



**Guide de l'utilisateur de SF Paratransit**  
**SF Access, programme de taxi SF Paratransit Taxi, et autres services**

# Guide de l'utilisateur de San Francisco Paratransit

## Février 2024

Ce guide est disponible dans des formats accessibles.

Veuillez contacter SF Paratransit au 415.351.7000, ATS 415.351.3942.

**415.351.7000: Free language assistance / 免費語言協助 / Ayuda gratis con el idioma/Бесплатная помощь переводчиков/Trợ giúp Thông dịch Miễn phí/Assistance linguistique gratuite/無料の言語支援/ 무료 언어 지원/Libreng tulong para sa wikang Filipino**

### Administration de SF Paratransit

Numéro principal/Centre de gestion de la mobilité..... 415.351.7000  
Demandes et services aux visiteurs..... 415.351.7050  
Finance : Achats et cartes de paiement perdues ou volées..... 415.351.7051  
Service client : questions, compliments, et plaintes..... 415.351.7052  
Services de cartes de paiement de taxi (automatisé)..... 877.738.2941  
Ligne d'assistance taxi (confirmation des prestataires de services de taxi agréés)  
..... 415.351.7090

### SF Access..... **415.285.6945**

Réservations ..... Option 2  
Où est mon véhicule ? Objets trouvés ..... Option 3

### Autres services de transport

Bay Area Transit Information..... 511  
Services accessibles de Muni..... 415.646.2260  
Cartes de réduction Muni Regional Transit Connection (RTC)415.646.2224  
Centre de service client SFMTA/Cartes Clipper personnes âgées 415.646.2500  
Ou composez le 311  
à San Francisco

### En ligne

Website : [SFMTA.com/Paratransit](https://www.sfmta.com/Paratransit)

E-mail : [Paratransit@SFMTA.com](mailto:Paratransit@SFMTA.com)

## Table des matières

À propos de SF Paratransit .....	5
Bienvenue à SF Paratransit .....	5
Horaires et zone de service de SF Paratransit .....	6
Centre de gestion de la mobilité .....	9
Transport adapté pour les touristes à San Francisco .....	10
Demande d'utilisation des services de SF Paratransit .....	13
Éligibilité .....	13
Remplir et soumettre une demande .....	13
Preuve d'éligibilité au service SF Paratransit .....	17
Voyager au-delà de San Francisco .....	18
Programme de transport adapté SF Access.....	21
Utilisation de SF Access.....	21
Programmation d'un trajet .....	23
Voyages d'abonnement.....	28
Règlements et politiques de SF Access .....	29
Programme de taxi SF ParatransitC.....	39
Utilisation des taxis SF Paratransit .....	39
Carte de paiement de taxi SF Paratransit.....	39
Cartes de paiement perdues, volées ou endommagées.....	44
Programmation de votre course en taxi SF Paratransit.....	45
Prendre un taxi et payer la course .....	47
Autres services pour les personnes âgées et en situation de handicap ...	51
Group Van .....	51
Service Shop-a-Round .....	52
Navette Van Gogh .....	56
Essential Trip Card.....	59
Politiques, règlements et responsabilités.....	61
Règlements et politiques .....	61
Responsabilités .....	64
Suspension du service .....	66
Helping Wheels .....	67
Autres options de transport pour les usagers de SF Paratransit.....	67
Principes directeurs de préparation aux urgences.....	70
Informations complémentaires .....	71
Modifications raisonnables.....	71

# À propos de SF Paratransit



## À propos de SF Paratransit

### À PROPOS DE SF PARATRANSIT

#### Bienvenue à SF Paratransit

- San Francisco Paratransit (SF Paratransit) est un programme de minibus et de taxis destiné aux personnes qui ne sont pas en mesure d'utiliser les transports publics ou d'y accéder de manière autonome pendant l'intégralité ou une partie du temps en raison d'une situation de handicap ou d'un état de santé invalidant.
- Depuis 1990, l'Americans with Disabilities Act (ADA) impose à toutes les agences de transport public de fournir des services de transport adapté aux personnes en situation de handicap éligibles.
- L'agence municipale des transports de San Francisco (SFMTA) fournit des services de transport adapté depuis 1978. La SFMTA travaille en partenariat avec une entreprise pour gérer la prestation du service. Celle-ci fournit une partie des services de fourgonnettes et passe des contrats avec des compagnies de taxis et d'autres prestataires pour offrir des services supplémentaires.

---

**SF Paratransit offre à la fois les services mandatés par l'ADA et des services supplémentaires pour répondre au mieux aux besoins des usagers éligibles. Pour utiliser les services de SF Paratransit, il faut remplir une demande de certification (voir page 13 pour en savoir plus sur la demande).**

---

#### Nous offrons deux services principaux

##### SF Access

**Service de fourgonnettes préprogrammées, conformes aux normes ADA, assurant le transport porte-à-porte des personnes éligibles aux normes ADA.** SF Access est un service de transport partagé. Les réservations sont faites entre un et sept jours avant le jour du déplacement.

##### Services de taxi Paratransit

**Service de taxi grand public de trottoir à trottoir fourni le jour même aux usagers éligibles à l'ADA.** Il ne s'agit pas d'un service ADA, mais de nombreux usagers trouvent qu'il répond mieux à leurs besoins en matière de transport.

## À propos de SF Paratransit

**Nous proposons également des services de fourgonnettes collectives pour certaines agences.**

### Service de fourgonnettes collectives Paratransit

**Service de fourgonnette porte-à-porte programmé à l'avance.** Le service est proposé à des groupes de personnes éligibles à l'ADA qui participent à des programmes parrainés par les agences participantes, tels que Adult Day Health Care, les centres pour personnes âgées ou les sites de travail protégé.

### Horaires et zone de service de SF Paratransit

Les services de SF Access et de taxi SF Paratransit sont offerts 24 heures par jour, sept jours par semaine, 365 jours par an. Le service est proposé à San Francisco, à Treasure Island, à Marin Headlands pendant les heures de service de la ligne Muni 76X (SF Access uniquement), et à l'extrême nord de Daly City dans le comté de San Mateo.

**Vous ne savez pas avec certitude si votre destination se trouve dans la zone de service de SF Paratransit ?**

**Appelez notre service client au 415.351.752.**

### Bureau de SF Paratransit

#### Localisation

**68 12th St. (entre les rues Market et Mission)** La station de métro Muni la plus proche est Van Ness. La station BART la plus proche est Civic Center. Le bureau est également desservi par les lignes de bus Muni (6, 7, 9/9L, 14/14L et 49) et le tramway F Market.

#### Heures d'ouverture

**Du lundi au vendredi, de 9 à 16h45**

#### Jours fériés

Le bureau est fermé les jours fériés fédéraux et le lendemain de Thanksgiving.

## À propos de SF Paratransit



Zone de service Paratransit de San Francisco



Pour en savoir plus, consultez [SFMTA.com/Maps](https://www.sfmta.com/Maps)

## À propos de SF Paratransit

### Services disponibles

- Au bureau de SF Paratransit, vous pouvez :
- Obtenir des informations sur les services SF Paratransit.
- Obtenir et présenter une demande ADA Paratransit.
- Acheter des billets de transport SF Access.
- Ajouter de la valeur à votre carte de paiement SF Paratransit Taxi.
- Déposer une plainte officielle ou un compliment.
- Obtenir une nouvelle carte d'identité avec photo ou une carte de remplacement (un rendez-vous est nécessaire).
- Mettre à jour des informations personnelles (adresse, téléphone, etc.)
- Signaler toute modification de votre handicap ou de votre état de santé.
- Faire une demande d'éligibilité des visiteurs à SF Access (si votre certification ADA provient d'une agence de transport en dehors de la région de la baie de San Francisco).
- Participer à un atelier de formation sur le transport (sur rendez-vous).





## À propos de SF Paratransit

### Centre de gestion de la mobilité SFMTA

#### Services supplémentaires pour les personnes âgées ou en situation de handicap.

Le Centre de gestion de la mobilité se trouve dans le bureau de SF Paratransit et est un centre d'information et d'orientation pour les personnes âgées et en situation de handicap. Les services du centre vous aident à prendre des décisions éclairées sur vos options de transport. Il s'agit par exemple des services suivants :

#### Aide à la demande

- **Gratuité de Muni pour les personnes âgées et en situation de handicap**
- **Clipper Card Senior**
- **Lifeline Pass**
- **Carte de réduction Clipper Regional Transit Connection (RTC)** pour les personnes en situation de handicap

#### Inscription au programme

- **Shop-a-Round** : Une navette ou un taxi pratique et peu coûteux pour faire les courses plus facilement.
- **Essential Trip Card (ETC)** : Subventionne environ deux ou trois courses de taxi par mois pour les personnes âgées (65 ans et plus) et les personnes en situation de handicap.
- **Van Gogh** : Navette qui assure le transport de groupes vers des sorties sociales, des activités culturelles et des événements publics.

#### Formation au transport

- La formation aux transports en commun s'adresse aux personnes ou aux groupes de personnes âgées et en situation de handicap qui souhaitent améliorer leurs compétences en matière de transport en commun ou se renseigner sur l'utilisation du système Muni.

Contactez le centre de gestion de la mobilité de la SFMTA pour plus d'informations sur ces services et pour toute question supplémentaire sur les options de transport pour les personnes âgées et les personnes en situation de handicap.

415.351.7053

MobilityOptions@SFMTA.com

## À propos de SF Paratransit

### Transport adapté pour les touristes à San Francisco

- Il est recommandé aux touristes d'appeler SF Paratransit au 415.351.7050 avant de se rendre à San Francisco.
- Les visiteurs peuvent présenter des informations sur leur utilisation des services de transport adapté dans leur lieu de résidence. En l'absence de documentation (par exemple, parce qu'il n'y a pas de programme de transport adapté ADA dans leur lieu de résidence) ils peuvent être invités à décrire leur incapacité à accéder au système régulier de bus/train en raison de leur handicap et devront fournir d'autres informations de base, notamment leur lieu de résidence.

Si vous êtes un visiteur éligible au transport adapté et n'avez pas appelé pour avertir SF Paratransit à l'avance de votre visite - et si vous avez besoin du service dès le lendemain - appelez SF Access au 415.285.6945 pour faire une réservation. Informez alors l'agent de réservation que vous êtes un visiteur venant de l'extérieur de la ville. Vous devez informer le bureau de SF Paratransit le jour ouvrable suivant afin de permettre la poursuite de l'utilisation du système pendant votre visite.

---

**En tant que visiteur de l'extérieur de la zone de la Baie, votre éligibilité sera valable pendant jusqu'à 21 jours sur une période continue de douze mois. Si vous avez besoin de service pour une période plus longue, vous devez faire une demande d'éligibilité au Paratransit ADA pour la région de la Baie.**

---



## À propos de SF Paratransit

### Commentaires et suggestions sur le service de transport adapté SF Paratransit

Indiquez au bureau de SF Paratransit que vous souhaitez lui faire part de commentaires sur votre expérience de l'utilisation de nos services.

Pour déposer une plainte formelle ou transmettre des commentaires positifs sur un aspect quelconque de notre service, contactez-nous et donnez-nous le plus de détails possible. Les informations relatives à votre trajet, telles que la date, le numéro du véhicule, l'heure de prise en charge ou d'arrivée, le nom du chauffeur et de la compagnie de taxis (ou le numéro du taxi) sont utiles. L'apport du maximum d'informations facilite le traitement de la plainte.

- **Par téléphone :** 415.351.7052, ATS 415.351.3942
- **Par e-mail :** Paratransit@SFMTA.com
- **Par courrier postal :**  
SF Paratransit  
Customer Service Department  
68 12th Street, Suite 100  
San Francisco, CA 94103-1297

Des cartes de réclamation/compliment préaffranchies sont disponibles dans le hall du bureau de SF Paratransit et dans les véhicules de SF Access.

Nous donnerons suite à votre plainte et vous répondrons, généralement dans un délai de 14 jours. Les compliments et les plaintes anonymes sont également acceptés mais ne recevront pas de réponse écrite.

**Demande d'utilisation des services SF Paratransit**



## **Demande d'utilisation des services SF Paratransit**

### **DEMANDE D'UTILISATION DES SERVICES SF PARATRANSIT**

#### **Éligibilité**

- Pour être éligible à l'ADA, vous ne devez pas être en mesure d'utiliser les bus, les trains ou les tramways accessibles temporairement ou en permanence, sans l'aide d'une autre personne, en raison d'un handicap ou d'un état de santé invalidant.
- Vous avez le droit d'utiliser les services de transport adapté si l'une des catégories suivantes s'applique à votre situation :
- Vous n'êtes pas en mesure de prendre un bus, un train ou un tramway accessible ou d'en descendre de manière autonome temporairement ou en permanence.
- Le système de transport en commun n'est pas accessible par les personnes en situation de handicap.
- Vous souffrez d'un trouble spécifique lié à votre déficience qui vous empêche de vous rendre à un arrêt de bus ou à une gare ou d'en revenir temporairement ou en permanence.

#### **Remplir et soumettre une demande**

Pour recevoir un dossier de demande :

- **Appelez SF Paratransit** au 415.351.7050 ; ou ATS au 415.351.3942.
- **Venez chercher un dossier de demande** au bureau de SF Paratransit, 68 12th Street.
- **Téléchargez un dossier de demande** sur [SFMTA.com/Paratransit](http://SFMTA.com/Paratransit).

Si vous avez besoin d'une demande dans un format accessible ou dans une autre langue - ou si vous avez besoin d'une personne pour vous aider à remplir votre demande - appelez le 415.351.7050 ou consultez le site [SFMTA.com/Paratransit](http://SFMTA.com/Paratransit).

## **Demande d'utilisation des services SF Paratransit**

Une fois que vous avez reçu un dossier de demande, remplissez-le et assurez-vous qu'il est lisible et complet. Pour qu'une demande soit considérée comme complète, vous devez répondre à toutes les questions et fournir toutes les signatures requises.

