

Modifications/accommodations raisonnables

Reasonable Modifications/Accommodations

La VTA (Santa Clara Valley Transportation Authority) accueille les passagers handicapés dans ses bus et ses tramways en apportant, sur demande, des modifications raisonnables à ses politiques, ses pratiques et ses procédures opérationnelles conformément à la règle finale (Titre 49, parties 27 et 37) du CFR (Code of Federal Regulations) du Département Américain des Transports (United States Department of Transportation).

Les modifications raisonnables peuvent inclure : aider les passagers à insérer de l'argent dans les boîtes de perception, permettre aux passagers de manger, de boire ou de prendre des médicaments à bord d'un véhicule de transport pour éviter un problème médical et permettre aux passagers de monter à bord séparément de leurs équipements pour personne à mobilité réduite lorsqu'ils peuvent contrôler les mouvements de l'équipement.

Les passagers peuvent demander des modifications à l'avance ou au moment où ils ont en ont besoin. Les passagers ne sont pas tenus de dire « modification raisonnable » lorsqu'ils demandent une accommodation. Si une demande de modification d'une politique, d'une pratique ou d'une modification ne peut être satisfaite, le personnel de la VTA recherchera une approche alternative avec les passagers pour répondre à leurs besoins en matière d'accessibilité.

Pour déposer une demande d'accommodation raisonnable, contactez le service à la clientèle de la VTA (VTA Customer Service).

Service à la clientèle (Customer Service):

(408) 321-2300

Service de renseignement automatique disponible

24 heures sur 24 en anglais et en espagnol

(800) 894-9908 en dehors du comté de Santa Clara (Santa Clara County)

(408) 321-2330 TTY

customer.service@vta.org

Accommodation raisonnable de politique/procédure de la VTA

<i>Transport pour personnes handicapées ; modifications raisonnables des politiques et des procédures de la VTA</i> <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	POLITIQUE	
	Numéro de document :	OPS-PL-0060
	Numéro de version :	01

1.0 Objectif :

Prenant effet le 13 juillet 2015, la dernière règle de la loi ADA (Americans with Disabilities Act) du Département Américain des Transports (US Department of Transportation), Modification Raisonnable des Politiques et des Pratiques, exige que les prestataires de services de transport apportent des modifications raisonnables à leurs règles et à leurs procédures opérationnelles pour garantir que leurs services sont accessibles aux personnes handicapées (*voir Federal Register/Vol. 80, No. 49 (80 FR 13253, March 13, 2015.) La circulaire FTA C 4710.1 de la Federal Transit Administration comprend des explications détaillées de la dernière règle aux paragraphes §2.10 et §2.11).*

La présente politique incorpore les réglementations et les règles opérationnelles de la VTA à la dernière règle relative à la modification raisonnable de la loi ADA du Département Américain des Transports, de manière à élargir l'accès aux bus, aux tramways et aux transports adaptés de la VTA aux personnes handicapées.

2.0 Champ d'application :

La VTA et ses sous-traitants se doivent d'apporter des modifications ou des adaptations aux règles, aux politiques et aux procédures opérationnelles lorsque cela s'avère nécessaire et approprié pour permettre aux personnes handicapées d'utiliser les bus, les tramways, les navettes ou les services de transport adaptés de la VTA.

3.0 Responsabilités :

3..1 Les conducteurs de bus, les conducteurs de tramways, les contrôleurs, les responsables d'exploitation, les agents de patrouille des transports en commun et le personnel de sécurité de la VTA peuvent rencontrer les exemples suivants de demandes d'adaptations raisonnables. Cette liste n'est pas exclusive. En effet, il peut y avoir d'autres demandes de modifications de nos politiques, règles ou procédures non anticipées, qui devront être traitées.

