



## Guide de bonnes pratiques de l'IRU sur l'accessibilité des taxis

**AMELIORER LA QUALITE DU SERVICE EN RENDANT LES  
TAXIS PLUS ACCESSIBLES AUX PERSONNES HANDICA-  
PEES ET AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE**



# **GUIDE DE BONNES PRATIQUES DE L'IRU A L'ATTENTION DES OPERATEURS ET CONDUCTEURS DE TAXIS**

Améliorer la qualité de service des taxis en les rendant plus  
accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à  
mobilité réduite

## Table des matières

<b>Chapitre 1: Conseils et recommandations aux opérateurs et aux conducteurs de taxis pour un service client de qualité aux passagers handicapés et aux personnes à mobilité réduite</b>	<b>4</b>
1. Communication .....	5
2. Comportement .....	5
3. Résolution des problèmes potentiels .....	5
4. Personnes âgées, femmes enceintes, parents accompagnés d'enfants en bas âge, écoliers .....	5
<b>Chapitre 2: Offrir un service de haute qualité aux clients aveugles et malvoyants</b>	<b>6</b>
1. Recommandations aux opérateurs au moment de la réservation.....	6
2. Recommandations générales aux conducteurs .....	6
3. Recommandations aux conducteurs concernant les clients accompagnés d'un chien d'assistance .....	7
4. Paiement.....	7
5. Pendant le trajet.....	7
6. À l'arrivée .....	8
<b>Chapitre 3: Offrir un service de haute qualité aux clients sourds ou malentendants.....</b>	<b>8</b>
<b>Chapitre 4: Offrir un service de haute qualité aux clients ayant des troubles du langage.....</b>	<b>9</b>
<b>Chapitre 5: Offrir un service de haute qualité aux clients à mobilité réduite .....</b>	<b>9</b>
1. Recommandations générales .....	10
2. Recommandations supplémentaires concernant les personnes se déplaçant en fauteuil roulant .....	10

<b>Chapitre 6: Offrir un service de haute qualité aux clients ayant un handicap invisible.....</b>	<b>11</b>
1. Recommandations générales .....	11
2. Clients épileptiques .....	11
3. Clients souffrant de troubles cognitifs .....	12
<b>Glossaire .....</b>	<b>14</b>

**L'objectif<sup>1</sup> de ce guide de bonnes pratiques est d'apporter un encadrement et des conseils aux opérateurs et aux conducteurs de taxis afin de les sensibiliser et de les aider à améliorer la qualité des services qu'ils offrent à leurs clients et, en particulier, aux clients handicapés et aux clients à mobilité réduite, comme les personnes âgées, les femmes enceintes, les parents accompagnés d'enfants en bas âge, les écoliers, etc. Ce guide peut également servir à des fins didactiques, en faisant le lien et en s'inspirant de l'expérience pratique des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.**

## **Chapitre 1: Conseils et recommandations aux opérateurs et aux conducteurs de taxis pour un service client de qualité aux passagers handicapés et aux personnes à mobilité réduite**

Certaines personnes peuvent redouter de voyager par crainte de rencontrer des problèmes pratiques ou de se retrouver dans des situations socialement embarrassantes. Pour les personnes en situation de handicap, de tels problèmes vont de trouver le bon véhicule à pouvoir entrer et sortir de celui-ci sans assistance.

Il est important de se souvenir qu'une personne handicapée est un passager comme les autres et doit donc être traitée avec respect et courtoisie. Cependant, certaines personnes handicapées ou à mobilité réduite ont parfois des besoins spécifiques dont vous devez être conscient pour contribuer à leur satisfaction en tant que clients. En outre, certains passagers peuvent avoir besoin d'une assistance lorsqu'ils voyagent en taxi, en fonction de leur handicap et de l'accessibilité du véhicule.

Ne vous faites jamais d'idées au sujet de vos clients. Ce n'est pas parce que vous avez identifié le handicap de votre client que vous pouvez préjuger des choses qu'il est capable de faire. De plus, il est fréquent que deux clients ayant le même handicap aient des besoins différents. Souvenez-vous aussi qu'une personne n'est pas handicapée par sa seule infirmité, mais aussi par la façon dont la société est organisée.

