



CONFÉRENCE EUROPÉENNE  
DES MINISTRES DES TRANSPORTS



UNION INTERNATIONALE  
DES TRANSPORTS PUBLICS

# AMÉLIORER L'ACCÈS AUX TRANSPORTS PUBLICS



## PRINCIPES DIRECTEURS

pour le personnel  
des entreprises de transport



# AMÉLIORER L'ACCÈS AUX TRANSPORTS PUBLICS



## PRINCIPES DIRECTEURS

pour le personnel  
des entreprises de transport

## CONFERENCE EUROPEENNE DES MINISTRES DES TRANSPORTS (CEMT)

La Conférence Européenne des Ministres des Transports (CEMT) est une organisation intergouvernementale, créée par un Protocole signé à Bruxelles le 17 octobre 1953.

Elle rassemble les Ministres des Transports des 43 pays suivants qui sont Membres à part entière de la Conférence : Albanie, Allemagne, Arménie, Autriche, Azerbaïdjan, Bélarus, Belgique, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, ERY Macédoine, Finlande, France, Géorgie, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Moldavie, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Russie, Serbie et Monténégro, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République tchèque, Turquie et Ukraine. Sept pays ont un statut de Membre associé (Australie, Canada, Corée, Etats-Unis, Japon, Mexique et Nouvelle-Zélande), le Maroc bénéficiant d'un statut de Membre observateur.

La CEMT constitue un forum de coopération politique au service des Ministres responsables du secteur des transports, plus précisément des transports terrestres ; elle leur offre notamment la possibilité de pouvoir discuter, de façon ouverte, de problèmes d'actualité concernant ce secteur et d'arrêter en commun les principales orientations en vue d'une meilleure utilisation et d'un développement rationnel des transports européens d'importance internationale.

Dans la situation actuelle, la CEMT a deux rôles primordiaux.

La première tâche qui lui revient consiste principalement à faciliter la mise en place d'un système paneuropéen intégré des transports qui soit économiquement efficace et réponde aux exigences de durabilité en termes d'environnement et de sécurité. A cette fin il incombe notamment à la CEMT d'établir un pont, sur le plan politique, entre l'Union Européenne et les autres pays du continent européen.

Par ailleurs, la CEMT a également pour mission de développer des réflexions sur l'évolution à long terme du secteur des transports et de réaliser des études approfondies sur le fonctionnement de ce secteur face notamment à la mondialisation croissante des échanges. Les activités de ce type, appelées à s'exercer dans un cadre géographique de plus en plus large, ont été récemment renforcées par la création d'un Centre conjoint OCDE/CEMT de Recherche sur les Transports.

## UNION INTERNATIONALE DES TRANSPORTS PUBLICS (UITP)

L'Union Internationale des Transports Publics (UITP) a été fondée en 1885 par le Roi des belges Léopold II, qui voulait faire de son pays un leader dans le secteur du tramway et donner un élan à son industrie métallurgique.

Aujourd'hui, l'UITP basée à Bruxelles est l'organisation générale des autorités et des exploitants de transport public, des décideurs politiques, des instituts scientifiques, des prestataires de services et de l'industrie du transport public. Elle représente une plate-forme où ses 2 500 membres provenant de 80 pays peuvent coopérer sur une échelle mondiale et partager leur savoir-faire.

La mission de l'UITP consiste principalement à :

- Être le réseau international des professionnels du transport public, réunissant tous les acteurs clés de la mobilité.
- Servir de point de référence pour le secteur du transport public et de centre de connaissances en matière de développements passés et actuels et des tendances futures.
- Abriter un forum international pour la politique du transport public, encourageant l'interaction et les discussions.
- Être le principal porte-parole et promoteur du transport public.

## AVANT-PROPOS DE LA CEMT ET DE L'UITP

Des transports publics accessibles à tous sont essentiels dans un système de transport de grande qualité, efficace et durable. Les travaux menés conjointement par la CEMT et l'UITP sur le thème : *Améliorer l'accès aux transports publics* ont révélé comment l'engagement des prestataires de services de transports publics et des autorités ainsi que leurs initiatives communes peuvent contribuer à en faire une réalité.

Cependant, même quand les véhicules et les infrastructures de transport sont accessibles, si le personnel de l'entreprise de transport qui en assure l'exploitation ne répond pas aux besoins de déplacement des personnes ayant des difficultés de mobilité, le système n'est pas accessible du tout.

