires fixes sont des services de transport qui fonctionnent selon des horaires établis sur des itinéraires définis. Le service de transport adapté ADA :

- Est un service de transport public partagé. Comme sur un bus normal, les passagers doivent s'attendre à des arrêts sur l'itinéraire pour embarquer d'autres passagers.
- Est proposé aux mêmes heures et aux mêmes endroits que les services à itinéraire fixe habituels. S'il n'existe pas de services à itinéraire fixe, il n'y a pas non plus de service de

transport adapté ADA comparable.

- Offre une durée de déplacement comparable aux services à itinéraire fixe, notamment le temps nécessaire pour un trajet, ainsi que pour se rendre et revenir de l'arrêt de bus.
- Ne peut pas restreindre l'objectif du trajet.
- Peut déposer des passagers de bonne heure pour leur permettre d'arriver à temps à leur rendez-vous. Comme avec le bus, un passager doit arriver jusqu'à une heure à l'avance pour éviter d'être en retard.
- Fournit aux passagers le même niveau d'attention de la part du chauffeur que sur les services à itinéraire fixe. Les chauffeurs de bus ou de transport adapté doivent conduire en toute sécurité et s'assurer de l'absence de perturbation ou de menace de la part de certains passagers envers d'autres. Les chauffeurs ne sont pas tenus de fournir des soins de soutien, ni d'attendre en compagnie des personnes individuelles une fois arrivées à destination si le bâtiment n'est pas ouvert ou si personne ne les attend.

Le service de transport adapté ADA ne diffère des services à itinéraire fixe que par le niveau d'assistance offert aux passagers. Les chauffeurs du service de transport adapté aident les passagers ADA à monter et descendre du bus et peuvent fournir un service de porte à porte le cas échéant. Pour plus d'informations sur l'assistance disponible, reportez-vous à la section Utilisation du service ADA ou consultez le Guide d'utilisateur distinct d'ADA.



Programme Ride

Le programme Ride fournit un service de transport adapté ADA de porte à porte assuré par camionnette. Des taxis sont aussi utilisés dans certains cas pour assurer ce service. Vous devez réserver au minimum la veille et le service est assuré dans l'heure de l'heure réservée.

Outre le service de transport adapté ADA, le programme Ride propose également d'autres services de transport dont les conditions d'admissibilité et les normes de service varient. Le service décrit dans ce guide s'applique uniquement au service de transport adapté ADA de Ride.

Sommaire

**Admissibilité au service ADA
Paratransit**

Utilisation du service ADA

Contributions et commentaires

**Service de bus accessible de
RIPTA**

Admissibilité au service ADA Paratransit

Pour être admissible au service de transport adapté ADA Paratransit, vous devez être dans l'impossibilité d'utiliser les bus accessibles de RIPTA une partie du temps ou en permanence, sans l'aide d'une autre personne. Les directives d'admissibilité sont définies par la loi fédérale relative aux Américains handicapés (ADA). Vous êtes autorisé à utiliser les services de transport adapté si vous vous inscrivez dans l'une des catégories suivantes :

**1 : VOUS ÊTES DANS
L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER LE
SYSTÈME À ITINÉRAIRE FIXE.**
Vous ne pouvez pas monter ou descendre d'un bus accessible de RIPTA sans assistance une partie du temps ou en permanence.

**2 : LE SYSTÈME D'ITINÉRAIRE FIXE
N'EST PAS ACCESSIBLE.**
Vous êtes en mesure de vous orienter, ainsi que de monter et de descendre seul des bus accessibles de RIPTA, mais il n'existe pas de véhicules accessibles desservant une destination particulière. Les passagers s'inscrivant dans cette catégorie doivent utiliser les itinéraires/véhicules accessibles de RIPTA éventuellement disponibles. Tous les véhicules de

RIPTA sont accessibles.

3 : VOUS NE POUVEZ PAS ACCÉDER AU SYSTÈME OU EN REVENIR.