---

**Toute demande incomplète envoyée à SF Paratransit sera renvoyée au demandeur.**

---

### **Processus d'examen des demandes**

Une fois que vous aurez soumis une demande complète, nous évaluerons les informations correspondantes.

Dans la plupart des cas, nous procéderons à une évaluation de second niveau. Il peut s'agir d'un entretien en personne, d'un entretien téléphonique et/ou d'une vérification auprès d'un professionnel de la santé.

---

**Un entretien en personne peut comprendre un test fonctionnel pour déterminer votre capacité à vous déplacer en transport en commun. Par exemple, pouvez-vous marcher jusqu'à un arrêt de bus ? Pouvez-vous identifier indépendamment votre bus ?**

---

Dans certains cas, aucune information supplémentaire n'est nécessaire pour procéder à l'évaluation.

Si vous avez besoin d'un moyen de transport pour vous rendre à un rendez-vous de certification, il peut vous être fourni gratuitement.

Une demande dûment remplie sera traitée dans un délai de 21 jours. Vous devrez vous rendre disponible pour une évaluation de deuxième niveau en cas de demande, et votre professionnel de la santé devra renvoyer le formulaire de vérification médicale dans les sept jours suivant sa réception.

Si la détermination de votre éligibilité exige plus de 21 jours, vous serez présumé(e) éligible. Cela vous permet d'utiliser les services de transport adapté de SF jusqu'à ce que nous prenions une décision finale. Vous n'avez pas droit à l'éligibilité présumée si, en raison d'un retard ou d'un défaut d'action de votre part ou de celle de votre professionnel de la santé, nous ne sommes pas en mesure d'achever le traitement de votre demande.

# Demande d'utilisation des services SF Paratransit

## Détermination de l'éligibilité

Une fois que vous aurez été jugé(e) éligible, nous vous enverrons une lettre d'éligibilité qui précisera le niveau correspondant proposé.

- **Éligibilité totale** : Si vous êtes considéré(e) comme pleinement éligible, vous pouvez effectuer tous vos déplacements en transport adapté.
- **Éligibilité conditionnelle** : Si vous êtes considéré(e) comme éligible sous conditions, vous pouvez utiliser le transport adapté pour certains trajets. Toute restriction conditionnelle de l'utilisation sera notée dans la lettre d'éligibilité et fera partie de votre dossier.

Si vous bénéficiez d'une éligibilité conditionnelle, le personnel de SF Paratransit peut vous aider à déterminer les trajets que vous pouvez effectuer en transport adapté et ceux que vous devez effectuer en transport en commun, comme Muni ou BART.

L'éligibilité conditionnelle signifie que vous pouvez utiliser les services de bus et de train pour certains de vos déplacements. En raison de votre situation de handicap, vous ne pouvez cependant pas utiliser les services de transport en commun pour d'autres trajets. En voici quelques exemples :

- Une destination spécifique peut nécessiter l'ascension d'une colline abrupte depuis l'arrêt de bus, mais un handicap peut empêcher une personne de gravir la colline. Cette personne pourrait bénéficier d'un transport adapté pour cette destination.
- Certaines personnes peuvent utiliser les services de transport en commun pour se rendre à leur rendez-vous de dialyse rénale, mais ont besoin d'un transport adapté pour rentrer chez elles en raison de leur faiblesse post-traitement.

---

**Règle à ne pas oublier si vous êtes considéré(e) conditionnellement éligible : si je suis capable de prendre les transports en commun, c'est par ce moyen que je dois effectuer le trajet.**

---

Si vous êtes jugé(e) **inéligible**, la lettre de refus vous informera des raisons correspondantes

## **Demande d'utilisation des services SF Paratransit**

### **Expiration de l'éligibilité au transport adapté Paratransit**

L'éligibilité est généralement valable pendant cinq ans.

- Dans certains cas, l'éligibilité peut être basée sur une situation temporaire, telle qu'une fracture de la hanche, et donc limitée à une période plus courte.
- La durée de votre éligibilité sera indiquée sur la lettre d'inscription que vous recevrez.
- Avant l'expiration de votre période d'éligibilité, vous devez présenter une nouvelle demande si vous souhaitez continuer à utiliser le service de transport adapté de SF.

Vous devez nous informer de toute modification de votre handicap ou de votre état de santé. Si votre état de santé s'améliore au point d'affecter votre éligibilité et si vous ne nous en avez pas informés, nous pouvons suspendre ou révoquer votre éligibilité jusqu'à ce que vous fassiez une nouvelle demande ou que vous vous rendiez à notre bureau pour une réévaluation. Si votre éligibilité est révoquée, vous avez le droit de faire appel.

### **Option d'appel d'une décision de refus d'éligibilité de SF Paratransit**

Si l'éligibilité vous est refusée, nous vous fournirons automatiquement un formulaire de demande de recours. Vous pouvez également faire appel si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision d'éligibilité conditionnelle ou temporaire. Le formulaire de demande de recours doit être rempli et renvoyé dans les 60 jours suivant la décision d'éligibilité.

Un comité indépendant, non impliqué dans votre décision d'éligibilité, entendra votre appel. Ce comité est généralement composé d'un professionnel de la santé/assistant social, d'un membre de la communauté en situation de handicap et d'un professionnel des transports en commun, tous formés à la procédure d'audition des appels. Le personnel de SF Paratransit assistera à l'audience pour expliquer comment il est parvenu à la conclusion du refus d'éligibilité, et on vous permettra d'expliquer pourquoi vous pensez être éligible.

---

**Lorsque nous recevons votre demande d'appel, nous vous informons du moment et de l'endroit de votre audition.**

**Nous vous encourageons vivement à assister à l'audition en appel, mais votre présence n'est pas obligatoire. Si vous y assistez, vous pouvez être accompagné(e) d'un représentant pour vous aider à présenter votre appel. L'audition en appel est informelle et il ne s'agit pas d'une procédure juridique.**

---



## **Demande d'utilisation des services SF Paratransit**

Si nécessaire, un interprète (y compris en langue des signes américaine) sera mis gratuitement à votre disposition sur préavis. Vous pouvez également demander le transport aller et retour gratuit pour vous rendre à l'audition.

### **Confidentialité**

Seules les informations nécessaires à la prestation d'un service de transport adéquat sont communiquées aux prestataires de transport. Si vous faites appel d'une décision d'éligibilité, vos informations personnelles peuvent être communiquées à la commission d'appel afin que vous puissiez bénéficier d'une audience complète et équitable. Le comité d'appel doit également respecter votre droit à la confidentialité.

### **Preuve d'éligibilité au service SF Paratransit**

Toute personne jugée éligible au transport adapté recevra une lettre de certification à titre de justificatif d'éligibilité.

- **Pour le service de taxi de SF Paratransit**, vous recevrez une carte de paiement SF Paratransit Taxi, une carte d'identité avec photo que vous utiliserez pour payer votre course en taxi. Cette carte sert de preuve supplémentaire de l'éligibilité à l'ADA pour le service de taxi de SF Paratransit.
- **Pour SF Access**, une carte d'identité facultative avec photo sera délivrée sur demande. La carte d'identité comporte une date d'expiration et indique si votre éligibilité est totale ou conditionnelle. Cette carte ne peut pas être utilisée pour le service de taxi de SF Paratransit.

Vous aurez besoin de votre carte de paiement SF Paratransit Taxi pour utiliser les services de taxi du transport adapté (voir page 39). Vous devrez peut-être également présenter votre carte d'identité ou votre lettre de certification lorsque vous voyagez dans d'autres régions du pays, à titre de justificatif de votre éligibilité au transport adapté ADA.

## **Demande d'utilisation des services SF Paratransit**

### **Déplacements au-delà de San Francisco**

Une fois que votre éligibilité au bénéfice de SF Paratransit est certifiée, vous êtes également en mesure d'utiliser les services de transport adapté ADA ailleurs dans la région de la baie et dans tous les États-Unis.

### **Utilisation du transport adapté dans les comtés environnants**

Un service direct est disponible entre San Francisco et l'Est de la Baie ainsi que vers Marin. Une correspondance est nécessaire vers le comté de San Mateo pour les services en dehors de la zone de service de SF Paratransit. Veuillez contacter les programmes suivants pour les réservations, les règles du programme et les tarifs :

- **Comté d'Alameda | East Bay Paratransit**  
510.287.5000
- **Comté de Marin | Marin Access Paratransit**  
415.454.0902
- **Comté de San Mateo | Redi-Wheels/RediCoast**  
Administration : 650.508.6241  
Réservations Redi-Wheels : 650.482.9360  
Réservations RediCoast : 650.560.0360
- **Comté de Santa Clara | VTA ACCESS**  
Administration : 408.321.2381  
Réservations : 408.321.2380

---

**Pour obtenir des informations sur les services de transport adapté dans la région de la Baie, appelez le 511 sans frais ou consultez le site Web [www.511.org](http://www.511.org).**

---

SF Paratransit ne dessert aucun aéroport de la région de la Baie. Pour obtenir un service de transport adapté vers un aéroport, contactez l'agence appropriée : le service de transport adapté Redi-Wheels dessert l'aéroport international de San Francisco, East Bay Paratransit dessert l'aéroport d'Oakland, et VTA ACCESS dessert l'aéroport international Mineta de San Jose.

## **Demande d'utilisation des services SF Paratransit**

### **Le transport adapté à l'extérieur de la région de la Baie**

En tant qu'utilisateur du transport adapté certifié par l'ADA, vous pouvez également bénéficier de services de transport adapté dans d'autres villes et États pour une durée maximale de 21 jours (une certification locale de l'ADA peut être requise après 21 jours). Avant de réserver votre trajet, nous vous suggérons d'informer notre service d'éligibilité de l'endroit et de la date de votre voyage, afin que nous puissions envoyer vos informations à l'agence appropriée. Nous vous suggérons également de contacter l'agence de transport en commun de la ville où vous vous rendez pour obtenir de plus amples informations sur les modalités, les tarifs, les heures de fonctionnement et les horaires.



Programme de transport adapté SF Access



## Programme de transport adapté SF Access

### PROGRAMME DE TRANSPORT ADAPTÉ SF ACCESS

#### Utilisation de SF Access

- SF Access propose des services de navettes partagées porte-à-porte pour les personnes qui, en raison de leur situation de handicap, ne peuvent pas utiliser de manière autonome les bus, trains et tramways accessibles de Muni de manière temporaire ou permanente.
- Ces services sont conçus pour répondre aux exigences en matière de transport adapté de l'Americans with Disabilities Act (ADA) de 1990.

#### Tarifs

Le service SF Access coûte à un usager certifié 2,50 \$ par trajet aller simple (sous réserve de modifications). Tous les usagers doivent payer le chauffeur soit en espèces (monnaie exacte uniquement), soit avec un billet de trajet unique, soit via l'application MuniMobile. Tous les tarifs de SF Access doivent être payés à l'embarquement. Visitez le site [SFMTA.com/Paratransit](http://SFMTA.com/Paratransit) pour consulter des informations actualisées sur les tarifs.

#### Achat de billets SF Access

Vous pouvez acheter une quantité illimitée de billets papier SF Access pour un trajet unique au prix de 2,50 \$ par billet (sous réserve de modification) au bureau de SF Paratransit. Les billets papier n'ont pas de date d'expiration.

- Le paiement des billets en personne peut être effectué par carte de crédit, en espèces, par chèque ou par mandat.
- **Les paiements sont acceptés par téléphone au 415.351.7051 en utilisant votre carte de crédit.**
- Envoyez un chèque ou un mandat (à l'ordre de SF Paratransit), ou un bordereau de paiement par carte dûment rempli, au bureau de SF Paratransit.

## Programme de transport adapté SF Access

Inscrivez votre numéro d'identification d'utilisateur sur votre chèque. Prévoyez suffisamment de temps pour la réception et le traitement de votre paiement, ainsi que pour la livraison des billets par le service postal. SF Paratransit n'est pas responsable de la perte ou du retard des documents envoyés par la poste.

- Vous pouvez acheter des billets simples en utilisant l'application MuniMobile sur un smartphone. Pour télécharger l'application, recherchez MuniMobile dans l'App Store ou sur Google Play. Lorsque vous cliquez sur Acheter des billets dans l'application, choisissez la catégorie SF Access (Paratransit). Contactez le centre de gestion de la mobilité (Mobility Management Center) au 415.351.7053 ou envoyez un courriel à [MobilityOptions@SFMTA.com](mailto:MobilityOptions@SFMTA.com) si vous avez des questions sur l'utilisation de MuniMobile.

### Accompagnateurs

Un accompagnateur est une personne qui vous fournit l'assistance dont vous avez besoin pour effectuer le trajet demandé ou pour arriver à destination. En règle générale, un accompagnateur aide un usager dans ses activités quotidiennes ou lui fournit une assistance spécialisée qu'un conducteur n'est pas en mesure de lui apporter. Si votre besoin d'un accompagnateur est certifié, celui-ci peut vous accompagner sans frais supplémentaires. Lors de la prise de rendez-vous, précisez si votre accompagnateur voyagera avec vous. Un accompagnateur peut voyager en plus d'un accompagnant. L'accompagnateur et l'accompagnant doivent tous deux commencer et terminer leur voyage avec le voyageur certifié.

### Accompagnant

En tant qu'utilisateur certifié, vous pouvez demander, au moment où vous prenez rendez-vous, à être accompagné(e) d'un (1) accompagnant ou d'un invité pour chaque trajet, au prix de 2,50 \$ par trajet (sous réserve de modifications), par personne. Les frais pour les accompagnants peuvent être payés en espèces, avec des billets de transport disponibles au bureau de SF Paratransit, ou via l'application MuniMobile. Des accompagnants payants supplémentaires peuvent être ajoutés à votre trajet uniquement dans la limite des places disponibles le jour en question. Vous devez appeler un

## Programme de transport adapté SF Access

agent de réservation le jour du service pour confirmer qu'une place est disponible et pour ajouter un autre accompagnant à votre réservation.

