

LA RESPONSABILITÉ DES CHAUFFEURS VERSUS LA CLIENTÈLE

Je me présente : Lisette Rioux, retraitée depuis janvier 2006 du CRDI Du Bas St-Laurent. J'ai travaillé 35 ans auprès de la clientèle vivant une déficience intellectuelle et autres déficiences ainsi que leur famille. Éducatrice à la Villa de L'Essor à St-Anaclet en 1970, conseillère en enfance inadaptée auprès des familles en 1982, conseillère clinique, coordonnatrice et conseillère clinique de 1989 à 2006. Je vous présente Karine Lagacé, psychoéducatrice au CRDI du Bas St-Laurent à Rivière du Loup auprès de la clientèle ayant une déficience intellectuelle et un trouble envahissant du développement.

Le CRDI du Bas St-Laurent offre des services à deux clientèles soit les personnes qui présentent une déficience intellectuelle et les personnes qui vivent avec un trouble envahissant du développement et leur famille sur l'ensemble du territoire de la région 01. Les services sont offerts à plus de 1000 personnes et leur famille à 9 points de services pour 300 employés.

Des 1997, suite à diverses situations concrètes lors du déplacement des personnes par le transport adapté ou les taxis, une sensibilisation a été préparée pour les conducteurs de transport adapté et chauffeurs de taxi en collaboration avec la Corporation des chauffeurs de taxis et le transport adapté Le Kangourou. Le document **Transport par taxi de personnes handicapées, Guide de l'animateur et cahier du participant** de 1991 a été utilisé. En 2004, un nouveau document soit **Le transport des personnes ayant des limitations** publié par le Ministère du Transport remet à jour le contenu.

J'ai aussi constaté à la lecture de **l'étude sur les besoins et la satisfaction de la clientèle du transport adapté** en 2004 (**sur le site du Ministère du transport**) que l'attitude des chauffeurs à l'égard des personnes handicapées soit un manque de courtoisie, de respect et de patience et un non respect de la confidentialité (p.29), ont été observés. Cette clientèle paie le même prix que pour le transport en commun et ont besoin comme tout le monde de travailler, de rencontrer leur médecin ou de se divertir. " Ce n'est pas l'argent versé dans un service de transport qui fait la qualité de son personnel, mais plutôt les petites attentions aux personnes car ce sont des personnes avant tout (p.43)".

1. Les objectifs :

- ✓ Faire prendre conscience de votre rôle important auprès des personnes déficientes intellectuelles; motrices, visuelles et autistes
- ✓ Faire connaître les divers types de déficiences et certaines caractéristiques. Légers, moyennes, profondes et sévères, épilepsie;
- ✓ Préciser la sécurité autant à l'embarquement, en cours de route qu'à l'arrivée pour bien intervenir dans des situations particulières de comportement;
- ✓ Sensibiliser au niveau de la confidentialité et des abus;
- ✓ Augmenter la qualité du service d'accompagnement.

Points positifs :

- ✓ Vous effectuez un service de porte à porte;
- ✓ On a besoin de vous pour conduire la bonne personne, au bon endroit, au bon moment et de vérifier si quelqu'un l'attend car cette personne souvent ne peut demander d'aide, ne sait pas s'orienter et peut attendre des heures et risque de geler ou de se désorganiser.

Le chauffeur est l'intervenant premier au moment du transport. Il a la responsabilité d'une clientèle qui présente des besoins spécifiques. Le chauffeur doit posséder des connaissances sur les

différents types de particularités des personnes qu'il transporte et avoir un comportement et une approche compatible avec les besoins de l'usager. En transport adapté, la conduite du véhicule n'est qu'une partie de la tâche du chauffeur.

2. Des informations sur les types de déficience

Vous trouverez plusieurs textes pour obtenir cette information et je ne m'attarderais pas sur le sujet aujourd'hui mais je serai disponible à répondre à vos questions. Vous trouverez en annexe l'information pour les deux clientèles desservies par le CRDI du Bas St-Laurent..