En raison d'une condition liée à votre invalidité, vous ne pouvez pas vous rendre à un arrêt de bus ou en revenir une partie du temps ou en permanence.

COMMENT DÉPOSER MA CONDIDATURE POUR LE SERVICE

ADA PARATRANSIT ? Si vous ne pensez pas pouvoir utiliser seul le service RIPTA à certains moments ou en permanence en raison de votre invalidité, vous pouvez demander à bénéficier du service de transport adapté ADA Paratransit.

- Téléchargez le formulaire de demande sur www.ripta.com.
- Passez prendre un formulaire de demande au bureau de RIPTA, 705 Elmwood Ave, Providence.
- Appelez le programme Ride au (401) 461-9760.

S'il vous faut un formulaire en format accessible ou dans une langue étrangère, ou si vous avez besoin d'assistance pour remplir votre demande, veuillez nous le faire savoir.

DÉFINITIONS IMPORTANTES

Créneau de ramassage : un créneau de ramassage, plutôt qu'une heure bien définie, est communiqué aux passagers. Par exemple, il pourra vous être indiqué que le ramassage aura lieu entre 9h00 et 9h30. La camionnette est considérée à l'heure si elle passe vous prendre dans ce créneau horaire.

Couloir ADA : le service de transport adapté ADA est fourni dans un rayon de 1,2 km d'une ligne fixe normale. Les lignes de banlieue ne comportent pas de couloir ADA. La distance de 1,2 km est estimée à vol d'oiseau, et non pas selon la direction empruntée. Un trajet ne peut être effectué dans le cadre du service

ADA que s'il commence et se termine dans ce couloir.

Absence sur place : un passager est considéré « absent sur place » s'il/elle a réservé un trajet et ne l'a pas annulé au moins 2 heures avant le début du créneau de ramassage.

QUE SE PASSE-T-IL APRÈS AVOIR DÉPOSÉ UNE DEMANDE D'ADMISSIBILITÉ ?

Pour qu'une demande soit considérée complète, vous devez répondre à toutes les questions. Une fois que vous avez déposé un formulaire dûment rempli, nous procédons à une évaluation des informations fournies. Dans certains cas, un complément d'information est nécessaire pour effectuer l'évaluation. Dans ce cas, nous nous chargerons de vous contacter.

QU'EST-CE QU'UNE ADMISSIBILITÉ TOTALE OU CONDITIONNELLE ? Une admissibilité totale signifie que vous pouvez utiliser le service ADA Paratransit pour tous vos déplacements.

Avec une admissibilité conditionnelle, vous pouvez utiliser le service de bus RIPTA pour certains de vos trajets. Il se peut par exemple qu'une personne ne puisse pas se rendre à un endroit particulier en raison d'une côte à monter à partir de l'arrêt de bus parce que son handicap le lui interdit. Une telle personne pourra bénéficier du service de transport adapté jusqu'à cet endroit pour l'aller, mais pas pour le retour parce qu'elle sera en mesure de descendre la côte jusqu'à l'arrêt de bus.



SI JE SUIS DÉCLARÉ ADMISSIBLE, EST-CE QUE JE POURRAI EFFECTUER TOUS MES DÉPLACEMENTS SUR LE SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ ADA ?

Tout dépend de votre niveau d'admissibilité, ainsi que de votre admissibilité pour tous vos déplacements. L'admissibilité individuelle peut être totale ou conditionnelle. Avec une admissibilité conditionnelle, vous ne pourrez utiliser le service de transport adapté ADA que sur certains trajets. Pour les personnes bénéficiant d'une admissibilité totale ou conditionnelle, chaque demande de déplacement est examinée selon son admissibilité ADA en fonction de l'emplacement et de l'heure.

Si vous êtes en mesure d'effectuer le déplacement sur un bus à itinéraire fixe, vous devez le faire.

