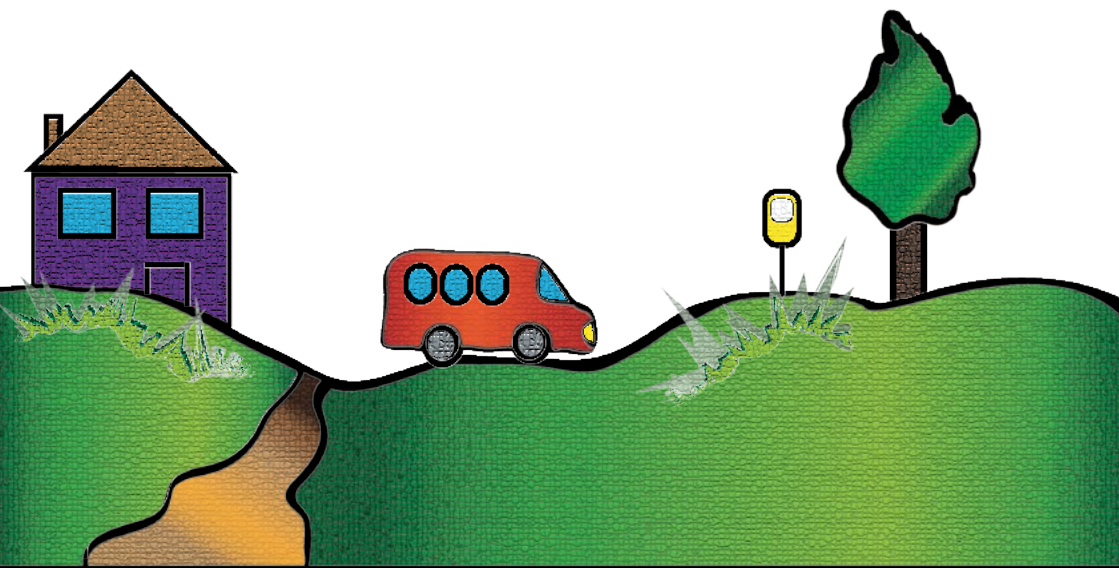


Sicher ans Ziel

Empfehlungen an die Fahrer und die Verantwortlichen
der Minibusse Adapto und Capabs

Au prochain arrêt - en toute sécurité

Recommandations à l'attention des conducteurs et
des responsables des minibus Adapto et Capabs



Eine Broschüre von Info-Handicap und seinen Mitgliedsvereinen:

Une brochure d'Info-Handicap et ses associations membres:

AMVA, Chiens Guides d'Aveugles au Luxembourg, Elisabeth, Ligue HMC - Espace famille,
Parkinson Luxembourg, Tricentenaire, Trisomie 21 Luxembourg, Zesummen fir Inklusioun

Liebe Fahrerin, Lieber Fahrer Chère conductrice, Cher conducteur

Sie sind für Menschen mit Behinderungen **eine sehr wichtige Person**, weil Sie durch Ihre Arbeit zu unserer persönlichen Mobilität im Alltag beitragen.

Viele von uns können den öffentlichen Transport nicht benutzen, weil wir nie mit Bestimmtheit sagen können, ob der nächste **Bus barrierefrei** ist oder nicht. Außerdem ist es für Menschen mit Lernschwierigkeiten nicht einfach, die Fahrpläne und das Umsteigen allein zu bewältigen.

Wir wissen sehr wohl, dass es nicht immer einfach ist, unsere besonderen Ansprüche zu verstehen, oder zu wissen, **wie man in bestimmten Situationen reagieren soll**.

Aus diesem Grund haben wir diese Broschüre zusammengestellt die Ihnen und uns helfen soll, die gemeinsamen Fahrten so sicher und reibungslos wie möglich zu gestalten.