Les personnes vivant avec un handicap aiment conserver leur indépendance. Proposez votre aide, mais n'insistez pas si elle est refusée.

---

<sup>1</sup> Ces consignes ont été élaborées par le groupe «Taxis et voitures de louage avec conducteur» de l'IRU sur la base d'une sélection d'ouvrages déjà publiés tels que :

Pocket Handbook : *ADA Training Program (Vade-mecum : le programme de formation ADA*, publié par Easter Seals Project ACTION et la American Bus Association ;

*Accessible customer service in public transport (Service client accessible dans les transports publics)*, par le ministère finlandais des Transports et des Communications (ISBN 9 52-201-297-1) ;

*Guidelines on accessibility to hard of hearing people (Directives en matière d'accessibilité des taxis pour les personnes malentendantes)* par l'EFHOH ([www.efhoh.org](http://www.efhoh.org)) ;

*Access to taxis, private hire vehicles and private hire cars for guide dog owners (Accessibilité des taxis, véhicules de location privés et voitures de location privées pour les propriétaires de chiens-guides)* (Réf.: PPC 07/02), publié par The Guide Dogs for the Blind Association ([www.guidedogs.org.uk](http://www.guidedogs.org.uk)).

Deux ouvrages ont été amplement utilisés et cités dans cette publication. Il s'agit du premier, *Pocket Handbook : ADA Training Program*, publié par Easter Seals Project ACTION et l'American Bus Association, et du second, *Accessible customer service in public transport* (ISBN 952-201-297-1), réalisé par le ministère finlandais des Transports et des Communications.

Pendant l'élaboration de ces pratiques, des conseils ont été demandés et obtenus auprès d'organisations représentant les intérêts des personnes handicapées sur le plan international.

## 1. Communication

- 1.1 Parlez directement au client. Ne vous adressez jamais à la personne qui l'accompagne à moins qu'il ne vous l'ait demandé.
- 1.2 Adaptez votre langage. Faites d'abord référence à la personne, pas à son handicap. N'utilisez pas les mots « handicapé », « fauteuil roulant » ou « passager en chaise roulante ».
- 1.3 Parlez clairement. Soyez discret. On ne doit pas vous entendre de l'autre côté de la rue.
- 1.4 Demandez directement au passager de quel type d'assistance il a besoin. C'est une preuve de courtoisie et de respect envers ses besoins, mais aussi ses capacités.
- 1.5 Regardez la personne droit dans les yeux. Lorsque vous parlez à une personne en fauteuil roulant, il peut être utile de vous asseoir, surtout si la conversation se prolonge.
- 1.6 Petit détail qui a son importance : les lunettes de soleil. Si vous en portez, le passager ne verra pas vos yeux, ce qu'il peut percevoir comme une menace. Pensez à les relever sur votre tête, en signe d'amabilité et de considération envers le client.
- 1.7 Si le client vous demande de répéter ou d'écrire ce que vous venez de dire, faites-le calmement et gentiment.

## 2. Comportement

*Afin de maximiser la satisfaction de tous vos clients, y compris des personnes handicapées ou à mobilité réduite, il est conseillé d'observer les consignes suivantes :*

- 2.1 Traitez tous les clients comme vous aimeriez être traité.
- 2.2 Si le passager connaît des difficultés ou se déplace lentement, soyez patient et ne le culpabilisez pas pour des futilités. Plus l'ambiance est positive, plus le passager pourra se concentrer sur ce qu'il fait et sur sa mobilité, sans avoir l'impression d'être pressé. À terme, le trajet sera plus rapide pour tout le monde.
- 2.3 Un passager timide ou appréhensif peut paraître impoli. Pour détendre l'atmosphère, adoptez plutôt une attitude calme et amicale. Faites attention à vos propres gestes et mouvements.
- 2.4 Souriez. Écoutez. Faites preuve de respect. Soyez courtois. Dites « s'il vous plaît » et « merci ».
- 2.5 Proposez votre aide, mais n'insistez pas. Respectez les souhaits du client.
- 2.6 Pendant le trajet, évitez tout mouvement brusque ou arrêt soudain. Une conduite attentive et des marques de politesse inspirent confiance aussi bien aux passagers qu'aux autres conducteurs.