Le personnel de transport - le coeur et l'esprit du système de transports publics – est en fait la véritable clé de l'accessibilité des transports publics. Comme le soulignent ces *Principes directeurs*, des personnels en mesure de reconnaître et de prendre en charge les besoins des personnes atteintes de problèmes de mobilité durables ou temporaires peuvent rendre leur voyage agréable dès lors qu'ils leur permettent d'évoluer avec confiance dans le système, en jouissant de la plus grande autonomie possible ; le contraire, en revanche, infligerait à ces personnes une expérience angoissante et pénible.

Ces *Principes directeurs pour le personnel de transport* sont conçus par la CEMT et l'UITP pour mettre en évidence comment dispenser à la clientèle un service et une attention utiles et efficaces – et tout particulièrement aux clients handicapés ou âgés du système de transport. Faire le nécessaire pour que le déplacement soit le plus plaisant, le plus rentable et le moins préoccupant possible pour le client est l'objectif de tout responsable d'une entreprise de transport.

C'est pourquoi nous espérons que ces principes directeurs éclaireront avec profit les services clientèles de ces entreprises.

En publiant ces *Principes directeurs*, la CEMT et l'UITP renouvellent leur engagement mutuel d'encourager les autorités et les opérateurs de transport à prendre pleinement en considération l'accessibilité dans leur planification des transports à long terme.

Nous espérons que vous trouverez utiles ces *Principes directeurs* et souhaiterions recevoir vos observations les concernant.

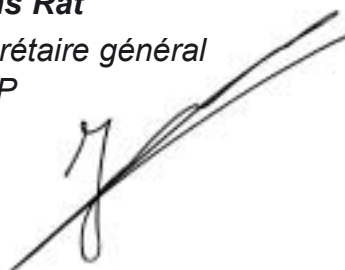
**Jack Short**

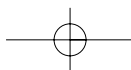
Secrétaire général  
CEMT



**Hans Rat**

Secrétaire général  
UITP





## NOTE A L'INTENTION DES EMPLOYEURS

Les principes directeurs énoncés ci-après entendent servir de bref guide des bonnes pratiques à l'intention du personnel employé dans les services de transport de voyageurs – par rail, route, air et mer (ainsi que dans la navigation intérieure)\*.

La démarche adoptée repose sur ce que l'on a désigné par l'expression “modèle social” du handicap, qui reconnaît que la personne n'est pas handicapée uniquement à cause des déficiences dont elle est atteinte, mais aussi par le cadre et la société dans lesquels elle vit. On peut ainsi penser que le handicap résulte directement de l'attitude des autres et de la façon dont la vie est organisée dans la société. Par exemple, lorsqu'une personne qui se déplace en fauteuil roulant ne peut entrer dans un immeuble, est-ce en raison de son handicap ou parce que des principes universels n'ont pas été appliqués lors de la conception de l'immeuble ? Le modèle social du handicap va dans le sens du respect de ces principes.

Les personnes handicapées représentent actuellement 10-13 % de la population de l'Union européenne et les personnes à mobilité réduite – notamment, les personnes âgées, les parents accompagnés d'enfants et les personnes se déplaçant avec des bagages lourds – en représentent, en moyenne, 25 %.

La discrimination en raison du handicap est une forme d'exclusion de la vie normale. Il existe beaucoup d'obstacles qui empêchent les personnes handicapées de participer pleinement à la vie sociale. Des transports accessibles et conçus en pensant à l'usager permettront à la personne handicapée d'emprunter le système de transport sans se heurter à des obstacles pour prendre part à la vie de la collectivité sur un pied d'égalité et en conservant son autonomie.

\* Ces *Principes directeurs* sont publiés pour accompagner le rapport de la CEMT et de l'UITP intitulé *Améliorer l'accès aux transports publics*, 2004 (ISBN 92-821-1324-8).

Ces principes directeurs appellent les personnels des services de transport à prendre conscience de ces obstacles et à en supprimer certains.

Dans tous les Etats membres de l'Union européenne ainsi que dans nombre d'autres pays, il est de plus en plus largement admis que les personnes handicapées ont autant droit à l'égalité en matière d'accessibilité que les autres citoyens.