*Vous êtes **un partenaire très important** pour les personnes en situation de handicap, car votre travail contribue à notre mobilité personnelle au quotidien.*

*Beaucoup d'entre nous ne peuvent pas utiliser les transports publics, car nous ne pouvons actuellement pas être certains de **l'accessibilité du bus**. Il n'est également pas toujours facile pour les personnes ayant des problèmes d'apprentissage de comprendre les horaires et d'effectuer les changements de façon autonome.*

*Nous comprenons bien, qu'il n'est pas toujours évident de reconnaître nos besoins particuliers, ou de savoir **comment réagir dans certaines situations**.*

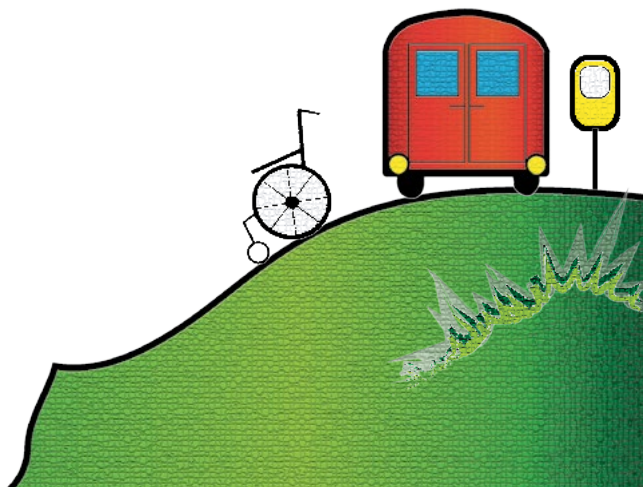
Nous avons donc souhaité réaliser cette brochure destinée à nous aider tous ensemble à rendre les déplacements communs aussi agréables et sûrs que possible.

Vorschläge für Fahrerinnen und Fahrer Recommandations pour conductrices et conducteurs

Haltestelle an einem Hang Arrêt en pente

Wenn Sie an einer Stelle halten müssen, die in einem Hang liegt, besteht die Gefahr, dass ein Rollstuhlfahrer, beim Aussteigen, die Kontrolle über seinen Rollstuhl verliert und davonrollt. Eine ähnliche Situation kann vorkommen, wenn Ihr Fahrgast ein Gehgestell oder einen Rollator benutzt. Bitte achten Sie auf dieses Risiko, wenn Ihr Fahrgast das Fahrzeug verlässt.

En cas d'arrêt à un endroit en pente, un usager en fauteuil roulant risque de perdre le contrôle de son fauteuil en descendant du véhicule. Une situation similaire peut également se présenter pour les passagers qui utilisent un appareil de marche ou un déambulateur. Veuillez tenir compte de ces risques quand vos passagers quittent le véhicule.



Unvorhergesehene Reaktionen Réactions imprévues

Bitte beachten Sie, dass Menschen mit Behinderungen, genauso wie andere Menschen auch, **nicht immer so reagieren wie Sie das erwartet haben.**

Dies muss nicht immer böse gemeint sein und kann mit der Behinderung zu tun haben. Wir würden uns freuen, wenn Sie dafür Verständnis aufbringen könnten und durch Ihre Freundlichkeit und Zuvorkommenheit solche Situationen entschärfen könnten.

Sie sollten auch wissen, dass die meisten Menschen mit Behinderungen sehr sensibel sind, und durchaus mitbekommen, wenn sie aufgrund ihrer Behinderung nicht ernst genommen oder nicht respektiert werden.

*Soyez conscient que les personnes en situation de handicap peuvent, comme toute autre personne, **ne pas réagir de la façon attendue.** Ceci n'est pas forcément de la méchanceté mais peut être lié au handicap. Nous serions ravis si vous pouviez faire preuve d'indulgence et désamorcer ce genre de situations par votre jovialité et gentillesse.*

Il est également important de savoir que la majorité des personnes en situation de handicap sont très sensibles, et remarquent très bien quand elles ne sont pas prises au sérieux ou pas respectées à cause de leur handicap.