## 3. Résolution des problèmes potentiels

- 3.1 Résolez les problèmes avec professionnalisme et considération.
- 3.2 Face à un client fâché ou mécontent, gardez votre calme.

## 4. Personnes âgées, femmes enceintes, parents accompagnés d'enfants en bas âge, écoliers

- 4.1. Les personnes âgées, les femmes enceintes, les parents accompagnés d'enfants en bas âge et les écoliers présentent généralement plusieurs facteurs qui limitent leur mobilité ou leur mode de fonctionnement. En termes de service client, les mêmes consignes s'appliquent.

## Chapitre 2: Offrir un service de haute qualité aux clients aveugles et malvoyants

*Il existe plusieurs types de déficiences visuelles. Certaines personnes peuvent souffrir d'une perte totale de la vue, tandis que d'autres éprouveront uniquement des difficultés à bien voir dans certaines conditions. En effet, la perception dépend aussi bien de la vue de la personne que des conditions ambiantes. Les personnes âgées constituent les deux tiers de la population malvoyante. Vu le vieillissement démographique, le nombre de personnes connaissant des problèmes de vue est susceptible de croître dans le futur.*

### 1. Recommandations aux opérateurs au moment de la réservation

- 1.1 Dans le cas d'une réservation, il est recommandé de vérifier les besoins du client au préalable. Cette information aidera aussi bien le conducteur que le client aveugle ou malvoyant.
- 1.2 Communiquez le nom du conducteur au client, et demandez au conducteur de se présenter à son arrivée chez le client.
- 1.3 Lors de la réservation, demandez au client s'il sera accompagné ou non d'un chien d'assistance.
- 1.4 Informez le conducteur du taxi qu'il devra transporter un chien d'assistance.

### 2. Recommandations générales aux conducteurs

- 2.1 Lorsque vous venez chercher une personne aveugle ou malvoyante à son domicile ou ailleurs, frappez à la porte ou, dans le cas d'un lieu public, entrez pour signaler votre arrivée.
- 2.2 Appelez le client par son nom, si vous le connaissez.
- 2.3 Sinon, en vous présentant, frôlez légèrement le bras du client afin de lui montrer que c'est à lui que vous vous adressez. Ne touchez pas et ne saisissez pas son bras de façon impromptue.
- 2.4 Demandez au client de quelle assistance il a besoin et comment vous pouvez l'aider au mieux. En effet, beaucoup de personnes malvoyantes peuvent se débrouiller seules et ne souhaitent pas être aidées.
- 2.5 Si le client vous demande de le guider vers le véhicule, placez-vous à ses côtés et donnez-lui le bras.
- 2.6 Laissez le client vous prendre par le bras, et non l'avant-bras, près du corps, de façon à ce qu'il puisse ressentir les changements d'allure à l'approche des différents obstacles et s'y préparer. Ne poussez pas le client. Il risquerait de perdre l'équilibre. De même, ne le prenez jamais par le bras dont il se sert pour tenir sa canne ou le harnais du chien d'assistance.
- 2.7 Indiquez au client les différents obstacles, tels que les escaliers ou les portes tournantes. Ralentissez et annoncez l'obstacle. Si vous n'êtes pas certain de la façon dont vous devez négocier l'obstacle, posez la question au client.
- 2.8 Une fois arrivés au véhicule, indiquez au passager le type de véhicule dont il s'agit et la direction dans laquelle il est orienté. Pour aider le client à prendre place dans la voiture, utilisez le même bras que pour guider la personne. Avancez la main vers la poignée de la portière et laissez le client glisser sa main le long de votre bras jusqu'à ce qu'il la saisisse.

- 2.9 Si le client a des bagages, aidez-le en les déposant sur son siège ou dans le coffre. En tout cas, si vous prenez ses bagages, veillez à ce qu'il sache exactement où vous les avez mis.
- 2.10 À l'intérieur du véhicule, proposez au client de l'aider pour boucler sa ceinture, et ne démarrez pas avant qu'il soit correctement assis et attaché.

