



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Guides sur les transports accessibles — Formation du personnel en matière d'aide aux voyageurs handicapés

Office des transports du Canada



Canada

Table des matières

1. Objet	3
2. Personnel devant être formé	4
3. Contenu de la formation.....	5
4. Délai pour suivre la formation et supervision du personnel non formé.....	11
5. Obligation d’informer le personnel	11
6. Préparation des programmes de formation en consultation avec des personnes handicapées	12
7. Renseignements sur les programmes de formation	14
8. Nous sommes là pour vous aider	15
Annexe A : Dispositions réglementaires pertinentes	16
Tableau 1	23

Ce document ainsi que les autres publications de l’Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : otc-cta.gc.ca.

© Sa Majesté la reine du Chef du Canada, représentée par l’Office des transports du Canada, 2020

No de catalogue TT4-50/8-2020F-PDF
ISBN 978-0-660-35011-0

Des [formats substitués](#) sont disponibles. An [English version](#) is also available.

1. Objet

Le présent guide explique les obligations des fournisseurs de services de transport prévues dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH), concernant l'élaboration et la mise en œuvre de programmes de formation à l'égard des personnes handicapées. Le guide traite particulièrement de ce qui suit :

- qui, parmi les membres du personnel du fournisseur de services de transport, doit recevoir de la formation;
- les sujets qui doivent être abordés dans les programmes de formation;
- les délais pour suivre la formation;
- la supervision du personnel non formé;
- l'obligation d'informer le personnel des nouvelles avancées ayant une incidence sur les personnes handicapées;
- la préparation des programmes de formation, notamment en consultation avec des personnes handicapées;
- la communication de renseignements sur les programmes de formation, sur demande.

Les fournisseurs de services de transport qui ne sont pas visés par le RTAPH pourraient tout de même avoir des obligations en ce qui concerne la formation du personnel sur l'aide à fournir aux personnes handicapées. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter [Guides sur les transports accessibles — Introduction](#).

Le présent guide n'est pas un document juridique. Les explications et les définitions qu'il renferme sont présentées à titre indicatif seulement. Les obligations de formation sont définies dans le [RTAPH](#) et reproduites à l'annexe A du présent guide. En cas de divergences entre le présent guide et les dispositions législatives ou réglementaires, ces dernières l'emportent.

2. Personnel devant être formé

Le RTAPH oblige le personnel du fournisseur de services de transport à suivre une formation adéquate pour donner aux personnes handicapées un accès égal aux services de transport et l'aide dont elles ont besoin, d'une façon sécuritaire et respectueuse de leur dignité.

Aux fins de ces exigences, **personnel** signifie

- (a) les employés du transporteur ou de l'exploitant de gare, ou encore de l'ACSTA ou de l'ASFC, selon le cas;
- (b) les personnes, autres qu'une agence de voyage, qui ont conclu un accord ou une entente avec le transporteur, l'exploitant de gare, l'ACSTA ou l'ASFC, selon le cas, visant à fournir des services en leur nom;
- (c) les employés des personnes visées à l'alinéa b).

Voici des exemples de membres du personnel qui doivent suivre une formation :

- les agents de réservation;
- le personnel qui interagit avec des passagers à une gare ou à bord du moyen de transport, par exemple les agents à l'enregistrement ou aux portes d'embarquement, et les agents de bord;
- le personnel qui manipule des aides à la mobilité;
- le personnel qui élabore des politiques ou des manuels opérationnels concernant les exigences du RTAPH;
- les tiers qui fournissent une assistance avec fauteuil roulant.

3. Contenu de la formation

Lorsqu'on fournit des services de transport, les rôles et responsabilités qui interviennent dans le processus ont une incidence sur l'accès des personnes handicapées à ces services. C'est pourquoi il n'existe aucune approche universelle pour la formation. Il y aura quelques éléments communs dans les diverses formations, mais chacune doit être adaptée pour que le personnel reçoive la formation qui cadre avec ses fonctions. Par exemple, la formation d'un agent de réservation sera différente de celle de la personne qui assemble et démonte les aides à la mobilité. Peu importe leurs rôles, tous les employés doivent comprendre certains principes clés concernant l'accessibilité.

