



cophan

.....
ensemble pour l'inclusion

**Commentaires portant sur le cahier du participant de la formation
pour les chauffeurs de minibus adaptés et de taxis accessibles**

Remis par la Confédération des organismes de personnes
handicapées du Québec au ministère des Transports du Québec.

Septembre 2014

Sommaire

- INTRODUCTION 3
- COMMENTAIRES GÉNÉRAUX 4
- STRUCTURE DU DOCUMENT PROPOSÉE..... 5
 - 1. Clientèle et service..... 5
 - Clientèles..... 5
 - Structure proposée 6
 - Les aides à la mobilité 7
 - Procédures et situation d'urgence 7
 - 2. Véhicules et caractéristiques 8
 - Particularité des véhicules et leurs équipements..... 8
 - Taxis adaptés 8
 - Minibus adapté..... 8
- COMMENTAIRES SPÉCIFIQUES 9
- ANNEXE 11

INTRODUCTION

Le document qui suit est le résultat d'un exercice de concertation entre différents membres de la COPHAN. Il présente les enjeux majeurs soulevés concernant le contenu du cahier du participant de la formation pour les chauffeurs de minibus adaptés et taxis accessibles.

Tout d'abord, la COPHAN souligne que le fait de n'être impliqué qu'à la fin de l'exercice nuit à notre capacité de fournir des commentaires éclairés : nous n'avons pu discuter avec les auteurs de la formation et n'avons donc aucune idée des besoins en formation perçus par les autres parties impliquées, telles que les transporteurs. De plus, nous aurions aimé en connaître davantage sur le contenu de la formation de trois jours. Une meilleure connaissance de l'ensemble du contenu formatif aurait peut-être altéré les commentaires qui suivent. Quoiqu'il en soit, la COPHAN désire rappeler que certains chauffeurs qui recevront ce contenu ont, au fil du temps, développé une expertise à certains niveaux et que celle-ci doit être prise en compte dans le cadre de la formation, et son partage, encouragé.

Sur la base des informations en notre possession, soit le cahier du participant, la COPHAN propose de revoir la structure des chapitres, pour une lecture plus efficace et moins redondante. Elle propose aussi d'éliminer certaines sections lourdes et jugées inutiles dans ce type de formation, et d'approfondir d'autres chapitres réellement nécessaires. Ces commentaires généraux sont suivis de quelques commentaires spécifiques au contenu.

Avant de poursuivre, la COPHAN espère que le processus d'élaboration de cette formation a tenu compte du contenu du futur règlement sur l'aménagement des véhicules de transport pour les personnes handicapées.

La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), organisme à but non lucratif incorporé en 1985, a pour mission de rendre le Québec inclusif afin d'assurer la participation sociale pleine et entière des personnes ayant des limitations fonctionnelles et de leur famille. Elle regroupe 60 organismes et regroupements nationaux et régionaux de personnes ayant des limitations fonctionnelles et représente toutes les limitations fonctionnelles : motrices, organiques, neurologiques, intellectuelles, visuelles, auditives, troubles d'apprentissage, parole et langage, troubles envahissants du développement et santé mentale. La COPHAN s'appuie sur l'expertise des personnes ayant des limitations fonctionnelles et de leurs proches afin que leurs recommandations puissent éclairer les décisions politiques sur la scène fédérale et provinciale, dans le vaste domaine des politiques sociales.

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX

- ✓ Le guide n'est pas centré sur les personnes. On retrouve plus de formalités et de réglementations que de caractéristiques concernant la clientèle. L'image du fauteuil roulant manuel soutenant la définition du transport adapté, aide technique sans aucune personne, reflète cette vision. Nous souhaitons plus de terrain et de cas probants.
- ✓ Tel que présenté actuellement, les différents chapitres se recoupent, créant beaucoup de redondance et noyant souvent l'objectif. À titre d'exemple, si on recherche de l'information sur les plates-formes d'embarquements, nous en obtenons au chapitre 8 ainsi qu'au chapitre 12. Même chose pour le service à la clientèle, qu'on retrouve partout.
- ✓ Les deux premières sections ne nous semblent pas nécessaires au chauffeur dans le cadre de cette formation spécifique à la clientèle en transport adapté. Tout au plus, le cadre réglementaire devrait se retrouver en annexe à la fin du document « pour aller plus loin ». La lourdeur de leur contenu ne fait que décourager le lecteur de poursuivre aux sections suivantes réellement nécessaires.
- ✓ Les chapitres 5 sur les vérifications avant départ, 7 sur le service à la clientèle en général et 11 sur la conduite du véhicule, nous paraissent parfois soit superflus, redondants, voire infantilisants, tel que la mention de porter une attention particulière au respect des règles de circulation ou que les rétroviseurs ne doivent pas être cassés, fissurés, ternis ou manquants. Certaines informations dans ces chapitres sont intéressantes, mais elles gagneraient à être resituées.
- ✓ Les questions à la fin de chaque section ne nous paraissent pas vraiment pertinentes. Elles devraient plutôt être l'occasion de répondre aux difficultés réellement vécues par les usagers sur le terrain : concernant les accompagnateurs, la pratique en hiver, les responsabilités de sécurité à l'arrivée, etc.