### Programmation d'un trajet

---

**Les usagers inscrits doivent faire une réservation par téléphone ou en ligne.**

**415.285.6945**

**[SFAccess.SFMTA.com](http://SFAccess.SFMTA.com)**

---

### Réserver un trajet par téléphone

Pour les réservations SF Access, appelez le 415.285.6945

Une réservation pour les services SF Access doit être faite au moins la veille du jour où vous avez besoin d'un transport, ou jusqu'à sept jours à l'avance. Les réservations sont acceptées sept jours sur sept entre 7h00 et 18h00. Vous devez appeler au plus tard à 18 heures la veille du jour où vous avez besoin d'un service. Une fois votre réservation confirmée, l'agent vous communiquera un numéro de réservation.

Lorsque vous appelez pour réserver un trajet, veuillez vous munir des informations suivantes :

- Votre numéro d'identification d'utilisateur ou votre nom complet.
- L'adresse de votre domicile.
- L'adresse de prise en charge, y compris le numéro de la rue, le nom de la rue, le nom du bâtiment (comme « Western Medical Clinic » ou « Bay Bank »), le numéro de la suite (si on le connaît), le code postal, le code de toute entrée de sécurité, et le numéro de téléphone.
- L'heure de prise en charge ou d'arrivée souhaitée (si vous devez arriver à destination avant une certaine heure).
- L'heure souhaitée pour votre retour si vous prévoyez un trajet aller et retour.

## Programme de transport adapté SF Access

- L'adresse de destination, en particulier le numéro et le nom de la rue, le numéro de la suite, le code postal et le numéro de téléphone de votre destination (par exemple, votre téléphone portable ou le numéro de téléphone du cabinet de votre médecin).

Informez l'agent de réservation si :

- Vous devez arriver à votre destination avant une certaine heure (prévoir un temps de trajet supplémentaire pour aller du véhicule à votre destination finale avant l'heure du rendez-vous).
- Vous planifiez un voyage à plusieurs étapes.
- Vous utiliserez un fauteuil roulant ou un autre dispositif de mobilité.
- Vous êtes accompagné(e) d'un animal d'assistance.
- Vous serez accompagné(e) d'un accompagnateur et/ou d'un accompagnant.
- Vous souhaitez recevoir un appel de SF Access TripInfo (voir la ligne SF Access TripInfo à la page 35 pour plus d'informations).
- Vous pensez que le chauffeur du transport adapté doit disposer de toute autre information pour vous aider à voyager de manière sûre et dans les délais.

Lorsque vous appelez pour planifier votre transport, l'agent de réservation peut vous demander si vous pouvez accepter une heure de prise en charge différente afin de répondre à votre demande de transport. L'ADA nous autorise à négocier avec vous une nouvelle heure de prise en charge qui peut être jusqu'à une heure avant ou après l'heure de prise en charge demandée. Toutefois, si vous nous donnez une heure d'arrivée fixe, nous ne pourrions négocier que jusqu'à une heure avant l'heure de prise en charge nécessaire. Vous devez effectuer tous les changements d'horaire auprès de l'agent de réservation. Ne demandez pas au chauffeur de modifier le trajet, le lieu ou l'heure de votre retour.



## Programme de transport adapté SF Access

Si vous vous rendez à un rendez-vous, sachez à quelle heure vous devez arriver à votre destination et prévoyez au moins quinze minutes avant l'heure de votre rendez-vous pour les retards imprévus et le temps nécessaire pour vous rendre du véhicule de transport adapté à votre destination finale. Cela permet à SF Paratransit de déterminer une heure de prise en charge appropriée. Si vous prenez des médicaments, nous vous conseillons de les emporter avec vous en cas de retard.

**En cas d'urgence vitale, composez toujours le 911. SF Paratransit n'offre pas de service pour les urgences vitales.**

### Réservation d'un trajet en ligne : SF Access Online

Pour SF Access Online, consultez [SFAccess.SFMTA.com](http://SFAccess.SFMTA.com).

Avant de commencer, munissez-vous :

- d'un ordinateur, smart phone, ou d'une tablette pour accéder à Internet.
- de votre numéro d'identification d'utilisateur.
- de votre date de naissance.
- d'une adresse e-mail valable.

Vous devez vous inscrire si vous êtes un nouvel utilisateur :

1. Allez à [SFAccess.SFMTA.com](http://SFAccess.SFMTA.com).
2. Cliquez sur **New user? Register** sous le bouton de connexion (Sign in).
3. Saisissez votre numéro d'identification d'utilisateur de SF Paratransit, votre adresse électronique et votre date de naissance. Votre date de naissance doit correspondre à celle qui figure dans les dossiers de SF Paratransit.
4. Cliquez sur **Enroll**.
5. Attendez un e-mail de SF Paratransit et cliquez sur le lien dans celui-ci pour confirmer que votre compte a bien été vérifié. Votre navigateur

## Programme de transport adapté SF Access

Web s'ouvrira à une nouvelle page où on vous demandera de créer un mot de passe.

6. Choisissez un mot de passe dont vous vous souviendrez (et saisissez-le à nouveau pour le confirmer). Cliquez ensuite sur Créer un mot de passe (Create Password) et vous serez renvoyé à la page d'ouverture de session.
7. Vous pouvez maintenant vous connecter. Saisissez votre numéro d'identification d'utilisateur et votre mot de passe, puis cliquez sur Sign in.

Pour réserver un trajet en ligne, cliquez sur Réserver un trajet dans le menu principal. Sur la page Réserver un trajet, vous devez saisir :

- L'adresse de prise en charge et de destination. Vous pouvez saisir l'adresse, puis sélectionner l'emplacement correct dans une liste d'options qui s'affiche au fur et à mesure de la saisie. Vous pouvez également sélectionner l'adresse en cliquant sur un lieu de la carte. Vérifiez que les détails de l'emplacement sont corrects avant de continuer. Le cas échéant, indiquez le numéro de l'appartement, la suite, etc, et un numéro de téléphone permettant de vous joindre au mieux au lieu de prise en charge ou de destination (par exemple, votre téléphone portable ou le numéro de téléphone du cabinet de votre médecin).
- Les appels téléphoniques automatisés de la ligne TripInfo. Vous pouvez choisir de recevoir un appel de SF Access TripInfo (voir la ligne SF Access TripInfo à la page 35 pour plus d'informations).
- La date du trajet. Sélectionnez la date de votre trajet. Vous pouvez le programmer un à sept jours à l'avance.
- Le type de trajet. Vous pouvez demander l'heure de prise en charge souhaitée ou l'heure d'arrivée (si vous devez arriver à destination avant une certaine heure).
- L'heure du trajet. Sélectionnez l'heure de prise en charge ou d'arrivée souhaitée. Lorsque vous demandez une heure d'arrivée, tenez compte du temps supplémentaire dont vous avez besoin pour débarquer du

## Programme de transport adapté SF Access

véhicule et pour vous rendre à votre destination à l'intérieur.

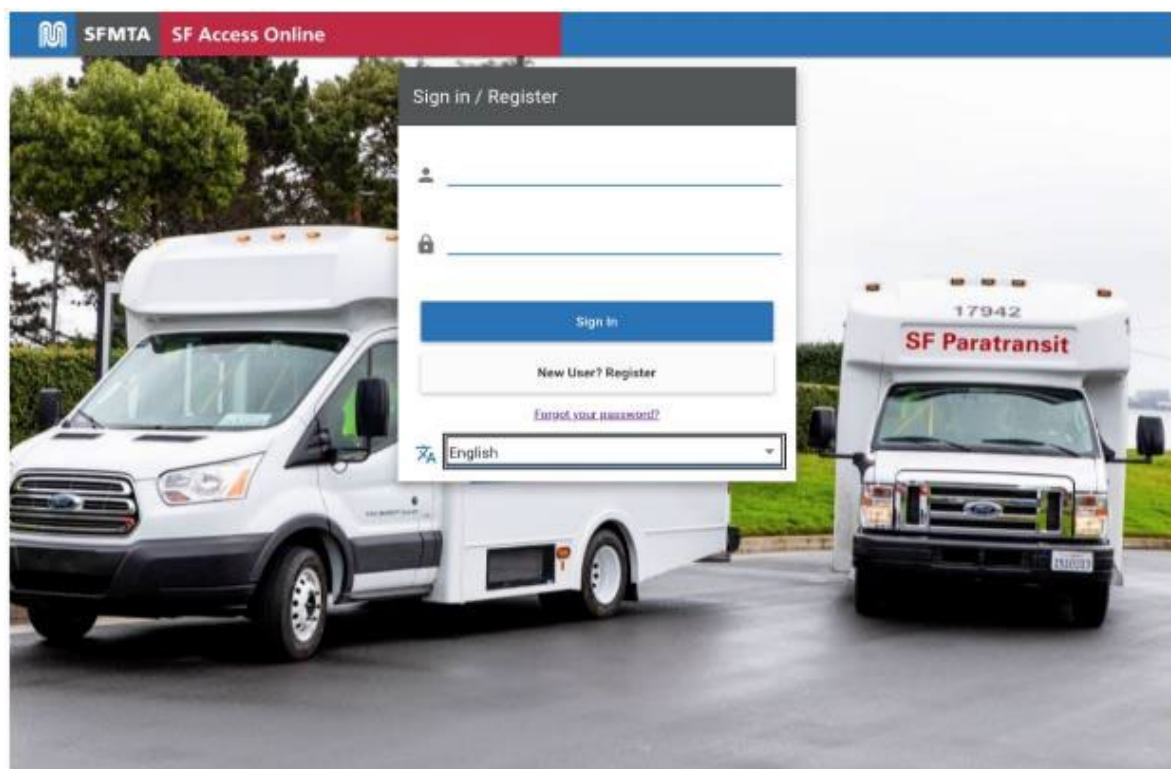
- Les options supplémentaires. Indiquez si vous voyagerez en fauteuil roulant, avec un animal d'assistance ou avec toute autre aide à la mobilité que vous avez l'intention d'apporter.
- Indiquez si vous voyagerez avec un accompagnateur et/ou un accompagnant.

Cliquez sur **Book Trip** pour passer à la page suivante où il vous sera demandé de confirmer votre trajet.

SF Access Online vous proposera une heure de prise en charge basée sur l'heure de demande que vous avez saisie.

### **Vous ne pouvez pas réserver un voyage le jour même avec SF Access**

**Online.** Une demande de voyage le jour même est toute demande faite après 18 heures pour un voyage le lendemain ou une demande faite le jour où vous voulez voyager. Pour faire une demande de voyage le jour même, vous devez appeler le bureau des voyages au 415.285.6945, option 3. Pour plus d'informations sur les demandes de voyage le jour même et les changements de voyage, voir page 34.



## Programme de transport adapté SF Access

Vérifiez que le trajet proposé répond à vos besoins. Pour apporter des modifications, cliquez sur **Edit Trip Details** (Modifier les détails du trajet) pour revenir à l'écran précédent, ou cliquez sur **Schedule Earlier** ou **Schedule Later** pour rechercher d'autres horaires disponibles.

Si tout vous semble correct, cliquez sur Confirm Booking (Confirmer la réservation)\*. Votre trajet sera réservé. Vous aurez alors la possibilité de réserver un trajet aller-retour, de réserver un autre trajet, de consulter les détails de ce trajet ou de consulter tous vos trajets programmés.

---

**L'ADA nous permet de vous proposer une heure de prise en charge dans un délai d'une heure avant ou après celle que vous avez demandée. Si toutefois vous avez précisé une heure d'arrivée, SF Access Online estimera la dernière heure à laquelle nous pouvons vous prendre en charge pour que vous arriviez à destination à l'heure, et nous vous proposerons une heure de prise en charge un maximum d'une heure avant celle-ci.**

---

### Abonnements de transport

Vous pouvez demander un service d'abonnement si vous vous rendez au même endroit et en revenez le(s) même(s) jour(s) de la semaine, à la même heure, au moins une fois par semaine, et si vous prévoyez de le faire pendant au moins un mois. Une fois le service d'abonnement programmé, il vous suffit d'appeler lorsque vous souhaitez annuler le trajet pour un ou plusieurs jour(s) donné(s).

- L'octroi de nouveaux abonnements n'est pas garanti.
- Le service d'abonnement n'est pas disponible pour certains sites d'agences qui sont déjà desservis par un service de fourgonnettes collectives.
- Le service d'abonnement n'est pas assuré les jours fériés fédéraux ni le lendemain de Thanksgiving, sauf pour les trajets vers/depuis les centres de dialyse. Pour effectuer le trajet pendant l'un de ces jours fériés, vous devez effectuer une réservation ordinaire entre un et sept jours à l'avance.

---

\*Dans certains cas, SF Access Online peut être dans l'incapacité de trouver une course pour l'heure que vous avez demandée. Dans ce cas, le bouton Confirmer la réservation ne sera pas disponible et vous ne pourrez pas réserver ce trajet en ligne. Le site Internet vous demandera d'appeler le service des réservations SF Access au 415.285.6945, option 2, pour réserver votre trajet par téléphone.

## Programme de transport adapté SF Access

La demande ou la mise à jour d'un abonnement peut être effectuée en consultant SF Access Online ou en appelant le service des réservations au 415.285.6945. Votre demande sera traitée dans un délai de 21 jours et, si elle est approuvée, vous serez informé(e) de la date de début de votre nouvel abonnement. En attendant, continuez à programmer vos trajets individuels en utilisant SF Access Online ou en appelant le 415.285.6945.