Formation générale

Les exigences de formation prévues dans le RTAPH reposent sur des principes qui sont à la base de la formation du personnel. Tout le personnel devant être formé doit avoir un niveau de connaissance adéquat des principes suivants :

- le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;
- le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soient ses handicaps ou l'interaction de ses handicaps avec ses autres caractéristiques personnelles et sociales;
- le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps;
- le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide, quels que soient ses handicaps.

En plus de ces principes, la formation doit permettre au personnel d'acquérir un niveau de connaissances adéquat relativement aux sujets suivants :

- les différents types d'obstacles qui peuvent empêcher les personnes handicapées d'avoir un accès égal aux services de transport;
- les différents types d'assistance qui peuvent être nécessaires pour répondre aux besoins des personnes handicapées et les obligations du fournisseur de services de transport à leur égard, notamment : le genre d'aide devant être fourni, les dispositifs d'assistance qui sont généralement utilisés, et les méthodes de communication qui peuvent être utilisées par ces personnes ou qui peuvent faciliter la communication avec celles-ci, par

exemple la langue des signes, les systèmes de communication de substitution ou un système de suppléance à la communication, ou un langage simple, clair et précis;

- les obligations de communication énoncées dans le RTAPH et la façon d’interagir avec les personnes handicapées d’une façon qui respecte leur autonomie et leur dignité (voir *Guides sur les transports accessibles — communications avec les personnes handicapées*;
- le rôle d’une personne de soutien;
- le rôle et les besoins d’un chien d’assistance (voir [Guide sur les transports accessibles — les déplacements des personnes handicapées avec un chien d’assistance.](#))

Remarque : Le RTAPH renferme des exigences sur le transport des personnes de soutien et des chiens d’assistance, dont voici les définitions qu’on en donne :

Personne de soutien désigne une personne, autre qu’un compagnon de voyage, dont l’assistance est nécessaire pour la personne handicapée, après le départ et avant l’arrivée :

- pour manger, prendre des médicaments, utiliser la salle de toilette;
- pour s’installer dans son siège passager ou le quitter;
- pour s’orienter ou communiquer;
- en cas d’urgence, notamment lors d’une évacuation ou d’une décompression.

chien d'assistance désigne un chien qui a reçu, de la part d'un organisme ou d'une personne spécialisée en formation de chiens d'assistance, une formation individualisée à la tâche pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne handicapée.

Pour en savoir plus sur les voyages avec une personne de soutien ou un chien d'assistance, consultez les documents suivants de l'OTC : [Guide sur les sièges supplémentaires et les exigences applicable à Une personne, un tarif pour les voyages intérieurs](#) et [Guide sur l'espace pour les chiens d'assistance a bord des différents moyens de transport](#).

Pratiques exemplaires pour prêter assistance aux personnes handicapées

L'OTC développe un outil d'information qui renferme les meilleures pratiques à l'intention du personnel qui prêle assistance aux personnes handicapées.

Les fournisseurs de services de transport peuvent trouver cet outil utile pour les aider à créer le programme de formation de leur personnel.

Formation sur l'aide physique aux personnes handicapées

Tout membre du personnel qui peut être appelé à fournir une aide physique à une personne handicapée reçoit la formation qui lui apporte un niveau adéquat de connaissances et de compétences pour l'exécution de ses fonctions. Cette formation porte notamment sur ce qui suit :

- la façon d’obtenir de la personne handicapée des renseignements sur la forme d’aide qu’elle préfère et sur toute autre mesure requise pour assurer sa sécurité et son confort;
- la manipulation des aides à la mobilité dans les cadres de portes, sur les surfaces inégales ou à plusieurs niveaux, dans les marches d’escalier, sur les bords de trottoir et dans les ascenseurs;
- le transfert de la personne handicapée entre son aide à la mobilité et celle fournie par le fournisseur de services de transport et entre une aide à la mobilité et le siège passager de la personne, y compris les techniques de soulèvement appropriées afin d’effectuer divers types de transfert en tenant compte au maximum de la dignité, de la sécurité et du confort de la personne;
- la façon de guider et d’orienter une personne ayant un handicap qui la gêne dans ses déplacements (par exemple, un voyageur aveugle ou ayant une déficience cognitive);
- l’aide à une personne handicapée dont le manque d’équilibre, de souplesse ou de coordination la gêne dans ses déplacements.