En résulte un document trop long qui, selon nous, ne sera que peu consulté, et si oui, pas jusqu'à la fin, ce qui est d'autant plus navrant que la dernière section du cahier actuel réfère aux pratiques en situation d'urgence. Le produit final, une fois allégé, gagnerait à se recentrer sur le travail concret du chauffeur, afin d'atteindre ses objectifs, d'améliorer la rétention de l'information et surtout, de résulter en un produit convivial, portatif et pratique.

Avant de poursuivre avec des commentaires plus spécifiques, la COPHAN se questionne sur le contenu de la formation. Premièrement, les chauffeurs, qui doivent actuellement suivre cette formation sur leur propre temps, iront-ils suivre une formation aussi dense et perdre trois jours de revenus? Nous soulevons ici la pertinence de réfléchir à un processus efficace qui assurerait une uniformité dans la formation et qui inciterait les chauffeurs à la suivre et les disposeraient à en retenir le contenu. De plus, nous soutenons, comme toujours, que celle-ci devrait être donnée par des personnes ayant des limitations fonctionnelles, du moins pour les sections portant sur les déficiences et le service à la clientèle.

STRUCTURE DU DOCUMENT PROPOSÉE

Nous proposons deux sections majeures, soit une portant sur la clientèle et le service et une sur les véhicules et caractéristiques techniques. Tel que mentionné précédemment, les notions relatives à la réglementation ne pourraient que se retrouver en annexe comme ressources supplémentaires.

1. Clientèle et service

La première section, la plus importante, doit aborder la clientèle du transport adapté, soit les types de déficiences, les types d'aides à la mobilité, et les informations concernant le service offert par les chauffeurs, leur comportement, moyens d'intervention et les ressources à leur disposition en cas de besoin.

Clientèles

Concernant la section sur les différentes limitations (actuellement chapitre 3), la COPHAN déplore premièrement la redondance. À titre d'exemple, être poli et courtois n'est pas spécifique à une limitation plutôt qu'à une autre, c'est un prérequis à l'emploi pour n'importe qui.

De plus, les informations actuelles sont trop sommaires, ce qui souvent ne permet pas de soutenir la compréhension des enjeux. Par exemple, au chapitre 3.2 déficience motrice, il existe d'autres aides à la mobilité comme les marchettes, triporteurs qui ne se retrouvent finalement qu'au chapitre 4, et les enjeux relatifs au multi handicap. Autre exemple, mentionner au chauffeur qu'il doit adopter une conduite prudente et en douceur est une chose, mais il est préférable de lui expliquer que certaines personnes peuvent avoir des limitations particulièrement sensibles à la conduite, telles que la paralysie cérébrale, sclérose en plaques, dystrophie musculaire, hémiplégie, inflammation des articulations, fragilité des os, etc. Même chose au niveau, par exemple, des techniques de guidance, où il serait nécessaire d'expliquer pourquoi il faut offrir son bras à une personne ayant une limitation visuelle : cette technique assure que le guide est physiquement toujours au-devant de la personne guidée.

Rajoutons que le niveau de responsabilité imposé au chauffeur pose parfois problème :

- les pratiques proposées ne sont pas nécessairement faciles à comprendre (ex. : fournir des repères visuels (environnement, temps));
- on demande aux chauffeurs de juger de certaines choses, telles que de l'endroit où asseoir les passagers, et ce, sans explications supplémentaires (ex. : éviter de placer deux personnes ayant un TED côte à côte sur une même banquette), au lieu de lui rappeler l'obligation de lire les fiches et d'appliquer les conditions de transport.