Ein- und Aussteigen Accès et descente

Das Ein- und Aussteigen ist nicht immer einfach und kann bei manchen Menschen mit Behinderungen Ängste auslösen.

Speziell der Abstand zwischen dem letzten Tritt des Fahrzeugs und dem Boden kann problematisch sein. Dadurch zögern wir und verlängern dadurch möglicherweise das Ein- und Aussteigen.

Bitte bedenken Sie auch, dass Ermüdungserscheinungen oder Steifheit nach einer längeren Fahrt sich auf unsere Reaktionsfähigkeit und unsere Beweglichkeit auswirken können.

Wir verstehen, dass Sie die Fahrpläne einhalten müssen, aber Sie sollen wissen, dass Drängeln oder Ungeduld die Unsicherheit nur verschlimmert. Wir würden uns freuen, wenn wir auf Ihre Geduld und auf Ihre Hilfsbereitschaft zählen könnten.

L'accès et la descente du bus ne sont pas toujours faciles et peuvent effrayer certaines personnes en situation de handicap. La distance entre la dernière marche et le sol peut notamment poser problème. Cela nous fait hésiter et la durée de l'accès ou de la descente risquent de prendre plus de temps que prévu.

Notez également que la fatigue ou la raideur après un voyage plus ou moins long peuvent influencer notre réactivité ou notre facilité de mouvement.

Nous comprenons bien que vous êtes tenu de respecter les horaires, nous tenons cependant à vous sensibiliser sur le fait que la hâte ou l'impatience augmentent notre insécurité. Nous serions heureux de pouvoir compter sur votre patience et votre serviabilité.

Missverständnisse vermeiden Éviter des malentendus

Vielen Menschen mit Behinderungen sieht man nicht an, was sie können und womit sie möglicherweise Schwierigkeiten haben. Das kann zu Missverständnissen zwischen dem Fahrer und dem Fahrgast führen. Wir würden uns freuen, wenn Sie versuchen könnten, immer zuerst zu fragen, bevor Sie möglicherweise falsche Schlüsse ziehen.

Ein großes Problem sind **unerwartete Änderungen** in den Fahrzeiten oder dem Aussteigen an einer anderen Haltestelle als ursprünglich vorgesehen. Deshalb ist für Menschen mit Behinderungen und ihre Familienangehörigen eine zuverlässige Information sehr wichtig.

Chez beaucoup de personnes en situation de handicap il est difficile de voir d'emblée ce qu'elles sont capables de faire et ce qui leur pose problème. Cela peut conduire à des malentendus entre le chauffeur et le passager. Nous serions heureux si vous pouviez toujours nous demander avant de tirer des conclusions hâtives.

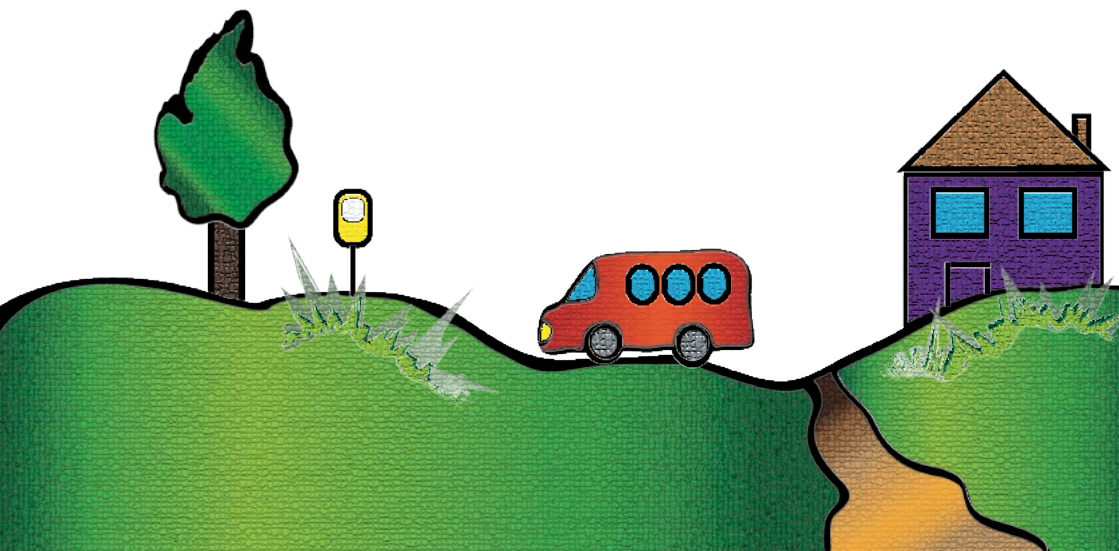
*Un grand problème peut se poser en cas de **changements inattendus** concernant les horaires ou les arrêts. La diffusion d'information fiable est donc extrêmement importante pour les personnes en situation de handicap et leurs familles.*