La simple règle que doivent se rappeler les personnes bénéficiant d'une admissibilité conditionnelle est que si elles sont en mesure d'effectuer un déplacement sur le service RIPTA, elles doivent le faire. Une fois jugé admissible, nous vous en ferons part par courrier. Les restrictions éventuelles pour une utilisation conditionnelle y seront précisées et seront mentionnées dans votre dossier. Le personnel du

programme RIde pourra vous aider à déterminer les trajets sur lesquels vous pourrez emprunter le service de transport adapté ADA et ceux pour lesquels vous devrez voyager sur le service RIPTA.

**SI JE SUIS ADMISSIBLE,
POURQUOI TOUS MES TRAJETS
NE LE SONT-ILS PAS ?** Les trajets
sont admissibles à condition de
commencer et de se terminer dans un
couloir ADA de 1,2 km pendant les
heures où le service de bus RIPTA est
disponible dans la zone.

Par exemple, il se peut que vous
puissiez bénéficier du service ADA
parce que votre handicap vous interdit
d'utiliser un bus à itinéraire fixe, mais
votre adresse de domiciliation se situe
à 1,5 km de la ligne la plus proche.
Les trajets depuis ou vers votre
domicile ne pourront pas bénéficier du
service. De même, si vous êtes
admissible et que votre domicile se
trouve à 750 m d'une ligne de bus qui
fonctionne jusqu'à 18h00 en semaine
mais pas le week-end, les trajets vers
votre domicile ne seront admissibles
que jusqu'à 18h00 en semaine, mais
pas le week-end.

**COMBIEN DE TEMPS MON
ADMISSIBILITÉ VA-T-ELLE
DURER ?** La période d'admissibilité
est généralement de cinq ans. Dans
certains cas, elle peut être basée sur
un état temporaire, comme une
fracture de la hanche et, de ce fait,
limitée à une période temporaire.
Après son expiration, vous devrez
déposer une nouvelle demande si
vous pensez être encore admissible.

SI L'ADMISSIBILITÉ M'EST REFUSÉE, PUIS-JE FAIRE

APPEL ? Si l'admissibilité vous est refusée, vous pouvez faire appel. Vous devez le faire dans une période de 60 jours suivant le refus. À la réception de votre appel, nous vous communiquerons l'heure et le lieu de votre audience. Il est vivement conseillé d'assister aux audiences d'appel, bien que votre présence ne soit pas obligatoire. Si vous y assistez, vous pouvez vous faire accompagner d'une autre personne pour vous aider à présenter votre cas.

Le personnel de RIde assistera à l'audience pour expliquer la raison justifiant votre refus d'admissibilité et vous accordera le temps d'expliquer la raison pour laquelle votre refus vous paraît injustifié. N'hésitez pas à nous faire savoir si vous auriez besoin d'un interprète en langue étrangère, pour les sourds ou pour les malentendants. RIde organisera ce service à ses frais. Vous pourrez également demander un transport gratuit vers et depuis le lieu d'audience.

LA CONFIDENTIALITÉ DE MES INFORMATIONS EST-ELLE

PROTÉGÉE ? Oui. Toutes les informations personnelles sont tenues confidentielles et seules les informations nécessaires pour fournir un service de transport adéquat sont partagées avec les fournisseurs de services de transport. Le bureau du programme RIde ne conserve que

les informations fournies dans votre demande, lors des entretiens ou sur visite médicale. Si vous choisissez de faire appel, ces informations seront partagées avec

l'examineur pour que vous puissiez bénéficier d'une audience complète et équitable. L'examineur devra également respecter vos droits à la confidentialité.

QUE FAIRE SI JE QUITTE RHODE ISLAND ET QUE J'AI BESOIN DU SERVICE ADA PARATRANSIT ?

Une fois certifié ADA pour l'utilisation du service de transport adapté, vous êtes également admissible pour ce service dans d'autres États pendant 21 jours maximum. Pour plus d'informations, contactez votre agence de transport locale avant de partir. Elle vous expliquera les arrangements, les tarifs, les horaires de fonctionnement et le calendrier.