### **3. Recommandations aux conducteurs concernant les clients accompagnés d'un chien d'assistance**

- 3.1 Si le client a un chien d'assistance, placez-vous de l'autre côté du client, et donnez-lui le bras (normalement, vous serez à droite). Le client lâchera le harnais du chien et prendra la laisse. Pour le chien, cela signifie « au pied ».
- 3.2 Ne saisissez jamais le harnais du chien et n'interagissez jamais avec le chien d'assistance sans la permission de son maître. Ne prenez pas la laisse ni le harnais du chien. Si le client ordonne à son chien de faire quelque chose, n'intervenez pas car vous risqueriez de dérouter l'animal.
- 3.3 Demandez au client où il préfère que le chien d'assistance voyage. Dans les taxis conçus à cet effet, le chien voyagera normalement dans la cabine du passager aux côtés de son maître. Dans les berlines, les chiens d'assistance sont dressés pour se coucher, à l'avant du véhicule, entre les pieds de leur maître. Les véhicules modernes sont équipés d'airbags à l'avant, côtés conducteur et passager. Il est donc indispensable que le chien reste à tout moment couché dans l'espace réservé aux jambes du passager. Prévenez le client si votre véhicule est concerné par cette règle. Si l'espace prévu pour les jambes du passager n'est pas suffisant, le chien-guide devra voyager à l'arrière du véhicule, couché sur le plancher derrière le siège du passager. Dans ce cas, avancez le siège passager de façon à laisser suffisamment de place à l'animal. Dans une voiture familiale, si le maître est d'accord, le chien d'assistance peut voyager dans le coffre.
- 3.4 Vérifiez que le client et son chien sont bien installés avant de refermer le hayon.

### **4. Paiement**

- 4.1 Informez clairement le client du prix de la course ou du relevé du compteur. (Un compteur parlant est recommandé.)
- 4.2 Lorsqu'un client vous remet de l'argent, comptez-le à haute voix avant de le ranger.
- 4.3 Remettez-lui la monnaie directement en main.
- 4.4 Comptez la monnaie à haute voix, comme vous le feriez pour n'importe quel autre client.
- 4.5 Donnez d'abord les pièces, puis les billets, en commençant par les plus gros. La plupart des personnes aveugles ou malvoyantes plient leurs billets de façon à les distinguer. Identifiez la valeur de chaque billet au moment de le remettre au client, et donnez-lui le temps de le plier.

### **5. Pendant le trajet**

- 5.1 Pendant le trajet, informez le passager de tout retard ou de toute déviation par rapport à l'itinéraire qu'à son sens, vous devriez emprunter.
- 5.2 Lorsque vous décrivez des endroits, utilisez les adverbes de lieu « devant », « derrière », « à gauche » et « à droite ». Commentez toujours le trajet du point de vue du passager aveugle ou malvoyant. Lorsque vous parlez, n'hésitez pas à utiliser les mots « regardez » ou « vous voyez » normalement.
- 5.3 Informez la personne suffisamment tôt avant l'arrivée. Prenez le temps nécessaire pour le débarquement en tenant compte des bagages et des besoins de la personne.

## 6. À l'arrivée

- 6.1 Arrivés à destination, expliquez au passager où il se trouve, proposez-lui de l'aider à descendre du véhicule et accompagnez-le jusqu'à un endroit sécurisé avant de repartir.
- 6.2 Vos instructions verbales doivent être simples et précises. Dites « tournez à droite, à gauche » ou « tournez vous vers l'avant/l'arrière du véhicule », plutôt que « là-bas » ou « par là ».
- 6.3 Mettez la personne en contact direct avec son environnement. Il vaut mieux la conduire près d'un mur, d'un banc, d'une colonne ou d'une autre personne plutôt que de l'abandonner seule sur le trottoir ou au milieu de la pièce.
- 6.4 Lorsque vous entrez dans une pièce ou dans un espace, décrivez-le au client en précisant ses dimensions, les personnes présentes, le type de mobilier, etc.
- 6.5 Enfin, avertissez le client de votre départ de façon à ce qu'il ne continue pas à parler seul.

