

Les taxis :

Les bonnes pratiques pour le transport des personnes déficientes physiques ou psycho comportementales

Pour toute personne, pouvoir se déplacer est une condition essentielle de l'exercice des libertés et de la citoyenneté

Contexte réglementaire

La Loi du 11 février 2005 «pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées» donne la définition du handicap suivante «toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans un environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicapé ou trouble de santé invalidant».

Ainsi tous les types de handicap doivent être pris en compte par les professionnels.

■ Les enjeux de la profession

L'activité des chauffeurs de taxis est régie par des arrêtés préfectoraux ou municipaux, la réglementation varie d'un endroit à l'autre. **Les taxis sont dans l'obligation de prendre en charge des passagers handicapés.**

Aujourd'hui, face à l'allongement de la vie, au vieillissement de la population et à l'évolution de nos modes de vie, de nouvelles demandes sont apparues, l'assistance aux personnes vieillissantes dans leur quotidien.

" Des nouveaux marchés à conquérir "

■ La réglementation et les recommandations applicables aux véhicules transportant jusqu'à huit passagers

- Des catégories de véhicules sont définies dans la directive européenne 2007/46 du 5 septembre 2007
- En complément, la norme XP R 18-804 précise les règles spécifiques de transport pour le Transport des Personnes à Mobilité Réduite (TPMR) en 5 types :

Type 0 : transport des personnes selon accord bilatéral
Type 1, 2 : véhicule avec transfert de la personne sur le siège

En 2050, un Français sur trois aura plus de 60 ans, et un sur six plus de 75 ans.

Transport et handicaps

Les bonnes pratiques humaines

quelques règles et attitudes face aux handicaps et déficiences des personnes



Les obligations de l'artisan taxi selon les règles du S3A

La loi du 11 Février 2005

Au 1^{er} janvier 2015 tout personnel ou partie du personnel doit être en capacité de recevoir une personne ayant une déficience mentale, cognitive ou psychique.

Les exigences incontournables du pictogramme S3A

ACCUEIL

ACCOMPAGNEMENT

ACCESSIBILITÉ

- En tant qu'entité

Les 5 exigences incontournables

- 1 Signaler ou neutraliser tous les dangers
- 2 Mettre en place une information directe
- 3 Former le personnel en contact direct et à minima informer l'ensemble du personnel sur les modalités de prise en charge de la personne
- 4 Mettre en place un système d'assistance
- 5 Informer sur les délais de réalisation et les durées

- En tant que conducteur

Les 10 exigences incontournables

- 1 Adopter les bons comportements
- 2 Renseigner, même par téléphone
- 3 Réserver un accueil respectueux à la personne handicapée
- 4 Utiliser un langage adapté
- 5 Adopter un discours clair, mais pas directif
- 6 Avoir recours à l'image, à la reformulation et à la gestuelle en cas d'incompréhension
- 7 Laisser la personne handicapée réaliser seule certaines tâches
- 8 Répondre à leurs besoins particuliers
- 9 Accompagner les personnes handicapées dans leurs démarches (si nécessaire)
- 10 Faire face à une situation où la personne handicapée est perdue



Personne à mobilité réduite

DIFFICULTES DE LA PERSONNE	ATTITUDE DU CHAUFFEUR
<ul style="list-style-type: none">• Déplacement• Stabilité• Perte d'assurance• Fatigue	<ul style="list-style-type: none">• Prendre en charge physiquement le client• Parler clairement et lentement• Demander comment aider• Donner confiance• Présenter les places• Assurer la fermeture des portes• Expliquer les arrêts• Faire attention de ne pas buter dans les aides orthopédiques (cannes, déambulateurs...)