*Le contenu de la formation » **Transport des personnes ayant des limitations** » d'une durée de 6 heures donné par CFTR de Montréal et aussi au centre de formation en transport de Charlesbourg présente tous les types de déficience (sauf la clientèle TED) ainsi que le processus d'apparition du handicap, les caractéristiques technique d'appareil d'aide à la mobilité et un vidéo suivi des tâches de conduite d'un chauffeur de taxi pour personnes ayant des limitations.*

*La société de transport de Sherbrooke((819) 564-2687 Tiré du guide du chauffeur de taxi de la STCUM et autres partenaires) a également construit un **guide du chauffeur de taxi** et mise à jour en janvier 2006 qui présente bien chacune des clientèles : Déficience intellectuelle, déficience motrice (l'épilepsie) , déficience sensorielle : visuelle et auditive et déficience de la mémoire.*

En plus d'indiquer les limitations fonctionnelles, le comportement manifesté et l'assistance requise pour chaque déficience, on y retrouve également un mot sur le chien guide et un protocole d'intervention inter réseaux auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle victime de violence.

3. Qu'elles sont les attitudes importantes à considérer pour la sécurité et le confort du client

Agir comme si c'était un membre de ma famille

De quelle manière je me comporte comme répartiteur –trice ou comme chauffeur-e de minibus ou de taxi par rapport à une demande ou un besoin d'une personne handicapée? Est-ce que j'agis de la même manière si c'est mon père qui présente un déficit de la mémoire ou ma sœur qui vit avec une trisomie 21 ou même moi à la suite d'un accident?

Donnez juste l'aide qu'il faut (au besoin) Aide physique, aide verbale, aide gestuelle ou aide visuelle (picto)

Je n'ai pas la prétention de toucher toutes les actions du chauffeur mais principalement des situations les plus fréquentes portées à notre attention

La prise en charge : Est-ce que j'embarque la bonne personne?

Le chauffeur se rend à la porte du client où la personne est déjà à vous attendre

- ✓ Il se présente en nommant son client

Vérifier auprès du parent ou de l'intervenant lorsque le client ne répond pas à son nom.

À éviter : Dire l'adresse de la personne où elle doit être conduite donne rien et montre peu de considération de la personne.

- ✓ Le chauffeur donne son aide pour se rendre jusqu'au véhicule **au besoin**.

- ✓ Comment jugez-vous qui embarque en avant ou en arrière? Est-ce une forme de récompense, pour une particularité de comportement ou le premier arrivé? Quand beaucoup de clients sont dans l'autobus ou le taxi, il est préférable d'indiquer à la

personne un endroit qui lui conviendra le mieux. Si vous sentez qu'un client n'est pas bien ou le demande, le changer de place peut lui convenir en demandant à l'autre client s'il est d'accord.

- ✓ Chacun attache sa ceinture de sécurité et j'aide **au besoin** chacun à s'attacher. Il est préférable que le client que je dois aider soit près de la porte pour éviter de passer par-dessus. Il peut probablement me donner la ceinture si je lui demande. Prenez le temps.
- ✓ Le chauffeur met en marche le taximètre, indique au client où il le conduit. Les portes sont-elles barrées? Le fauteuil roulant est-il bien attaché? Etc..

En cours de route : est-ce que je respecte l'itinéraire le plus court

- ✓ Le chauffeur vérifie l'itinéraire fourni Est-ce que je les ramène au bon endroit? Au bon moment?
- ✓ Le chauffeur se préoccupe de ses clients. Si certains petits conflits surviennent, une consigne courte en précisant le prénom de la personne concernée sur un ton de voix normal peut sécuriser. Le chauffeur arrête son véhicule au besoin et informe le répartiteur d'un besoin d'aide.
- ✓ Si quelqu'un est malade dans l'auto, il faut arrêter et le sécuriser en lui parlant doucement et lui donner l'aide nécessaire. Un guide devrait être fourni en lien avec la formation RCR et le chauffeur avise à l'arrivée le parent ou l'intervenant.
- ✓ Le chauffeur conduit le client à l'adresse indiquée sans se laisser influencer par le client qui vous demande d'aller ailleurs? Ex. Océanic au lieu du Lido? Le chauffeur demande si quelqu'un l'attend ou communique avec la centrale si un changement a été mentionné.
- ✓ Le chauffeur parle peu et fait aucune remarque déplacée.
- ✓ Le chauffeur évite d'être trop curieux à leur égard. Il demande des questions simples ayant pour réponse oui ou non pour prévenir l'anxiété.
- ✓ Le chauffeur garde le volume de la radio bas pour ne pas gêner l'audition du client.
- ✓ Le chauffeur indique où il est rendu et d'une façon respectueuse et rassurante.

