

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

Conseils destinés aux opérateurs de transport en commun



INCA

Comprendre la cécité

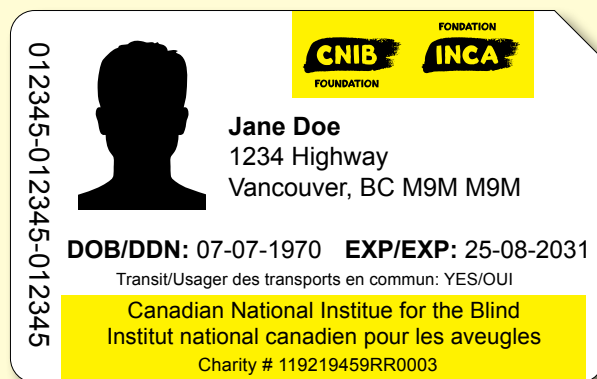
- Le manque de sensibilisation à la cécité constitue l'obstacle le plus fréquent rencontré par des personnes aveugles, sourdes-aveugles ou ayant une basse vision.
- La cécité est un spectre, et les personnes aveugles, sourdes-aveugles ou ayant une basse vision n'ont pas toutes les mêmes besoins.
- La 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 de canne blanche ni de chien-guide et n'en ont pas besoin.
- Ne posez jamais de questions personnelles à une personne sur son handicap ou son aide à la mobilité.

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 normalisé.
- Ils sont autorisés à accéder à tous les lieux normalement accessibles au public. C'est la loi.
- Il est illégal de refuser l'accès à un utilisateur de chiens-guides 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.
- 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.

La carte INCA

- La carte INCA est une carte d'identité avec photo délivrée par INCA confirmant que la personne dont le nom figure sur la carte répond aux critères de cécité légale.
- Les avantages associés à la carte INCA varient selon les régions et peuvent inclure des services de transport en commun gratuits ou à prix réduit.
- Toutes les personnes aveugles, sourdes-aveugles ou ayant une basse vision ne possèdent pas nécessairement la carte INCA.
- Si une personne présente une carte INCA pour bénéficier d'avantages en matière de transport en commun, il n'est pas acceptable de remettre en question la légitimité du titulaire de la carte, tant que la photo sur la carte correspond à son apparence.



Obstacles courants liés à l'utilisation des transports en commun et comment vous pouvez aider

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

Obstacle : Accès à l'information

Voici comment vous pouvez aider

- Assurez-vous que les annonces des arrêts internes et externes sont activées et audibles. Si le système ne fonctionne pas, faites des annonces verbales jusqu'à ce que le problème soit résolu.
- Informez les passagers lorsque vous ne pouvez pas effectuer un arrêt prévu en raison d'un détour ou pour des raisons de sécurité, en leur indiquant la raison et l'emplacement d'un autre arrêt.





Obstacle : Montée et descente

Voici comment vous pouvez aider

- Essayez de vous approcher le plus possible du trottoir afin de permettre aux passagers de monter et de descendre du véhicule en toute sécurité.
- Si plusieurs véhicules sont en file d'attente à un arrêt, assurez-vous de vous placer en tête de file afin que les passagers sachent que leur véhicule est arrivé et ne risquent pas de le manquer.
- Aidez les passagers à localiser la boîte à monnaie ou l'emplacement de la carte à puce, verbalement ou physiquement.
- Contribuez à dégager les allées en vous assurant que des objets tels que des chariots ou des poussettes ne bloquent pas le passage.
- N'hésitez pas à proposer votre aide. Avant de le faire, vous devez toujours demander si elle est nécessaire; ne présumez jamais.
 - Si on demande de l'aide, demandez quelle est la meilleure façon d'aider.
- Adressez-vous toujours à la personne concernée, et non à son accompagnateur, son interprète ni à son chien-guide.
- Soyez clair et précis lorsque vous donnez des indications.
 - Par exemple : « La porte se trouve sur votre droite, à environ 3 mètres dans le couloir. »
- Informez les passagers de la disponibilité des sièges prioritaires lorsqu'ils montent à bord.
- Arrêtez-vous toujours aux arrêts désignés, même si personne ne fait signe, car quelqu'un pourrait attendre pour monter ou descendre.
- Si un passager attend à la porte pour monter ou descendre, ouvrez automatiquement la porte pour lui, car il pourrait avoir des difficultés à trouver ou à actionner le bouton ou la barre de poussée.
- Si vous ne pouvez pas vous approcher d'un arrêt ou s'il y a des dangers tels que des travaux ou un banc de neige, informez-en les passagers et soyez prêt à leur fournir de l'aide supplémentaire si nécessaire.

Obstacle : Circuler dans des zones inconnues, dangereuses ou très fréquentées

Voici comment vous pouvez aider

- De nombreuses personnes aveugles, sourdes-aveugles ou ayant une basse vision se sentent à l'aise pour se déplacer de manière autonome presque partout. Cependant, il arrive parfois qu'elles aient besoin d'être guidées.
 - 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 généralement 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 ou 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 l'efficacité du guidage.





Obstacle : Refus des chiens-guides

Voici comment vous pouvez aider

- Ne refusez pas de transporter des passagers accompagnés d'un chien-guide. Les chauffeurs sont tenus légalement 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.
- Il est inacceptable de demander la preuve que le chien est un chien-guide, à moins qu'il ne se comporte de manière inappropriée. La meilleure pratique consiste à supposer que le chien-guide est un chien-guide certifié 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