QUELQUES PRECONISATIONS DE MOYENS

- Marchepied escamotable
- Siège pivotant et sortant à 90°
- Poignées latérales d'appui pour la montée et la descente, de couleurs contrastées
- Porte latérale coulissante



Personne ayant une déficience motrice

DIFFICULTES DE LA PERSONNE	ATTITUDE DU CHAUFFEUR
<ul style="list-style-type: none">• Difficultés motrices• Déficit de coordination• Problèmes d'équilibre• Faiblesse	<ul style="list-style-type: none">• Lors de la réservation, se renseigner sur le type de fauteuil (L x l x H, poids, électrique, manuel, batterie sèche ou humide)• Demander comment aider• Parler lentement et clairement• Donner confiance• Présenter les places• Assister la montée et la descente• Prendre en charge le fauteuil

QUELQUES PRECONISATIONS DE MOYENS

- Véhicule spécifique d'accessibilité au fauteuil avec arrimage et ceinture de sécurité
- Rampes d'accessibilité au véhicule
- Porte latérale coulissante
- Prévoir l'emplacement de stockage du fauteuil



Personne ayant une déficience visuelle

DIFFICULTES DE LA PERSONNE	ATTITUDE DU CHAUFFEUR
<ul style="list-style-type: none">• Affectation de la vision• Difficultés de déplacement	<ul style="list-style-type: none">• Parler clairement• Expliquer les arrêts et la tarification• Présenter son bras pour assister les déplacements, avec une information verbale• Accompagner jusqu'au point final du déplacement• Toujours marcher en amont de la personne• Si le client a un chien, placez vous de l'autre côté du client• Ne saisissez jamais le harnais du chien

QUELQUES PRECONISATIONS DE MOYENS

- Poignées latérales d'appui pour la montée et la descente, de couleurs contrastées
- Prévoir dans de bonnes conditions, l'emplacement du chien (place, couverture)
- Éviter la séparation entre la personne et son animal et faire coucher le chien au pied de son maître.



Personne ayant une déficience auditive

DIFFICULTES DE LA PERSONNE	ATTITUDE DU CHAUFFEUR
<ul style="list-style-type: none">• Affectation de l'audition• Difficultés d'élocution	<ul style="list-style-type: none">• Avant de commencer à parler, établissez le contact• Regarder en face, veillez à ce qu'elle voit votre bouche• Parler lentement et clairement• Parler avec votre visage et vos mains (mimique)• Éviter les sources de bruit (externe, interne)• Écrire ou faire écrire la destination

QUELQUES PRECONISATIONS DE MOYENS

- Diminution du volume de la radio lors d'une conversation
- Conserver les fenêtres fermées, surtout lors de conversation
- Prévoir un bloc-notes et un crayon



Personne ayant une déficience mentale, cognitive ou psychique

DIFFICULTES DE LA PERSONNE	ATTITUDE DU CHAUFFEUR
<ul style="list-style-type: none">• Mobilité de la personne• Repérage dans le temps et l'espace• Fatigue, absence de dynamisme• Oubli des informations, et objets• Irritabilité• Troubles ou absence du langage• Compréhension des règles de la société• Retard de développement	<ul style="list-style-type: none">• Appliquer les règles S3A• Être à l'écoute• Être patient• Être disponible• Orienter ou accompagner• Adopter un juste langage• Éviter tout changement, non préparé• Être vigilant sur l'attitude du client

Impératif : ne pas laisser de petit objet à portée de main ou ne pas donner ou proposer de bonbons ou gâteaux : Risque d'étouffement de la personne

QUELQUES PRECONISATIONS DE MOYENS

- Posséder un moyen de communication à disposition
- Favoriser une musique d'ambiance sereine
- Avoir un moyen d'écriture
- Mettre en place un éclairage intérieur non agressif
- Avoir un siège auto enfant adapté (non ouvrable par l'enfant)
- Utiliser des matériaux intérieurs non blessants
- Utiliser une fermeture centralisée des portes

Recommandations pour l'affichage à l'intérieur d'un taxi

■ Pour la lisibilité des affichages (obligatoire pour les taxis)

Tous les affichages réglementaires, y compris ceux délivrés par le taximètre doivent être **lisibles et visibles par la personne transportée.**

