



Guide sur le contenu de la formation sur le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées



Office des transports du Canada

Table des matières

Office des transports du Canada	0
1. Objectif de ce guide	4
2. Contexte de l'utilisation	5
3. Les membres du personnel qui doivent être formés [paragraphe 16(1)]	7
4. Exigences du RTAPH [paragraphe 16(1)]	7
5. Les principes [alinéa 16(2)(a)]	7
Principe 1	8
Principe 2	9
Principe 3	11
Principe 4	13
6. Formation pour le personnel [paragraphe 16(2)]	15
6.1 Les obstacles qui peuvent empêcher l'accès égal [alinéa 16(2)(b)]	15
6.2 Types d'assistance qui peuvent être nécessaires et les obligations des FST à leur égard [alinéa 16(2)(c)]	16
6.3 Communication et interaction avec les personnes handicapées [alinéa 16(2)(d)]	20
6.4 Le rôle de la personne de soutien [alinéa 16(2)(e)]	24
6.5 Le rôle et les besoins du chien d'assistance [alinéa 16(2)(f)]	24
7. Formation à l'intention du personnel qui pourrait être appelé à fournir une aide physique (article 17)	28
7.1 Obtenir des renseignements [alinéa 17(a)]	28
7.2 Manipulation des aides à la mobilité [alinéa 17(b)]	29
7.3 Aide au transfert [alinéa 17(c)]	30
7.4 Aide dans la façon de guider ou d'orienter la personne handicapée [alinéa 17(d)]	32
7.5 Assistance avec l'équilibre, la souplesse et la coordination [alinéa 17(e)]	33
8. Contenu de la formation pour le personnel appelé à manipuler des aides à la mobilité (article 18)	34
9. Contenu de la formation pour le personnel appelé à utiliser de l'équipement spécialisé ou à aider à l'utiliser (article 19)	36

10. Facteurs à considérer et notes d'ordre général.....	37
11. Best Practices.....	38
Annexe A : Liste de vérification	40
Les membres du personnel qui doivent être formés [paragraphe 16(1)].....	40
Exigences du RTAPH [paragraphe 16(1)]	40
Les principes [alinéa 16(2)(a)]	40
Les obstacles qui peuvent empêcher l'accès égal [alinéa 16(2)(b)]	41
Types d'assistance qui peuvent être nécessaires et les obligations des FST à leur égard [alinéa 16(2)(c)].....	41
Communication et interaction avec les personnes handicapées [alinéa 16(2)(d)]	41
Le rôle de la personne de soutien [alinéa 16(2)(e)].....	42
Le rôle et les besoins du chien d'assistance [alinéa 16(2)(f)]	42
Formation à l'intention du personnel qui pourrait être appelé à fournir une aide physique (article 17).....	42
Contenu de la formation pour le personnel appelé à manipuler des aides à la mobilité (article 18).....	43
Contenu de la formation pour le personnel appelé à utiliser de l'équipement spécialisé ou à aider à l'utiliser (article 19).....	44
Autres obligations en matière de formation	44

Avertissement : À moins d’avis contraire, il est interdit de reproduire le contenu de cette publication, en totalité ou en partie, à des fins de diffusion commerciale sans avoir obtenu au préalable l’autorisation par écrit de l’Office des transports du Canada. Si vous souhaitez obtenir du gouvernement du Canada les droits de reproduction du contenu à des fins commerciales, veuillez demander l’affranchissement du droit d’auteur de la Couronne en communiquant avec :

Office des transports du Canada
60, rue Laval, unité 01, Gatineau, QC J8X 3G9

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Site Web : <https://otc-cta.gc.ca>

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Transports,
2026

Catalogue TT4-97/2026F-PDF

ISSN 978-0-662-35631-8

Disponibles dans des formats de communication de substitution.

Also available in English

1. Objectif de ce guide

Le Guide sur le contenu de la formation sur le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) et la liste de vérification aideront les grands fournisseurs de services de transport (FST) à concevoir des programmes de formation qui respectent les exigences énoncées dans la partie 1 du RTAPH.

Le Guide offre des conseils pratiques sur la façon d'élaborer de la formation qui respecte les objectifs réglementaires, et il s'inscrit en complément de l'information énoncée dans le [Guide sur la formation du personnel en matière d'aide aux voyageurs handicapés](#). Le RTAPH exige que le personnel reçoive la formation qui lui apporte un niveau adéquat de connaissances et de compétences afin d'accomplir ses tâches. Le personnel du FST qui aura ce niveau adéquat de connaissances et de compétences pour accomplir ses tâches gagnera davantage en expérience et en confiance lorsqu'il fournira des services et de l'assistance aux personnes handicapées, et l'expérience sera meilleure pour tous.