Manchmal kann die **Bezahlung des Fahrpreises** ein Problem darstellen, wenn die Fahrer keine Kasse oder nicht genügend Kleingeld dabei haben. Wir versuchen zwar immer den korrekten Geldbetrag dabei zu haben, aber das ist nicht immer möglich.

Auch die **Sprache** kann ein Problem sein, deshalb würden wir uns sehr freuen, wenn die Fahrer auch in luxemburgischer oder deutscher Sprache mit uns kommunizieren könnten. Es ist für uns auch sehr hilfreich, wenn Sie nicht zu schnell sprechen und eventuell wiederholen, um sicher zu sein, dass wir Sie richtig verstanden haben.

*Parfois, le **paiement de la course** peut poser problème quand le chauffeur n'a pas de caisse ou pas assez de monnaie. Nous faisons de notre mieux pour avoir le montant exact, mais ce n'est pas toujours possible.*

*La **langue** peut être une barrière et nous serions heureux si les chauffeurs pouvaient communiquer également en luxembourgeois et/ou allemand. Le fait de ne pas parler trop vite et, le cas échéant, de répéter, peut également constituer une aide importante afin de garantir la compréhension de chacun.*



Vorschläge für Arbeitgeber(innen) Recommandations pour employeurs

Regelmäßige Schulungen Formations régulières

Es ist normal, dass die Fahrer nicht immer wissen können, wie sie Menschen mit Behinderungen begegnen können und es ist daher wichtig, dass sie eine **entsprechende Schulung über das Thema Behinderung** mitmachen können.

Rollstühle und ähnliches Material werden ständig verbessert und neue Modelle kommen auf den Markt. Deshalb ist es wichtig regelmäßige **Schulungen zur Manipulation und Verankerung der technischen Hilfsmittel** zu planen.

Es ist natürlich wichtig, die **Grenzen der Verantwortung des Fahrers und der Hilfestellung** durch den Fahrer zu definieren.

*Il nous semble opportun que les chauffeurs aient la possibilité de suivre une **formation adéquate afin de les sensibiliser sur les questions du handicap.***

*Vu l'évolution des nouveaux fauteuils et autres matériels mis sur le marché, nous recommandons également des **formations périodiques sur la manipulation et l'ancrage des aides techniques.***

*Il est bien-entendu important que le chauffeur respecte les **limites de sa responsabilité concernant l'assistance à fournir** auprès de ses clients.*

Angepasste Hilfestellung bieten Offrir une assistance adaptée

Da es sich jedoch um Spezialtransporte für Menschen mit besonderen Bedürfnissen handelt, sollte doch die Hilfestellung im Rahmen des Möglichen **von Fall zu Fall angepasst** werden können?

Wie soll beispielsweise ein blinder Mensch wissen, ob der Bus vor der Tür steht, wo genau er geparkt ist oder wo genau der Türgriff ist, um einzusteigen?

Dabei ist natürlich die **Sicherheit des Fahrers** selbst sehr wichtig wenn er aussteigen muss, und doch würden wir uns wünschen, dass Sie ihren Fahrgästen gegenüber eine **wohlwollende Haltung** einnehmen können.