■ La préconisation d'écriture

- Choisir une police de type antique, arial ou helvetica, corps 16 minimum
- Eviter les italiques et n'utiliser le gras que pour les titres
- Favoriser les minuscules en veillant aux dimensions et à la lisibilité
- Justifier le texte à gauche mais pas à droite, la disposition en drapeau facilite le repérage de la ligne
- Espacer les lignes de 1,5 et les caractères de 2

Délivrer une note pour les courses

Critères dimensionnels (type 1-2)

Cotes	Définition	Valeurs (mm)
1	Distance bord de siège – extrémité de bavolet (seuil de porte)	260 maxi
2	Distance horizontale du point Ap par rapport à l'entrée de porte	30 vers l'arrière mini
3	Rayon de sortie	350 mini
4	Distance verticale du point Ap par rapport au sol à vide	490 à 820
5	Distance verticale bavolet (seuil de porte) – sol à vide mesurée avec une distance (d) de 300 mm en avant du point Ap	460 maxi
6	Distance verticale sous le brancard (passage de la porte) par rapport au point Ap	760 mini
7	Distance sous le brancard (passage de porte) par rapport au point Ap mesurée avec un angle de 25°	750 mini
8	Possibilité de réduction maximale de l'espace entre les sièges avant et arrière	50 maxi

Selon la norme **NF R 18-804**

Transport des personnes à mobilité réduite

■ Dans des véhicules de type 0

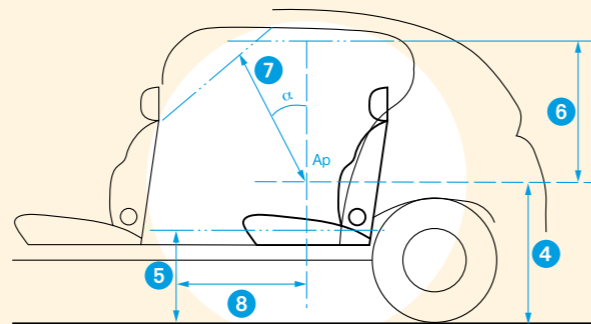
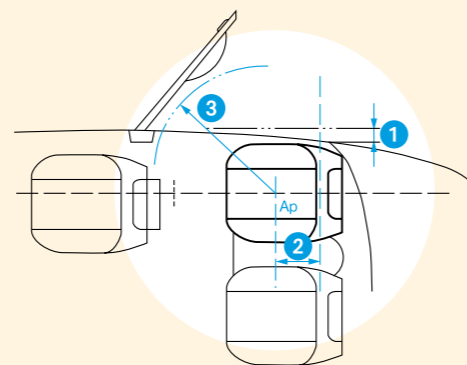
Le transport est fixé par accord bilatéral

L'accessibilité sera convenue entre les parties prenantes afin de répondre au besoin de l'utilisateur.

■ Dans des véhicules de type 1, 2

Le passager handicapé quitte son fauteuil pour un transfert sur le siège du véhicule

Transfert de la personne sur le siège du véhicule



■ Pour un véhicule TPMR de type 2 : aménagement complémentaire

• Eléments mobiles

- Siège avant ou arrière pivotant et/ou à centre de rotation désaxé
- Translation ou rotation des sièges
- Translation verticale et/ou horizontale pouvant être associée à une rotation
- Partie de carrosserie escamotable (exemples : marchepied, ouverture des portes facilitant l'accès)

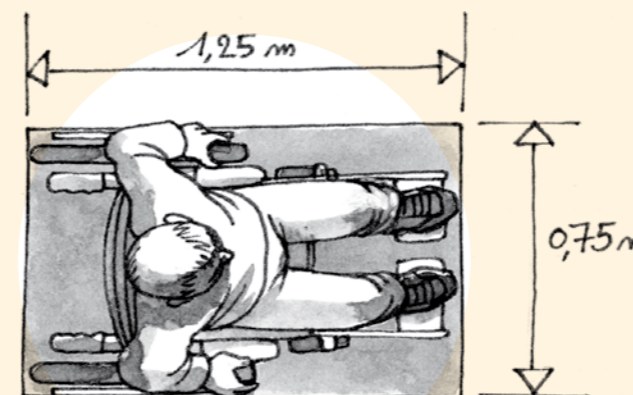
• Eléments fixes

- Poignées d'aide à la montée ou à la descente
- Affichage intérieur adapté au malvoyant