3.1.A En cas de demande, une aide doit être apportée pour le paiement du transport (Coach Operator Rule Book 7.11). *Le conducteur ne doit pas mettre la main dans le portefeuille, le sac à main, le bagage ou les vêtements d'un passager pour obtenir l'argent ou le support de paiement lorsqu'il aide le passager à régler son transport.*

3.1.B Passagers mangeant et buvant à bord d'un véhicule de transport en commun pour éviter une situation médicale indésirable. (Coach Operator Rule Book 8.12 ; voir VTA Ordinance 98.1 Sec 4 (b) 7)

3.1.C Passagers s'administrant un médicament à bord d'un véhicule de transport en commun (Coach Operator Rule Book 8.13). *Le conducteur ne doit pas aider le*

<i>Transport pour personnes handicapées ; modifications raisonnables des politiques et des procédures de la VTA</i> <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	POLITIQUE	
	Numéro de document :	OPS-PL-0060
	Numéro de version :	01

passager à s'administrer le médicament. Les passagers sont responsables de l'élimination de leurs matériels médicaux et ne doivent jeter aucun matériel médical (objets tranchants, seringues, bandelettes de test, médicaments ou autres articles connexes) à bord d'un véhicule de transport en commun ou dans une poubelle du réseau de transport (plate-forme de tramway, centre de service à la clientèle, centre de transport, arrêt ou abri de bus).

- 3.1.D Les passagers peuvent monter à bord séparément de leur équipement pour personne à mobilité réduite (Coach Operator Rule Book 8.9.1). *Le conducteur ne doit pas aider les passagers à manipuler leur équipement pour personne à mobilité réduite.*
- 3.1.E Les bus doivent être arrêtés au niveau ou à proximité d'un arrêt de bus pour éviter les obstacles ou sur demande lorsque le conducteur détermine que cela ne présente aucun danger (Coach Operator Rule Book 5.16).

Pour obtenir des recommandations supplémentaires, les conducteurs doivent contacter le centre de contrôle des opérations de la VTA (VTA's Operations Control Center) s'ils ne sont pas en mesure de fournir une accommodation demandée. Aucun enregistrement d'informations supplémentaires n'est nécessaire pour la fourniture de modifications raisonnables.

3.2 Responsables d'exploitation

- 3.2.A Ils doivent aider les conducteurs à déterminer si une demande de modification ou d'accommodation raisonnable peut être satisfaite.
- 3.2.B Ils doivent interagir avec les passagers afin d'assurer qu'ils sont en mesure d'utiliser les services de la VTA en prenant les décisions de modification raisonnable ou en déterminant des approches alternatives qui fournissent l'accessibilité demandée.

3.3 Personnel du service à la clientèle/ISR

- 3.3.A Le personnel du service à la clientèle/ISR de la VTA doit entrer les demandes des clients de modification des politiques, des procédures ou des règles dans le système de suivi des retours du service à la clientèle. Ces demandes seront identifiées comme des demandes de modification raisonnable. Les demandes seront transmises au personnel d'encadrement/supervision du service à la clientèle.
- 3.3.B Si le personnel du service à la clientèle/ISR de la VTA (VTA Customer Service/ISR) reçoit une plainte d'un client au sujet d'un refus d'une demande de modification de politique, de procédure ou de règle lors de l'utilisation des services de la VTA, la plainte est entrée dans le système de suivi des retours du service à la clientèle (Customer Service) et marquée comme un refus de demande de modification raisonnable.

<i>Transport pour personnes handicapées ; modifications raisonnables des politiques et des procédures de la VTA</i> <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	POLITIQUE	
	Numéro de document :	OPS-PL-0060
	Numéro de version :	01

3.4 Encadrement du service à la clientèle

3.4.A Le personnel d'encadrement du service à la clientèle (Customer Service Management) doit transmettre les demandes des clients de modification de politiques, de procédures ou de règles au personnel approprié de la VTA. Les cadres du service à la clientèle enregistrent la résolution de la demande dans la base de données du service à la clientèle sous la direction du personnel responsable de la VTA.

3.4.B En cas de déclaration d'un refus de demande de modification raisonnable, le personnel d'encadrement du service à la clientèle doit demander l'enregistrement de vidéosurveillance correspondant. Le rapport du client concernant le refus de la demande et l'enregistrement de vidéosurveillance correspondant sont transmis au coordinateur de l'ADA de la VTA (VTA's ADA Coordinator). L'enregistrement de vidéosurveillance CCTV (CCTV data-pack video) peut être demandé jusqu'à 14 jours après un incident signalé en remplissant un formulaire du service de vidéo surveillance CCTV (CCTV Data-Pack) à :
<http://thehub.vta.org/divisions/protectiveservices/Documents/Forms>.

