

ATELIER SUR LA SÉCURITÉ

Colloque sur le Transport des personnes à mobilité réduite

DELTA Sherbrooke 18 septembre 2008

Dans notre société, la sécurité est un élément de plus en plus important. Qu'en est-il dans nos services de transport adapté?

Pour avoir l'assurance que les usagers vulnérables sont pris en charge par une personne responsable lors du débarquement, une suggestion a été faite à l'effet que nous puissions établir une meilleure collaboration entre les services de transport adapté et les ateliers de travail ou les centres de jour en déficience intellectuelle. Ceux-ci peuvent s'assurer qu'il y aura bien quelqu'un à la résidence pour l'arrivée de l'usager. Idéalement, si un usager peut rester seul à son arrivée, nous devrions faire signer une « Attestation d'autonomie ». Ce formulaire est inclus dans les documents qui ont été remis lors de l'atelier.

De plus, la responsabilisation des transporteurs est de première importance. C'est à eux que revient la responsabilité de s'assurer sur le terrain que le client est remis à une personne responsable.

Nous devrions effectuer des contrôles aléatoires sur la route, afin de nous assurer que tout se déroule bien et de façon sécuritaire à bord des véhicules.

Est-ce que nos transporteurs connaissent bien les différentes aides techniques et la façon appropriée de sécuriser les usagers lors des déplacements?

Les chauffeurs ne doivent, **EN AUCUN CAS**, laisser une autre personne manipuler la plate-forme élévatrice de l'autobus. Depuis plusieurs années déjà, nous souhaitons qu'une formation soit élaborée pour les chauffeurs des véhicules de transport adapté. Nous nous apercevons que les nouveaux chauffeurs sont moins rigoureux relativement à l'application des règlements à bord des véhicules.

Le personnel de bureau est-il formé pour faire face à une situation d'urgence?

Tout le monde est d'accord pour établir une procédure claire auprès des réceptionnistes et des répartitrices en cas de situations d'urgence. Par contre, chaque cas urgent est différent, alors il faut développer l'autonomie et le sens des priorités chez notre personnel de bureau.

Le rôle de chaque personne est-il bien défini lorsqu'il est question de sécurité?

Nous devons nous assurer que le comité d'admission accorde le bon type d'admission et le bon accompagnement aux personnes qui utilisent nos services de transport adapté. Idéalement, les ergothérapeutes devraient nous consulter avant de prescrire des aides techniques. Souvent, nous ne pouvons prendre à bord de nos véhicules certains fauteuils parce que leurs dimensions ne le permettent pas. Il a aussi été mentionné que les rallonges de ceintures pour les personnes obèses ne sont pas toujours adéquates. Un comité pour l'uniformisation des aides techniques avait été mis sur pied par le Ministère des transports du Québec (MTQ). Plusieurs partenaires y ont été impliqués (MTQ, RAMQ, SAAQ, ASTAQ, ARUTAQ, ATUQ, & ROTAQ). Ce comité a été transféré à la Société d'Assurance-automobile (SAAQ) du Québec.

Avez-vous des mesures visant à corriger les comportements inadéquats des usagers envers les chauffeurs?

En ce qui concerne les problèmes de comportement, l'utilisateur doit tout d'abord faire l'objet d'un rappel à l'ordre verbal. Le second avertissement se fait par lettre. Si nous n'obtenons aucun résultat suite à ces 2 avis, l'utilisateur doit faire l'objet d'une suspension.

Pour mettre fin aux voyages blancs (voyages non annulés), nous devrions facturer le prix coûtant du déplacement et non le tarif d'un passage.

Avez-vous des mesures visant à corriger les comportements inadéquats des chauffeurs envers les usagers?

En premier lieu, nous devrions procéder à la signature du formulaire de consentement à la vérification d'antécédents judiciaires, afin de diminuer la possibilité de problèmes de comportement.

Malgré tout, en cas de problèmes de comportement d'un chauffeur, d'abus physique ou psychologique de sa part envers un usager, il doit immédiatement faire l'objet d'un congédiement. Si notre service de transport travaille à contrat avec un transporteur, nous devons immédiatement exiger le changement du chauffeur concerné.

Atelier animé par :

Monsieur Denis Bellerose, MRC d'Autray

-et-

Madame Jacinte Bouchard, directrice

Transport adapté de Charlevoix-Ouest