Formation sur la manipulation des aides à la mobilité

Tout membre du personnel qui peut être appelé à manipuler des aides à la mobilité reçoit une formation qui lui apporte un niveau adéquat de connaissances et de compétences pour l’exécution de ses fonctions. Cette formation porte notamment sur ce qui suit :

- les divers types d’aides à la mobilité;

- les exigences et les méthodes appropriées pour le transport et le rangement des aides à la mobilité, y compris le démontage, l’emballage, le déballage et l’assemblage de ces aides.

Formation sur l’utilisation de l’équipement spécialisé et l’aide à l’utilisation

Le personnel qui est appelé à utiliser de l’équipement spécialisé ou à aider les personnes handicapées à l’utiliser doit recevoir une formation lui permettant d’acquérir des connaissances et des compétences adéquates pour exécuter cette tâche.

L’équipement spécialisé s’entend notamment de ce qui suit :

- les appareils de télécommunication pour les personnes sourdes ou ayant toute autre déficience auditive;
- les plateformes élévatrices, les rampes et les autres dispositifs conçus pour aider à se déplacer entre les différents paliers d’une gare ou à bord du moyen de transport;
- les dispositifs d’alimentation électrique à bord;
- les dispositifs de raccordement des systèmes auxiliaires de respiration à bord;
- les systèmes de divertissement à bord accessibles;
- les guichets libre-service automatisés accessibles.

4. Délai pour suivre la formation et supervision du personnel non formé

Les membres du personnel doivent suivre dans les 60 jours suivant leur entrée en fonction une formation qui respecte les exigences du RTAPH. Ceux qui n'ont pas encore reçu la formation doivent être supervisés par une personne l'ayant déjà suivie.

Les membres du personnel doivent recevoir une formation de recyclage au moins tous les trois ans.

5. Obligation d'informer le personnel

Dans les conditions d'exploitation complexe du secteur des transports, il y aura inévitablement des changements et des ajouts qui viseront les services, les installations, les technologies, les politiques et les procédures, lesquels auront une incidence sur les personnes handicapées. Les fournisseurs de services de transport doivent informer les membres de leur personnel de ces changements dès que possible, s'ils concernent leurs fonctions. Ces changements devraient également faire partie de la formation de recyclage donnée au personnel.

6. Préparation des programmes de formation en consultation avec des personnes handicapées

Les fournisseurs de services de transport doivent consulter des personnes handicapées lorsqu'ils élaborent des programmes de formation, notamment sur les principales méthodes d'enseignement utilisées pour donner la formation au personnel.

Pratiques exemplaires relatives à l'élaboration et à la mise en œuvre de programmes de formation

Consultations efficaces :

- Consulter les personnes ou les organismes représentant un large éventail de personnes handicapées pour veiller à ce que tous les types de handicaps soient abordés dans le programme de formation.
- Demander conseil, auprès de personnes handicapées et d'autres personnes ayant une expertise pertinente, sur la portée et la matière du programme de formation, par exemple, la façon de guider une personne aveugle d'une manière qui réponde à ses besoins liés à son handicap et qui respecte sa dignité.
- Demander conseil, auprès de personnes handicapées et d'autres personnes ayant une expertise pertinente, sur les méthodes d'enseignement à privilégier; par exemple, formation en ligne ou en salle de classe, formation pratique ou à partir d'une vidéo.

Collaboration avec d'autres fournisseurs de services de transport :

- Envisager, pour l'élaboration de formations sur des sujets généraux, de collaborer avec d'autres fournisseurs de services de transport afin d'améliorer la qualité et l'uniformité de la formation.