*Cependant, vu qu'il s'agit de courses adaptées pour des personnes avec des besoins spécifiques, l'assistance ne pourrait-elle pas être **adaptée au cas par cas** dans la mesure du possible?*

Citons le cas d'une personne aveugle, qui ne peut savoir si le bus attend devant la porte, où il est garé exactement et où se trouve la poignée de la porte pour accéder au véhicule.

*Tout en prenant en compte la **sécurité du chauffeur** lorsqu'il quitte son véhicule, nous souhaitons qu'il y ait la possibilité d'adopter une **attitude bienveillante** envers les clients.*



Das System weiter verbessern Optimiser davantage le système

Es wäre für viele Familienangehörige eine Beruhigung, wenn ein System eingeführt werden könnte, welches ermöglicht, dass **Reservierungen oder unvorhergesehene Änderungen schriftlich bestätigt** werden können.

Wenn ein Minibus am Vorabend für den „**Nightrider**“-Dienst eingesetzt wurde, und noch nicht gereinigt werden konnte, ist es nachvollziehbar, wenn der Fahrer nicht glücklich ist, wenn er das Fahrzeug benutzen soll.

*L'introduction d'un système permettant de recevoir une **confirmation de réservation ou des changements imprévus par écrit** serait pour de nombreuses familles un soulagement.*

*Quand un minibus a été utilisé pour le **service « Nightrider »** la nuit précédente et n'a pas encore pu être nettoyé, il est compréhensible que le chauffeur ne soit pas heureux s'il doit utiliser ce véhicule-là.*

Zusammenarbeit Collaboration

Manche Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen suchen aktiv die **Zusammenarbeit** mit den Transportunternehmen und stehen auch punktuell gerne zur Verfügung um sich über eventuelle Herausforderungen oder Unsicherheiten auszutauschen.

Wenn Sie als Firma ein **Anliegen oder Vorschläge** an die Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen oder an die Vereine von Menschen mit Behinderungen richten möchten, steht Ihnen die nationale Informationsstelle **Info-Handicap** gerne zur Verfügung um diese weiterzuleiten.

Wir bedanken uns für die Zeit, die Sie sich nehmen, um dieses Dokument zu lesen und würden uns über Ihre Rückmeldung freuen.

*Certaines institutions pour personnes en situation de handicap cherchent activement la **collaboration** avec les entreprises de transport et se tiennent volontiers à disposition pour s'échanger sur d'éventuels défis et doutes.*

*Si, en tant qu'entreprise, vous aimeriez adresser des **questions ou des suggestions** aux institutions ou organisations de/pour personnes en situation de handicap, le centre national d'information **Info-Handicap** se tient volontiers à votre disposition pour en assurer la diffusion.*

Nous vous remercions pour le temps que vous prenez pour lire ce document et nous serions heureux de recevoir un feedback de votre part.



Info-Handicap

65, Avenue de la Gare; L-1611 Luxembourg

Tél.: 366 466-1 / info@iha.lu / www.info-handicap.lu

Danke an unsere Partner Merci à nos partenaires

An dieser Broschüre haben folgende Organisationen mitgewirkt:
Ont contribué à la présente brochure:

Association pour
Malvoyants et Aveugles
au Luxembourg

Chiens Guides d'Aveugles
au Luxembourg asbl



Elisabeth asbl



Info-Handicap asbl



Ligue HMC -
Espace Famille



Parkinson
Luxembourg asbl



Tricentenaire asbl



Trisomie 21 asbl



Zesummen fir
Inklusioun asbl



Wir bedanken uns beim / *Nous remercions le*
Ministère du Développement durable et des Infrastructures - Département des Transports - Direction des Transports publics für die Hilfe beim Verbreiten der Broschüre / *pour le soutien lors de la diffusion de la brochure*



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère du Développement durable
et des Infrastructures
Département des transports