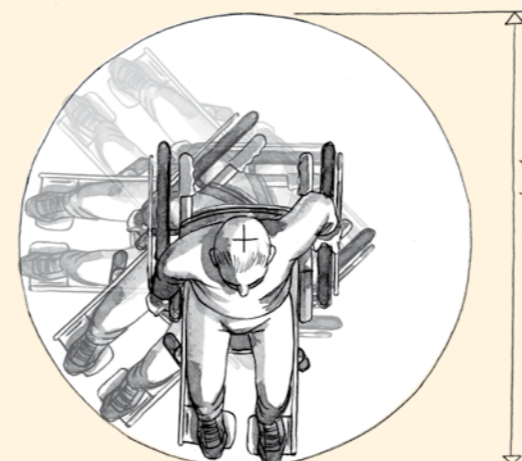
■ Dans des véhicules de type 3, 4

Le passager handicapé reste dans son fauteuil roulant

Dimension d'encombrement d'un fauteuil



La personne en fauteuil doit attacher sa ceinture de sécurité



Source : ©2008 MEEDDAT/DGUHC/QC2
illustrateur : Pierre-Antoine THIERRY

Un système de blocage doit pouvoir maintenir la porte en position ouverte

■ Pour un véhicule TPMR de type 4 : aménagements complémentaires

Le véhicule TPMR de type 4 est un véhicule répondant aux performances d'accessibilité du véhicule TPMR de type 3 à l'exception des points ci-contre :

- il est recommandé qu'un moyen de contrôle visuel de l'espace passager existe depuis la cabine de conduite (double rétroviseur intérieur),
- le véhicule doit être équipé de vitrages latéraux et il doit être possible de placer des visières, rideaux ou autre dispositif pour éviter la chaleur et l'éclat du soleil pour les véhicules utilisés pour un usage collectif, ceci peut être utile pour améliorer le confort du malvoyant,
- l'habillage intérieur doit être soigné suivant les règles de l'art, le matériau du sol doit être antidérapant et doit pouvoir résister au feu,
- un chauffage additionnel doit être prévu pour le compartiment arrière,
- la hauteur intérieure minimale mesurée au milieu de la zone du véhicule où se trouve(nt) le(s) fauteuil(s) roulant(s) doit être en principe de 1 400 mm pour les véhicules utilisés pour un usage collectif. Cette hauteur intérieure minimale peut être réduite aux extrémités du véhicule par un arrondi de rayon maximal égal à 150 mm.

Critères dimensionnels (type 3-4)

Définition	Valeurs (mm)
Largeur d'ouverture	800 mini
Hauteur d'entrée	1250 mini
Hauteur intérieure	1350 mini
Longueur de plancher	1200 mini 1300 recommandé
Dégagement des jambes (repose-pieds)	50 mini
Largeur de plancher	700 mini 750 recommandé

Selon les normes **NF R 18-805** et **XP R 18-804**

L'adaptation des véhicules et équipements

Solutions techniques

Équipements préconisés pour un véhicule de moins de 9 places.
Les équipements d'accès sont régis par la directive européenne 2001/85/CE et s'appuient sur la norme internationale ISO 7193

■ Barres ou poignées pour accès au siège

Elles aident à la montée et à la descente ou à se tenir debout lors du chargement ou pour une pause après un effort de sortie du véhicule. Elles doivent être de couleur qui contraste avec le véhicule ou l'intérieur du véhicule afin d'assurer une bonne visibilité. Un diamètre de 30 ou 32 mm est recommandé. Elles ne doivent pas présenter de partie saillante.

■ Marchepied escamotable

Il est positionné sur les portes latérales, il est escamotable et souvent électrique, il doit être accompagné de poignées latérales de couleur contrastée pour aider à la montée.

■ Plateau de transfert

Appelé aussi planche ou tablette de transfert, il a pour objet de faciliter le passage du fauteuil roulant au siège du véhicule. Il est fixe mais escamotable vers l'arrière du véhicule. Il peut être installé côté conducteur ou côté passager.