À destination : est-ce que je laisse le bon client au bon endroit et y a-t-il quelqu'un qui l'attend?

- ✓ Le chauffeur se stationne du côté de la rue de la destination, arrête son véhicule, descend et ouvre la portière au client.
- ✓ Le chauffeur aide à détacher la ceinture et sortir du véhicule **au besoin**. Sortir les deux jambes, tendre les deux bras.
- ✓ Le chauffeur donne de l'aide au client **au besoin** pour se rendre à la porte
- ✓ Le chauffeur vérifie s'il y a quelqu'un pour accueillir la personne à l'arrivée
- ✓ Si le client doit passer derrière la voiture et qu'il y a plusieurs clients dans l'autobus, demander à la personne qui accueille de l'accompagner
- ✓ Le chauffeur avise le parent ou un responsable pour toute particularité durant le parcours (comportement, conflit, problème de santé).
- ✓ Le chauffeur note cette intervention et demandera de l'aide pour prévenir la situation.

Autres points pour la sécurité et premiers soins:

- ✓ Le chauffeur aide la personne épileptique. Vous devez la positionner, lui laisser la chance d'avoir de l'air. La plupart des personnes épileptiques sont médicamenteuses.
- ✓ Le chauffeur donne plus d'aide lors de déplacement sur la glace, un client avec un plâtre.

- ✓ Le chauffeur à suivi un cours de premier soin et sait quoi faire lors d'un saignement de nez, d'une absence épileptique Chaque personne est différente, chacun à un besoin particulier.

Agir avec courtoisie, respect et prendre le temps

Même si elles sont souvent empreintes d'affection, des appellations comme mon grand, ma belle, ma chouette peuvent avoir un effet infantilisant. Utiliser monsieur ou madame.

Si vous demandez à une personne lente de se dépêcher, elle ira encore plus lentement et ce ne sera pas pour vous faire fâcher car elle essaye toujours d'aller vite mais ne fais pas la différence.

Adopter une éthique de confidentialité et respecter l'espace vital du client

Les chauffeurs voient et entendent beaucoup de choses. La discrétion est de mise mais si vous trouvez que la situation met en cause la sécurité et le bien-être de la personne, vous devez porter plainte. Il est proposé que les chauffeurs en fassent part à la direction du Transport Adapté qui se chargera de faire suivre au centre de réadaptation ou à la DPJ si c'est un enfant. Quelques faits écrits avec la date, l'endroit, l'heure et une signature indiquent une démarche sérieuse.

Comme vous transportez des personnes vulnérables et qui vivent dans la communauté, depuis plusieurs années, des scénettes sont utilisées avec plusieurs clients qui ont besoin de situations concrètes pour comprendre afin de prévenir les situations d'abus sexuel ou de toucher intime. La présentation est suivie d'un échange sur une scénette à la fois. On retrouve plusieurs situations dont une sur le chauffeur de taxi.

- ✓ Cassettes vidéo **Ça peut arriver à tout le monde** scénette le chauffeur de taxi
Est-ce que vous pensez que cela arrive?

4. Suggestions et conclusion

Déjà de belles actions sont posées pour améliorer la qualité du service dans plusieurs régions mais il faudrait que ce soient généralisées partout au Québec.