---

**Si nous ne pouvons pas répondre favorablement à votre demande d'abonnement, attendez au moins quatre semaines avant d'en présenter une autre.**

---

## Règlements de SF Access

### Procédures de prise en charge et d'arrivée

- Que vous appeliez pour réserver une course ou que vous réserviez en ligne, vous serez informé(e) de l'heure de prise en charge promise (ou on vous rappellera pour vous en informer). Vous devez être prêt(e) à monter dans le véhicule dans la fenêtre de prise en charge de 20 minutes : de cinq minutes avant l'heure de prise en charge promise à 15 minutes après l'heure de prise en charge promise.
- Le chauffeur s'efforcera toujours d'arriver dans la période de prise en charge de 20 minutes. Une course est considérée comme à l'heure lorsque le véhicule arrive à l'intérieur de ce créneau. Une course est considérée comme en retard si le véhicule arrive en dehors de ce créneau.
- Pour éviter l'annulation de votre course, vous devez accuser réception de l'arrivée du chauffeur et commencer la procédure d'embarquement dans les cinq (5) minutes qui suivent. Si le chauffeur arrive en avance, vous n'êtes pas tenu(e) de commencer l'embarquement avant cinq (5) minutes avant l'heure de prise en charge prévue.

---

**Un chauffeur ne partira pas une fois que vous avez pris acte de sa présence et commencé le processus d'embarquement, même si cela vous prend plus de cinq minutes, tant que le processus d'embarquement commence dans un délai de cinq minutes après l'arrivée du chauffeur.**

---

- Si le conducteur ne vous voit pas à son arrivée au point de prise en charge désigné, il tentera de vous localiser en frappant à votre porte, en vous appelant par interphone ou en demandant au coordinateur de vous appeler ou de vous envoyer un message.

## Programme de transport adapté SF Access

- Si le chauffeur est arrivé dans la plage de prise en charge et qu'il ne peut pas vous localiser dans les cinq (5) minutes suivant son arrivée, il peut lui être demandé de passer à la prise en charge suivante prévue.
- Il n'y a aucune garantie que le chauffeur puisse revenir vous chercher après une absence. La priorité sera donnée aux usagers inscrits à l'heure en question, mais l'agent de réservation s'efforcera de faire revenir un chauffeur.
- Nous entendons ne jamais laisser en rade un passager que nous avons transporté loin de chez lui.
- Lorsque vous montez à bord, soyez prêt à présenter votre pièce d'identité, à payer le prix du billet et à signer la liste des passagers du chauffeur, si vous êtes en mesure de le faire. Si vous n'êtes pas en mesure de signer, le chauffeur l'indiquera sur son formulaire.
- Les chauffeurs doivent rester à portée de vue de leur véhicule. Ils ne peuvent pas vous accompagner au-delà du hall d'entrée du rez-de-chaussée d'un bâtiment. Ils ne sont pas autorisés à pénétrer dans les résidences privées.



## Programme de transport adapté SF Access

### N'oubliez pas :

- Vous n'êtes pas tenu(e) de monter dans le véhicule avant le début de votre plage de 20 minutes. Les chauffeurs doivent attendre l'heure de prise en charge promise avant de vous inscrire comme absent(e) et de passer à la prise en charge suivante.
- Un chauffeur qui arrive dans la plage de prise en charge ou plus tard attendra toujours cinq minutes complètes. Vous ne serez pas considéré(e) comme « absent(e) » si vous refusez un transport qui est arrivé après la plage de 20 minutes.
- Si le véhicule de transport adapté n'est pas arrivé à la fin de la tranche horaire, appelez le numéro de téléphone « Where's My Ride » (415.285.6945) pour signaler une prise en charge tardive et obtenir de l'aide.
- Si votre chauffeur a plus de 30 minutes de retard, nous vous encourageons à appeler le bureau de SF Paratransit au 415.351.7052 pour déposer une plainte.

### Durée du trajet

Un trajet sur SF Access devrait prendre approximativement le même temps qu'un trajet en Muni, y compris le temps nécessaire pour se rendre à pied aux arrêts de transport et en revenir, ainsi que les transferts éventuels. Par exemple, si vous habitez dans le quartier Outer Sunset et vous vous rendez au Ferry Building, le trajet dure environ 50 minutes en bus Muni. Le même trajet avec SF Access devrait également prendre environ 50 minutes. SF Access est un service de transport partagé, ce qui signifie que d'autres personnes peuvent prendre place dans le véhicule avec vous, et que le véhicule peut s'arrêter pour permettre à d'autres passagers de monter et de descendre.

## Programme de transport adapté SF Access

### Annulation de courses

Annulez toujours un trajet programmé dès que vous savez que vous n'en aurez pas besoin. Vous pouvez annuler votre course en ligne sur [SFAccess.SFMTA.com](https://SFAccess.SFMTA.com), en appelant le service des réservations pour annuler à l'avance, ou en appelant le service « Where's My Ride » pour annuler le jour de votre trajet. Si vous n'annulez pas, ou si vous annulez moins de deux heures avant le trajet prévu, vous pouvez être considéré(e) comme « absent(e) ». En cas de nombre excessif d'absence ou d'annulations de courses, votre service peut être suspendu.

### Annulations de courses excessives

Ne planifiez pas une course simplement pour réserver une place dans un véhicule en vue d'une utilisation éventuelle, avant de l'annuler. On parle d'annulations excessives lorsqu'un usager annule des trajets de façon récurrente ou fréquente sur une période donnée. Les annulations excessives donneront lieu à un avertissement et, si elles se poursuivent, à une suspension des services. Les usagers seront avertis avant toute suspension de service.

### Absences

- On parle d'absence si le véhicule arrive au lieu d'origine désigné dans la plage horaire de prise en charge et que l'usager certifié ne commence pas à embarquer dans les cinq minutes qui suivent l'arrivée du véhicule (alors que le conducteur a annoncé sa présence à la porte).
- Si l'usager refuse la course (sauf en cas d'arrivée tardive du véhicule ou de manque d'assistance de la part du conducteur).
- S'il annule à la porte.



## Programme de transport adapté SF Access

- S'il n'est pas présent à l'endroit et à l'heure prévus après que le chauffeur a annoncé sa présence à la porte et a attendu cinq minutes.
- S'il n'est pas prêt à partir à l'heure de prise en charge promise ou retarde déraisonnablement le véhicule au-delà de la plage horaire d'attente standard de cinq minutes.
- S'il ne paie pas le prix de la course et n'est pas autorisé à effectuer le trajet en raison d'antécédents de défaut de paiement.

---

**Il ne sera pas imposé de pénalités d'absence ou d'annulation tardive si son état de santé empêche l'utilisateur de monter dans le véhicule ou s'il s'avère que l'absence échappait au contrôle de l'utilisateur.**

---

### Suspension de service pour absence et annulations tardives

Les absences et les annulations tardives sont coûteuses et peuvent empêcher d'autres usagers d'obtenir une course. Ils compliquent le processus de planification et gênent les autres usagers.

Pour toute période de 30 jours au cours de laquelle un usager a au moins trois absences ou annulations tardives, celui-ci peut être suspendu si les trajets avec absence ou annulation tardive représentent plus de 10 % du total des trajets programmés de l'utilisateur. Par exemple, un usager ayant 30 trajets programmés ou moins et trois absences/annulations tardives inexplicables au cours d'une période de 30 jours peut faire l'objet d'une suspension. Un usager ayant 40 voyages programmés au cours d'une période de 30 jours et trois absences/annulations tardives inexplicables ne fera pas l'objet d'une suspension.

Les pénalités suivantes peuvent être imposées en cas d'absence ou d'annulation tardive au cours d'une période de 30 jours :

- Première infraction : rappel oral à l'utilisateur.
- Deuxième infraction : avertissement écrit à l'utilisateur.

## Programme de transport adapté SF Access

- Troisième infraction : suspension du service

La durée de la suspension est progressive :

- Première suspension : sept jours.
- Deuxième suspension : 14 jours.
- Troisième suspension : 21 jours.
- Quatrième suspension et suspensions suivantes : 30 jours.

Pour toutes les suspensions proposées, le bureau de SF Paratransit enverra à l'utilisateur une lettre indiquant la période de suspension et les raisons de la suspension. Les usagers qui font appel d'une suspension proposée peuvent continuer à se déplacer dans l'attente d'une décision sur l'appel. Au cours de cette procédure, les usagers peuvent contester leurs absences et annulations tardives. Si l'appel est rejeté, la suspension sera imposée à compter de la date du rejet de l'appel, dans l'attente d'une notification finale à l'utilisateur.

Les suspensions prévues par cette politique s'appliquent à tous les services de SF Paratransit.

À l'issue d'une suspension, l'utilisateur entamera une nouvelle période de 30 jours consécutifs avec un dossier vierge (c'est-à-dire sans aucune absence ou annulation tardive).

### Demandes de courses et changements le jour même

Un nombre très limité de trajets le jour même peut être disponible pour répondre à des besoins inattendus, tels que des trajets médicaux imprévus ou des trajets pour réparer des aides à la mobilité. La satisfaction de ces demandes n'est pas garantie : elles sont classées par ordre de priorité en fonction de l'objet du déplacement et de la capacité de SF Access à répondre à la demande.

---

**Les services de taxi sont une bonne option pour les besoins de trajets le jour même si vous avez une carte de paiement de taxi SF Paratransit.**

---

Si vous appelez le jour du service pour changer l'heure ou l'adresse de prise en charge ou de l'arrivée, ce changement est considéré comme une

## Programme de transport adapté SF Access



demande faite le jour même et sera soumis à des conditions de disponibilité. Il n'est pas possible d'effectuer une demande le jour même en ligne.

Une demande de trajet le jour même est une demande faite après 18h00 pour un trajet le lendemain ou une demande faite le jour où vous voulez voyager. Après avoir soumis une demande de déplacement le jour même, vous devez appeler le bureau des voyages au 415.285.6945, option 3, deux heures avant l'heure de prise en charge souhaitée afin de confirmer si SF Access peut répondre à votre demande et fournir le service.

## Programme de transport adapté SF Access

### Ligne TripInfo de SF Access

La ligne TripInfo de SF Access envoie un rappel téléphonique automatisé la veille de votre voyage programmé et une mise à jour de l'arrivée imminente (le véhicule arrive bientôt) le jour du service. Lors de la réservation de votre trajet SF Access par téléphone ou en ligne, nous vous demanderons si vous souhaitez recevoir un appel de rappel la veille de votre trajet et un appel de mise à jour de l'arrivée imminente le jour de celui-ci.

On appelle le numéro de téléphone fixe que vous nous avez fourni lors de votre inscription (à moins que vous n'ayez indiqué un autre numéro). Si vous n'êtes pas disponible pour décrocher le téléphone, la ligne TripInfo de SF Access vous laissera un message vocal automatisé.

Tous les appels TripInfo de SF Access sont diffusés deux fois. Restez en ligne et le message sera répété.

Pour modifier les informations de TripInfo concernant des trajets ou des abonnements existants, appelez le service des réservations au 415.285.6945.

---

**Appel de rappel d'une course. La ligne TripInfo de SF Access vous appelle entre 18 et 21 heures la veille de celle-ci pour vous la rappeler.**

**Mise à jour de l'arrivée imminente. La ligne TripInfo de SF Access vous appelle 10 minutes avant l'heure prévue pour votre prise en charge pour vous indiquer si le véhicule est à l'heure ou en retard.**

---

### Program Stair-Assist

Stair-Assist est un service limité aux usagers certifiés ADA qui voyagent sur SF Access dans un fauteuil roulant non motorisé et qui ont besoin d'une aide supplémentaire pour monter ou descendre les escaliers extérieurs. Avec Stair-Assist, le chauffeur et un accompagnateur vous aident à monter et descendre les escaliers (dans votre fauteuil roulant) lorsque vous voyagez avec SF Access. Le service n'est offert qu'à votre résidence principale et a vocation à être temporaire pendant que vous résidez dans un logement inaccessible. Les courses avec assistance dans les escaliers ne sont pas une exigence de l'ADA et peuvent donc être limitées, restreintes ou

## Programme de transport adapté SF Access

autrement contrôlées par le programme SF Paratransit.

Stair-Assist ne peut être offert que dans les conditions suivantes :

- Vous et votre fauteuil roulant non motorisé ne devez pas dépasser un poids combiné de 250 livres.
- L'escalier est accessible au public.
- L'escalier ne se trouve pas au-delà d'une porte ou d'un portail verrouillé.
- Le nombre de marches est inférieur à 24.
- Il n'y a pas plus de deux virages (maximum 180 degrés chacun) par cage d'escalier.
- Les paliers de l'escalier doivent mesurer au moins 30 x 48 pouces en haut, en bas et à chaque tournant de 90 degrés ou plus.
- Les escaliers sont équipés de mains courantes en bon état.
- Les escaliers ne sont pas recouverts de moquette et sont en bon état.
- Les marches extérieures doivent être équipées de bandes antidérapantes si leur surface n'offre pas une adhérence suffisante (humide ou sèche).

Pour toute nouvelle demande de service d'assistance Stair-Assist, SF Paratransit doit d'abord effectuer une visite des lieux pour vérifier que votre résidence répond aux exigences du programme. Votre éligibilité au service d'assistance dans les escaliers peut être refusée ou suspendue si les conditions requises ne sont plus remplies. Appelez le 415.351.7052 pour plus d'informations ou pour faire une demande.

Programme de taxi SF Paratransit Taxi



## **Programme de taxi SF Paratransit Taxi**

### **PROGRAMME DE TAXI SF PARATRANSIT**

#### **Utilisation des taxis SF Paratransit**

- Le programme SF Paratransit Taxi n'est pas un service de transport adapté de l'ADA, mais il est offert à la plupart des personnes admissibles à l'ADA certifiées pour utiliser le service de fourgonnettes de transport adapté SF Access (voir page 21). De nombreux usagers de SF Paratransit trouvent que les services de taxi répondent mieux à leurs besoins en matière de transport.
- Les services de taxis adaptés offrent une grande flexibilité car ils sont disponibles sur demande 24 heures sur 24, sept jours sur sept, 365 jours par an. Le service est assuré dans tout San Francisco, à Treasure Island et au nord de Daly City dans le comté de San Mateo. Le service de taxi de SF Paratransit ne dessert pas les aéroports.
- Pour les déplacements vers des destinations situées en dehors de la zone de service, vous devez utiliser d'autres services régionaux de transport adapté, qui sont décrits à la page 18. Si vous ne savez pas avec certitude si votre destination se trouve dans la zone de service de SF Paratransit Taxi, vous pouvez appeler SF Paratransit au 415.351.7052 ou consulter la carte de notre zone de service à [SFMTA.com/Maps](http://SFMTA.com/Maps).