Méthodes d'enseignement :

- Les méthodes d'enseignement doivent être adaptées au type de service ou d'aide. Par exemple, le personnel qui manipule des aides à la mobilité, comme l'assemblage et le démontage, pourrait bénéficier d'une formation pratique avec des aides à la mobilité plutôt que d'une formation en ligne.
- Les formateurs qui possèdent les connaissances et les compétences appropriées devraient fournir la formation. Ce pourrait être des employés ayant reçu une formation conforme aux exigences du RTAPH et ayant de l'expérience en prestation de services et d'aide aux personnes handicapées; des personnes handicapées; ou des personnes ayant une expertise en matière de handicap ou d'aide à la mobilité.

Sécurité et dignité :

- Pour la formation, l'accent devrait être mis sur l'importance de la sécurité des personnes handicapées et le respect de leur dignité. Par exemple, un employé qui aide à transférer un passager entre son aide à la mobilité et son siège passager doit recevoir le bon type de formation afin de protéger le passager contre les blessures et de respecter sa dignité pendant le transfert.

Essai :

- Les connaissances et les compétences d'un employé ayant reçu une formation doivent être mises à l'essai pour vérifier s'il est prêt à remplir ses fonctions, ou s'il a besoin de plus de formation.

7. Renseignements sur les programmes de formation

Les fournisseurs de services de transport doivent mettre à la disposition de toute personne qui en fait la demande, dès que possible, tout renseignement concernant leurs programmes de formation.

Les renseignements à fournir sont indiqués à l'annexe 1 du [RTAPH](#). Divers aspects du programme de formation y sont abordés, notamment :

- le nom et le titre de la personne responsable de la gestion du programme de formation;
- une liste des catégories professionnelles du personnel qui doit suivre le programme de formation;
- le sujet abordé dans le programme de formation;
- une description des méthodes d'enseignement utilisées;
- les qualifications et titres des personnes qui fournissent la formation;
- les moyens utilisés pour consulter les personnes handicapées lors de l'élaboration du programme de formation et des méthodes d'enseignement principales.

Remarque : Les fournisseurs de services de transport doivent fournir à quiconque le demande le plus de renseignements possible au sujet de leurs programmes de formation. Ils ne sont toutefois pas tenus de communiquer les renseignements personnels d'une personne ni des renseignements commerciaux confidentiels.

8. Nous sommes là pour vous aider

Pour plus de renseignements et de conseils sur les transports accessibles et les services de règlement des différends qu'offre l'OTC, veuillez communiquer avec nous à l'adresse info@otc-cta.gc.ca.

Annexe A : Dispositions réglementaires pertinentes

Partie 1 : Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport

Application

Transporteurs, exploitants de gare, ACSTA et ASFC

3 (1) La présente partie s'applique aux entités suivantes (chacune étant appelée « fournisseur de services de transport » dans la présente partie) :

- (a) tout transporteur visé par la partie 3;
- (b) tout exploitant de gare visé par la section 1 de la partie 4;
- (c) l'ACSTA;
- (d) l'ASFC.

Formation du personnel en matière d'aide aux personnes handicapées

Application

15 Le fournisseur de services de transport veille à ce que les membres du personnel reçoivent la formation exigée aux articles 16 à 19.

Interaction avec le public

16 (1) Tout membre du personnel qui, dans le cadre de ses fonctions, peut être appelé à interagir avec le public ou à participer à la prise de décision ou à l'élaboration de politiques ou procédures résultant des exigences du présent

règlement, doit recevoir la formation qui lui apporte un niveau adéquat de connaissances et compétences pour l'exécution de ses fonctions et porte notamment sur les exigences du présent règlement et les politiques et procédures du fournisseur de services de transport à l'égard des personnes handicapées.