\*

## Chapitre 3: Offrir un service de haute qualité aux clients sourds ou malentendants

*Il est très difficile de savoir qu'un client est sourd ou malentendant si vous ne l'avez pas vu parler en langue des signes ou si vous n'avez pas remarqué son appareil auditif.*

*Les personnes nées sourdes communiquent principalement en langage des signes. Leurs aptitudes à s'exprimer dans d'autres langues varient en fonction de chacun.*

*La lecture labiale est une méthode à laquelle ont recours toutes les personnes malentendantes. Elle s'appuie sur l'observation des mouvements des lèvres et des expressions du visage. Si la perte d'audition est légère, la lecture labiale confirme et étaye le message entendu. Plus le déficit auditif est sévère, plus la lecture labiale gagne en importance.*

*Si le taxi est équipé d'un écran diffusant des informations aux passagers pendant la course, le son doit être reproduit sur le système audio du véhicule. Privilégiez la communication visuelle pour les réservations auprès de la centrale téléphonique : e-mail, SMS, etc.*

*Vérifiez que les informations importantes concernant la course, tels que les tarifs, les modalités de paiement, etc., ont été effectivement communiquées aux clients sourds ou malentendants.*

- 1.1 Avant de commencer à parler, établissez le contact avec la personne en lui touchant légèrement l'épaule.
- 1.2 Interprétez les signes du client pour déterminer s'il préfère communiquer en langue des signes, par des gestes, par écrit, ou oralement. Si vous ne comprenez pas la personne quand elle parle, dites-le-lui.
- 1.3 Si la conversation doit durer plus que quelques secondes, allez dans un endroit calme. N'essayez pas de parler dans le bruit. Les sons extérieurs sont parfois ressentis plus fortement par les personnes malentendantes, ou amplifiés par leur appareil auditif.
- 1.4 Placez-vous de manière à être vu, face à une source de lumière si possible.
- 1.5 Tenez-vous en face de la personne, établissez un contact visuel et veillez à ce qu'elle voie bien votre bouche.
- 1.6 Parlez avec votre visage et vos mains (mimiques) pour vous faire comprendre.

- 1.7 Ne mangez pas, ne fumez pas, ne mâchez pas de chewing-gum et ne mettez pas les mains devant la bouche lorsque vous parlez. Sachez que le port de la moustache gêne également la lecture labiale.
- 1.8 Marquez bien les mouvements de vos lèvres, sans toutefois les exagérer.
- 1.9 Attention : beaucoup de mots nécessitent les mêmes mouvements labiaux, par exemple « 6 » et « 16 ».
- 1.10 Parlez clairement et lentement. Parlez fort, mais ne criez pas. Crier altère la sonorité des mots et les mouvements labiaux.
- 1.11 Ayez toujours de quoi écrire.
- 1.12 Vérifiez que la personne vous a compris en utilisant des mots simples et des phrases courtes.
- 1.13 Attention : une expression neutre n'est pas une marque de compréhension.
- 1.14 Posez une question fermée (oui/non) pour vérifier que le message est bien passé.
- 1.15 Les personnes sourdes ou malentendantes demandent souvent de répéter. Faites preuve de patience.
- 1.16 Si la personne ne vous comprend pas, reformulez votre message au lieu de vous contenter de le répéter mot pour mot.

\*

## **Chapitre 4: Offrir un service de haute qualité aux clients ayant des troubles du langage**

*Les troubles du langage rendent la communication entre le conducteur et le client plus difficile. Voici quelques recommandations visant à faciliter la communication avec un client ayant des troubles du langage.*

- 1.1 Déterminez la façon dont la personne souhaite communiquer. Soyez attentif à ses tentatives de communication.
- 1.2 Regardez la personne dans les yeux.
- 1.3 Évitez d'interrompre ou de terminer les phrases du client. N'essayez pas de deviner ce qu'il essaie de vous dire.
- 1.4 Posez une seule question à la fois.
- 1.5 Si vous avez du mal à comprendre la personne, posez-lui quelques questions supplémentaires auxquelles il peut répondre par « oui » ou par « non ».
- 1.6 Si, malgré vos efforts, vous ne parvenez pas à comprendre la personne, demandez-lui d'écrire son message ou de suggérer une autre manière de communiquer.