Ce guide met en évidence les principaux facteurs à considérer pour veiller à ce que la formation traite des deux éléments suivants :

- les exigences du RTAPH;
- les politiques et les procédures internes des FST concernant les personnes handicapées.

Il est important de noter que ce guide ne couvre pas toutes les exigences du RTAPH. Les FST doivent consulter directement le règlement pour vérifier qu'ils respectent complètement toutes les exigences applicables.

Ce document est fourni uniquement à titre d'information générale et ne constitue pas un avis juridique. En cas de divergence entre ce guide et le RTAPH, le texte réglementaire a préséance.

Aucun élément de ce guide ou du RTAPH n'a pour effet :

- de restreindre quelque obligation d'adaptation sous le régime de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* ou d'autres lois fédérales;
- d'obliger quiconque à faire quelque chose qui compromettrait la sûreté, la santé ou la sécurité publiques.

Pour aider davantage les FST à respecter les exigences de formation prévues dans le RTAPH, et comme complément à l'information détaillée énoncée dans le présent guide, l'Office des transports du Canada (Office) a dressé une liste de vérification à l'annexe A.

2. Contexte de l'utilisation

Une expérience de voyage accessible réussie est une responsabilité partagée entre les personnes handicapées et les FST.

La personne handicapée doit communiquer au FST les accommodements ou les services dont elle a besoin en matière d'accessibilité, et elle doit fournir un préavis lorsque nécessaire. L'Office a préparé un ensemble de ressources pour les voyageurs qui renferment des conseils sur les services disponibles ainsi que des recommandations pour la planification d'un voyage accessible.

Pour les FST, les exigences en matière de formation énoncées dans le RTAPH serviront de fondement pour comprendre et mettre en œuvre plus de 200 dispositions réglementaires. Une fois que la personne handicapée communique ses capacités et ses exigences en matière d'accessibilité, le FST est responsable d'établir un véritable dialogue avec elle afin de cibler les services appropriés et de veiller à ce que ces services soient fournis d'une manière conforme aux règlements.

Les exigences prévues dans le RTAPH, notamment celles sur la formation, représentent les exigences minimums que ceux qui sont visés par ce règlement doivent respecter. Les FST sont encouragés à en faire plus que ce qu'exige le RTAPH, si possible.

Les FST ont l'obligation proactive de fournir un accès égal à leurs services pour les personnes handicapées. Cette obligation demeure en vigueur, sauf dans le cas où l'accommodement constituerait une contrainte excessive. Par ailleurs, comme il a été établi par la Cour suprême du Canada dans son jugement *Conseil des Canadiens avec déficiences c VIA Rail Canada Inc.*, 2007 SCC 15, alinéa 122 :

[I]'expression « contraintes excessives » laisse entendre qu'il se peut que l'accommodement relatif à la déficience d'une personne impose nécessairement certaines contraintes, mais qu'à moins qu'il n'en résulte un

fardeau excessif ou déraisonnable, ces contraintes s'effacent devant la nécessité d'accommoder.

L'objectif de rendre un système de transport totalement accessible nécessite un engagement, de la communication et de la collaboration entre les personnes handicapées et les FST. L'Office reconnaît l'importance de cet effort concerté et s'engage à le soutenir en fournissant des lignes directrices claires et pratiques afin d'aider toutes les parties à respecter leurs obligations et de défendre les droits des personnes handicapées.

3. Les membres du personnel qui doivent être formés [paragraphe 16(1)]

Le paragraphe 16(1) du RTAPH identifie les membres du personnel qui doivent être formés. Consultez la section 2 du [Guide sur la formation du personnel en matière d'aide aux voyageurs handicapés](#) pour voir la liste du personnel devant être formé.

Consultez le paragraphe 1(1) du [RTAPH](#) pour connaître la définition de personnel.

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 afin que le personnel reçoive la formation correspondant à 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.

4. Exigences du RTAPH [paragraphe 16(1)]

Également selon le paragraphe 16(1), tout membre du personnel doit « recevoir la formation qui lui apporte un niveau adéquat de connaissances et compétences » pour exécuter ses fonctions, formation qui porte sur les exigences que renferme le RTAPH et les politiques et procédures du FST à l'égard des personnes handicapées.

