

LE SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ ET À MOBILITÉ RÉDUITE

Service porte-à-porte à l'extérieur du véhicule

Offrir un service de porte-à-porte signifie assister le client-usager tout au long du déplacement, du départ à l'arrivée. La prise en charge débute à la porte du point d'origine et se termine à la porte du lieu de destination.

D'entrée de jeu, lorsque le chauffeur va chercher le client usager à la porte d'entrée, il doit lui permettre un accès facile et sécuritaire. Ainsi, il faut éviter de se stationner de l'autre côté de la rue. Si cette situation se voyait impossible, le chauffeur doit accompagner le client usager pour l'aider à traverser de rue. Il doit aussi éviter de se stationner devant une flaque d'eau ou un banc de neige, par exemple. Lorsqu'il quitte pour aller aider un client-usager, le chauffeur immobilise son véhicule, actionne le frein à main, fait fonctionner les feux de détresse (14) et met le système de verrouillage (15) afin qu'aucun usager ne puisse mettre le véhicule en marche. S'il y a lieu, il doit ranger le fauteuil du client-usager. Le chauffeur aide le client-usager à monter et à descendre du véhicule (art. 68).

À destination, le chauffeur se stationne le plus près possible de l'endroit où doit se rendre le client-usager. Il immobilise le véhicule et fait fonctionner les feux de détresse. Par la suite, il doit offrir de l'aide (art. 68) en ouvrant la portière et en donnant le bras à la personne pour la reconduire. Si un client-usager en fauteuil roulant peut se déplacer sans son appareil, le chauffeur amènera le fauteuil jusqu'à l'entrée. Lorsqu'un client-usager se trouve à la porte, le chauffeur doit vérifier si quelqu'un assure la prise en charge, si nécessaire. Il ne peut pas quitter l'endroit avant d'être certain que le client-usager a bel et bien pu pénétrer à l'intérieur du lieu de destination.

Il est toutefois à noter qu'un chauffeur se doit de porter assistance en tenant le bras ou en poussant le fauteuil roulant. Si plus de trois marches sont à franchir, le client usager doit être en mesure de les franchir seul. De plus, un chauffeur ne peut prendre un client-usager dans ses bras, ni monter ou descendre un fauteuil roulant dans des marches.

(14) Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées, art. 68

(15) Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées, art. 14