Visiteurs à Rhode Island

PUIS-JE BÉNÉFICIER DU SERVICE SI JE VIENS EN VISITE À RHODE ISLAND ? Les personnes certifiées ADA provenant d'un autre État pourront bénéficier du service pendant 21 jours sur une période de 12 mois renouvelable. Si vous avez besoin du service pendant plus de 21 jours, vous devez faire une demande d'admissibilité RIPTA ADA. Pour plus d'informations, veuillez appeler RIde au (401) 461-9760 avant votre visite.

payer le prix du billet.

Utilisation du service ADA

Pour plus d'informations sur l'utilisation du service ADA, veuillez vous reporter au Guide de l'utilisateur.

Certains points dont vous devez tenir compte au sujet du service ADA Paratransit sont répertoriés ci-dessous.

HEURES ET EMPLACEMENT DES SERVICES ADA : les services ADA sont fournis dans la même zone et aux mêmes horaires que les services à itinéraire fixe de RIPTA. Par exemple, si une zone bénéficie d'un service de bus le dimanche, il existe un service ADA correspondant. Le service ADA est fourni dans un couloir de 1,2 km d'une ligne fixe normale. Les lignes de banlieue et les voyages sur autoroute à portes closes sont exclus des conditions ADA.

TARIF ADA : le tarif ADA est le double du tarif sur itinéraire fixe. Les enfants de cinq ans ou moins peuvent voyager gratuitement en compagnie d'un adulte payant. Bien qu'un assistant personnel puisse voyager gratuitement, au moins l'un des passagers doit toujours payer le prix complet. Le tarif doit être payé lorsqu'un adulte voyage en tant qu'assistant personnel de l'enfant voyageant gratuitement. De même, deux passagers ne peuvent pas prétendre être chacun l'assistant personnel de l'autre pour éviter de

ASSISTANCE : l'assistance disponible comprend notamment :

- Offrir la possibilité aux passagers ambulants de s'appuyer sur le bras de quelqu'un d'autre pour conserver son équilibre ou autre assistance appropriée pour marcher ou monter et descendre des escaliers.
- Aider les personnes en fauteuil roulant à manœuvrer sur les rampes d'accès ou vers/depuis les portes principales.
- Guider les personnes malvoyantes vers/depuis les portes principales.

CRÉNEAU DE RAMASSAGE : vous devez vous tenir prêt à tout moment pendant le créneau de ramassage de 30 minutes. Il se peut que le chauffeur arrive avant le début du créneau de ramassage. Vous avez la possibilité de partir plus tôt ou de demander au chauffeur de patienter, mais vous devez monter au début du créneau. Si vous n'êtes pas prêt à l'arrivée du chauffeur, il risque de repartir en invoquant une « absence sur place ».

LES CHAUFFEURS NE SONT PAS AUTORISÉS À :

- Pénétrer au domicile d'un passager.
- Apporter des soins personnels pour aider par exemple une personne à s'habiller.
- Soulever ou porter un passager.
- Aider un passager en fauteuil roulant à monter ou descendre les marches.
- Attendre un passager demandant à faire une escale pour ses besoins

personnels, comme un arrêt à un distributeur ou dans une pharmacie.

- Escorter un passager au-delà de la réception ou de la porte d'entrée.
- Accepter des pourboires ou autres gratifications.
- Rendre des services aux passagers comme, par exemple, aller chercher des médicaments sur ordonnance.

Dites-nous ce que vous en pensez

RÉCLAMATIONS ET COMPLIMENTS

Nous vous encourageons à faire part au programme RIde de la qualité du service dont avez bénéficié, bonne ou mauvaise. Si vous souhaitez déposer une plainte officielle ou complimenter un aspect de nos services, n'hésitez pas à le faire aux coordonnées suivantes :

1. E-mail : RideProgram@ripta.com.
2. Site Web : www.ripta.com.
3. Courrier :
RIde Customer Service
705 Elmwood Avenue
Providence, RI 02907
4. Téléphone direct : (401) 461-9760.

