



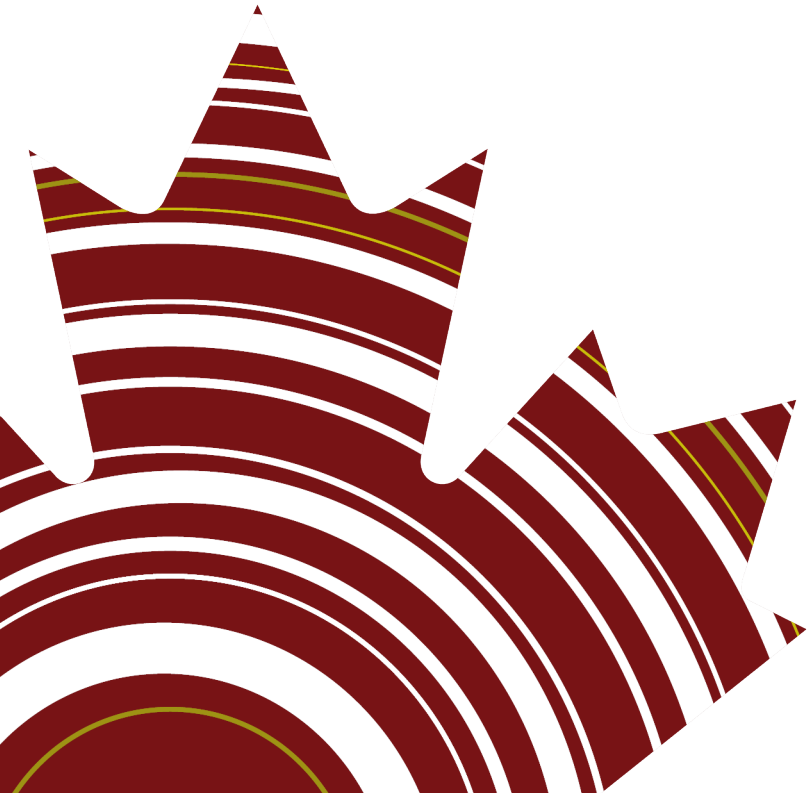
Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Résumé en langage simple:

Guide sur les pratiques exemplaires pour l'interaction avec les personnes handicapées

Office des transports du Canada



Canada 

1. Objet

Ceci est un résumé du [Guide sur les pratiques exemplaires pour l'interaction avec les personnes handicapées](#), qui renferme des pratiques exemplaires pour aider le personnel des fournisseurs de services de transport dans ses interactions avec les personnes handicapées. Des renseignements plus détaillés sur la façon d'aider les personnes ayant des types particuliers de handicap se trouvent dans le guide original.

2. Pratiques exemplaires générales

Lorsque vous servez ou aidez une personne handicapée :

- Identifiez-vous (par exemple, montrez-lui votre insigne porte-nom ou présentez-vous de vive voix).
- Adressez-vous à elle directement, et non à l'interprète ou à la personne de soutien.
- Offrez votre aide, mais n'insistez pas.
- Demandez comment vous pouvez aider et ce que vous pouvez faire. Ne faites jamais de supposition concernant ses besoins ou la façon de fournir de l'aide, et n'hésitez pas à lui demander de répéter ou de fournir des précisions.
- Reconnaissez que les personnes handicapées ont des besoins divers.
- Permettez à la personne de définir ses propres besoins liés à son handicap et le type d'aide ou de mesure d'accommodement qui permettra d'y répondre.
- Ne lui posez pas de question au sujet de son handicap, à moins que ce soit nécessaire pour comprendre ses besoins et y répondre. Par exemple, il est rarement pertinent de connaître la cause sous-jacente d'un handicap.
- Soyez conscient que les technologies, comme les guichets libre-service, ne conviennent pas à tout le monde, et qu'une assistance personnalisée peut être requise.
- Comme les personnes handicapées se déplacent souvent avec du matériel supplémentaire, offrez-leur de les aider à vérifier qu'elles ont tous leurs effets personnels avant de quitter un lieu, comme le comptoir d'enregistrement, une zone de contrôle de sécurité ou un siège passager.

- Certaines gares ont mis en place le [programme Sunflower Lanyard](#) afin d'aider les personnes ayant un handicap non visible à s'identifier discrètement pendant le voyage. Sachez que, si vous voyez quelqu'un porter un cordon tournesol, cela pourrait indiquer que la personne a un handicap caché (non visible). Soyez prêt à offrir votre aide au besoin.

Rappel :

- Demandez à la personne de vous indiquer la meilleure façon de l'aider.
- Traitez la personne avec dignité.
- Soyez respectueux et prêt à vous adapter aux différentes situations et aux différents besoins.
- Reconnaissez qu'il faudra peut-être plus de temps pour fournir un service à une personne handicapée et pour vous assurer de répondre correctement à ses besoins.
- Écoutez ce que dit la personne.
- Gardez le contact visuel avec la personne sans la fixer.
- Faites en sorte que la personne se sente à l'aise.
- Restez calme et professionnel dans des situations peu courantes.