Ces principes directeurs à l'intention des personnels des transports s'adressent avant tout aux conducteurs d'autobus ou de tramway, aux conducteurs de trains, aux commissaires de bord de navires, aux membres d'équipages de cabine des avions ou aux autres agents des services de transport qui sont en contact avec les usagers, encore qu'elles soient valables aussi pour tous les personnels et ceux qui les encadrent. Il peut être utile également d'y ajouter d'autres principes directeurs particuliers concernant certains modes de transport.

L'objet de ces principes directeurs est d'inciter ces personnels à comprendre les problèmes spécifiques que connaissent les usagers handicapés ou âgés lorsqu'ils utilisent le système de transport et de formuler des conseils sur la meilleure manière de répondre aux besoins de ces voyageurs. Une démarche concrète pour bien prendre en charge la clientèle y est proposée.

Outre la mise en œuvre de la formation du personnel en contact avec les usagers, il convient que les gestionnaires des entreprises de transport de voyageurs encouragent leur personnel à apprendre la dactylologie et/ou l'essentiel du langage des signes, et à ne pas négliger les besoins des chiens-guides aux personnes handicapées, en sachant comment se comporter avec eux. Plus généralement, les entreprises de transport doivent favoriser les bonnes pratiques en s'assurant que des politiques et des procédures agréées seront en place pour répondre aux besoins des clients handicapés.



# REMERCIEMENTS

Le texte de ces *Principes directeurs* a été préparé par Ad van Herk des Pays-Bas pour la CEMT et Andrew Braddock du Royaume-Uni pour l'UITP, sous la supervision de la Task force CEMT-UITP sur l'accessibilité des transports publics et du Groupe de travail de la CEMT sur l'accès et l'inclusion.

Ce texte s'inspire des publications suivantes :

- *Disability Awareness* de Transfed, Royaume-Uni.
- *Disability Awareness Training Programme* de Bus Eireann, Irlande.
- Rapport CEMT-UITP intitulé *Améliorer l'accès aux transports publics*, CEMT (2004).
- *Dans la même direction : Les services de transport offerts aux personnes ayant une déficience* de Transports Canada.
- *Hela Resan*, Suède.

Illustrations d'Olav Skeldjal, Lokale Arkitekter, Norvège.



# TABLE DES MATIÈRES

<b>Introduction</b> .....	<b>11</b>
Comprendre les besoins des usagers des transports .....	12
Quelles sont les principales interrogations des voyageurs ? .....	12
Comment reconnaître une personne qui a besoin d'aide ? .....	13
Aider les usagers aveugles ou malvoyants .....	15
Aider les usagers sourds ou malentendants .....	17
Aider les usagers atteints de déficiences intellectuelles ou de troubles mentaux .....	18
Aider les usagers qui ont des difficultés d'élocution .....	19
Aider les usagers à mobilité réduite .....	19
Aider les usagers défigurés .....	21
Aider les usagers épileptiques .....	21
Aide .....	21
<b>Résumé</b> .....	<b>23</b>
<b>Quelques termes ou formules à éviter</b> .....	<b>26</b>





## INTRODUCTION

---

*Il existe des millions de personnes handicapées dans le monde. Pour nombre d'entre elles, prendre l'autobus ou l'autocar, le tramway, le train, le métro, le bateau ou l'avion est une gageure.*

*Les innovations et les aménagements dont l'ensemble des modes de transport ont récemment fait l'objet ont beaucoup contribué à rendre les voyages plus faciles et plus agréables pour tous. Mais malgré ces progrès liés aux avancées de la technologie, l'attitude et le savoir-faire du conducteur, du capitaine, du pilote, etc. peuvent faire la différence entre un voyage où la personne handicapée se sent bien et en sécurité et un trajet qui se déroule dans l'inquiétude, le déplaisir ou la confusion.*

*Assurer un service de qualité constitue la clé de voûte des entreprises couronnées de succès ; il est donc primordial pour les transporteurs de voyageurs de savoir prendre en charge leur clientèle selon une démarche éclairée.*

*Ces principes directeurs entendent vous aider, en tant que professionnel dans les services de transport, à rendre efficaces et utiles vos relations avec les voyageurs handicapés, et ce au bénéfice des autres usagers également.*

## **Comprendre les besoins des usagers des transports, c'est contribuer à :**

---

- Faire baisser le nombre d'accidents.
- Réduire le temps que mettent les voyageurs à monter dans les véhicules et à en descendre.
- Assurer aux usagers des trajets plus agréables.
- Rendre le travail du personnel d'exploitation plus gratifiant.