Structure proposée

Un paragraphe sur l'attitude à adopter en général avec les clients du transport adapté (chapitre 5 actuel, mais simplifié et sans généralités telles qu'« être professionnel »), en restant dans l'objectif à atteindre plutôt que dans le moyen :

Toujours s'assurer d'être bien compris par la personne, laisser le temps à la personne d'exprimer son idée et s'assurer d'avoir bien compris son idée, être poli, rassurant et courtois, être patient et ne pas brusquer la personne, toujours se présenter et s'identifier, tenir la personne informée sur son trajet, tel que les imprévus, modifications, arrêts, trafic, etc., assurer un environnement confortable et surtout, sécuritaire, ne pas hésiter à répéter au besoin; toujours parler directement à la personne et non à son accompagnateur; toujours demander à la personne avant de lui porter assistance et avant de manipuler son aide à la mobilité; s'assurer de la sécurité de la personne arrivée à destination; faire preuve de discrétion, etc.

Cette partie est importante, car elle doit faire ressortir que malgré la ou les limitations fonctionnelles d'un usager du transport adapté, on retrouve des besoins semblables, bien avant les spécificités. Au-delà du contenu de la fiche de l'utilisateur, il est possible qu'une personne vive avec plusieurs limitations à la fois, reconnue ou non, partielle ou sévère.

Cette introduction serait suivie des différentes limitations, accompagnées des attitudes ou comportements spécifiques à adopter. Il est essentiel de définir la limitation **efficacement**. Cette formation a notamment pour but d'assurer un service adéquat aux clients du transport adapté, leurs besoins sont donc au cœur de l'exercice. Il est plus facile de répondre à un besoin si l'on en comprend la source.¹

Cette section pourrait se conclure sur un paragraphe de mauvaises pratiques ou de cas particuliers :

Ne jamais soulever une personne pour l'aider à sortir de son fauteuil roulant ou la placer sur la banquette du véhicule, ne pas généraliser, car le fait qu'une personne ait un comportement inapproprié à une occasion ne signifie pas que la situation va se répéter; ne jamais déranger les chiens d'assistance, prendre note que certaines personnes peuvent être hypersensibles au toucher ou à certains sons; vous arrêter si l'échange s'annonce long avec le transporteur, superviseurs ou des répartiteurs; ne pas utiliser d'appareil électronique tel que des cellulaires en conduisant, tout comme à l'embarquement et au débarquement des personnes, ne repositionner quelqu'un que lorsque réellement nécessaire et rapporter l'incident, etc.

¹ Voir en annexe un exemple d'information souhaitable concernant les personnes ayant une limitation visuelle.

Les aides à la mobilité

Cette section doit offrir plus de contenu que le chapitre actuel (4). L'enjeu de la manutention de ces aides est crucial, notamment pour les transports en taxi berline, il est au cœur de plusieurs problèmes rapportés par les usagers, mais pourtant absent du cahier.

Nous rajoutons qu'ici aussi, le niveau d'explication n'est pas assez détaillé. Par exemple, il est intéressant de mentionner pourquoi il ne faut pas déranger un chien d'assistance ou chien guide en fonction, ou encore, d'utiliser des photos pour soutenir la description des aides à la mobilité motorisées et fauteuils roulants manuels.

Procédures et situation d'urgence

C'est dans ce chapitre que l'on doit retrouver certaines sections du chapitre 9, le chapitre 10 et les cas d'urgence (chapitre 12 actuel). Ces sections traitent de la personne et de ses besoins, elle est complémentaire aux limitations fonctionnelles des clients du transport adapté. Les procédures particulières et les situations de conduite en cas d'urgence nous semblent importantes et ne doivent pas se retrouver en toute fin.

L'information contenue dans le chapitre 8 actuel pourrait s'y retrouver aussi, avec les propositions suivantes :

Page 45, 3e puce : plutôt que de dire « appliquer... ou couper... », à dire « voir à vous assurer que les freins sont appliqués ou le contact du fauteuil roulant motorisé coupé, avant la montée ou la descente de la plate-forme », pour mettre en pratique le fait de ne pas toucher à la personne ou à son fauteuil roulant sans son autorisation.

7^e puce : « avec la main », quand cela est possible.

9^e puce à rajouter : concernant les personnes avec marchette parfois montées et descendues sur les plates-formes : à indiquer que « Le chauffeur doit monter avec la personne, pour éviter tout manque d'équilibre de la personne lors de la montée ou de la descente. »

2. Véhicules et caractéristiques

La deuxième section pourrait porter sur les véhicules, la conduite, les consignes à suivre pour l'embarquement, le débarquement, le bien-être de la clientèle dans les véhicules et la sécurité routière.