#### **Carte de paiement SF Paratransit Taxi**

Les participants au programme SF Paratransit Taxi recevront une carte de paiement SF Paratransit Taxi.

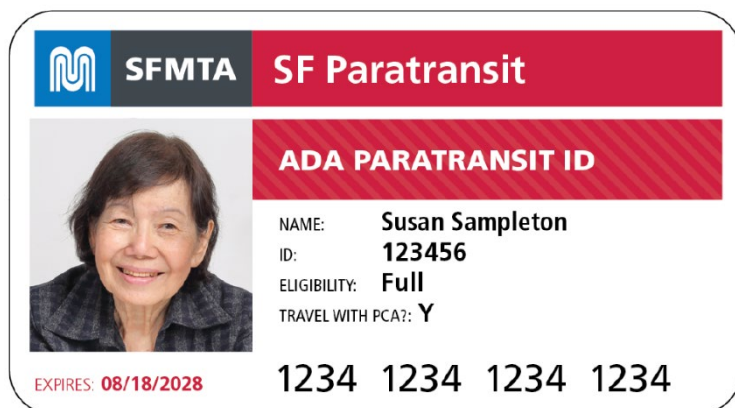
La carte de paiement de SF Paratransit Taxi est une carte de paiement au code unique sur laquelle figure votre photo, la date d'expiration de l'éligibilité, le numéro d'identification de l'utilisateur de SF Paratransit et un numéro de carte à 16 chiffres. Elle est utilisée pour payer vos trajets en taxi de SF Paratransit et sert également de carte d'identité du transport adapté de SF. Lorsque vous recevez votre carte de paiement de SF Paratransit Taxi, vous devez l'activer en

## Programme de taxi SF Paratransit Taxi

appelant le numéro sans frais indiqué à cet effet. Suivez les instructions.

Avant d'utiliser la carte, vous devez y ajouter de la valeur et en signer le verso. Si vous ne pouvez pas signer la carte, inscrivez ou faites inscrire par quelqu'un UTS (unable to sign) dans le bloc de signature.

Votre carte de paiement SF Paratransit Taxi ne peut être utilisée pour payer les courses de taxi que lorsque vous êtes présent(e) dans le véhicule. Permettre à quelqu'un d'autre d'utiliser votre carte peut entraîner la suspension ou la révocation de vos privilèges de taxi, et vous pouvez faire l'objet de poursuites pénales. Le département de la police de San Francisco collabore avec SF Paratransit pour surveiller le programme en cas de fraude.



### Allocation mensuelle/Demande de valeur supplémentaire

Lorsque vous vous inscrivez pour la première fois au programme SF Paratransit Taxi, vous recevez une allocation mensuelle standard : la valeur de la course en taxi que vous êtes autorisé(e) à acheter chaque mois. Vous pouvez demander une allocation mensuelle plus élevée en remplissant un formulaire pour documenter vos trajets mensuels types et le personnel de SF Paratransit prendra en compte votre demande en fonction de vos trajets éligibles.

Les personnes éligibles sous conditions doivent utiliser les services de taxis adaptés uniquement pour les trajets qu'elles ne peuvent pas effectuer avec le Muni ou le BART. Les limites mensuelles de la carte de paiement de SF Paratransit Taxi sont strictement appliquées. Si la valeur de votre carte SF Paratransit Taxi n'est pas suffisante pour payer votre trajet en taxi, vous devez payer les montants restants avec votre propre argent.

Pour demander une valeur supplémentaire pour un mois spécifique en raison d'une augmentation imprévue des besoins de déplacement, remplissez un



## Programme de taxi SF Paratransit Taxi

formulaire spécial disponible au bureau de San Francisco Paratransit ou sur [SFMTA.com/ParatransitTaxi](http://SFMTA.com/ParatransitTaxi).

### Date d'achat et ajout de valeur

Pour utiliser votre carte de paiement de taxi SF Paratransit, vous devez y ajouter de la valeur. Vous recevrez 30 \$ de service de taxi pour chaque 6 \$ que vous payez (sous réserve de modification).

Il y a plusieurs façons d'ajouter de la valeur :

- En vous connectant à SF Paratransit Taxi Online ([SFParatransitTaxi.SFMTA.com](http://SFParatransitTaxi.SFMTA.com)) pour ajouter de la valeur à l'aide de votre carte de crédit.
- En appelant notre service financier au 415.351.7051 (pendant les heures d'ouverture) pour ajouter de la valeur en utilisant votre carte de crédit.
- En envoyant par la poste un chèque ou un mandat (à l'ordre de SF Paratransit) ou un bordereau de paiement par carte de crédit dûment rempli au bureau de SF Paratransit. Inscrivez votre numéro de carte de paiement de SF Paratransit ou le numéro d'identification de l'utilisateur sur votre chèque. Prévoyez suffisamment de temps pour que votre paiement soit reçu et traité. SF Paratransit n'est pas responsable de la perte ou du retard des documents envoyés par la poste.
- En vous présentant à notre bureau pour effectuer le paiement. Les paiements en personne sont acceptés par carte de crédit, en espèces, par chèque ou par mandat. Les transactions en personne nécessitent votre carte de paiement de SF Paratransit Taxi. Si une autre personne se présente au bureau pour payer à votre place, elle doit présenter votre carte de paiement SF Paratransit Taxi ainsi que sa propre pièce d'identité émise par le gouvernement.

## Programme de taxi SF Paratransit Taxi

Votre date d'achat mensuelle et votre période de date d'achat (jusqu'à dix jours après, date d'achat compris) seront établies à la date de votre premier achat.

Si vous ajoutez de la valeur à votre carte de paiement SF Paratransit Taxi après votre période de date d'achat, nous vous attribuerons une nouvelle date d'achat. Par exemple, si votre date d'achat était le 5 du mois et que vous n'avez pas acheté avant le 18, votre nouvelle période de date d'achat commencera le 18 du mois suivant.

Vous pouvez vérifier votre date d'achat en ligne sur le site [SFParatransitTaxi.SFMTA.com](http://SFParatransitTaxi.SFMTA.com) ou en appelant le numéro gratuit 1.877.SFTAXI.1 (1.877.738.2941) et en suivant les instructions.

### Pré-achat (paiement à l'avance) et stockage de la valeur : Votre compte de réserve

Il n'est pas nécessaire d'attendre le début de la période d'achat pour effectuer votre paiement. Si vous préférez, vous pouvez « préacheter » de la valeur avant votre période de date d'achat. Les fonds seront stockés sur votre compte de réserve, puis automatiquement transférés sur votre carte de paiement SF Paratransit Taxi dès que votre prochaine période de date d'achat commencera. Par exemple, si votre date d'achat est le 18 du mois et que vous avez préacheté de la valeur le 5, les fonds seront stockés dans votre compte de réserve et transférés automatiquement à votre carte de paiement SF Paratransit le 18. Le préachat est une option utile pour garder votre compte de carte de paiement SF Paratransit Taxi approvisionné quelle que soit la date d'achat.



---

**Vous pouvez acheter jusqu'à 12 mois à l'avance. Chaque mois pendant votre période d'achat, la valeur de votre allocation mensuelle sera automatiquement disponible sur votre carte de paiement de taxi SF Paratransit.**

---

## Programme de taxi SF Paratransit Taxi

### Valeur inutilisée

Si vous avez trois mois de valeur inutilisée sur une carte active, nous ne pouvons pas ajouter de valeur avant qu'au moins un mois ait été utilisé (la valeur inutilisée sur une carte active est différente de la valeur stockée achetée à l'avance). Par exemple, si le montant de votre achat est de 90 \$ et que vous achetez la totalité de votre allocation mensuelle pour trois mois (270 \$), vous devez utiliser au moins 90 \$ de valeur avant de pouvoir ajouter de la valeur à votre carte de paiement de taxi SF Paratransit. Tous les achats effectués lorsque la valeur de votre carte est à son maximum seront conservés sur votre compte de réserve.

### Vérifiez le solde de votre carte de paiement SF Paratransit Taxi

Il y a quatre façons de vérifier le solde de votre carte de paiement SF Paratransit Taxi :

- Connectez-vous à SF Paratransit Taxi Online sur [SFParatransitTaxi.SFMTA.com](https://SFParatransitTaxi.SFMTA.com) et cliquez sur My Cards. La colonne Card Balance (Solde de la carte) indique le montant du crédit de course actuellement disponible sur le compte de votre carte. Si vous avez ajouté une valeur qui n'a pas encore été chargée sur votre carte, vous pouvez la voir dans la colonne Reserve Balance (Solde de réserve). La colonne Monthly Allotment (Attribution mensuelle) indique le montant du crédit de trajet que vous pouvez recevoir chaque mois si vous décidez de l'acheter.
- Appelez le système de réponse vocale automatisé gratuit au 1.877.SFTAXI.1 (1.877.738.2941) et suivez les instructions.
- Demandez à n'importe quel chauffeur de taxi de San Francisco de glisser votre carte dans le lecteur pour vous donner votre solde. Si votre carte a une valeur supérieure à 75 dollars, le reçu indiquera plus de 75 dollars, pour des raisons de confidentialité.

## Programme de taxi SF Paratransit Taxi

- Appelez le bureau de SF Paratransit au 415.351.7052 (pendant les heures d'ouverture) et demandez à un agent de vérifier votre solde.

- 

### **Cartes de paiement perdues, volées ou endommagées**

La perte, le vol ou la détérioration de la carte de paiement de SF Paratransit Taxi doit être signalé(e) dès que possible au bureau de SF Paratransit. Vous pouvez signaler la perte, le vol ou la détérioration de la carte en procédant comme suit

- Se connecter à SF Paratransit Taxi Online sur [SFParatransitTaxi.SFMTA.com](http://SFParatransitTaxi.SFMTA.com) et cliquer sur Report Lost/Stolen.
- En appelant notre système automatisé au 1.877.738.2941 (24 heures sur 24, 7 jours sur 7)
- En appelant notre service financier au 415.351.7051 (pendant les heures de bureau)

Lorsqu'une carte est déclarée perdue, volée ou endommagée, elle est immédiatement désactivée et le solde est ajouté à une nouvelle carte de paiement de SF Paratransit Taxi. La nouvelle carte pourra être remise en personne au bureau de SF Paratransit ou peut être envoyée à l'utilisateur inscrit par courrier postal de première classe. Les nouvelles cartes ou les cartes de remplacement ne peuvent être envoyées qu'à l'adresse postale de l'utilisateur inscrit figurant dans les dossiers du bureau de SF Paratransit.

SF Paratransit n'est pas responsable de la valeur du solde du compte qui peut avoir été utilisée avant que l'utilisateur ne signale la perte ou le vol de la carte. La carte de paiement de taxi de SF Paratransit ne peut être remplacée gratuitement qu'une seule fois par période de trois ans. Vous devez appeler SF Paratransit au 415.351.7000 pendant les heures de bureau pour obtenir une carte de remplacement. Après le premier

## **Programme de taxi SF Paratransit Taxi**

remplacement gratuit, des frais de 5 dollars sont facturés pour chaque remplacement ultérieur. Les usagers doivent garder les cartes de paiement de SF Paratransit Taxi à l'écart de tout aimant et de tout téléphone portable afin de limiter les risques d'endommagement de la carte.

### **Utilisation inappropriée carte de paiement de SF Paratransit Taxi**

Vous devez toujours respecter les règles du programme SF Paratransit Taxi. Les violations du programme sont par exemple, sans toutefois s'y limiter :

- Utilisation de la carte de paiement de SF Paratransit Taxi avec des fonds insuffisants.
- Utilisation d'une carte de paiement de SF Paratransit Taxi inactive.
- Utilisation de la carte de paiement de SF Paratransit Taxi pour un « aller-retour » ou un « trajet avec attente ».
- L'utilisation de votre carte de paiement de taxi SF Paratransit pour un montant dépassant la limite permise.
- L'utilisation de votre carte de paiement de SF Paratransit Taxi pour un voyage qui commence ou se termine à l'extérieur de la zone de service de SF Paratransit.
- L'utilisation de votre carte de paiement de taxi de SF Paratransit par une personne autre que vous-même.

La preuve d'une mauvaise utilisation ou d'un abus possible du programme de taxis de SF Paratransit peut entraîner la suspension ou la révocation du programme. Pour plus d'informations sur les infractions au programme, veuillez appeler le bureau du transport adapté au 415.351.7052.

## **Programmation de votre course en taxi SF Paratransit**

### **Choix d'une entreprise de taxi**

Une fois que vous êtes inscrit(e) au programme SF Paratransit Taxi, vous pouvez appeler n'importe quelle société de taxi participant au programme ou appeler un taxi sur un smartphone à l'aide d'une application. Toutes les entreprises de taxis de San Francisco sont tenues par une ordonnance de

## Programme de taxi SF Paratransit Taxi

la ville de participer au programme SF Paratransit et doivent accepter le paiement avec la carte de paiement SF Paratransit Taxi.

Il est à noter qu'il peut arriver qu'une entreprise de taxis ne respecte plus les règles du programme et soit temporairement interdite de participation au programme SF Paratransit.