Une aide efficace dispensée aux voyageurs handicapés les encouragera à continuer à utiliser le système de transport ; elle permet donc :

- D'accroître la fréquentation et les recettes du mode de transport concerné.
- De préserver l'emploi dans les transports.

## **Quelles sont les principales interrogations des voyageurs?**

---

- Où puis-je acheter mon billet ?
- Où se trouve le quai / le bureau d'accueil / la porte ?
- Est-ce le bon autobus, train, bateau ou avion ?
- Où dois-je me placer pour embarquer ?
- Vais-je pouvoir y monter et en descendre sans difficulté?
- Ne vais-je pas tomber et me rendre ridicule ?
- Comment vais-je faire pour monter ou descendre à temps ?
- Les gens me regardent-ils ?
- Suis-je en train de retarder les autres ?

## Comment reconnaître une personne qui a besoin d'aide ?

Certains usagers handicapés sont aisément reconnaissables. Ce sont, par exemple :

- Les personnes en fauteuil roulant.
- Les personnes qui s'appuient sur une canne ou sur des béquilles.
- Les personnes aveugles ou malvoyantes portant une canne blanche ou accompagnées d'un chien-guide.
- Les personnes sourdes-aveugles (aveugles ou malvoyantes et atteintes de surdité ou malentendantes) utilisant une canne rouge et blanche.

Il est également facile de remarquer les voyageurs :

- Chargés de sacs à provisions.
- Portant des bagages.
- Accompagnés d'enfants en bas âge en poussette ou dans un landau.



Il y a toutefois de nombreux usagers dont le handicap peut ne pas être visible :

- Les personnes ayant de l'arthrite.
- Les personnes sourdes ou malentendantes.
- Les personnes atteintes de troubles cardiaques.
- Les personnes ayant un membre artificiel.
- Les personnes atteintes de déficiences intellectuelles ou de troubles mentaux.
- Les personnes aveugles, malvoyantes ou sourdes-aveugles qui n'utilisent ni canne, ni chien-guide.



Il ne faut jamais partir du principe que les personnes jeunes ou apparemment valides n'ont pas besoin d'aide et sont en mesure de reconnaître le service dont elles ont besoin, de monter à bord rapidement, d'acquitter le cas échéant le prix exact du trajet et de garder l'équilibre lorsque le véhicule est en marche.

En étant à l'affût d'éventuelles déficiences moins visibles chez les personnes que vous transportez, vous pourrez éviter à celles d'entre elles qui sont handicapées de se trouver en difficulté et dans le désarroi et à vous-même d'être confronté à une situation embarrassante.

***Réfléchissez à la signification du mot “indépendance”. Quelle que soit la gravité des déficiences dont elles sont atteintes, la plupart des personnes handicapées sont capables de voyager seules et d'agir de façon autonome. Lorsque vous apportez concrètement votre aide aux personnes handicapées ou âgées, vous leur permettez de conserver cette indépendance dans leurs déplacements.***



## **Aider les usagers aveugles ou malvoyants**

---

Les déficiences visuelles sont l'une des causes d'incapacité les plus fréquentes.

Beaucoup d'aveugles ou de malvoyants ont une canne blanche. D'autres sont accompagnés d'un chien-guide reconnaissable à son harnais caractéristique. Cependant, les nouvelles technologies vont être mises de plus en plus au service des personnes atteintes de déficience visuelle. C'est pourquoi il ne faut pas oublier que, dans certains cas, les aveugles et les malvoyants n'auront recours à aucune aide à la mobilité facilement reconnaissable.

### ***Que puis-je faire ?***

Lorsque vous rencontrez des personnes aveugles ou malvoyantes et que vous leur venez en aide, gardez à l'esprit qu'elles sont tributaires de leur ouïe, de leur odorat et de leur toucher, ainsi que de l'éclairage et des revêtements contrastés, et non de leur vue, pour s'orienter dans leurs déplacements.