Contenu de la formation

(2) La formation visée au paragraphe (1) doit apporter un niveau adéquat de connaissances à l'égard de ce qui suit :

(a) les principes suivants :

- (i)** le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps,
- (ii)** le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soient ses handicaps ou l'interaction de ses handicaps avec ses autres caractéristiques personnelles et sociales,
- (iii)** le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps;
- (iv)** le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide, quels que soient ses handicaps;

(b) les différents types d'obstacles qui peuvent empêcher les personnes handicapées d'avoir un accès égal aux services de transport;

(c) les différents types d'assistance qui peuvent être nécessaires pour répondre aux besoins des personnes handicapées et les obligations du fournisseur de services de transport à leur égard, notamment :

- (i) le genre d'aide devant être fourni aux personnes handicapées;
 - (ii) les dispositifs d'assistance qui sont généralement utilisés par les personnes handicapées et les méthodes de communication qui peuvent être utilisées par ces personnes, ou qui peuvent faciliter la communication avec celles-ci, par exemple un système de communication de substitution ou un système de suppléance à la communication, un langage en signes ou un langage clair, concis et simple;
- (d) la communication avec les personnes handicapées en conformité avec l'article 6 et l'interaction avec ces personnes de façon à respecter leur autonomie et leur dignité;
- (e) le rôle d'une personne de soutien;
- (f) le rôle et les besoins d'un chien d'assistance.

Aide physique

17 Tout membre du personnel qui, dans le cadre de ses fonctions, peut être appelé à fournir une aide physique à une personne handicapée reçoit la formation qui lui apporte un niveau adéquat de connaissances et de compétences pour l'exécution de ses fonctions. Cette formation porte notamment sur ce qui suit :

- (a) la façon d'obtenir de la personne handicapée des renseignements sur la forme d'aide qu'elle préfère et sur toute autre mesure requise pour assurer sa sécurité et son confort;
- (b) la manipulation des aides à la mobilité dans les cadres de portes, sur les surfaces inégales ou à plusieurs niveaux, dans les marches d'escalier, sur les bords de trottoir et dans les ascenseurs;

- (c) le transfert de la personne handicapée entre son aide à la mobilité et celle fournie par le fournisseur de services de transport et entre une aide à la mobilité et le siège passager de la personne, y compris les techniques de soulèvement appropriées afin d’effectuer divers types de transferts en tenant compte au maximum de la dignité, de la sécurité et du confort de la personne;
- (d) la façon de guider et d’orienter une personne ayant un handicap qui la gêne dans ses déplacements;
- (e) l’aide à une personne handicapée dont le manque d’équilibre, de souplesse ou de coordination la gêne dans ses déplacements.

Manipulation des aides à la mobilité

18 Tout membre du personnel qui, dans le cadre de ses fonctions, peut être appelé à manipuler des aides à la mobilité reçoit la formation qui lui apporte un niveau adéquat de connaissances et de compétences pour l’exécution de ses fonctions. Cette formation porte notamment sur ce qui suit :

- (a) les divers types d’aide à la mobilité;
- (b) les exigences et les méthodes appropriées pour le transport et le rangement des aides à la mobilité, y compris le démontage, l’emballage, le déballage et l’assemblage de ces aides.

Utilisation de l’équipement spécialisé ou aide

19 (1) Tout membre du personnel qui, dans le cadre de ses fonctions, peut être appelé à utiliser de l’équipement spécialisé, ou à aider une personne handicapée à l’utiliser, reçoit une formation qui lui apporte un niveau adéquat de connaissances et de compétences pour l’exécution de ses fonctions.

Définition d'équipement spécialisé

(2) Dans le présent article, l'équipement spécialisé s'entend notamment de ce qui suit :

- (a)** les appareils de télécommunication pour les personnes sourdes ou ayant toute autre déficience auditive;
- (b)** les plateformes élévatrices, les rampes et les autres dispositifs permettant de changer de palier;
- (c)** les dispositifs d'alimentation électrique à bord;
- (d)** les dispositifs de raccordement des systèmes auxiliaires de respiration à bord;
- (e)** les systèmes de divertissement à bord qui sont accessibles aux personnes handicapées;
- (f)** les guichets libre-service automatisés qui sont accessibles aux personnes handicapées.

Formation initiale – délai

20 (1) Le fournisseur de services de transport veille à ce que le membre du personnel ait reçu la formation adaptée à ses fonctions dans les soixante jours suivant son entrée en fonction.

Supervision du personnel non formé

(2) Le fournisseur de services de transport veille à ce que le membre du personnel qui n'a pas reçu la formation exécute ses fonctions sous la supervision directe d'une personne ayant suivi cette formation.