Particularité des véhicules et leurs équipements

Le chapitre 6 actuel, avec les modifications proposées suivantes :

Taxis adaptés

- b) c'est faux pour les minibus où la porte arrière est la porte de secours utilisée au besoin;
- c) À rajouter à la fin du premier paragraphe « et selon les normes en vigueur ou du MTQ ». Il faut aussi rajouter ici que le chauffeur de taxi doit installer la ceinture pelvienne et le baudrier, obligatoires dans les taxis adaptés (subventionnés). Il faut ajouter aussi les ancrages pour triporteur, déambulateur, marchette, etc. ;
- e) Interrogation concernant cette mesure. Pourquoi? Et d'où vient-elle? Si c'est pour assurer une hauteur de dégagement pour le MV-1, à le spécifier et ne pas en faire une recommandation pour les taxis adaptés au Québec;
- g) et rallonges de ceinture;
- j) la ceinture du client sur banquette et rallonge de ceinture.

Il faut rajouter que les passagers en fauteuil roulant doivent être tournés vers l'avant : à inscrire ce qui est décrit dans les *Modalités d'application du Programme de subventions aux véhicules collectifs accessibles* : « Tout fauteuil roulant doit être installé de telle manière à ce que son occupant soit tourné vers l'avant du véhicule. » Aussi, à rajouter : « Le positionnement du fauteuil ne doit pas être changé (appui tête, appuis-pied, redressement du dossier du fauteuil roulant, etc.), par manque de place ».

Minibus adapté

- a) le dessin présentant un unique modèle (portière vers l'arrière) est irritant, car le MTQ doit faire la promotion des véhicules avec portières de côté vers l'avant du véhicule, car c'est plus sécuritaire et plus pratique pour le placement des personnes fauteuils roulants. Plus sécuritaire parce que lors d'un accident par l'arrière d'un minibus, les deux portes peuvent être endommagées, ne permettant aucune sortie des personnes en fauteuil roulant;
- b) 1^{re} puce, dernière phrase à enlever;
- g) à expliquer le « coup de fouet »;
- l) Issue de secours devrait être inclus ici, absolument : cette « portière » est importante. Et à rajouter : L'emplacement des rampes de secours à vérifier, avant le départ.

COMMENTAIRES SPÉCIFIQUES

Chapitre 9 :

- Le premier paragraphe mentionne que le porte-à-porte est optionnel. Le paragraphe devrait plutôt souligner que le porte-à-porte est obligatoire, sauf si le client n'en ressent pas le besoin.
- 9.1.4 « pour assurer la sécurité des usagers « non encadrés »... est-ce nécessaire comme expression?
- 9.2 Par une rampe d'accès : À rajouter, après «exceptionnellement, si pas sur la chaussée, et ce, par sécurité. Et un angle de 25 % nous semble haut.
- 9.3.1 Concernant l'ouverture et la fermeture de la plate-forme, il nous semble que ça devrait être laissé à la discrétion du chauffeur, selon les lieux et les saisons.
- 9.5.3 : 1^{re} puce : Il faut faire la différence entre un fauteuil roulant et un tri ou un quadriporteur, qui ne sont pas des fauteuils roulants. Donc, à dire plutôt : c'est aussi le cas pour les triporteurs et quadriporteurs.
- 9.5.3 : 5^e puce : Concernant le refus de transport, aux É.-U., pour éviter toute discrimination, les personnes en tri ou quadriporteur qui veulent rester sur leur appareil, doivent signer une décharge exonérant le transporteur. Même chose pourrait être faite pour les personnes en fauteuils roulants «sportifs». Plusieurs membres de la COPHAN soulèvent cet enjeu.

Chapitre 10 :

- 10.1.2 : À la fin de la deuxième phrase du premier paragraphe, à ajouter : à des endroits qui doivent être sécuritaires.
- 10.2.1 : L'ancrage au plancher : À rajouter après «parties fixes» et non amovibles comme les appuis-pieds ou anti-basculants. À rajouter : il est inapproprié et non sécuritaire d'attacher les courroies trop bas après le cadre (châssis, «frame») d'un fauteuil roulant manuel.
- 10.2.2 : 4^e puce : À rajouter au texte : Il faut s'assurer que le baudrier ne soit pas en position inadéquate et dangereuse pour le cou de l'utilisateur lors du voyage; à déplacer l'attachement du baudrier sur le rail posé à cet effet près du plafond et qui offre différentes positions pour plus de sécurité pour les usagers.

Chapitre 11 :

- 11.1.2 : 2e puce : à rajouter «et latéral».