Les personnes qui ont une déficience visuelle ne sont probablement pas en mesure de lire la désignation d'un service, le numéro de vol ou la destination indiqués. Certaines d'entre elles peuvent avoir aussi une déficience auditive. C'est pourquoi elles peuvent ne pas s'apercevoir qu'un véhicule approche ou ne pas être en mesure de faire signe au conducteur d'un autobus ou d'un tramway afin qu'il s'arrête.

Signalez votre présence et faites comprendre à l'intéressé que vous vous adressez à lui par une légère tape sur l'épaule, si nécessaire. Adressez-vous directement à la personne et non à son chien-guide. Parlez-lui sur un ton normal et sans élever la voix.

N'oubliez pas que les personnes accompagnées d'un chien-guide ont besoin d'avoir sous leur siège ou à côté un espace suffisant pour ce dernier. Vous ne devez pas donner à manger à un chien-guide ni le caresser, sauf si vous avez l'accord de son maître.

Demandez au voyageur où il souhaite descendre et prévenez-le lorsque l'autobus ou le tramway approche de l'arrêt en question. N'oubliez pas qu'il ne peut pas se repérer sur l'itinéraire suivi.

Lorsque vous cherchez à aider un usager aveugle ou malvoyant, laissez-le prendre votre bras, mais ne lui présentez pas celui-ci du côté où il tient sa canne ou le harnais de son chien-guide. Il tiendra votre bras juste au-dessus du coude, ou posera parfois sa main sur votre épaule. Signalez-lui tous les risques que vous percevez, marches ou embrasures de portes par exemple. S'il s'agit de marches, précisez-lui s'il faut monter ou descendre ; face à une porte, faites-lui savoir si elle s'ouvre vers l'intérieur ou l'extérieur. Indiquez-lui les changements de direction, vers la droite ou vers la gauche, au fur et à mesure que vous vous en approchez.



Faites savoir à la personne que vous allez la laisser seule : ne la quittez pas brusquement sans la prévenir.

### **Que dois-je faire dans tous les cas ?**

Abordez l'usager en étant toujours poli et patient. Commencez toujours par lui demander s'il a besoin d'aide. Ne croyez pas que votre aide est toujours nécessaire.

## Aider les usagers sourds ou malentendants

Des millions d'adultes souffrent de surdité ou de défiance auditive. Les troubles de l'audition constituent donc un handicap très courant.

Souvenez-vous que beaucoup de personnes ayant une défiance auditive regardent les lèvres (et le visage en général) afin de reconnaître les mots qui sont prononcés. Lorsque vous parlez, ne tournez pas la tête, ne mettez pas votre main devant votre bouche et évitez de mâcher du chewing-gum. Parlez à un rythme normal, mais ralentissez un peu votre débit si vous avez tendance à parler vite.

Ne jamais crier.

Des gestes ordinaires peuvent faciliter la compréhension de la parole. Utilisez les expressions naturelles du visage pour indiquer que vous comprenez ou que vous ne comprenez pas.

Il est parfois utile de recourir au papier et au crayon.

Beaucoup de personnes sourdes-aveugles utilisent une canne rouge et blanche qui permet de les reconnaître. Vous pouvez essayer de communiquer avec ces personnes en " crivant" avec votre doigt sur leur main comme s'il s'agissait d'une feuille de papier. Efforcez-vous de rassurer et prenez votre temps.



## Aider les usagers atteints de déficiences intellectuelles ou de troubles mentaux

---

Les déficiences intellectuelles et les troubles mentaux sont très divers et les médecins, les thérapeutes ou les enseignants ne les traitent pas de manière identique. Néanmoins, dans le système de transport, ce qu'éprouvent les personnes qui en sont atteintes peut être comparable.

Voici quelques suggestions à garder à l'esprit lorsque vous communiquerez avec des personnes ayant ce type de déficiences ou de difficultés.

La plupart des personnes atteintes de déficiences intellectuelles ou de troubles mentaux réussissent parfaitement à se débrouiller seules, mais certaines peuvent avoir besoin de votre aide.

Ne soyez pas condescendant, mais prêt à dispenser votre aide en cas de problème.

Les personnes atteintes de déficiences de cette nature peuvent avoir du mal à lire les informations affichées. Ne sermonnez pas un usager en lui disant : « Vous n'avez pas lu la note de service ? ». Vous risqueriez de le mettre dans l'embarras. Donnez-lui simplement plutôt l'information dont il a besoin.

