



Chapitre 4: PRISE EN COMPTE DE LA CLIENTELE

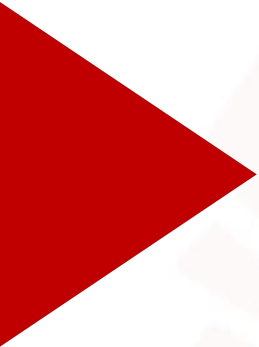
SOMMAIRE

- ❖ Règles d'or
- ❖ Accueil selon le handicap
- ❖ Âge de la clientèle



Ecole de prévention
et de sécurité

Chapitre 4: Prise en compte de la Clientèle



Règles d'or

Chapitre 4: Prise en compte de la Clientèle

Communication

La communication est primordiale pour bien évaluer l'accessibilité. Un environnement peut sembler être adapté aux personnes en fauteuils roulants et finalement révéler de nombreuses contraintes en fonction du degré de handicap.

Connaître son patient pour connaître ses difficultés.

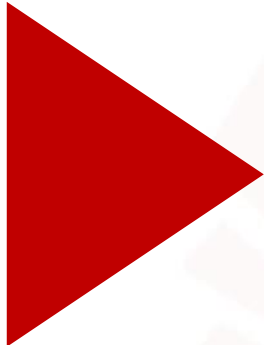
Bien trop souvent, le conducteur accompagnateur a tendance à vouloir anticiper avant même de communiquer, c'est une erreur.

Chapitre 4: Prise en compte de la Clientèle

Accueil

L'accueil est un élément important de l'accessibilité où la qualité doit être un objectif prioritaire pour chaque professionnel au contact des personnes en situation de handicap.

Il est essentiel de favoriser un accueil de qualité pour la personne transportée afin d'y poser une base solide à un futur climat de confiance avec cette dernière.



Accueil selon le handicap

Chapitre 4: Prise en compte de la Clientèle

Handicap moteur

1 – Communiquer

Il est essentiel de commencer par la communication. Soyez **attentif**, **disponible** et **patient** avec votre bénéficiaire. Prenons un exemple notable sur lequel beaucoup de conducteurs accompagnateurs se font piéger.

Contexte : prise en charge d'un enfant en fauteuil roulant.

Le conducteur accompagnateur constate le handicap et va de lui-même se mettre derrière le fauteuil afin de le pousser et d'aider l'enfant en situation de handicap. De son point de vue, il s'agit d'une bonne action car il lui prête son aide.

Chapitre 4: Prise en compte de la Clientèle

Néanmoins du point de vue de l'enfant, il peut s'agir d'une restriction de liberté. Car non seulement il a un handicap, mais il perd totalement son autonomie lorsque quelqu'un le pousse. Littéralement comme si on vous retirait vos jambes pour vous accompagner quelque part. Il préférerait utiliser ses bras pour avancer plutôt que ce soit le conducteur accompagnateur qui le pousse.

Conclusion : cela peut avoir un effet négatif dans la relation, notamment si l'enfant dans cet exemple, n'ose pas en parler au conducteur accompagnateur.

2 – Anticiper

Favorisez l'accessibilité aux établissements en maintenant les portes ouvertes, ôtez tout obstacle pouvant nuire au déplacement. Pensez lors de votre stationnement à toujours prévoir une zone suffisamment grande à l'arrière du véhicule pour pouvoir déployer votre rampe.

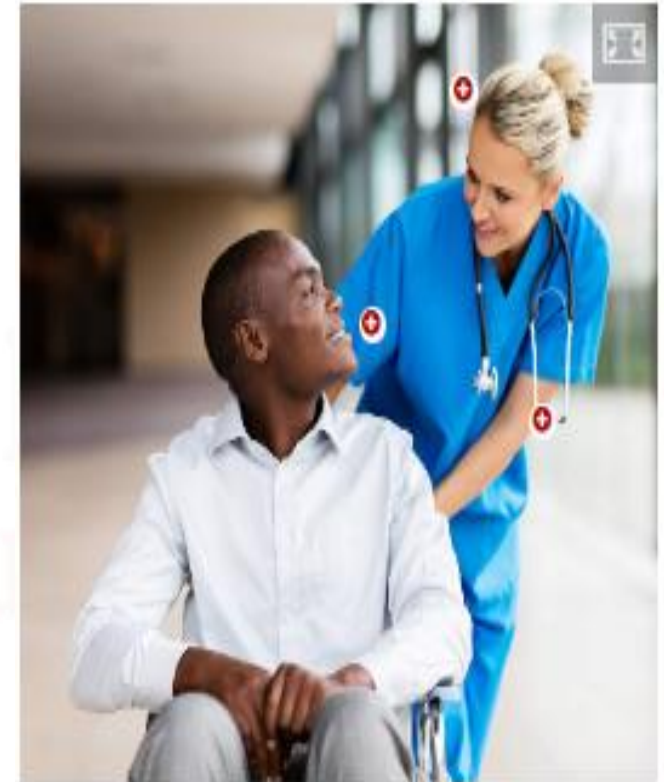
Chapitre 4: Prise en compte de la Clientèle

3 – Aider

En cas d'obstacle difficile à franchir, de pente difficile ou lors d'une demande de la part de la personne à mobilité réduite, aidez-la en vous plaçant derrière son fauteuil.