■ Releveur ou verticalisateur

Il est constitué d'une sellette rabattable pouvant monter et descendre électriquement. Il permet la verticalisation, à la sortie de la voiture, des personnes ayant des difficultés à se mettre debout.

■ Siège pivotant et sortant à 90°

Il s'abaisse à la sortie du véhicule et permet d'effectuer un transfert, les assises étant à la même hauteur.

■ Lève personne

Permet le transfert d'une personne à mobilité réduite de son fauteuil au véhicule. Il se compose d'un bras électrique articulé dont la longueur varie entre 57 et 65 cm, fixé au plancher du véhicule au bout duquel se présente une sangle qui supporte la personne sans la soulever permettant le transfert du fauteuil au siège.



Le lève personne peut être équipé à l'avant ou à l'arrière du véhicule.

■ Plates-formes élévatrices

La surface d'une plate forme élévatrice doit être suffisante pour recevoir une personne en fauteuil roulant. Elle doit être munie d'un rebord empêchant la chute du fauteuil roulant transporté (ou protection équivalente) et avoir des dimensions d'au moins 0,80 m sur 1,30 m.



■ Véhicules à abaissement de la suspension arrière

Aux aménagements pour les véhicules à rampe s'ajoutent deux avantages :

- la suppression de tout effort physique pour l'accompagnateur, l'abaissement et le relèvement étant assurés par commande électrique,
- l'importante diminution de la longueur de la rampe et de son pourcentage d'inclinaison, ce dernier devenant souvent négligeable,

■ Les rampes d'accès

Elles doivent, selon la norme **XP R 18-804**

- Être de surface pleine ou ajourée et antidérapante
- Être munies d'un blocage en circulation
- Être munies d'un système de maintien en sécurité
- Être aisément manoeuvrables par une personne valide
- Être munies de rebord latéral de 35 mm de hauteur (uniquement pour rampe de longueur supérieure à 660 mm)
- Avoir une pente inférieure à 17 %
- Avoir une largeur utile d'au moins 730 mm
- Supporter une charge de 300 Kg
- Un ressaut et/ou une lacune de 15 mm maximum est admis (surface pleine sur toute la largeur).

Il est recommandé de faire attention à la hauteur du plancher du véhicule : le seuil d'entrée où est situé la rampe doit être au même niveau que le plancher afin de pouvoir entrer et sortir sans difficulté.

La différence entre rampe d'accès et un véhicule dit «à rampe» est qu'il n'y a pas de transformation notable au niveau de la carrosserie (selon certain véhicule le décaissement n'est pas obligatoire).

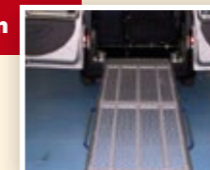
Deux types de rampes sont à distinguer :

Les rampes fixes

Elles sont arrimées à l'arrière du véhicule. Elles peuvent être pliables ou non



Rails



Plan incliné

Les rampes amovibles (ou télescopiques)

Ces rampes sont légères, facilement transportables et peuvent être installées manuellement à l'arrière ou sur le côté du véhicule. Elles peuvent être pliantes ou non ou télescopiques.



Rampes pliantes



Rampes télescopiques



Rampes placées sur le côté



Une ceinture de sécurité adaptée maintient le passager et le fauteuil roulant.



■ Véhicule décaissé

Ce type d'aménagement est réalisé par décaissement. Le véhicule est alors entièrement modifié pour laisser l'accès au fauteuil qui est fixé à l'intérieur par des enrouleurs. Les hauteurs d'entrée arrière et hauteurs intérieures sont notablement augmentées.

■ Différents systèmes d'arrimage

Le système d'ancrage doit permettre d'assurer la stabilité d'un fauteuil lesté d'une masse de 150 kg et garantir la sécurité de l'occupant en cas de choc. La commande assurant le verrouillage et le déverrouillage du dispositif d'arrimage doit être de couleur rouge, son mode d'action doit être lisible sur la commande ou à proximité de façon à faciliter une évacuation si nécessaire.