---

**Pour vous assurer que l'entreprise de taxi que vous choisissez est actuellement accréditée par le programme SF Paratransit Taxi, appelez la ligne d'assistance permanente SF Paratransit Taxi. 415.351.7090**

---

### Réservation d'un taxi

- **Par téléphone.** Prévenez une entreprise de taxis dès que vous savez que vous en aurez besoin, mais au moins 30 minutes avant d'en avoir absolument besoin. Si vous avez un rendez-vous fixe, prévoyez suffisamment de temps pour vous y rendre. Bien que les trajets en taxi soient directs, prévoyez suffisamment de temps pour permettre au chauffeur de se frayer un chemin dans les embouteillages. Le nombre de taxis accessibles aux fauteuils roulants étant limité, nous vous recommandons de réserver un taxi au moins une heure avant l'heure de prise en charge souhaitée.

---

**En personne. Informez le chauffeur avant de monter dans le taxi que vous souhaitez payer la course avec votre carte de paiement de taxi SF Paratransit. Si le taxi n'accepte pas la carte, appelez le bureau Paratransit au 415.351.7052 ou composez le 311.**

---

- **Au moyen d'une appli sur votre smartphone.** Les applications d'appel peuvent permettre aux utilisateurs de choisir entre un taxi normal et un taxi à rampe d'accès pour fauteuils roulants. Appelez SF Paratransit pour confirmer la disponibilité actuelle des applications ou visitez [SFMTA.com/Taxi](http://SFMTA.com/Taxi).

---

**Si vous appelez pour demander un taxi, écoutez attentivement les questions du coordinateur. Plus vous donnerez de détails, mieux l'entreprise de taxi pourra vous aider. Si vous préférez une berline, demandez-en une. Si vous ou votre compagnon utilisez un fauteuil roulant et ne pouvez pas vous asseoir sur un siège, demandez un taxi avec rampe d'accès pour les fauteuils roulants.**

---

Consultez [SFMTA.com/Taxi](http://SFMTA.com/Taxi) pour en savoir plus.

## Programme de taxi SF Paratransit Taxi

### Pour arriver à l'heure

Les jours fériés, les veilles de jours fériés, les vendredis après-midi ou à tout moment lorsque le temps est mauvais, il peut être plus difficile d'obtenir un service de taxi. Gardez cela à l'esprit lorsque vous demandez un service de taxi berline ou à rampe d'accès pour fauteuils roulants et prévoyez plus de temps.

Un taxi est considéré comme étant à l'heure s'il arrive dans les 30 minutes qui suivent l'heure à laquelle vous avez fait votre demande. Pour signaler des retards répétés ou tout autre problème lié au service de taxi, appelez le bureau du transport adapté au 415.351.7052 ou composez le 311. Cela nous aidera à améliorer notre service.

Si vous utilisez une application pour héler un taxi, vous pouvez surveiller son heure d'arrivée sur votre écran. Si vous appelez pour héler un taxi et s'il n'est pas arrivé au bout de 30 minutes, rappelez pour vous renseigner sur la situation.

---

**Si vos projets changent, n'oubliez pas d'annuler votre demande initiale de taxi. Les chauffeurs et les coordinateurs de taxis apprécient être informés à l'avance par les clients des changements de programme.**

---

### Prendre un taxi et payer la course

#### Lorsque vous montez dans le taxi

Présentez votre carte de paiement de taxi SF Paratransit au chauffeur avant le début du trajet et indiquez-lui votre destination. Le chauffeur passera votre carte dans le lecteur pour vérifier que vous avez suffisamment de fonds dans votre compte pour payer la course. Si vous n'avez pas assez de fonds, vous pouvez choisir d'utiliser le montant restant sur votre carte de paiement de taxi SF Paratransit et de payer le coût supplémentaire de votre trajet en espèces ou avec une carte de crédit. Si vous n'avez pas de valeur sur votre compte, vous devez payer la totalité de votre voyage avec un autre moyen de paiement.

#### À la fin de votre trajet

Le chauffeur vous informera du coût de la course qui figure sur le compteur. Donnez-lui votre carte de paiement de taxi SF Paratransit.

## Programme de taxi SF Paratransit Taxi

Il la passera dans le lecteur et vous demandera si vous souhaitez ajouter un pourboire. Les pourboires sont actuellement autorisés avec la carte de paiement de taxi SF Paratransit (sous réserve de modification).



---

**Il vous appartient de choisir si vous souhaitez ou non donner un pourboire. Si c'est le cas, le système calcule automatiquement le pourboire à 15 % de la course, en arrondissant aux 10 cents les plus proches, jusqu'à un maximum de 4 \$, et le déduit du solde du compte de votre carte de paiement de taxi SF Paratransit avec le montant de la course.**

---

Le chauffeur imprimera deux reçus - l'un à signer et à rendre et l'autre à conserver. Votre reçu indiquera le solde restant sur votre compte de carte de paiement de taxi SF Paratransit après le trajet que vous venez d'effectuer. Pour des raisons de confidentialité, \$75+ apparaîtra sur votre reçu si votre solde est supérieur à 75 \$.

Si votre carte de paiement ne fonctionne pas ou si l'appareil qui traite la carte de débit n'accepte pas la carte :

- Vérifiez que vous utilisez bien la carte de paiement de taxi de SF Paratransit activée que vous avez présentée au chauffeur au début de votre voyage.
- Rappelez au chauffeur de taxi d'avancer de quelques mètres, car vous pourriez vous trouver dans une zone sans réception cellulaire nécessaire au traitement du paiement.
- Si le traitement n'est toujours pas effectué, le chauffeur de taxi doit remplir un reçu manuel sur papier et appeler le numéro de téléphone du serveur vocal interactif (SVI) indiqué pour obtenir un code d'approbation.

Si vous avez vérifié qu'il y avait suffisamment de fonds sur votre carte de paiement de taxi SF Paratransit au début de votre trajet, vous ne devriez pas avoir à payer le plein tarif du compteur en utilisant vos fonds personnels. Vous pouvez signaler tout problème de paiement à SF Paratransit en nous appelant au 415.351.7052 (pendant les heures d'ouverture).



## Programme de taxi SF Paratransit Taxi

### Partage de courses de taxi

Le code des transports de San Francisco vous autorise à monter dans le taxi avec le nombre maximum de personnes pouvant être attachées et transportées en toute sécurité (généralement quatre adultes). Aucun tarif supplémentaire ne sera exigé pour un accompagnateur ou des passagers supplémentaires, à condition qu'ils commencent et terminent leur course avec vous. Seul le passager certifié ADA peut posséder et utiliser la carte de paiement de taxi SF Paratransit. Un accompagnateur ne peut en aucun cas l'utiliser.



### Partage de courses de taxi avec d'autres usagers de Paratransit

Certains usagers de SF Paratransit qui sont voisins ou qui vivent dans le même complexe résidentiel partagent des trajets. Lorsque deux usagers voyagent ensemble, l'un d'eux utilise sa carte de paiement de taxi du SF Paratransit pour payer le trajet aller et l'autre paie le trajet retour. Lorsque trois usagers admissibles ou plus voyagent ensemble, ils paient souvent à tour de rôle avec leur carte de paiement de taxi SF Paratransit. En planifiant à l'avance, ces usagers du transport adapté peuvent économiser de l'argent en se rendant ensemble dans un centre commercial, un supermarché, un théâtre ou un musée. Certaines personnes partagent également des trajets pour se rendre à des rendez-vous.

Veillez nous appeler pour en savoir plus sur le partage des courses de taxi en utilisant les cartes de paiement de taxi SF Paratransit. **415.351.7052**

Programme de taxi SF Paratransit Taxi



## **Politiques, règlements et responsabilités**

### **AUTRES SERVICES POUR LES PERSONNES ÂGÉES ET EN SITUATION DE HANDICAP**

#### **Services ADA**

##### **Group Van**

SF Paratransit Group Van est un service programmé à l'avance de transport porte-à-porte pour des groupes d'usagers éligibles à l'ADA qui participent à des programmes spécifiques de l'agence, tels que Adult Day Health Care, les centres pour personnes âgées ou les sites de travail.

##### **Éligibilité et inscription**

Pour bénéficier des services Group Van de SF Paratransit, vous devez d'abord être jugé admissible et participer à un programme d'agence desservi par le programme Group Van de SF Paratransit. Le programme de l'agence doit soumettre une demande ADA au bureau de SF Paratransit en votre nom.

Une fois que votre admissibilité au service de transport adapté ADA est approuvée, le bureau de SF Paratransit en informe l'agence participante et le prestataire de services. Ensuite, l'agence participante et le prestataire de services coordonnent une heure de prise en charge qui s'inscrit dans les itinéraires existants du prestataire de services, dans la mesure où l'espace et les ressources le permettent.

##### **Service**

Les services Group Van de SF Paratransit fonctionnent selon les paramètres définis dans le protocole d'entente entre l'agence participante, le prestataire de services de transport et le bureau de SF Paratransit. Les services Group Van sont assujettis aux politiques, règles et responsabilités de SF Paratransit (voir page 61). Certaines restrictions supplémentaires peuvent s'appliquer.

## Politiques, règlements et responsabilités

Veillez contacter votre agence participante pour plus d'informations.

### Agences participantes

SF Paratransit tient à jour une liste d'organismes pour lesquels des services Group Van sont offerts. Il s'agit notamment de services en journée pour adultes, de programmes de soutien aux personnes âgées, de certains centres pour personnes âgées et d'ateliers pour les personnes souffrant d'un handicap physique ou d'un trouble du développement. Les organisations souhaitant en savoir plus sur la participation au service Group Van sont invitées à contacter SF Paratransit.  
415.351.7065

## Services non limités aux usagers éligibles dans le cadre de l'ADA

### Service Shop-a-Round

Shop-a-Round est un service pratique et peu coûteux qui permet de faire ses courses plus facilement.

- La **Navette Shop-a-Round** permet à des groupes d'usagers de se rendre à des épicerie ou supermarchés de San Francisco où ils souhaitent faire leurs courses.
- Le **taxi Shop-a-Round** met à la disposition des usagers une carte de paiement qui leur permet de prendre un taxi pour se rendre à l'épicerie de leur choix et en revenir.

Ce service offre aux personnes âgées et aux personnes handicapées inscrites une assistance personnalisée qui n'est pas disponible sur les lignes de bus et de train de Muni.

### Inscription au programme

Les usagers inscrits doivent remplir au moins l'une des conditions suivantes :

## Politiques, règlements et responsabilités

- Avoir au moins 65 ans.
- Être en situation de handicap et porteur d'une carte de réduction RTC.
- Être éligible pour les services de transport adapté ADA.

Si vous répondez à l'un de ces trois critères, remplissez un formulaire d'inscription en demandant un formulaire papier au service de gestion de la mobilité ou remplissez un formulaire électronique en ligne. Vous devrez fournir la preuve de votre éligibilité au programme lorsque vous soumettrez votre formulaire d'inscription. Vous pouvez également indiquer lequel des deux programmes Shop-a-Round, Shuttle ou Taxi, vous semble le plus adapté à vos besoins.

Pour demander et envoyer votre formulaire d'inscription, vous pouvez :

- Demander ou remettre le formulaire par courrier ou en personne au bureau de SF Paratransit
- Nous envoyer le formulaire par télécopie au 415.351.3135.
- Envoyer le formulaire par e-mail au centre de gestion de la mobilité à [MobilityOptions@SFMTA.com](mailto:MobilityOptions@SFMTA.com).
- Aller en ligne à [SFMTA.com/ShopaRound](http://SFMTA.com/ShopaRound)

N'oubliez pas de joindre les documents justificatifs à votre formulaire d'inscription, le cas échéant. Une fois l'inscription effectuée, vous recevrez une confirmation par courriel ou par courrier.

### *Navette Shop-a-Round*

#### **Programmation des trajets**

Une fois votre inscription confirmée, vous pouvez commencer à réserver des trajets en navette Shop-a-Round. Consultez

## Politiques, règlements et responsabilités

l'horaire correspondant, puis appelez le numéro de téléphone indiqué dans les documents d'information sur l'inscription pour indiquer à l'agent l'endroit où vous voulez aller faire vos courses. Lorsque l'agent prend votre demande, il peut vous proposer immédiatement une heure de prise en charge ou vous rappeler pour vous indiquer l'heure de prise en charge prévue. Pour le service du lundi, vous devez faire votre demande au plus tard le vendredi précédant votre trajet. Les horaires de la navette Shop-a-Round sont régulièrement mis à jour et envoyés par courrier aux usagers inscrits.

---

**Lorsque vous prenez la navette Shop-a-Round, vous voyagez avec d'autres usagers qui se rendent au même magasin d'alimentation.**

---

### Tarifs

Les trajets de la navette Shop-a-Round coûtent 2,50 \$ par aller simple (5 \$ aller-retour, sous réserve de modifications). Les paiements sont exigés au moment de monter dans le véhicule et peuvent être réglés de l'une des manières suivantes :

- En espèces : monnaie exacte uniquement, remise au chauffeur.
- Billet simple : remis au chauffeur. Les billets à trajet unique doivent être achetés à l'avance par courrier, en se rendant au bureau de SF Paratransit ou en appelant le 415.351.7000.
- Billet MuniMobile : un billet mobile à trajet unique doit être acheté à l'avance sur l'application MuniMobile, puis activé sur votre smartphone et présenté au chauffeur lors de la prise en charge.

Si vous êtes un usager du transport adapté SF Access ou porteur d'une carte RTC et que vous êtes désigné comme ayant un accompagnateur, celui-ci peut monter à bord avec vous sans frais supplémentaires.

---

**Le service de navette Shop-a-Round est programmé à l'avance en fonction de la disponibilité.**

---

### Prendre la navette Shop-a-Round

- Vous pouvez voyager avec un accompagnant s'il y a de la place dans le véhicule.