L'intention du RTAPH est de garantir l'uniformité en matière d'accessibilité dans l'ensemble du réseau de transport fédéral. Pour y arriver, tout le personnel visé des fournisseurs de services de transport doit avoir une bonne connaissance des exigences du Règlement.

5. Les principes [alinéa 16(2)(a)]

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 recevoir la formation qui lui apporte « un niveau adéquat de connaissances » des principes énoncés dans les sous-alinéas 16(2)a)(i) à (iv) du RTAPH.

Il est recommandé que la formation inclue les explications des principes ainsi que des exemples illustrant comment ils peuvent être mis en œuvre efficacement et inefficacement.

Les paragraphes suivants proposent des formulations pour expliquer les principes ainsi que des exemples que les FST pourraient trouver utiles.

Principe 1

« Le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps. »

Sur le plan des droits de la personne, la dignité porte sur le droit d'une personne d'être reconnue et respectée, quels que soient ses capacités ou ses choix.

Exemples où le principe 1 a été suivi et n'a pas été suivi :

Scénario : Hélène est aveugle et elle utilise un fauteuil roulant. Lorsqu'elle voyage, elle demande un service de fauteuil roulant et une assistance avec ses bagages entre le comptoir d'enregistrement et la porte d'embarquement. Après avoir terminé les contrôles de sûreté, Hélène a demandé à un membre du personnel du FST qui lui fournit le service de fauteuil roulant d'arrêter à la toilette en chemin vers la porte d'embarquement.

- **Le principe a été suivi :** Le membre du personnel a informé Hélène qu'il pouvait arrêter brièvement pour qu'elle puisse utiliser les toilettes pendant qu'il attendrait à l'extérieur, mais qu'il faudrait qu'elle se dépêche si elle voulait arriver à temps pour l'embarquement prioritaire. Après le bref arrêt, Hélène est arrivée bien avant l'appel pour l'embarquement prioritaire.
- **Le principe n'a pas été suivi :** Le membre du personnel a informé Hélène qu'il devait retourner à son poste dès que possible et qu'il n'avait pas le temps d'arrêter pour qu'Hélène aille à la toilette. Le membre du personnel a informé Hélène qu'elle devait choisir entre recevoir les services qu'elle avait demandés pour le reste de la distance jusqu'à la porte d'embarquement, et son besoin d'aller à la toilette avant l'embarquement. En conséquence, elle a été laissée à elle-même dans les toilettes accessibles avec le fauteuil roulant, son bagage de cabine et aucun guide en vue pour l'aider à se rendre à la porte d'embarquement ou quiconque pour pousser le fauteuil roulant. Il a été

difficile, pénible et dégradant pour Hélène de trouver la porte d'embarquement sans soutien. Lorsqu'elle est arrivée à la porte d'embarquement, elle a été informée que le transporteur l'avait appelée et qu'elle était en retard. En conséquence, Hélène n'aurait pas droit à l'embarquement prioritaire qu'elle avait demandé.

Quelques facteurs à considérer lorsqu'on traite du principe 1 dans le matériel de formation :

- Le principe de dignité doit être respecté au-delà des bonnes manières et du service à la clientèle. C'est par l'attitude (verbale et non verbale) pendant que les services sont fournis et tout au long du voyage, ce qui permet à la personne d'effectuer, de manière indépendante ou avec le soutien demandé, les tâches obligatoires qui doivent être accomplies pendant le voyage (par exemple, depuis le trottoir jusqu'au comptoir d'enregistrement, le processus d'enregistrement, du comptoir d'enregistrement à la zone d'embarquement, etc.).
- Si on a l'impression que la plupart des personnes dans une situation donnée seraient blessées, mal à l'aise ou embarrassées, alors le principe n'a pas été respecté.
- Le personnel doit veiller à ce qu'une personne en situation de handicap ayant demandé de l'aide jusqu'à la porte d'embarquement ne soit jamais laissée dans un environnement inconnu sans s'assurer qu'elle est bien orientée, qu'elle comprend les lieux et qu'elle connaît les prochaines étapes, notamment comment obtenir de l'aide supplémentaire au besoin.

Principe 2

« 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 »

Ce principe met l'accent sur l'intersectionnalité requise pour une société inclusive. L'inclusivité signifie d'assurer un accès équitable, même lorsque les éléments nécessaires pour atteindre l'équité sont différents selon les différentes personnes.

Exemples où le principe 2 a été suivi et n'a pas été suivi :

Scénario : Patrick est sourd et il communique principalement en langue des signes québécoise (LSQ). Il utilise également un fauteuil roulant électrique et a un chien d'assistance dressé pour l'aider dans ses déplacements et atteindre des objets.

