

Comment aider les passagers aveugles, sourds-aveugles ou ayant une basse vision

Conseils pour les chauffeurs de taxi et de covoiturage



INCA

Comprendre la cécité

- La plupart des obstacles proviennent d'un manque de sensibilisation. Mieux comprendre la cécité est le premier pas pour réduire les défis rencontrés par les personnes aveugles, sourdes-aveugles ou ayant une basse vision.
- La cécité est un spectre, et les personnes aveugles, sourdes-aveugles ou ayant une basse vision n'ont pas toutes les mêmes besoins.
- La canne blanche est une aide à la mobilité et à l'identification pour des personnes aveugles, sourdes-aveugles ou ayant une basse vision.
- La cécité est souvent un handicap invisible. Les personnes aveugles, sourdes-aveugles ou ayant une basse vision n'utilisent pas toutes une canne blanche ou un chien-guide ou n'en n'ont pas toutes besoin.
- Ne posez jamais de questions personnelles à une personne sur son handicap ou son aide à la mobilité.
- Si votre entreprise utilise une application, les passagers aveugles, sourds-aveugles ou ayant une basse vision peuvent utiliser un logiciel d'accessibilité sur leur téléphone intelligent qui agrandit l'écran ou lit les informations à voix haute, à condition que l'application soit accessible.

Chiens-guides

- Les chiens-guides ne sont pas des animaux de compagnie. Ce sont les chiens les mieux dressés au monde et ils accomplissent des tâches qui nécessitent un entraînement intensif et standardisé.
- Il est illégal de refuser l'accès à un utilisateur d'un chien-guide et à son chien dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada. Les sanctions prévues par la législation sur les droits de la personne vont de 100 à 10 000 dollars.
- Dans les situations où des droits concurrents sont en jeu (par exemple en cas d'allergies), un compromis doit être trouvé afin de préserver les droits de toutes les personnes concernées. Cela peut signifier attendre avec la personne jusqu'à l'arrivée d'un nouveau taxi ou d'un nouveau véhicule de covoiturage.
- Ils sont autorisés à accéder à tous les lieux normalement accessibles au public. C'est la loi.
- Vous ne pouvez pas refuser de transporter des passagers accompagnés d'un chien-guide sous prétexte que vous avez peur des animaux. La peur des animaux n'est pas considérée comme un motif protégé par la législation canadienne sur les droits de la personne.
- Ne flattez jamais, ne parlez jamais et ne distrayez jamais un chien-guide portant un harnais. Cela pourrait compromettre son dressage, sa sécurité et celle de son utilisateur.



Obstacles courants liés à l'utilisation de taxis et de services de covoiturage et comment vous pouvez aider

Les passagers aveugles, sourds-aveugles ou ayant une basse vision peuvent être confrontés à des obstacles lorsqu'ils utilisent ces services. Même si de nombreux obstacles concernent l'accessibilité, vous pouvez contribuer à combler cette lacune.

Obstacle : se déplacer dans des zones inconnues, dangereuses ou très fréquentées

Voici comment vous pouvez aider

- Bon nombre de personnes aveugles, sourdes-aveugles ou ayant une basse vision se sentent à l'aise pour se déplacer de manière autonome dans toutes sortes d'endroits. Cependant, il arrive parfois qu'il soit utile d'être guidé.
- N'hésitez pas à proposer votre aide à une personne aveugle. Elle appréciera généralement votre geste.
- Ne présumez jamais qu'une personne a besoin ou souhaite être guidée. Respectez sa réponse si elle décline votre offre.
- Si une personne souhaite être guidée, proposez-lui votre coude. Elle placera habituellement ses doigts à l'intérieur de votre bras et son pouce à l'extérieur. Sa prise sera suffisamment ferme pour maintenir le contact avec vous, mais suffisamment détendue pour être confortable. Certaines personnes préfèrent toutefois tenir votre bras plus fermement, voire passer leur bras sous le vôtre, en posant leur main sur votre avant-bras pour plus de stabilité.



- Lorsque vous vous approchez d'un espace étroit, déplacez votre bras guide derrière vous, de manière à ce qu'il soit désormais positionné en diagonale derrière votre dos. Cela indique à la personne que vous guidez que vous entrez dans un espace plus étroit, et l'incite à marcher directement derrière vous en file indienne.