3.5 Personnel responsable de la VTA

Le personnel responsable de la VTA a 14 jours calendaires à compter de la date de la demande pour rendre une décision concernant la demande du client.

3.5.A Si la demande est approuvée, les clients sont informés par écrit.

3.5.B Si la demande est refusée, le membre du personnel qui a pris la décision fournit, par écrit, la raison de ce refus et propose, si possible, une solution alternative.

3.5.C Si le client conteste le refus ou la solution alternative offerte, il peut faire appel. L'avis de refus de la VTA comprend le numéro de référence du client et informe le client qu'il a 21 jours calendaires à compter de la date de l'avis de refus pour faire appel auprès du coordinateur de l'ADA de la VTA (VTA's ADA Coordinator) par écrit ou en téléphonant au centre de service à la clientèle. Les clients doivent utiliser leur numéro de référence lors du dépôt de l'appel.

3.6 Coordinateur de l'ADA (ADA Coordinator)

Le coordinateur de l'ADA examine l'appel du client et prépare un dossier pour un comité d'examen des appels (Appeals Review Committee ou ARC). Le dossier d'appel se compose du résumé de l'accommodation demandée, de la ou des raisons du refus de l'accommodation demandée, de l'appel du client, des règles pertinentes de la VTA, du témoignage du conducteur/responsable d'exploitation impliqué et d'une copie de l'enregistrement de vidéosurveillance de l'incident signalé.

L'ARC est constitué de trois membres des services suivants :



Date de l'original :	Date de la révision :	Page 3 sur 6
8/25/15	N/A	

<i>Transport pour personnes handicapées ; modifications raisonnables des politiques et des procédures de la VTA</i> <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	POLITIQUE	
	Numéro de document :	OPS-PL-0060
	Numéro de version :	01

- 3.6.A Le coordinateur de l'ADA ou son délégué
- 3.6.B Un expert en la matière (un membre du personnel qui n'a pas été impliqué dans la décision initiale de refuser la demande de modification)
- 3.6.C Service à la clientèle

Si nécessaire, d'autres membres du personnel seront consultés par les membres de l'ARC pour examiner et recommander une résolution de l'appel au refus de demande modification/accommodation raisonnable.

L'ARC donne une réponse, par écrit, dans les 21 jours calendaires à compter de la date de l'appel. Si le refus est infirmé, l'ARC répond au client, par écrit, pour expliquer sa décision. Si le refus est confirmé, l'ARC fournit, par écrit, une explication détaillée des raisons pour lesquelles l'accommodation ne peut être faite. Une autre approche pour assurer l'accès au service, faisant l'objet de la demande d'accommodation, sera proposée au client. La décision rendue par l'ARC est définitive.

Toutes les informations concernant les demandes des clients pour des modifications raisonnables et les appels sont reportées dans le système de suivi des retours du service à la clientèle.

4.0 Politique :

La VTA apportera des modifications/accommodations raisonnables à ses politiques, ses pratiques et ses procédures opérationnelles pour assurer l'accès à ses services de transport à tous les passagers.

Bien que les agences de transport en commun ne soient pas tenues de faire des modifications qui sont considérées comme déraisonnables, la règle finale les oblige à rechercher des solutions alternatives raisonnables avec les clients.

Lorsqu'une demande de modification/accommodation de politique, de pratique ou de procédure opérationnelle est jugée déraisonnable, la VTA collabore avec le demandeur, ou son ou ses représentants désignés, pour trouver un autre ajustement à sa politique, sa pratique ou sa procédure pour permettre au client d'utiliser les services de transport de la VTA.

Ci-dessous se trouve une liste de demandes d'accommodations jugées déraisonnables par l'USDOT. Les prestataires de transport en commun ne sont pas tenus d'apporter ces accommodations.