Exprimez-vous clairement et un peu plus lentement qu'à l'ordinaire. Faites des phrases courtes, mais n'utilisez pas de jargon. Lorsque vous donnez des indications, présentez-les dans l'ordre dans lequel votre interlocuteur doit les suivre. Tâchez d'éviter les tournures négatives, mais lorsque vous ne pourrez pas faire autrement, appuyez la négation en accompagnant ces phrases d'un hochement de tête de droite à gauche. Faites bien remarquer les différences qui distinguent les points de repère.

Assurez-vous que vous avez été compris.

Les personnes ayant des déficiences intellectuelles ou des troubles mentaux peuvent être victimes de brimades, de brutalités ou d'insultes lorsqu'elles empruntent les transports. Tâchez, chaque fois que vous en aurez la possibilité, d'empêcher ces situations ou d'y mettre un terme.

## Aider les usagers qui ont des difficultés d'élocution

L'essentiel, à ne pas oublier au moment d'aider un voyageur ayant des difficultés d'élocution, est d'être patient et poli. Evitez de le dévisager. Interrogez la personne sur ce dont elle a besoin si vous ne l'avez pas comprise d'emblée.

## Aider les usagers à mobilité réduite

Des millions de gens ont des problèmes de mobilité. La majorité sont des personnes âgées, mais des jeunes peuvent aussi se casser une jambe, par exemple, ou se déplacer avec des enfants en bas âge, des bagages ou un landau.

Ne croyez pas que votre aide est nécessaire ; demandez toujours avant de la proposer.

S'il vous est demandé de l'aide, proposez votre bras.  
Evitez de saisir brusquement le coude du voyageur.



Soyez attentif à l'irrégularité et la saleté du sol. Faites office de « garde-corps » lorsqu'il y a des marches à monter ou à descendre.

Ne vous pressez pas.

Évitez d'agiter le fauteuil roulant comme si vous le berciez (ce n'est pas un landau). Ne manœuvrez pas le fauteuil roulant dans un sens ou dans un autre trop rapidement ou sans avertir son occupant. Assurez-vous que les freins sont bloqués avant d'aider quelqu'un à s'asseoir dans le fauteuil roulant ou à en sortir.

Si possible et en cas de besoin, aidez le voyageur à porter ses bagages et à attacher ou détacher la ceinture de sécurité.

Demandez au voyageur s'il préfère prendre l'ascenseur, l'escalier roulant ou les escaliers.



## **Aider les usagers défigurés**

---

Évitez de manifester de la compassion ou une sollicitude excessive à l'égard de la personne défigurée, ou de vous montrer choqué ou horrifié. Ne la dévisagez pas, mais ne détournez pas le regard de son visage non plus. Servez-vous du contact par le regard à chaque fois que c'est possible. Pensez à sourire et passez rapidement à une conversation normale.

## **Aider les usagers épileptiques**

---

Soyez rassurant et protecteur si une personne a une crise d'épilepsie. Ne cherchez pas à immobiliser les bras ou les jambes de la personne pendant la crise. Ne mettez rien dans sa bouche pour essayer de garder les voies respiratoires dégagées – c'est très dangereux. Éloignez les objets qui risquent de blesser la personne pendant la crise.

Restez avec elle jusqu'à ce qu'elle ait totalement récupéré. Aidez-la à respirer normalement en la tournant sur le côté.

Il n'est généralement pas nécessaire d'appeler une ambulance ou un médecin. Il faut faire appel à un médecin lorsqu'au bout de cinq minutes aucun signe ne vient annoncer la fin de la crise, ou lorsqu'il se produit une série de crises sans que la personne reprenne vraiment conscience entre deux épisodes, ou encore quand elle se blesse au cours de la crise.

## **Aide**

---

Lorsqu'un professionnel accueille à son arrivée un voyageur pour l'aider, celui-ci doit être informé du lieu, de l'heure et sur la personne qui lui dispensera cette aide.





## R É S U M É

Les personnes handicapées ne sont pas des êtres tristes, ni des pessimistes ; elles ne sont pas non plus forcément exceptionnelles et débordantes de courage. Ce sont des gens comme les autres qui souhaitent vivre comme les autres. Parce que chacun est différent, ces personnes n'ont pas toutes la même attitude vis-à-vis de leur propre handicap.