Dans le cas d'obstacle à surmonter, présentez le fauteuil par l'arrière, basculez-le et tirez ensuite vers vous d'un mouvement continu afin d'y arriver.

A Évitez de pousser le fauteuil lorsque la personne ne vous l'a pas demandé.



Chapitre 4: Prise en compte de la Clientèle

Handicap sensoriel

- **Déficience auditive**

Que la déficience soit légère ou importante, la communication visuelle joue un rôle très important lors de vos échanges avec une personne présentant une déficience auditive.

Il sera donc essentiel de parler à la personne en ayant le visage dégagé et en la regardant, beaucoup de personnes s'appuient sur le mouvement des lèvres pour déduire ce que vous pouvez leur dire.

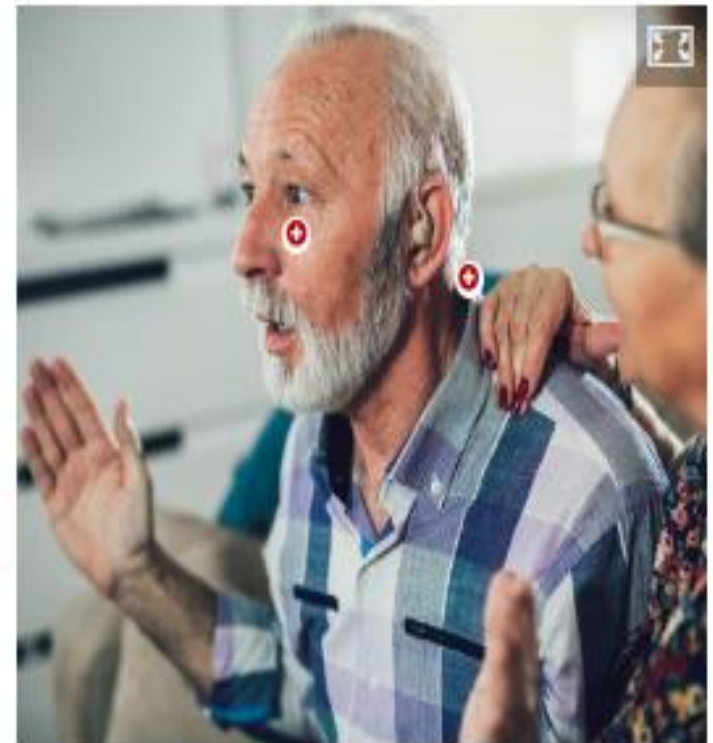
L'utilisation de gestes et les expressions du visage sont aussi des détails importants à ne pas négliger dans votre approche lors qu'il s'agit de communication.

Chapitre 4: Prise en compte de la Clientèle

Lors de votre communication, préférez utiliser des phrases simples et courtes en articulant correctement. Il s'avère très utile de s'enregistrer et de s'écouter parler pour réaliser à quel point nous pouvons mâcher les mots plutôt que de prendre le temps d'articuler.

Au possible, supprimez tout ce qui pourrait gêner votre communication orale tels que chewing-gum, obstacles devant la bouche ou de fermer les fenêtres pour éviter les bruits environnants et de retirer la musique.

Pour vous assurer d'une bonne compréhension de la part du bénéficiaire, n'hésitez pas à le faire reformuler.



Chapitre 4: Prise en compte de la Clientèle

- **Déficience visuelle**

Selon le degré de déficience visuelle et l'autonomie du bénéficiaire, le conducteur accompagnateur adoptera un comportement en réponse aux besoins de la personne.

Il peut s'agir d'un simple accompagnement en restant proche de la personne lorsqu'elle se déplace entre le véhicule et le lieu de prise en charge.

Il peut aussi s'agir d'un accompagnement où le conducteur accompagnateur se mettra à disposition en proposant notamment au bénéficiaire de prendre son bras et d'avancer pas à pas avec lui.

Le meilleur conseil pour adopter l'attitude et le comportement adapté viendra sûrement de la part du bénéficiaire lui-même, alors n'hésitez pas à communiquer avec lui sur ce qu'il préfère que vous fassiez pour qu'il soit à l'aise.