## Politiques, règlements et responsabilités

- Bien que les chauffeurs de Shop-a-Round ne puissent pas entrer dans votre domicile, ils vous aideront, sur demande, à monter à bord du véhicule depuis l'entrée de votre domicile ou de l'immeuble où vous vivez.
- Sur le chemin du magasin d'alimentation, la camionnette s'arrêtera pour prendre d'autres passagers à leur domicile. Vous passerez environ une heure dans le magasin.
- Sur le chemin du retour, la camionnette s'arrêtera pour déposer d'autres usagers à leur domicile.
- Lorsque vous arrivez à destination, rassemblez toutes vos affaires et préparez-vous à sortir du véhicule. Vous pouvez demander à utiliser l'ascenseur ou la rampe, ou demander de l'aide pour sortir du véhicule et vous rendre à votre porte. Si vous voyagez avec un appareil de mobilité, le conducteur enlèvera toutes les fixations avant de vous aider à sortir du véhicule.
- Le chauffeur transportera jusqu'à trois (3) sacs de provisions par personne inscrite entre le véhicule et votre porte d'entrée.
- N'oubliez pas de remercier votre chauffeur si vous avez été satisfait de votre trajet.

### *Taxi Shop-a-Round*

Certains usagers pensent que le service de taxi Shop-a-Round répond mieux à leurs besoins, en raison de la disponibilité limitée des services de navette dans leur région.

Avec le taxi Shop-a-Round, vous recevrez une carte de paiement Shop-a-Round Taxi que vous pourrez utiliser pour régler des courses en taxi à destination et en provenance des magasins d'alimentation.

La carte de paiement de taxi Shop-a-Round est soumise aux

## Politiques, règlements et responsabilités

règles du programme de taxi SF Paratransit. Voir les informations sur ce programme à la page 39. Le programme de carte de paiement de taxi Shop-a-Round présente plusieurs différences par rapport au programme de carte de paiement de taxi SF Paratransit :

- Les usagers de taxi Shop-a-Round ne doivent pas nécessairement être éligibles au service de transport adapté dans le cadre de l'ADA. Consultez des informations sur l'inscription au programme à la page 52.
- La carte de paiement de taxi Shop-a-Round ne peut être utilisée que pour se rendre dans les magasins d'alimentation autorisés et en revenir.

### Navette Van Gogh

Van Gogh est un service de navette collectif offert par SF Paratransit pour les groupes de personnes âgées et/ou de personnes en situation de handicap qui souhaitent se rendre à des événements sociaux et culturels à San Francisco.

---

**Si vous avez eu une expérience positive ou négative sur la navette Shop-a-Round ou Vane Gogh, n'hésitez pas à nous en faire part !**

**Contactez le centre de gestion de la mobilité pour nous faire part de vos questions ou observations. 415.351.7000.  
MobilityOptions@SFMTA.com**

---

Suivez les étapes suivantes pour réserver Van Gogh pour la prochaine sortie de votre groupe :

### Programmation de trajets

1. **Trouvez un coordinateur pour votre trajet.** Chaque trajet Van Gogh doit avoir un coordinateur unique responsable de l'organisation du groupe, de la demande et de la programmation du voyage, et de la liaison entre SF Paratransit et le groupe le jour du déplacement.
2. **Soumettez un formulaire de demande.** Le coordinateur peut demander un trajet en utilisant un formulaire de demande de déplacement disponible en ligne sur SFMTA.com/Accessibility. Pour obtenir une copie imprimée du formulaire de demande de déplacement, contactez le Mobility Management Center au 415.351.7000 ou envoyez un courriel à MobilityOptions@SFMTA.com.



## Politiques, règlements et responsabilités

Le coordinateur du trajet doit remplir le formulaire de demande avec tous les détails du déplacement ainsi que tous les formulaires d'inscription des clients au moins sept (7) jours ouvrables avant la date du trajet demandé. Les demandes sont accordées selon le principe du premier arrivé, premier servi, dans la mesure où la capacité d'accueil le permet.



---

**Le service Van Gogh est programmé à l'avance en fonction des disponibilités. Il peut s'agir par exemple de déplacements :**

**Au musée  
un concert  
Au théâtre**

**Au Golden Gate Park  
des réunions ou événements culturels ou religieux  
des réunions publiques**

---

Une fois la demande de voyage approuvée, le centre de gestion de la mobilité contacte le coordinateur du trajet pour en confirmer tous les détails.

3. **Inscrivez vos participants.** Une réservation pour Van Gogh nécessite un minimum de sept (7) personnes qui répondent à au moins une des qualifications suivantes :

- Âgées d'au moins 65 ans.
- En situation de handicap et titulaires d'une carte de réduction RTC.
- Éligibles aux services de transport adapté dans le cadre de l'ADA.
- Inscrites au programme Shop-a-Round de SF Paratransit.

Les usagers peuvent s'inscrire en remplissant un formulaire d'inscription disponible en ligne sur [SFMTA.com/Accessibility](https://www.sfmta.com/Accessibility). Pour demander une copie imprimée du formulaire d'inscription, contactez le centre de gestion de la mobilité au 415.351.7000 ou envoyez un courriel à [MobilityOptions@SFMTA.com](mailto:MobilityOptions@SFMTA.com).

### Tarifs

Chaque usager de la navette Van Gogh paie 2,50 \$ par aller simple (5 \$ aller-retour). Les paiements sont exigés au moment de monter dans le véhicule et peuvent être réglés de l'une des manières suivantes :

- En espèces : monnaie exacte uniquement, remise au chauffeur.

## Politiques, règlements et responsabilités

- Billet simple : remis au chauffeur. Les billets à trajet unique doivent être achetés à l'avance par courrier, en se rendant au bureau de SF Paratransit ou en appelant le 415.351.7000.
- Billet MuniMobile : un billet mobile à trajet unique doit être acheté à l'avance sur l'application MuniMobile, puis activé sur votre smartphone et présenté au chauffeur lors de la prise en charge. Le coordinateur du trajet peut acheter plusieurs billets pour un nombre illimité de passagers à l'aide de son smartphone. Le porteur du billet doit présenter tous les billets au conducteur.

---

**Nous ne donnons pas de reçu pour les courses réglées le jour du déplacement. Un reçu est délivré pour les billets de SF Paratransit achetés à l'avance.**

---

### Prendre Van Gogh

- La navette Van Gogh arrivera à l'endroit et à l'heure convenus pour prendre en charge tous les passagers et le coordinateur. Le groupe doit être prêt à embarquer à l'heure.
- Le coordinateur du trajet du groupe est chargé de veiller à ce que tous les passagers paient la course. Lors de la prise en charge, le conducteur percevra le prix de l'aller-retour pour tous les passagers.
- Pour le trajet de retour, la navette Van Gogh partira du lieu de la destination initiale à l'heure convenue.



## Politiques, règlements et responsabilités

### Carte Essential Trip

Le programme Essential Trip Card (ETC) subventionne environ deux à trois trajets aller et retour en taxi par mois pour les personnes âgées (d'au moins 65 ans) et les personnes en situation de handicap. Les participants éligibles paient 20 % du coût d'une course en taxi ordinaire pour les déplacements essentiels. Le programme permet de prendre le taxi pour se rendre à des destinations essentielles, comme le magasin d'alimentation, la pharmacie ou pour un autre déplacement médical nécessaire. Les clients qui paient 6 dollars recevront une valeur de 30 dollars pour des trajets en taxi sur une carte de paiement.

Pour bénéficier du programme, les clients doivent remplir au moins l'une des conditions suivantes :

- Être âgés d'au moins 65 ans
- Être en situation de handicap
- Avoir des problèmes de santé ou de mobilité qui les empêchent d'utiliser Muni ou d'accéder aux arrêts ou stations de transport en commun situés à proximité

Les personnes âgées ou en situation de handicap peuvent demander à bénéficier du programme ETC de la manière suivante :

- en appelant le 415.351.7053 et en mentionnant le programme. Le personnel est disponible en semaine de 9h00 à 16h45.
- en s'inscrivant en personne au bureau de SF Paratransit, 68 12th Street. Le bureau est ouvert de 9h00 à 16h45.

Les personnes éligibles seront automatiquement inscrites au programme et recevront une carte de paiement par la poste. Comme les cartes Essential Trip Cards sont envoyées par courrier, il s'écoulera plusieurs jours entre l'inscription et leur réception. Consultez le site [SFMTA.com/ETC](http://SFMTA.com/ETC) pour plus d'informations.

Politiques, règlements et responsabilités



## **Politiques, règlements et responsabilités**

### **POLITIQUES, RÈGLEMENTS ET RESPONSABILITÉS**

#### **Règlements et politiques**

##### **Utilisation des ceintures de sécurité et sécurisation des fauteuils roulants**

Tous les passagers doivent porter les ceintures de sécurité au niveau de l'abdomen et des épaules exigées par les lois californiennes sur les véhicules à moteur. Les utilisateurs de fauteuils roulants peuvent se servir de leurs propres ceintures si elles sont conformes aux normes de l'État de Californie. Le refus de sécurisation correcte avant le transport peut entraîner la perte du service.

Si vous vous déplacez en fauteuil roulant, celui-ci sera attaché dans le véhicule de transport adapté ou le taxi à rampe au moyen d'un système de fixation à quatre points ou d'un dispositif similaire. Nous pouvons refuser de vous transporter sur SF Access si vous ne permettez pas que votre fauteuil roulant soit correctement attaché avant le transport.

##### **Dispositifs de mobilité et fauteuils roulants**

Les passagers peuvent utiliser des aides à la mobilité et des dispositifs - tels que des cannes, des déambulateurs et des fauteuils roulants - sur les services SF Paratransit Access, Group Van et Paratransit Taxi. Si vous vous installez sur un siège, le chauffeur vous aidera à ranger correctement et en toute sécurité vos aides et dispositifs de mobilité, y compris un fauteuil roulant.

Tous les véhicules de nos programmes SF Access et Group Van utilisés pour transporter des personnes en fauteuil roulant sont accessibles et équipés de monte-personnes ou de rampes conformes aux spécifications de l'ADA. Ils peuvent accueillir des dispositifs de mobilité tels que des fauteuils roulants et des scooters à trois roues d'une taille maximale de 48 pouces par 30 pouces. Le poids brut ne doit pas dépasser la norme de 600 livres (y compris le poids du passager), qui est le poids nominal maximal du fabricant de l'élévateur ou de la rampe. Les appareils de mobilité qui ne peuvent pas être embarqués en raison d'exigences de sécurité légitimes

## **Politiques, règlements et responsabilités**

ne peuvent pas être transportés.

Si vous devez utiliser l'ascenseur pour monter à bord d'un véhicule, le conducteur vous aidera. Vous pouvez également monter dans le véhicule debout sur l'ascenseur ou assis sur une chaise d'embarquement (si vous en demandez une lors de votre réservation).

Pour votre sécurité, veillez à ce que votre fauteuil roulant ou autre appareil de mobilité soit correctement entretenu, conformément aux spécifications du fabricant. Nous pouvons refuser de transporter tout appareil de mobilité qui n'est pas correctement entretenu et qui pourrait constituer un danger pour le passager, le conducteur ou notre équipement.

### **Transport d'équipement de survie**

Vous pouvez apporter un respirateur, de l'oxygène portable et/ou d'autres équipements de survie ; ces équipements ne doivent pas enfreindre les lois ou les règles relatives au transport de matières dangereuses. L'équipement doit être d'une taille appropriée pour être transporté dans nos véhicules de transport adapté et être sous le contrôle permanent de l'utilisateur ou de l'accompagnateur. Les usagers doivent tenir compte de leurs besoins (par exemple, la durée du voyage ou de la sortie lorsqu'ils choisissent la capacité de l'oxygène).

### **Transport de bagages**

Tous les usagers doivent limiter leurs paquets à un nombre raisonnable. Comme les chauffeurs doivent respecter un horaire, ils ne peuvent vous aider à vous rendre à votre porte ou à en revenir qu'avec une seule brassée de paquets ou l'équivalent de deux sacs d'épicerie, sans dépasser un total de 25 livres. Vous, votre accompagnateur ou votre accompagnant devez porter les paquets supplémentaires. Les chauffeurs de taxi peuvent vous aider à transporter des paquets supplémentaires ou d'autres articles qui peuvent être transportés dans les limites du coffre du véhicule et/ou de l'espace réservé aux passagers, uniquement dans la mesure où cette aide

## Politiques, règlements et responsabilités

est physiquement possible pour le chauffeur. Pour la sécurité de tous les passagers, il est interdit de transporter des explosifs, des acides, des liquides inflammables ou d'autres matières dangereuses ou illégales.

### Transport d'enfants

Les enfants âgés de cinq ans et plus ne peuvent voyager sans accompagnateur que s'il peut être démontré qu'ils seraient capables d'utiliser les transports en commun de manière autonome, si leur handicap ne les en empêchait pas. Les enfants inscrits doivent payer le plein tarif et toutes les règles applicables aux adultes s'appliquent également aux enfants. Les enfants qui voyagent en tant qu'accompagnateurs doivent également payer le plein tarif (sauf s'ils voyagent dans un taxi).

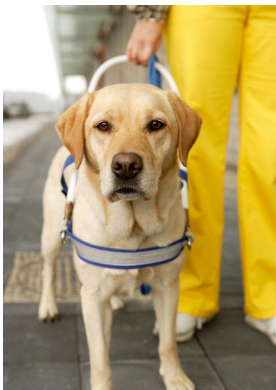
Conformément à la loi californienne, si vous voyagez avec un enfant âgé de moins de 8 ans et mesurant moins de 4 pieds 9 pouces, vous devez lui fournir un siège de sécurité et l'y sécuriser correctement. Tout siège d'enfant utilisé par SF Paratransit doit être conforme aux normes de l'État de Californie pour un enfant de cette taille et de cet âge. Le chauffeur vous aidera si nécessaire.

### Transport d'animaux

Vous pouvez voyager avec un animal d'assistance tel qu'un chien d'aveugle. Veuillez nous indiquer si vous voyagerez avec un animal d'assistance lorsque vous prenez rendez-vous par téléphone ou en ligne.

Un animal d'assistance doit être sous le contrôle permanent de son propriétaire ou de son maître.