Distribuer un petit guide simple pour que les chauffeurs se réfèrent aux éléments de base pour chaque clientèle et les procédures d'urgence (Exemple de la société des transports de Sherbrooke)

Établir des consignes imagées (picto) à bord des véhicules pour les procédures d'urgence en cas d'accident, les procédures d'attache et pour certains clients avec des particularités (TED ou pour un comportement).

Faire vivre aux chauffeurs un déplacement à l'arrière du minibus ainsi que dans un fauteuil roulant.

Tous les chauffeurs de minibus et de taxi devraient suivre la formation « **Transport des personnes ayant des limitations** », il est dommage d'attendre la réglementation qui doit arriver bientôt. La formation permet de Savoir et Savoir faire. Pour le Savoir être et le Savoir percevoir il faut comprendre le rôle important du chauffeur pour permettre à la personne ayant des limitations de se rendre au travail ou autres lieux en toute sécurité et cordialité. Ce sont toutes les petites actions qui font la différence et assure un service de qualité.

Aujourd'hui, on parle d'une personne différente, nous le sommes tous différents, nous appartenons tous à un groupe ou un autre. Notre société est composée de beaucoup de groupes différents : les

personnes âgées, les adultes, les pauvres, les chômeurs, les personnes de couleur, les jeunes, les personnes pratiquant une religion, les personnes vivant avec un handicap, les enfants...

C'est ensemble que nous devons regarder ce qui nous unit et nos différences s'estompent. Nous avons tous des rêves, de l'amour à donner et diverses expériences. Laisser la personne faire le maximum de ce qu'elle est capable d'accomplir. Elle ne doit pas nous assister, nous sommes là pour la supporter.

Je vous invite à devenir des facilitateurs de la participation sociale et d'influencer le reste de la société par votre exemple. Un sourire c'est tellement plaisant et MERCI de votre collaboration.

.

Documents de référence

ARUTAQ, le Ministère des transports, l'OPHQ..., **Code de pratique en transport adapté** 2007.

Centre de formation professionnelle pour l'industrie du taxi du Québec Inc., **Transport par taxi de personnes handicapées, Guide de l'animateur et cahier du participant**, 1991.

Centre de formation du transport routier de St-Jérôme, **Le transport des personnes ayant des limitations**, 2006.

Le site du Ministère des transports, **L'étude sur les besoins et la satisfaction de la clientèle du transport adapté**, 2004.

*La société de transport de Sherbrooke (Tiré du guide du chauffeur de taxi de la STCUM et autres partenaires), **Guide du chauffeur de taxi et mise à jour en janvier 2006.***

ANNEXE

Personne vivant avec : une déficience intellectuelle

Informations

Par définition, la déficience intellectuelle c'est une façon différente de fonctionner, de comprendre et qui s'accompagne, à des degrés plus ou moins graves de lenteur. Ils ont besoin de concret pour apprendre et quand la personne le sait, c'est pour toujours si elle l'utilise.

La déficience intellectuelle n'est pas une maladie et on ne peut en guérir. La trisomie 21 est diagnostiquée à la naissance.

On remarque souvent que les gens ne font pas la différence entre la déficience intellectuelle et un problème de santé mentale. La déficience intellectuelle est un état stable et permanent tandis que qu'un problème de santé mentale peut apparaître à n'importe quel moment dans la vie et se manifeste chez n'importe qui et n'est pas nécessairement permanent.

Au Québec, 3% de la population vit avec une déficience intellectuelle soit 200,000 personnes. 80% ont une déficience légère.

Les personnes ayant une déficience intellectuelle sont conscientes de l'indifférence qui est manifesté à leur endroit.

Les limitations fonctionnelles

Les limitations se situent au niveau de la compréhension abstraite, difficulté à s'exprimer, à comprendre et à communiquer.