Voici les principales conditions à respecter pour assurer aux voyageurs handicapés un traitement convenable et leur apporter une aide utile. Qu'ils soient handicapés ou non, tous les usagers que vous transportez sont avant tout des êtres humains – traitez avec eux d'égal à égal.

- Montrez-vous accueillant, mais ne manifestez pas non plus un enthousiasme excessif.
- Apprenez à bien communiquer. Pensez à regarder les usagers lorsque vous leur parlez. Vous ne pourrez pas toujours reconnaître immédiatement ceux qui ont des problèmes de communication. Par conséquent, traitez-les tous de la même façon car il peut y en avoir parmi eux qui manquent d'assurance, ou qui ont besoin de lire ce que vous dites sur vos lèvres.
- Adressez-vous dans toute la mesure du possible à la personne handicapée elle-même – et non à son accompagnateur, et encore moins à son chien-guide lorsqu'elle en a un.
- Soyez patient – laissez les personnes aller à leur rythme ; en définitive, vous gagnerez du temps.
- Demandez-leur de répéter si vous ne comprenez pas ce qu'elles disent. Ne vous contentez pas d'essayer de deviner.

- Soyez attentifs, posez des questions, écoutez et réagissez. Les personnes handicapées peuvent ne pas aimer demander de l'aide, mais elles ne sont pas nécessairement hostiles à ce qu'on leur en propose. Essayez de faire preuve de tact. Demandez-leur de quoi elles ont besoin, écoutez leur réponse et agissez en conséquence.
- Évitez d'en faire trop. Beaucoup de personnes handicapées sont totalement indépendantes. Elles trouvent donc ce type de comportement très offensant.
- Ne soyez pas condescendant ni intolérant. Les personnes qui ont un handicap physique ou sensoriel ont généralement la même capacité de compréhension que vous.
- Si vous êtes conducteur d'autobus, conduisez toujours sans à-coups, en évitant les brusques coups de freins ou les accélérations rapides.
- Lorsque vous voulez guider une personne aveugle, sourde-aveugle ou malvoyante, n'oubliez pas de la laisser prendre votre bras.
- Lorsque vous êtes face à une personne qui a des difficultés à marcher, offrez-lui votre bras au lieu d'empoigner le sien. Abstenez-vous de saisir brusquement, de serrer ou de tirer le bras d'une personne qui a de l'arthrite, notamment ses mains : vous lui feriez mal. Si possible, ne vous tenez pas du côté où la personne tient sa canne ou son déambulateur.
- Soyez attentif à l'état du sol sur lequel vous marchez. Une surface mouillée ou irrégulière peut provoquer des chutes.
- Lorsque vous aidez une personne en fauteuil roulant, poussez ce dernier doucement et sans hâte, et demandez à son occupant de quoi il a besoin. Prenez les précautions nécessaires pour aider l'usager en fauteuil roulant à monter sur le trottoir et en descendre en toute sécurité et sans heurt.

- Lorsqu'un voyageur handicapé est transféré sur un siège, veillez à ce que son fauteuil roulant soit rangé dans un endroit sûr. Rassurez-le en lui confirmant que son fauteuil est bien à bord du véhicule. Faites-en autant pour tout autre dispositif d'aide à la mobilité qui ne peut être rangé dans l'espace du véhicule réservé aux voyageurs.
- N'ayez pas peur de vous tromper.
- Ne tirez pas de conclusions hâtives.
- Soyez honnête – n'essayez pas de faire illusion.
- N'oubliez pas que si vous savez rassurer les voyageurs, vous aurez leur confiance.



## QUELQUES TERMES OU FORMULES A ÉVITER

Vous trouverez ci-après une liste d'expressions à éviter lorsqu'on se réfère à des personnes handicapées et de formules que vous pouvez utiliser à leur place. Ces expressions proposées traduisent la dignité et le respect qui doivent caractériser vos relations avec les personnes handicapées. La terminologie change toutefois au fil du temps, cette liste peut donc évoluer aussi.