- Ne prenez jamais le bras ou la main de la personne que vous guidez et n'essayez pas de la pousser ni de la tirer. Non seulement cela est considéré comme impoli, mais cela réduit également l'efficacité du guidage.

Obstacle : embarquer et déposer des passagers, en particulier dans les zones très fréquentées

Voici comment vous pouvez aider

- Votre passager risque de ne pas vous voir arriver. Évitez de vous garer du côté opposé de la rue, car votre passager pourrait ne pas pouvoir traverser en toute sécurité. Garez-vous du même côté de la rue, aussi près que possible de l'endroit où se trouve votre passager.
- Essayez de vous garer aussi près que possible de l'emplacement/du trottoir afin que les passagers puissent monter et descendre du véhicule en toute sécurité.
- Présentez-vous et indiquez le nom du passager.
 - « Bonjour, (nom du passager), je suis (nom du chauffeur) de (nom de la compagnie de taxi/covoiturage).
- Adressez-vous toujours à la personne, et non à son accompagnateur, son interprète ou à son chien-guide.
- Vous pouvez proposer votre aide. Avant de le faire, demandez toujours si elle est nécessaire ; ne présumez jamais.
 - Si on demande de l'aide, demandez quelle est la meilleure façon d'aider.



Ne saisissez, ne traînez et ne tirez jamais une personne, sa canne blanche ou son chien-guide. C'est irrespectueux, désorientant et dangereux.

- Plutôt que de prendre quelqu'un par le bras, demandez : « Avez-vous besoin d'aide? » puis « Comment puis-je vous aider au mieux? ».
- Décrivez l'orientation du véhicule et/ou l'emplacement des poignées. N'oubliez pas que la personne à qui vous vous adressez peut ne pas être en mesure de voir vos gestes, vos indications ou votre langage corporel.
- La plupart des personnes aveugles, sourdes-aveugles ou ayant une basse vision peuvent monter dans une voiture seules si on leur donne les indications et les informations nécessaires. Si vous guidez quelqu'un vers la portière, placez votre main sur la poignée afin que la personne puisse suivre votre bras. et localiser la poignée. Guidez ensuite son autre main vers le plafond au-dessus du coin supérieur de la portière pour qu'elle ne se cogne pas la tête.
- À l'arrivée, décrivez verbalement à votre passager l'endroit où il se trouve.
- Soyez clair et descriptif lorsque vous donnez des indications.
 - Par exemple : « Le restaurant se trouve sur votre droite, à environ trois mètres sur le trottoir. »
- Si vous ne pouvez pas vous garer à proximité de l'endroit où vous souhaitez déposer votre passager, prévenez-le et soyez prêt à lui apporter une aide supplémentaire si nécessaire.





Obstacle : Le processus de paiement

Voici comment vous pouvez aider

- Communiquez de manière claire et respectueuse tout au long du processus de paiement.
- À l'arrivée à destination, indiquez le montant de la course et demandez comment vous pouvez aider pour le paiement.
- Pour les paiements en espèces, comptez toujours à voix haute l'argent remis par le passager, ainsi que la monnaie que vous lui rendez.
- Pour les paiements par carte de crédit ou de débit, décrivez le terminal de paiement, y compris l'emplacement des boutons et les invites à l'écran.
- Faites preuve de patience : de nombreux terminaux de paiement ne sont pas accessibles aux personnes handicapées. Votre passager pourrait vous demander de l'aider s'il ne parvient pas à utiliser le terminal de paiement.
- Lors de l'acquisition de nouveaux terminaux de paiement, veuillez choisir un modèle doté de fonctionnalités d'accessibilité intégrées.

Obstacle : Refus des chiens-guides

Voici comment vous pouvez aider

- Ne refusez pas de transporter les passagers accompagnés d'un chien-guide. Les chauffeurs sont légalement tenus de les transporter.
- Si vous ne pouvez pas fournir de service à un passager accompagné d'un chien-guide, ne partez pas sans l'en informer. Informez le passager que vous avez organisé un autre trajet ou que vous attendrez l'arrivée du prochain chauffeur.
- Ne demandez pas de preuve que le chien est un chien-guide, sauf s'il se comporte de manière inappropriée. La meilleure pratique est de considérer qu'il s'agit d'un chien-guide qualifié qui a un rôle important à jouer s'il porte un harnais muni d'une poignée.



1 800 465-4622

info@inca.ca

No d'enregistrement d'organisme
de bienfaisance : 119219459 RR0003