Les animaux de compagnie et les autres animaux qui ne sont pas des animaux d'assistance ne peuvent être transportés à bord de SF Paratransit que dans une cage ou un conteneur correctement sécurisé.



---

**Un animal d'assistance est spécialement dressé pour aider une personne en situation de handicap.**

---

## Politiques, règlements et responsabilités

### Transport d'autres articles

Pour votre sécurité et celle des autres usagers et du conducteur, seuls les aides à la mobilité, les équipements de survie, les sièges pour enfants et les colis décrits ci-dessus peuvent être transportés lorsqu'ils sont accompagnés d'un usager payant. Tous les autres articles sont interdits.

### Responsabilités

Les responsabilités suivantes relèvent du bon sens et visent à garantir la sécurité et le confort de tous les passagers et conducteurs.

#### Responsabilités de l'utilisateur

- Lire attentivement le guide de l'utilisateur.
- Attacher sa ceinture de sécurité pendant l'intégralité du transport.
- Éviter de distraire le conducteur ou d'inciter les autres passagers à adopter un comportement inapproprié.
- Maintenir les fauteuils roulants ou autres aides à la mobilité en bon état de fonctionnement, conformément aux spécifications du fabricant.
- Être prêt à monter dans le véhicule dans les cinq minutes suivant son arrivée. Tout retard au cours de la procédure d'embarquement aura une incidence sur la capacité du conducteur à prendre les autres passagers en charge à temps.
- S'attendre à un service de transport partagé dans les fourgonnettes de SF Access. D'autres personnes peuvent être prises en charge après vous et/ou déposées avant que vous n'atteigniez votre destination.
- Maintenir des normes acceptables d'hygiène personnelle ; s'abstenir d'utiliser des produits parfumés dans le souci des usagers ayant des sensibilités chimiques.
- Respecter ces règles de courtoisie communes :
  - Ne pas manger, boire ou fumer dans le véhicule.



## Politiques, règlements et responsabilités

- Ne pas utiliser le service sous l'influence d'alcool ou de drogues illicites.
- Ne pas laisser de déchets dans le véhicule.
- Il est interdit d'écouter la radio, des lecteurs de musique ou d'autres équipements de génération de son audibles dans le véhicule.
- Faites part de vos commentaires à SF Paratransit si votre service n'est pas satisfaisant en appelant le 415.351.7052, ou en nous envoyant un courriel à Paratransit@SFMTA.com.

### Responsabilités du chauffeur de SF Paratransit :

#### Qu'attendre des chauffeurs ?

- Les chauffeurs sont des professionnels : ils portent un uniforme et un badge d'identification, conduisent prudemment à tout moment et traitent les passagers avec courtoisie.
- Les conducteurs sont responsables de leur véhicule et doivent le garder en vue à tout moment.
- Le conducteur doit fournir une assistance raisonnable :
  - aux usagers qui montent ou descendent du véhicule
  - aux usagers en fauteuil roulant pour monter ou descendre un maximum de deux marches extérieures (sauf si l'utilisateur est inscrit au programme d'aide à la montée des marches).
- pour aller et revenir de la porte principale du lieu de prise en charge ou de destination de l'utilisateur, sur demande et si cela ne présente pas de danger.
- Les chauffeurs offriront un bras stabilisateur ou toute autre aide appropriée, si nécessaire. Ils ne peuvent pas soulever ou porter les passagers.
- Les chauffeurs aideront les utilisateurs de fauteuils roulants à franchir les rampes d'accès standard.

---

**Les chauffeurs ne peuvent pas apporter une aide aux soins personnels, attendre qu'un passager s'arrête pour s'occuper d'une affaire personnelle, ou effectuer des courses pour les passagers (comme par exemple aller chercher des médicaments sur ordonnance pour les usagers). Les chauffeurs n'acceptent pas de pourboires ou autres gratifications (sauf les chauffeurs de taxi).**

---

## Politiques, règlements et responsabilités

### Suspension du service

SF Paratransit a mis en place un programme de discipline progressive afin de combattre les abus et les comportements inappropriés et/ou illégaux tout en protégeant les droits des usagers. Une suspension de notre programme de transport adapté peut être prononcée lorsqu'un usager se rend coupable de l'un des actes suivants :

- Obtenir ou utiliser le service de transport adapté par des moyens frauduleux, par exemple en fournissant de fausses informations sur la demande d'admissibilité, en permettant à d'autres personnes de voyager à sa place ou en faisant un usage inautorisé de la carte de paiement de taxi de SF Paratransit.
- Faire preuve d'un comportement violent ou perturbateur (par exemple, menacer les chauffeurs, le personnel du programme ou d'autres passagers), ou se livrer à des actes illicites à bord de nos véhicules (par exemple, vente/achat de drogues illicites, délits de toute nature, etc.)
- Adopter un comportement jugé partial ou discriminatoire à l'égard du chauffeur ou d'autres usagers en raison de la race, de la couleur, de la religion (croyance), du sexe, de l'expression du sexe, de l'âge, de l'origine nationale (ascendance), de la situation de handicap, de l'état civil, de la préférence sexuelle ou du statut militaire d'une personne.
- Vendre, utiliser à mauvais escient ou transférer illégalement une carte de paiement de taxi SF Paratransit à une autre personne, y compris un chauffeur.

Notre processus disciplinaire va de l'avertissement à la suspension, en fonction du comportement. Un membre du personnel de SF Paratransit appelle d'abord pour donner un avertissement. Si le comportement ou l'action se poursuit, l'usager reçoit un avertissement écrit avec une explication de la violation. Enfin, si le comportement persiste, SF Paratransit informe l'usager d'une suspension imminente.

---

**Les suspensions peuvent tre immédiates lorsque le comportement est très perturbateur pour autrui, illicite, ou compromet potentiellement la sécurité de nos chauffeurs, d'autres passagers ou de l'équipement.**

---

## Politiques, règlements et responsabilités

Un usager peut faire appel de la suspension ou de la proposition de suspension. Tout usager faisant l'objet d'une suspension recevra une explication écrite complète de la procédure (cette explication est également disponible pour tout usager qui en fait la demande).

Les suspensions du programme SF Paratransit Taxi peuvent être temporaires ou permanentes.

### Helping Wheels

Le Fonds Helping Wheels offre une assistance limitée pour s'acquitter du coût des frais de transport adapté pour les trajets à l'intérieur de San Francisco via les services SF Access ou de taxi SF Paratransit. Pour en bénéficier, il faut :

- Avoir un revenu conforme aux exigences, sur la base des normes SSI ou GA.
- Être un usager de Paratransit certifié dans le cadre de l'ADA.
- Avoir un besoin médical soudain et inattendu nécessitant de nombreux déplacements (par exemple, commencer une dialyse rénale), une perte inattendue de résidence ou de biens (par exemple, à la suite d'un incendie ou d'un vol), un besoin financier documenté ou un autre besoin important.

Helping Wheels est financé par des dons individuels. Les fonds peuvent ne pas être toujours disponibles.

Pour plus d'informations sur le fonds Helping Wheels, veuillez appeler le bureau de SF Paratransit au 415.351.7070.

### Autres options de transport pour les usagers de SF Paratransit

**Pour plus d'informations sur les services de transport de la région de la Baie, appelez le numéro gratuit 511 ou visitez le site 511.org.**

En composant le 511 (aucun indicatif régional n'est nécessaire) ou en consultant le site 511.org, vous pouvez obtenir des informations sur les itinéraires, les horaires et les tarifs de Muni et d'autres agences de transport en commun de la région de la baie de San Francisco,

## Politiques, règlements et responsabilités

les changements de service et des informations sur l'accessibilité, telles que les rapports sur l'état des ascenseurs et des escaliers roulants dans les stations de métro BART et Muni. Des informations sur le transport adapté sont également disponibles. Consultez le site [SFMTA.com](http://SFMTA.com) pour vous renseigner sur l'état des ascenseurs du métro Muni sous Travel & Transit Updates (mises à jour sur les voyages et les transports en commun).

### Se déplacer à San Francisco : itinéraires de transport en commun réguliers de Muni et BART

San Francisco dispose d'un système complet de lignes de bus accessibles, de lignes de métro et de services ferroviaires de banlieue. De nombreux usagers du transport adapté utilisent Muni et BART pour certains (ou la plupart) de leurs déplacements.

Les services de Muni présentent de nombreux avantages, notamment :

- Plus de 100 lignes de bus, de métro et de tramway historique à travers San Francisco, avec des arrêts à quelques rues de la plupart des adresses - y compris des services vers Treasure Island et Daly City.
- Des Bus accessibles aux fauteuils roulants sur toutes les lignes.
- Le métro Muni est accessible par les personnes en situation de handicap à de nombreuses stations et arrêts, y compris à toutes les stations de la ligne T du métro Muni.

---

**Pour en savoir plus sur les services accessibles de Muni, appelez le 415.646.2260.**

---

En outre, BART propose un service de trains de banlieue accessibles à destination de San Francisco, Alameda, Contra Costa, San Mateo et Santa Clara, avec des parkings accessibles, des ascenseurs et des escaliers roulants dans les gares, et des tarifs réduits pour les personnes âgées et les personnes en situation de handicap grâce aux programmes Senior Clipper Card et aux cartes de réduction RTC. Pour plus d'informations sur les services accessibles de BART, consultez le site [bart.gov/guide/accessibility](http://bart.gov/guide/accessibility).

## Politiques, règlements et responsabilités

### Réduction d'autres services de transports publics

Des tarifs réduits sont offerts aux personnes âgées et en situation de handicap. Les personnes munies d'une Senior Clipper Card, d'une carte de réduction RTC ou d'un autre document d'identité peuvent bénéficier de tarifs réduits et de cartes mensuelles/billets à utiliser dans les bus à itinéraire fixe, les trains et les systèmes de ferry dans toute la baie de San Francisco :

Les personnes âgées d'au moins 65 ans munies d'une pièce d'identité valable peuvent obtenir une carte Senior Clipper.

Les personnes âgées de moins de 65 ans en situation de handicap peuvent obtenir une carte de réduction RTC.

Les résidents de San Francisco ayant des revenus admissibles et possédant une Senior Clipper Card ou carte de réduction RTC peuvent bénéficier du programme Free Muni, qui permet de voyager gratuitement dans les bus et les trains à itinéraire fixe.

Pour en savoir plus :

- Cartes de réduction RTC : appelez le bureau Muni RTC au 415.646.2224.
- Senior Clipper Card : 415.646.2500 ou composez le 311 dans San Francisco.
- Rendez-vous au centre de service clientèle SFMTA au 11 South Van Ness Avenue, du lundi au mercredi, de 8 à 17 heures (sauf les jours fériés nationaux et locaux).

## Politiques, règlements et responsabilités

### Principes directeurs de préparation aux urgences pour les usagers des transports adaptés de San Francisco

#### Se déplacer avec SF Paratransit lors d'une urgence

Si vous êtes à bord d'un véhicule de SF Access lors d'une catastrophe ou d'une situation d'urgence, la responsabilité première du conducteur est votre sécurité, celle des passagers. Les conducteurs ont été formés pour faire ce qui suit :

- Vérifier immédiatement l'état de santé des passagers.
- Si le conducteur estime qu'il ne peut pas poursuivre sa route dans de bonnes conditions de sécurité, il contacte le centre de coordination, fait le point sur la situation et demande des instructions supplémentaires.
- Si toutes les communications sont indisponibles, le conducteur tentera de vous ramener chez vous et, si ce n'est pas possible, il se rendra à une zone de transit désignée à l'avance où une assistance supplémentaire pourra être dispensée.
- Des zones de rassemblement pour les conducteurs et les passagers ont été désignées à San Francisco et dans le nord du comté de San Mateo.

---

**Il est important que tous se préparent en vue d'une situation d'urgence. Les capacités et les besoins de chacun sont différents, mais chaque personne peut prendre des mesures pour se préparer en vue de tous les types d'urgence, des incendies aux tremblements de terre. En évaluant vos propres besoins personnels et en élaborant un plan d'urgence qui répond à ces besoins, vous serez mieux préparé(e).**

---

Les usagers peuvent s'attendre à ce que le service régulier de transport adapté soit modifié pendant trois jours, voire plus, en fonction de la nature de la catastrophe. Il se peut que le trajet prévu ne soit pas disponible. En raison des ressources limitées après une catastrophe, la priorité sera donnée dans l'ordre suivant :

- Rendez-vous médicaux vitaux, c'est-à-dire dialyse, chimiothérapie, etc.
- Retrait d'ordonnance.
- Alimentation et banque alimentaire
- Aide d'urgence demandée par la SFMTA en raison de l'urgence ou de la catastrophe.
- Autres demandes des usagers au centre d'appel.
- Réservations de trajets préexistantes, par exemple pour aller à l'école, au travail, etc.

## Politiques, règlements et responsabilités



Au cours des 72 premières heures suivant une catastrophe, n'appellez que si votre transport a trait à des rendez-vous médicaux vitaux ou à d'autres besoins vitaux.

### **Informations complémentaires**

Si vous avez besoin d'informations supplémentaires sur les politiques de transport adapté, vous pouvez demander les règlements de SF Paratransit en contactant le bureau de SF Paratransit au 415.351.7000 ; ATS 415.351.3942. Les informations présentées dans ce guide sont susceptibles d'être modifiées.

### **Modifications raisonnables**

SF Paratransit respectent intégralement les exigences de l'ADA en matière de transport adapté. Nous nous engageons à assurer un accès complet à nos services.

Si vous avez besoin d'une modification de notre service pour qu'il vous soit accessible, veuillez contacter notre service clientèle au 415.351.7052 ou nous envoyer un courriel à [Paratransit@SFMTA.com](mailto:Paratransit@SFMTA.com). Si la modification peut être raisonnablement apportée, nous nous efforcerons de répondre à votre demande. Si nous ne pouvons pas accéder à votre demande, nous vous fournirons des informations sur les modalités d'appel de notre décision.