Formation de recyclage

21 Le fournisseur de services de transport veille à ce que les membres du personnel qui ont reçu de la formation sous le régime de la présente partie, reçoivent aussi une formation de recyclage adaptée à leurs fonctions au moins tous les trois ans.

Obligation d'informer le personnel

22 Le fournisseur de services de transport informe, dès que possible, les membres du personnel, si cela est pertinent dans le cadre de leurs fonctions, de toute nouvelle politique, procédure ou technologie relative aux personnes handicapées qu'il met en place ou de tout nouveau service ou installation liée au transport qu'il peut offrir aux personnes handicapées.

Préparation des programmes de formation

23 (1) Le fournisseur de services de transport met en œuvre et tient à jour les programmes de formation des membres du personnel, en conformité avec les exigences suivantes :

- (a)** les programmes de formation comprennent les renseignements visés à l'annexe Tableau 1
- (b)** les programmes de formation sont accessibles pour consultation par l'Office;
- (c)** les nouveautés visées à l'article 22 sont incorporées aux programmes dès que possible.

Consultation

(2) Le fournisseur de services de transport doit consulter les personnes handicapées au sujet de l'élaboration des programmes de formation et des principales méthodes didactiques utilisées.

Communication de renseignements - programme de formation

(3) Le fournisseur de services de transport met à la disposition de toute personne qui en fait la demande, dès que possible, tout renseignement concernant un programme de formation visé à l'annexe 1, sauf les renseignements personnels et les renseignements commerciaux confidentiels.

Tableau 1

Programme de formation – renseignements

(Nom, adresse et description du fournisseur de services de transport)

Date :

1. Le nom et le titre de la personne chargée de gérer le programme de formation pour le fournisseur de services de transport.
2. La liste des catégories professionnelles des membres du personnel qui doivent, aux termes du présent règlement, recevoir le programme de formation (préciser parmi les suivantes) :
 - (a) celles auxquelles appartiennent les membres du personnel qui interagissent avec le public;
 - (b) celles auxquelles appartiennent les membres du personnel qui participent à la prise de décision ou à l'élaboration de politiques ou de procédures relatives aux exigences du présent règlement;
 - (c) celles auxquelles appartiennent les membres du personnel qui fournissent une aide physique;
 - (d) celles auxquelles appartiennent les membres du personnel qui manipulent des aides à la mobilité;
 - (e) celles auxquelles appartiennent les membres du personnel qui utilisent de l'équipement spécialisé ou aident les personnes handicapées à l'utiliser.
3. La matière sur laquelle porte le programme de formation.
4. Les principales méthodes didactiques et les types de matériel pédagogique et de soutien utilisés dans le programme de formation.

5. Le nombre d'heures de formation données aux membres du personnel dans le cadre de la formation initiale.
6. Le temps moyen écoulé à partir de l'entrée en fonction jusqu'à la formation initiale.
7. La fréquence et la nature des formations de recyclage et le nombre d'heures de formation de recyclage données.
8. La qualification et le titre de toute personne qui donne la formation initiale et la formation de recyclage.
9. La méthode utilisée pour consulter les personnes handicapées au sujet de l'élaboration du programme de formation et des méthodes didactiques utilisées.
10. La méthode utilisée pour faire en sorte que les membres du personnel reçoivent de la formation adaptée à leurs fonctions et qui leur apporte un niveau adéquat de connaissances et de compétences pour l'exécution de leurs fonctions.
11. La méthode utilisée pour faire en sorte que les membres du personnel reçoivent la formation initiale et la formation de recyclage dans le délai prévu par présent règlement.
12. La méthode utilisée pour consigner et contrôler la formation initiale et la formation de recyclage reçue par chaque membre du personnel, y compris les dates auxquelles les formations ont été reçues.
13. Dans le cas où le fournisseur de services de transport conclut un accord ou une entente avec toute personne pour la fourniture de services ou d'installations liés au transport, la liste des services ou installations liés au transport fournis aux termes de chaque accord ou entente.

(Signature, nom et titre du représentant autorisé du fournisseur de services de transport)