

# PROBLÈMES OPÉRATIONNELS ET PISTES DE SOLUTION

Table ronde / échanges

Madame Doris Clément, coordonnatrice du transport adapté  
Société de transport de Laval

Monsieur Jacques Sicard, surintendant de la livraison du service par taxi  
Société de transport de Montréal

*Cet atelier s'est déroulé en tables rondes.*

*Transporteurs, intervenants, usagers, fournisseurs, ont eu l'occasion, ensemble, de discuter des problématiques opérationnelles touchant particulièrement la sécurité et de suggérer des pistes de solutions.*

*Problèmes et solutions vous sont offerts dans ce résumé succinct. Adoptez ou adaptez les suggestions à votre réalité; elles vous appartiennent.....*

*À tous les participants, un immense merci pour votre dynamisme, vous avez fait de cette occasion un riche moment d'échanges qui fut très stimulant.*

*Vos animateurs.....*

# GARDIENNAGE (PERSONNE À DESTINATION)

- Pour la clientèle en déficience intellectuelle:
  - Numéro d'urgence donné par le CRDI sinon on amène le client au poste de police;
  - Toujours avoir un second numéro de téléphone au dossier en cas d'urgence;
  - Garder la personne à bord, ne jamais la laisser seule; revenir plus tard;
  - Entente avec le service de police;
  - Autorisation de la famille à l'effet que le client peut être laissé seul;
  - Si le chauffeur attend 5-10 minutes, la facture supplémentaire est transmise à la famille responsable;
  - La décision ne dit pas être celle du chauffeur.

# IDENTIFICATION

- ◉ Les clients devraient avoir une cocarde dans certains cas;
- ◉ Donner plus d'informations aux chauffeurs; clients fugueurs, aide à apporter.....;
- ◉ Demander le nom de la personne et non une confirmation du nom;
- ◉ S'assurer que les feuilles de route des chauffeurs soient les mêmes que celles des répartiteurs;
- ◉ Exiger la carte d'admission.

# ACCOMPAGNEMENT À LA PORTE

- ◉ Inclure l'obligation de raccompagnement à la porte aux contrats.

# SURVEILLANCE

## (CLIENT LAISSÉ SEUL À BORD D'UN VÉHICULE

- ◉ Retirer les clés de l'ignition;
- ◉ Informer l'OTA;
- ◉ Améliorer l'information transmise en regard du client;
- ◉ Il devrait y avoir une personne sur place pour prendre en charge à la porte-même;
- ◉ Rencontres entre OTA, RUTA et fournisseurs de service;
- ◉ Les technologies peuvent aider à consolider l'information.

# DI: PEUT ÊTRE LAISSÉ SEUL OU NON?

- ◉ Obtenir une autorisation parentale;
- ◉ Obtenir une dérogation pour l'adresse de résidence;
- ◉ Si non, obtenir la signature d'un responsable à destination.

# NEIGE

- ◉ Certains chauffeurs dégagent la neige et déglacent; majoritairement on annule à la porte;
- ◉ Si la chute de neige se produit en p.m., demander à la famille de venir chercher le client.

# ACCESSIBILITÉ

- ◉ 2-3 marches avec fauteuil: dépend du gabarit de la personne - Distinction en regard du sexe du chauffeur;
- ◉ Rampe d'accès improvisée: si non sécuritaire, refus.

# FORMATION DES CHAUFFEURS

- ◉ Être à l'écoute des besoins de la clientèle;
- ◉ Améliorer les communications;
- ◉ Formation donnée par une école adaptée aux normes de service du TA; seuls les chauffeurs formés par cette école seraient autorisés à faire du TA.

# CLIENTS DE FORTE TAILLE

- ◉ S'assurer qu'il y a au moins deux types de rallonge de ceinture par voiture d'ici 1 an.

# VIOLENCE - COMPORTEMENT INADÉQUAT

- ◉ Placer le client à l'écart des autres;
- ◉ Communiquer le problème à la famille, aux intervenants;
- ◉ Accompagnement temporaire pour fins de familiarisation.....; si non, obliger l'accompagnement si ne pallie pas à l'handicap.

# NUMÉROS DE DOSSIER : VISITEURS

- ◉ Le client devrait toujours conserver le même numéro d'utilisateur - faire précéder son numéro par un V.....

# DIVERSES PROBLÉMATIQUES SANS SOLUTION DISCUTÉE...

- ◉ Problème de prise en charge, aide à la mobilité;
- ◉ Contact physique avec le client;
- ◉ Incontinence dans les véhicules ou avant l'embarquement;
- ◉ Alourdissement de la clientèle;
- ◉ Vieillesse de la population.