Chapitre 4: Prise en compte de la Clientèle

Notons tout de même que vous devez assurer une qualité de communication orale et éviter les différents parasites tels que le bruit environnant lorsque les fenêtres du véhicule sont ouvertes, la musique ou stations radio ou autres bruits.

Portez aussi une attention particulière à tout obstacle que vous pouvez constater et n'oubliez pas que vous voyez des choses qu'elle ne voit pas forcément et qui peuvent être dangereuses pour elle.



Chapitre 4: Prise en compte de la Clientèle

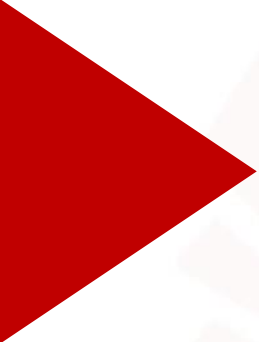
Handicap mental, psychique ou cognitif

Dans ces différents cas de figure, nous reprenons le principe de base qui est de définir l'autonomie et les besoins de la part de la personne transportée afin d'y répondre convenablement.

Certaines personnes présenteront aucun signe de handicap lors du transport et seront capables d'échanger avec vous comme n'importe quelle personne que vous pourriez être amené à croiser.

D'autres personnes présenteront des difficultés de communication, il faudra alors assurer une démarche simple et claire pour celles-ci en communiquant de manière relativement simple.

Des phrases simples et courtes associées à des gestes et expressions du visage permettront d'aider la personne à comprendre ce que l'on peut attendre d'elle et de renforcer un climat de confiance avec elle.



Âge de la clientèle

Chapitre 4: Prise en compte de la Clientèle

Des particularités peuvent aussi apparaître selon l'âge des bénéficiaires, des recommandations seront donc à prendre en considération. D'autres exigences peuvent aussi être demandées de la part des clients ou de l'entreprise qui organise le transport.

Enfants

- Un enfant ne doit jamais être laissé seul ;
- Les adultes responsables de l'enfant doivent tous être clairement identifiés pour que le conducteur accompagnateur puisse déposer l'enfant aux bonnes personnes ;
- Le conducteur accompagnateur doit faire appliquer les règles du Code de la Route dans le véhicule : port de la ceinture obligatoire, siège adapté lorsque nécessaire, voyage à l'arrière pour les moins de 10 ans.

Chapitre 4: Prise en compte de la Clientèle

- Les repas en véhicule sont interdits pour des questions d'hygiène et de sécurité ;
- Les affaires de l'enfant doivent être placées dans le coffre.



Ecole de prévention
et de sécurité

Chapitre 4: Prise en compte de la Clientèle

Dans le cas de transport scolaire, l'enfant peut être amené à subir le regard des autres du fait de son transport privilégié. L'établissement d'un climat de confiance sera nécessaire pour passer cette étape.

Les enfants aiment être actifs au sein d'un véhicule, il est important au conducteur accompagnateur de définir des règles afin de pouvoir assurer un climat de confort pour qu'il puisse conduire en toute sérénité et sécurité.



Chapitre 4: Prise en compte de la Clientèle

Le trajet de multiples enfants peut s'avérer être une difficulté supplémentaire : le choix des places, le choix de la station radio ou de la musique à écouter, les différentes confrontations entre enfants.

Le conducteur accompagnateur peut vite se sentir démuni face à cette situation. Il sera essentiel de développer un sens pour l'animation et de trouver avec eux des solutions basées sur le partage.

Chapitre 4: Prise en compte de la Clientèle

Personnes âgées

De nombreuses personnes âgées ont de multiples déficiences telles que listées plus haut : **auditive et visuelle**. La problématique réside principalement dans le fait qu'on estime près de 30% d'entre-elles à ne pas être diagnostiqué.

Cela signifie que vous pouvez vous retrouver face à des difficultés de communication sans pour autant en avoir été averti à l'avance car la personne transportée elle-même n'a pas fait reconnaître sa problématique. Elle n'en est peut-être pas consciente.

Encore une fois, il faudra veiller particulièrement à définir l'autonomie de la personne et de s'adapter à ses besoins. La clientèle âgée peut être plus sensible sur certains points que d'autres publics tels que : l'ambiance sonore, les vibrations et secousses dans le véhicule.

Chapitre 4: Prise en compte de la Clientèle

Une conduite souple sera donc de rigueur, s'exprimer lentement avec des phrases simples et faire reformuler les bénéficiaires permettra de renforcer la qualité de communication et assurer leur prise en compte.



Ecole de prévention
et de sécurité