Chapitre 12 :

- 12.1.3 : Fumée et début d'incendie : Selon nous, des éléments pourraient être rajoutés et d'autres changés : Faire un essai avec l'extincteur; aider les usagers qui peuvent sortir seuls ou accompagnés le plus rapidement possible; pour les personnes en fauteuil roulant non transportables par une seule personne, sortir et installer les rampes amovibles et les descendre avec leur fauteuil roulant, en espérant avoir de l'aide à ce moment; sinon, les descendre, même si «rapidement» sur la pente abrupte : on parle d'urgence! Il est impensable et inacceptable de demander à un chauffeur de prendre dans ses bras des clients non transportables, alors qu'il apparaît plus facile de descendre les passagers en fauteuil roulant par la rampe de secours, conçue et prévue à cet effet.
- Des explications sur les procédures et le comportement à adopter en situation de désorganisation ou de comportements particuliers d'un client sont nécessaires.

ANNEXE

Exemple d'informations portant sur le service à la personne ayant une limitation visuelle

Déficiences visuelle

1. Il y a plusieurs degrés de déficiences visuelle, à partir de zéro vision, jusqu'à un soupçon de vision. N'essayez pas de diagnostiquer le niveau de vision de vos clients aveugles ou semi-voyants. Dites-vous que, si le transport adapté vous donne à véhiculer une personne ayant une limitation visuelle, c'est que cette personne voit très peu ou pas du tout.
2. Lorsque vous arrivez au lieu d'embarquement, vous devez sortir du véhicule et aller chercher la personne ayant une limitation visuelle, car elle ne voit pas le véhicule, elle ne sait pas que vous êtes arrivé, elle ne sait pas où vous êtes. Un coup de klaxon ne suffit pas, ce n'est pas un signal clair. Baisser la vitre et tenter de guider la personne au son ne suffit pas non plus. Notez qu'il faut vous identifier et vous assurer qu'il s'agit bien de la bonne personne.
3. Pour guider un aveugle ou un semi-voyant, il ne faut pas lui prendre le bras, mais lui offrir le vôtre. Si vous prenez le bras de la personne, celle-ci vous précédera d'un demi-pas. Si la personne guidée prend votre bras, elle vous suivra un demi-pas derrière, pouvant ainsi réagir à vos mouvements.
4. En arrivant près du véhicule, immédiatement avant l'embarquement, il faut dire à la personne à quelle place vous la faites asseoir, car elle ne voit pas le véhicule. Il faut également lui faire savoir s'il y a d'autres personnes à bord.
5. Pendant le trajet, la personne ayant une limitation visuelle se trouve coupée du monde extérieur. Ses pieds ne sont plus en contact avec le sol. Ses mains ne peuvent plus rien toucher à l'extérieur. Canne blanche et chien-guide ne lui sont d'aucune utilité. Et bien sûr, contrairement aux autres personnes à bord, elle ne voit pas à travers les vitres, et même si celles-ci sont abaissées, elle n'a aucune vision de ce qui est autour.
6. Pendant le trajet, elle sent les accélérations, les freinages et les virages. Voilà ses principales informations pour savoir où elle est rendue. Des informations sont donc appréciées : la course dure plus longtemps qu'à la normale, il y a un accident, un détour, vous faites monter ou descendre quelqu'un, etc. Tout autre événement entourant la course sera une information rassurante pour votre passager aveugle ou semi-voyant.
7. En arrivant au lieu de débarquement, la personne ne voit pas à l'extérieur, et sauf en cas d'exception, ne sait pas qu'elle est rendue à destination. Avant de sortir du véhicule, vous devez lui dire que c'est à son tour. Ainsi, la personne aura le temps de se préparer à descendre. Notez qu'il faut vous assurer d'être à la bonne adresse.

8. Lorsque la personne ayant une limitation visuelle est sortie du véhicule, elle a besoin de vous, pour la guider à l'endroit désiré. N'oubliez pas que pour guider vous ne devez pas prendre son bras, mais lui offrir le vôtre.
10. Lorsque vous guidez une personne utilisant une canne blanche ou un chien guide, vous ne devez jamais agripper la canne, ou la laisse ou le harnais du chien-guide, et tenter de remorquer ainsi la personne.
11. Une personne utilisant un chien-guide doit toujours être en contrôle de son animal. Vous avez le droit de l'exiger.
13. Il ne faut jamais flatter un chien-guide au travail ni lui parler. Si des consignes doivent être données au chien-guide, dites-le à son maître. C'est lui qui s'adressera au chien-guide.
14. Lorsque vous guidez une personne utilisant un chien-guide, si c'est l'hiver, évitez de faire marcher le chien-guide dans le sel, car cela lui brûlera immédiatement les pattes.
15. Enfin, le fait d'être aveugle ou semi-voyant n'empêche pas d'éprouver d'autres difficultés dans la vie. Il existe des sourds-aveugles, des aveugles en fauteuil roulant, des aveugles déficients intellectuellement, etc. Dans ces cas, vous comprenez assurément qu'il faut faire preuve d'une attention particulière.