



Aide-mémoire pour l'accessibilité des taxis

Service de haute qualité pour les personnes à mobilité réduite et souffrant d'un handicap



Recommandations à l'attention des conducteurs pour 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.

Clients aveugles ou malvoyants

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.

Si le client aveugle ou malvoyant vous demande de le guider vers le véhicule, placez-vous à ses côtés et proposez-lui votre bras.

Une fois que le client a saisi votre bras, indiquez-lui les obstacles sur le chemin.

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.

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.

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.

À l'arrivée, 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.

Clients malentendants ou souffrant de troubles du langage

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.

Avant de commencer à parler, établissez le contact avec la personne en lui touchant légèrement l'épaule.

Déterminez la façon dont la personne souhaite communiquer (en langue de signes, par des gestes, en écrivant ou en parlant). Soyez attentif à ses tentatives de communiquer en la regardant à tout moment dans les yeux.

Si vous éprouvez des difficultés à comprendre une personne sourde ou malentendante, dites-le-lui, suggérez-lui une autre façon de communiquer ou demandez-lui d'écrire.

Parlez clairement et lentement. Marquez bien les mouvements de vos lèvres, sans toutefois les exagérer. Parlez avec votre visage et vos mains (mimiques) pour vous faire comprendre. Si la personne ne vous comprend pas, reformulez votre message. Ayez toujours de quoi écrire. Vérifiez que les informations importantes concernant la course, telles que les tarifs, les modalités de paiement, etc., ont été communiquées aux clients.

Clients accompagnés de chiens d'assistance

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 ». Demandez au client où il préfère que le chien d'assistance voyage.

Passagers en fauteuil roulant

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.

Dans le véhicule, les ceintures de sécurité du fauteuil roulant doivent être attachées. 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.

Clients à mobilité réduite

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.**

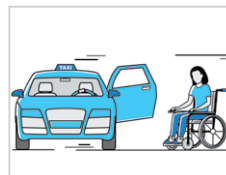
Arrêtez-vous à un endroit où le passager pourra mettre pied à terre sur un sol stable et ferme afin d'éviter tout risque de chute ou de glissade.

Clients sans handicap apparent

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 déficiences difficiles à détecter.

Si le comportement du passager vous paraît inattendu, essayez de poursuivre la discussion pour vous assurer qu'il n'a pas besoin d'aide.



Recommandations générales

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.

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.

Faites uniquement ce que le passager vous indique. Toute distraction peut entraîner d'intenses douleurs ou causer plus de mal que de bien.

Pour détendre l'atmosphère, adoptez une attitude calme et amicale. Prêtez attention à vos propres gestes et mouvements. Si le client vous demande de répéter ou d'écrire ce que vous venez de dire, faites-le calmement et gentiment. Si le passager a des difficultés ou se déplace lentement, soyez patient et ne le mettez pas mal à l'aise pour des futilités.

À l'intérieur du véhicule, proposez au client de l'aider à boucler sa ceinture, et ne démarrez pas avant qu'il soit correctement assis et attaché.

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 usagers de la route.

Cet aide-mémoire vous est offert par
**l'Académie de l'IRU, l'organe de formation
de l'Union Internationale des Transports Routiers (IRU).**

Découvrez nos formations sur :

www.iru.org/academy