### *Ne pas utiliser*

### *mais dire plutôt*

Les vieux, les vieillards

Les personnes âgées (des qualificatifs tels que fragile, sénile ou faible ont une connotation négative et ne doivent pas être employés)

Condamné ou confiné  
au fauteuil roulant

Personne en fauteuil roulant (pour certaines personnes à mobilité réduite, le fauteuil roulant constitue simplement un moyen de se déplacer de façon autonome)

Infirmes

Personne à mobilité réduite

Boiteux

Personne à mobilité réduite

Fou, anormal, dément,  
maniaque, malade, névrosé,  
psychotique

Il est atteint de troubles mentaux,  
de schizophrénie, il a une dépression

## ***Ne pas utiliser***

## ***mais dire plutôt***

---

Invalide

Handicapé

Débile mental

Personne atteinte de déficience intellectuelle

Normal

Valide ou non handicapé

Il souffre de, il est affligé de,  
il est frappé de,  
il est victime de

Il a un handicap, une déficience  
(ce qui n'est pas synonyme de souffrir)

*Also available in English under the title:*  
***Improving Access to Public Transport - Guidelines for Transport Personnel***



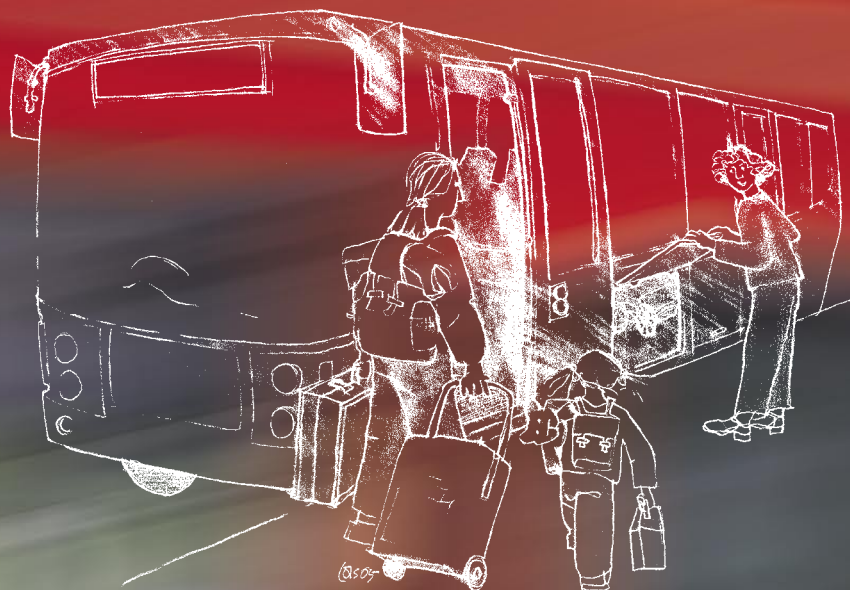
Des informations plus détaillées sur la CEMT sont disponibles sur Internet  
à l'adresse suivante : ***www.cemt.org***

© CEMT 2006 - Les publications de la CEMT sont diffusées par  
Éditions OCDE,  
2, rue André Pascal, 75775 PARIS CEDEX 16, France

# AMÉLIORER L'ACCÈS AUX TRANSPORTS PUBLICS

## PRINCIPES DIRECTEURS

### pour le personnel des entreprises de transport



Des transports accessibles et conçus en pensant à l'utilisateur permettront à la personne handicapée ou à la personne âgée d'utiliser sans obstacle le système de transport et de prendre part à la vie de la collectivité sur un pied d'égalité sans perdre son autonomie.

Les innovations et les aménagements, dont l'ensemble des modes de transport ont récemment fait l'objet, ont beaucoup contribué à rendre les voyages plus faciles et plus agréables pour tous. Mais malgré ces progrès liés aux avancées de la technologie, l'attitude et le savoir-faire du conducteur, du capitaine, du pilote, etc. peuvent être déterminants, c'est-à-dire faire la différence entre un voyage où l'on se sent bien et en sécurité et un trajet qui se déroule dans l'inquiétude, le déplaisir ou la confusion.

Ces principes directeurs sont destinés à aider à la compréhension des problèmes spécifiques que rencontrent les usagers handicapés ou âgés qui utilisent les transports et à trouver des réponses adaptées à leurs besoins.

Ces recommandations apportent des solutions pratiques et permettent aux entreprises de transport de voyageurs d'améliorer leurs prestations clientèle, ce qui constitue un facteur essentiel de leur réussite.