• Les sangles manuelles

Système fixe : les sangles sont fixées au fauteuil et tendues manuellement sur des rails ou des plaques d'ancrage.

• Les sangles à enrouleurs

Les sangles à enrouleurs constituent un système rétractable : il suffit d'accrocher la sangle au fauteuil, la longueur et la tension se règlent automatiquement. L'ancrage s'effectue manuellement sur des rails ou sur des plaques d'ancrage.

• L'arrimage du fauteuil par verrouillage au sol

Une plaque de verrouillage est fixée au plancher du véhicule et une interface installée sur le fauteuil roulant. L'interface est destinée à être verrouillée dans la plaque de verrouillage une fois le fauteuil roulant positionné. Le verrouillage se fait par l'intermédiaire d'un système électrique.

• Ceintures et harnais de maintien de la personne

Il est nécessaire de compléter l'arrimage du fauteuil au sol par des ceintures ou harnais de maintien pour son occupant. Les ceintures à enrouleur 3 points sont les plus recommandées. Les fournisseurs sont ceux des sangles et des arrimages par verrouillage électrique.

Informations juridiques et normatives

Directive 2007/46/CE du 5 septembre 2007

établissant un cadre pour la réception des véhicules à moteur, de leurs remorques et des systèmes, des composants et des entités techniques destinés à ces véhicules

Directive 2001/85/CE du 20 novembre 2001

Concernant les dispositions particulières applicables aux véhicules destinés au transport des passagers et comportant, outre le siège du conducteur, plus de huit places assises

Loi n° 95-66 du 20 janvier 1995

Relative à l'accès, à l'activité de conducteur et à la profession d'exploitant de taxi

Loi n° 2005-102 du 11 février 2005

Egalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Décret n° 95-935 du 17 août 1995 portant application de la loi n° 95-66 du 20 janvier 1995

Relative à l'activité de conducteur et à la profession d'exploitant de taxi

Arrêté du 10 septembre 2010

Relatif à la délivrance de note pour les courses de taxi - JO 0219 du 21 septembre 2010

Circulaire du 18 mars 1981

Relative aux véhicules spécialement aménagés pour le transport de personnes handicapées en fauteuil roulant **modifiée par la circulaire n° 88-34 du 12 avril 1988**

ISO 7193 - 1985 Décembre 1985

Fauteuils roulants. Dimensions maximales hors tout.

NF XP R18-804 - Août 2007

Véhicules routiers - véhicules de moins de neuf places destinés au transport d'au moins une personne à mobilité réduite

NF R18-805 - Juillet 2007

Accessibilité des taxis pour au moins un passager à mobilité réduite



Chambres de Métiers et de l'Artisanat

Région Limousin

Publication du Centre National d'Innovation Santé, Autonomie et Métiers (CNISAM), service de la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat du Limousin.

CNISAM

Label national : Pôle d'innovation de l'artisanat

Service de la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat du Limousin
14 rue de Belfort CS 71300 87060 LIMOGES Cedex
Tel : 05 55 79 45 02 Fax : 05 55 79 30 29
E-mail : contact@cnisam.fr
Site Internet : www.cnisam.fr

Sources ...

- **CEREMH**
(Centre de Ressources & d'Innovation Mobilité Handicap)
- **Fondation Garches**
IRU (Union Internationale des Transports Routiers)
- **UNAPEI**
(Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis)
- **Sources photos**
 - Durisotti
 - Service Marketing Grau
 - Huet équipements

Sites Internet :

www.alhpi.com/Nature_handicap.htm
www.legifrance.gouv.fr
www.ceremh.org
www.handicap.org
www.unapei.org/
www.iru.org/index/fr_index

Pour en savoir plus ...

■ **Les organisations professionnelles**

■ **Les Chambres de Métiers et de l'artisanat**

La présente opération est cofinancée par l'Union Européenne et par la Région Limousin. L'Europe s'engage en Limousin avec le Fonds Européen de Développement Régional FEDER.