En appelant ou en nous écrivant, veuillez fournir autant de détails que possible, notamment la date et l'heure du ramassage, le numéro du véhicule et le nom du chauffeur. Plus vous nous fournirez d'informations, plus il nous sera facile d'examiner votre plainte ou de transmettre vos compliments. Nous examinerons votre plainte et vous répondrons en général sous 14 jours. Les compliments et réclamations anonymes sont également acceptés.

ACCESSIBLE TRANSPORTATION ADVISORY COMMITTEE (ATAC)

ATAC est un organe consultatif pour les passagers, les représentants d'agence et toute autre personne afin de pouvoir fournir leur contribution à tous les services RIPTA, notamment le programme RIde et les services de bus à itinéraire fixe. ATAC se réunit régulièrement dans le cadre de discussions pour fournir ses contributions à RIPTA. Pour vous y impliquer, veuillez appeler RIPTA au (401) 784-9500, poste 242

SONDAGE DES PASSAGERS

Nous sommes également susceptibles de vous contacter dans le cadre d'un sondage aléatoire pour vous demander ce que vous pensez de la qualité du service fourni. Un tel contact aura lieu uniquement par téléphone ou courrier. Il ne vous sera jamais demandé d'informations personnelles et vous ne devez pas divulguer d'informations personnelles que vous ne souhaitez pas partager. La participation à un sondage est totalement volontaire.

Si vous répondez à nos sondages, votre nom ne sera jamais utilisé dans les informations mises à la disposition du public. Les informations que vous nous

fournissez à propos de nos services sont utilisées pour nous aider à développer de nouveaux services ou à améliorer les services existants. Le programme RIde ne tente jamais de vous vendre des produits ou services.

Services de bus accessibles de RIPTA

Comme la majorité des passagers utilisant les services de transport adapté ADA doivent utiliser d'autres services RIPTA pour certains de leurs déplacements, nous fournissons une présentation des services de bus accessibles de RIPTA. Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site Web de RIPTA à l'adresse www.ripta.com ou appelez le (401) 781-9400.

d'accessibilité (comme les rampes et les élévateurs).

Les animaux d'assistance sont toujours les bienvenus sur les véhicules et dans les bâtiments de RIPTA.

SERVICES ACCESSIBLES DE RIPTA

Tous les bus RIPTA sont accessibles.
Tous les bus et trolleybus de RIPTA sont équipés :

- D'une aide pour s'agenouiller ou se baisser afin de pouvoir monter plus facilement.
- D'élévateurs (sur les bus à plancher surélevé) ou de rampes (sur les bus à plancher rabaissé).
- De deux zones d'immobilisation pour les aides à la mobilité équipées de roues.
- De panneaux de destination de couleur vive et faciles à lire.
- De sièges prioritaires à l'avant du bus.

Tous les clients sont autorisés à utiliser les équipements



Les chauffeurs de bus s'efforcent de se garer le long du trottoir aux arrêts de bus. S'ils ne sont pas en mesure de le faire, ils vous feront monter ou descendre dans un endroit plus sécurisé à proximité.

Les chauffeurs de bus font normalement monter avant tous les autres passagers les clients utilisant une aide à la mobilité équipée de roues.

La politique de RIPTA est de sécuriser les aides à la mobilité équipées de roues à bord du bus.

Le chauffeur de bus annoncera le numéro de la ligne et la destination du bus, ainsi que les principaux points de correspondance et arrêts.

PROGRAMME DE CARTES DE BUS POUR LES PERSONNES ÂGÉES ET HANDICAPÉES Les personnes âgées (65 ans et plus) munies d'une preuve d'identité valable et les personnes handicapées pourront bénéficier du programme d'émission de cartes à demi-tarif ou gratuites. Pour plus d'informations sur les demandes de cartes et l'utilisation d'une carte à demi-tarif ou gratuite de RIPTA, veuillez appeler RIPTA au (401) 781-9400.