\*

## **Chapitre 5: Offrir un service de haute qualité aux clients à mobilité réduite**

*Les personnes qui ont une mobilité réduite, quel qu'en soit le degré, sont très nombreuses. Certaines personnes éprouvent des difficultés à se déplacer, marcher, se tenir debout ou utiliser le haut de leur corps pour manger, boire, soulever un objet. Souvent, des parents accompagnés d'enfants en bas âge ou des passagers lourdement chargés rencontrent des difficultés similaires.*

## **1. Recommandations générales**

- 1.1 Les personnes à mobilité réduite peuvent utiliser une canne, des béquilles, une aide à la marche ou un fauteuil roulant. Certaines n'utilisent pas de dispositif d'assistance.
- 1.2 Demandez toujours comment vous pouvez aider la personne avant de lui venir en aide. Ne touchez pas sa canne ni ses béquilles, mais soutenez-la au corps, ou donnez-lui le bras.
- 1.3 Faites uniquement ce que le passager vous indique. Toute distraction peut entraîner d'intenses douleurs ou causer plus de mal que de bien.
- 1.4 Normalement, le passager est le mieux placé pour savoir de quelle aide il a besoin. Parfois, le mieux est de se tenir à l'écart. Cela dit, même dans ces situations, il n'est jamais malvenu de proposer de l'aide. Au contraire, c'est un signe de serviabilité.
- 1.5 Les fauteuils roulants et autres aides à la marche sont conçus sur mesure. Ne présumez pas de leur fonctionnement.
- 1.6 Les petites attentions sont souvent les plus importantes : ouvrir une porte, conseiller un chemin, indiquer un endroit où se reposer.
- 1.7 Il est plus facile de monter dans un taxi lorsque la portière est le plus près possible du bord du trottoir.
- 1.8 Pendant le trajet, évitez tout mouvement brusque ou arrêt soudain.
- 1.9 Arrêtez-vous à un endroit où le passager pourra mettre pied à terre sur un sol stable et ferme afin d'éviter tout risque de chute ou de glissade. Par exemple, évitez les caniveaux trop larges à enjamber.
- 1.10 Si vous devez vous arrêter à hauteur d'un sol glissant, ou si vous remarquez une flaque, n'oubliez pas d'en informer le client avant qu'il ne descende.

## **2. Recommandations supplémentaires concernant les personnes se déplaçant en fauteuil roulant**

- 2.1 Votre première préoccupation doit être l'occupant, pas son fauteuil.
- 2.2 Le fauteuil fait partie de l'espace personnel du client. Ne tenez pas ou ne vous appuyez pas sur le fauteuil ou l'aide à la marche sans la permission du client.
- 2.3 Les fauteuils roulants sont soit manuels, soit électriques :  

Les fauteuils manuels sont légers, et généralement faciles à démonter et à remonter. La plupart des passagers qui utilisent un fauteuil manuel peuvent se débrouiller seuls. Dans la voiture, ils sont capables de s'asseoir eux-mêmes sur un siège ordinaire, tandis que leur fauteuil est transporté ailleurs.

Les fauteuils électriques fonctionnent sur batteries. Ils sont donc plus volumineux et plus lourds. Certaines personnes ont besoin d'autres appareils, tels qu'un respirateur. Lorsque vous déplacez un fauteuil électrique, vous devez savoir comment le mettre en service et hors service.
- 2.4 Lorsque vous poussez un fauteuil roulant, faites attention aux tournants et autres obstacles. Pour franchir une marche, penchez le fauteuil légèrement en arrière, hissez les roues avant sur la marche et poussez. Vous pouvez aussi retourner le fauteuil et le tirer vers vous pour profiter des grandes roues arrière.
- 2.5 Dans le véhicule, vous devez attacher le fauteuil roulant au moyen de la ceinture de sécurité. Les freins du fauteuil doivent être enclenchés et le corps du fauteuil (hors repose-pieds et accoudoirs) doit être fixé au moyen des points d'attache prévus à cet effet. Pendant le trajet, évitez tout mouvement brusque ou arrêt soudain.