Les comportements manifestés

Difficulté à traduire sa pensée,

Réaction plus ou moins appropriée suite à une difficulté de compréhension

Difficulté à porter une attention soutenue

Lenteur dans les apprentissages

Difficulté à faire face à des situations nouvelles ou inattendues

Difficulté à s'orienter dans le temps et l'espace

S'expriment parfois avec difficulté

Adoptent souvent un comportement amical

Manifestent facilement de la bonne humeur

Apprécient grandement la moindre attention

N'ont pas nécessairement de maladie mentale mais peuvent en être affectées et avoir d'autres déficiences

Assistance requise

Informez-vous auprès de l'entourage de l'aide dont la personne a besoin

Captez à la fois son attention visuelle et auditive

Parlez clairement avec un ton de voix normal, utiliser des mots simples et concrets

Posez des questions auxquelles ne peut répondre par un oui ou un non

Écoutez la personne et répétez les mots saisis

Vérifiez si la personne a bien compris sur un ton calme, rester calme et courtois.

S'assurez que quelqu'un attend la personne

Ne sous-estimez pas son niveau de compréhension

Les mythes

Les personnes présentant une déficience intellectuelle

Sont agressives

Pourtant les statistiques officielles nous démontrent que le taux de violence n'est pas plus élevé chez les personnes ayant une déficience intellectuelle que dans la population en général.

Ne sont pas en mesure de travailler

Au contraire, les personnes présentant une déficience intellectuelle sont reconnues pour être des travailleurs ponctuels et assidus dans l'accomplissement d'un travail adapté à leurs capacités.

Ne comprennent pas ce qu'on leur dit

Ce n'est pas vrai! Ces personnes ont seulement une lenteur d'apprentissage. Elles comprennent très bien avec leur perception des choses et des moyens concrets.

Sont de grands enfants

On doit considérer les adultes présentant une déficience intellectuelle comme tout autre adulte en cessant de les infantiliser.

Sont très affectueux

Ils démontrent leur émotion franchement. On leur donne la main.

Les personnes déficiente intellectuelle sont consciente de l'indifférence que nous manifestons à leur endroit.

Personne vivant avec : l'autisme ou Trouble Envahissant du Développement (TED)

Informations

L'autisme est le trouble neurologique le plus fréquent chez les enfants. C'est aussi l'un des troubles du développement les plus fréquents parmi la population canadienne. Les troubles envahissants du développement (TED) changent la façon dont le cerveau traite les informations et ils peuvent donc affecter tous les aspects du développement. L'autisme classique apparaît durant les trois premières années de vie. Il touche les garçons quatre fois plus souvent que les filles.

Limitations fonctionnelles

Les personnes atteintes d'un TED éprouvent, à des degrés divers, des difficultés de communication, d'interactions sociales et ont des intérêts restreints. Elles ont parfois des comportements répétitifs ou stéréotypés et un attachement inhabituel pour des objets ou des routines. C'est leur insécurité dans le temps et dans l'espace qui fait leur amour de la routine. La nouveauté et les transitions entre les activités sont des éléments anxiogènes pour eux. Traitant une information à la fois, il est plus facile pour eux de traiter l'information visuelle que verbale. L'enfant présentant un TED vit avec des hypo ou des hypersensibilités.

Certains présentent aussi une déficience intellectuelle.

Comportements manifestés

Il peut sembler dans son monde et anxieux. Il peut répéter souvent les mêmes choses ou poser souvent la même question. Il ne connaît pas ou peu les règles sociales et se sent bien dans la routine. Il est désorganisé par un imprévu ou par la nouveauté à laquelle il ne s'attend pas ce qui peut causer des désorganisations. Il a besoin d'un délai pour répondre à une question ou réagir à un commentaire.

Assistance requise

Les horaires imaginés et la routine servent à diminuer son anxiété, à organiser sa vie. Pour l'autobus ou le taxi, favoriser qu'il s'assoit toujours à la même place et aviser le dans le cas d'un changement de trajet. Éviter les bruits importants dont les cris, lui parler sur un ton calme est la façon la plus adéquate. Comme il ne traite qu'une information à la fois, ne pas prendre pour acquis qu'il a compris notre consigne si on lui émet de loin. Enfin, aviser le lorsqu'il est sur le point de descendre car il tombe facilement dans son monde et pourrait ne pas s'apercevoir qu'il est rendu au point de débarquement