Date de l'original :	Date de la révision :	Page 4 sur 6
8/25/15	N/A	

<i>Transport pour personnes handicapées ; modifications raisonnables des politiques et des procédures de la VTA</i> <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	POLITIQUE	
	Numéro de document :	OPS-PL-0060
	Numéro de version :	01

Cette liste n'est pas exclusive. Il peut y avoir d'autres situations non anticipées qui ne peuvent pas être aménagées.

- 4.1 Assistance médicale assurée par le conducteur (Personal Care Attendant ou PCA)
- 4.2 Assistance avec les bagages et les colis
- 4.3 Paiement du transport par les conducteurs, ou non-paiement
- 4.4 Prise en charge des animaux de service par le conducteur
- 4.5 Porter les passagers
- 4.6 Spécification de véhicules ou d'équipements spéciaux dans un véhicule
- 4.7 Voyage en transport adapté exclusif ou de capacité réduite (un seul passager)
- 4.8 Voyage en transport adapté ADA au-delà de la zone desservie ou en dehors des heures de service
- 4.9 Arrêt et une attente en un lieu non prévu lors d'un voyage en transport adapté ADA
- 4.10 Demande créant un danger pour le véhicule, le conducteur ou les autres passagers
- 4.11 Demande pour être conduit par un conducteur spécifique
- 4.12 Demande pour éviter d'autres passagers dans un transport adapté ADA

5.0 Exigences en matière de formation :

Sous la direction du service de formation et du développement des employés de la VTA (VTA's Employee Training and Development Department), les cadres sont responsables de la formation de leur personnel respectif en ce qui concerne la façon de répondre aux demandes de modifications/accommodations raisonnables présentées par les clients. Des formations initiales et continues seront dispensées au personnel.

- 5.1 Les conducteurs de bus et de tramways seront formés grâce à une formation initiale et durant leurs cours de perfectionnement techniques respectifs.
- 5.2 Les responsables d'exploitation, les surintendants et les régulateurs radio (Supervisors, Superintendents, and Radio Dispatchers) recevront une formation initiale sur les règlementations relatives aux modifications/accommodations raisonnables. Au besoin, des formations de remise à niveau seront dispensées par le personnel d'exploitation.
- 5.3 Les contrôleurs et les agents de patrouille des transports (Fare Inspectors and Transit Patrol Deputies) en commun recevront une formation initiale sur les règlementations relatives aux modifications/accommodations raisonnables. Au besoin, des formations de remise à niveau seront dispensées par le personnel

<i>Transport pour personnes handicapées ; modifications raisonnables des politiques et des procédures de la VTA</i> <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	POLITIQUE	
	Numéro de document :	OPS-PL-0060
	Numéro de version :	01

d'exploitation désigné par les cadres des services de protection (Protective Services management).

- 5.4 Le personnel du service à la clientèle recevra une formation initiale sur les réglementations relatives aux modifications/accommodations raisonnables. Au besoin, des formations de remise à niveau seront dispensées par les cadres du service à la clientèle.
- 5.5 Le coordinateur de l'ADA travaillera avec les cadres du service à la clientèle et le personnel d'exploitation désigné pour veiller à ce que les membres du comité d'examen des appels aient connaissance des informations concernant le traitement des plaintes relatives aux modifications/ accommodations raisonnables et l'examen des appels.

6.0 Définitions :

- 6.1 *Modification/accommodation raisonnable* : Modification d'une politique, d'une pratique ou d'une procédure opérationnelle pour permettre aux personnes handicapées d'utiliser les transports publics.
- 6.2 *Modification/accommodation déraisonnable* : Modification d'une politique, d'une pratique ou d'une procédure opérationnelle qui poserait un danger pour le conducteur ou autrui, n'est pas nécessaire pour assurer l'accessibilité aux services, est trop lourde à mettre en œuvre ou changerait sensiblement la nature du service.

7.0 Résumé de changements :

Version initiale de la présente politique.

8.0 Informations relative à l'approbation :

<i>Préparé par :</i>	<i>Relu par :</i>	<i>Approuvé par :</i>
David Ledwitz Management Analyst Service & Operations Planning Camille C. Williams Accessible Services Program Manager/ Title VI Project Manager	~signé Inez Evans, Chief Operating Officer	~signé Nuria I. Fernandez General Manager