\*

## Chapitre 6: Offrir un service de haute qualité aux clients ayant un handicap invisible

*De nombreux handicaps ne sont pas immédiatement visibles. Il n'est pas toujours possible de savoir au premier coup d'œil qu'une personne a un handicap et a besoin d'aide. Les troubles psychiques, cognitifs et développementaux sont des exemples de handicaps difficiles à détecter.*

*En fait, vous pouvez rencontrer des passagers qui réagissent de façon inattendue, parfois en raison de leur handicap, parfois en raison d'autres facteurs. Vous ne devez pas nécessairement connaître les raisons du comportement inattendu. En revanche, vous devez appliquer les mêmes principes de respect et de courtoisie envers les autres clients, et adopter une attitude compréhensive et calme à l'égard de tous les passagers.*

### 1. Recommandations générales

- 1.1 Traitez la personne comme n'importe quel individu, avec respect et dignité.
- 1.2 La plupart des passagers apprécie la gentillesse et la considération. Une attitude pacifique et persuasive met à l'aise.
- 1.3 Ne partez pas du principe que la personne est en danger ou présente un danger pour autrui.
- 1.4 Exemples de demandes raisonnables :
  - Instructions écrites ou répétitives
  - Itinéraire détaillé
  - Embarquement prioritaire aux arrêts
  - Accompagnement par un auxiliaire de vie ou un animal d'assistance.
- 1.5 Répondez aux questions du passager calmement et avec professionnalisme.
- 1.6 Si le comportement du passager vous paraît étrange, essayez de poursuivre la discussion pour vous assurer qu'il n'a pas besoin d'aide. Si la situation vous semble problématique, sachez que l'indifférence entraînera les pires conséquences.

### 2. Clients épileptiques

*L'épilepsie est un trouble du système nerveux central qui provoque des crises pouvant être traitées par voie médicamenteuse. Les crises peuvent être soit convulsives soit non convulsives.*

- 2.1 En cas de crise non convulsive :
  - 2.1.1 Arrêtez-vous dans un endroit sûr.
  - 2.1.2 Restez calme et procédez comme suit :
    - Aidez la personne à se coucher sur le dos et mettez-lui quelque chose de mou sous la tête (une veste ou un pull).
    - Dégagez le cou du client et inclinez doucement sa tête sur le côté.
    - Laissez la crise passer. N'essayez pas de contenir les mouvements de la personne.
    - N'essayez pas de communiquer avec la personne pendant la crise.
    - N'insérez aucun objet dans la bouche de la personne.
    - Restez aux côtés du client jusqu'à ce qu'il soit complètement revenu à lui.

- Appelez une ambulance si la crise dure plus de cinq minutes, si plusieurs crises se succèdent et/ou si le client souffre d'autres lésions.

2.1.3 Dès que la personne tient un langage cohérent, poursuivez la course.

2.2 En cas de crise non convulsive :

- Si nécessaire, arrêtez-vous dans un endroit sûr.
- Lorsque la crise est terminée, posez au client quelques questions simples sur son identité ou sur ce qui l'entoure.
- Dès que la personne tient un langage cohérent, poursuivez la course.

### 3. Clients souffrant de troubles cognitifs

*Certaines personnes sont atteintes de troubles affectant leur capacité à connaître, réfléchir, se souvenir, apprendre et communiquer.*

3.1 Traitez toujours la personne comme un adulte, avec respect et dignité.

3.2 Soyez direct. Dites ce que vous pensez. Exprimez-vous clairement et avec logique.

3.3. Soyez précis. Utilisez des mots se rapportant aux choses que vous voyez. Évitez le jargon propre au métier et les dialectes.

3.4. Utilisez des points de repère ou d'autres repères visuels pour aider la personne à comprendre où elle va. Évitez d'utiliser les termes directionnels tels que à droite, à gauche, à l'est, à l'ouest. Si nécessaire, écrivez ou dessinez pour vous faire comprendre.

3.5. Ayez recours au langage corporel et à la gestuelle pour montrer au client que vous voulez l'aider. Regardez la personne dans les yeux. Mimez ce que vous lui demandez de faire.

3.6. Privilégiez les mots simples et concrets ainsi que les phrases courtes. Soyez prêt à répéter et à fractionner l'information.

3.7. Vérifiez que la personne vous a compris en lui demandant ce qu'elle va faire. Utilisez des questions commençant par qui/que/où.

3.8. Faites preuve de patience. Laissez la personne prendre tout son temps.

3.9. Exemples de demandes raisonnables :

- Instructions écrites ou répétitives
- Itinéraire détaillé
- Embarquement prioritaire aux arrêts
- Accompagnement par un auxiliaire de vie ou un chien d'assistance.

3.10. Répondez aux questions du passager calmement et avec professionnalisme.

3.11. Les personnes ayant la maladie d'Alzheimer sont parfois agitées, peureuses, ou perdues. La maladie n'est associée à aucun signe extérieur distinctif. Les personnes légèrement ou modérément malades semblent aussi alertes ou en bonne santé physique que toute autre personne de leur âge. Une personne ayant la maladie d'Alzheimer peut montrer des signes suggérant des troubles de la mémoire.

- Elle n'arrive pas à descendre du taxi ou essaie de descendre pendant la marche.
- Elle demande plusieurs fois son chemin.
- Elle porte des vêtements inadaptés.

- Elle semble intoxiquée.

3.12. Les passagers ayant la maladie d'Alzheimer sont parfois accompagnés par un auxiliaire de vie ou un aide-soignant. Si vous savez que la personne est malade avant d'entamer la course, vous devez vous assurer qu'une personne saine d'esprit l'attend à destination.

## Glossaire

<b><u>Ne dites pas...</u></b>	<b><u>... mais dites</u></b>
Un aveugle	Une personne aveugle
Déficient visuel	Une personne malvoyante
Confiné à un fauteuil roulant	Une personne se déplaçant en fauteuil roulant
Handicapé	Une personne handicapée
Boiteux	Une personne avec un handicap moteur
Dur de la feuille, sourd	Une personne sourde
Déficient auditif	Une personne malentendante
Handicapé, invalide	Une personne handicapée
Malade, fou, dingue, maniaque	Une personne ayant une maladie mentale
Retardé mental, idiot, etc.	Une personne ayant un trouble de l'apprentissage ou un handicap intellectuel
Normal, en bonne santé	Une personne non-handicapée
Souffre de, affligé par, victime de...	Une personne vivant avec / ayant un handicap
Nain	Une personne de petite taille

\*\*\*\*\*

*Travailler ensemble  
pour un meilleur avenir*



*d e p u i s 1 9 4 8*

**Union Internationale des Transports  
Routiers, Secrétariat général**

3, rue de Varembe  
B.P. 44  
CH-1211 Genève 20  
Suisse

Tél : +41-22-918 27 00  
Fax : +41-22-918 27 41  
Courriel : [iru@iru.org](mailto:iru@iru.org)  
Web : [www.iru.org](http://www.iru.org)

**Délégation permanente de l'IRU au-  
près de l'Union européenne**

32-34, avenue de Tervuren  
Bte 37  
B-1040 Bruxelles  
Belgique

Tél : +32-2-743 25 80  
Fax : +32-2-743 25 99  
Courriel : [brussels@iru.org](mailto:brussels@iru.org)  
Web : [www.iru.org](http://www.iru.org)

**Délégation permanente de l'IRU  
auprès de la région de la CEI**

Bureau 417, entr.6  
12, Krasnopresnenskaya nab.  
Moscou 123610  
Russie

Tél : +7-495-258 17 59  
Fax : +7-495-258 17 60  
Courriel : [moscow@iru.org](mailto:moscow@iru.org)  
Web : [www.iru.org](http://www.iru.org)

**Délégation permanente de l'IRU pour  
le Moyen-Orient et Région**

Büyükdere Caddesi  
Yapi Kredi Plaza C blok, Kat: 15  
Levent 34330 Istanbul  
Turquie

Tél : +90-212-284 97 47  
Fax : +90-212-284 97 57  
Courriel : [istanbul@iru.org](mailto:istanbul@iru.org)  
Web : [www.iru.org](http://www.iru.org)