- **Le principe a été suivi :** Lorsqu'il a voulu réserver un voyage en ligne, Patrick a pu confirmer qu'il pourrait prendre les transports avec son aide à la mobilité et son chien d'assistance, et qu'il aurait besoin d'espace supplémentaire pour le chien. Il a également confirmé que le transporteur avait aussi tous ses renseignements concernant son aide à la mobilité et son chien d'assistance dans ses dossiers, et que l'assistance pour l'embarquement et le débarquement serait nécessaire. Tous les services demandés ont été indiqués sur l'itinéraire de Patrick, qu'il a demandé à recevoir par courriel.

Le jour même du voyage, Patrick avait le courriel de confirmation à portée de main, mais il n'en a pas eu besoin puisque tous les services demandés lui ont été fournis sans question ni retard.

- **Le principe n'a pas été suivi :** Lorsqu'il a voulu réserver un voyage en ligne, Patrick était incapable de choisir tous les services qu'il voulait demander et il a dû chercher les coordonnées du transporteur pour demander de l'assistance pour réserver son voyage et demander les services requis. Patrick a pu communiquer avec le transporteur au moyen d'un service de relais vidéo pour s'assurer de pouvoir communiquer au moyen de sa première langue, soit la LSQ. Toutefois, l'agent au service de réservation ne semblait pas bien savoir comment communiquer au moyen d'un interprète et Patrick a senti que l'appel était fait dans la précipitation. Quand Patrick a reçu son itinéraire, il manquait l'information confirmant qu'il se déplaçait avec un chien d'assistance et que de l'espace supplémentaire était nécessaire. Il a donc fallu que Patrick rappelle le transporteur.

Le jour même du voyage, Patrick est arrivé à l'aéroport pour l'enregistrement et il a été informé que son dossier de voyageur n'indiquait pas qu'un chien d'assistance l'accompagnait et que le chien avait besoin de plus d'espace. Le personnel du transporteur a également informé Patrick que le vol était plein et qu'aucun siège supplémentaire ne pouvait lui être attribué afin qu'il y ait assez

d'espace pour lui et son chien d'assistance. En conséquence, Patrick a été réacheminé sur un autre vol le lendemain. Il a donc manqué un exposé pour le travail tôt le lendemain matin, même s'il avait pris toutes les mesures pour s'assurer que le transporteur soit au courant de tous les services demandés et requis plus de 48 heures avant son vol.

Quelques facteurs à considérer lorsqu'on traite du principe 2 dans le matériel de formation :

- Pour assurer l'accès équitable lorsque des personnes handicapées demandent des services énoncés dans le RTAPH, ces services doivent être fournis conformément aux exigences qui y sont prévues.
- De plus, le RTAPH exige parfois que les FST fassent tous les « efforts raisonnables ». L'effort raisonnable désigne une mesure prudente et modérée de diligence soutenue qui est nécessaire pour se conformer à l'exigence réglementaire. Autrement dit, cela décrit l'effort qu'une personne raisonnable désirent se conformer aurait fait. Cela pourrait possiblement entraîner la modification d'une politique, d'activités ou de procédures ou d'un investissement.

Principe 3

« 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 »

Les objectifs visant l'élimination des obstacles devraient être à la première ligne de la planification dans tous les aspects du système de transport. Il faut réfléchir aux besoins en matière d'accessibilité lorsque :

- les installations sont planifiées, construites et rénovées;
- l'équipement est conçu, acheté et mis à niveau;
- les politiques et les procédures sont écrites, mises en œuvre et révisées.

Les résultats les plus réussis pour tous proviendront du fait que l'on inclue et que l'on consulte de manière constructive des personnes handicapées concernant l'ensemble de ces trois points, soit les installations, l'équipement, de même que les politiques et les procédures.

Lorsqu'une pièce d'équipement est cruciale pour qu'une personne handicapée puisse avoir accès au réseau de transport fédéral, il est particulièrement important de la consulter activement et de recueillir les commentaires de cette personne qui utilisera l'équipement en question, afin de reconnaître et d'éliminer les obstacles qui pourraient exister.

Exemples où le principe 3 a été suivi et n'a pas été suivi :

- **Le principe a été suivi** : Eli est une personne malentendante qui utilise une prothèse auditive équipée d'un phonocapteur pour l'aider. En raison du bruit de fond qui existe dans la plupart des aéroports, même avec l'utilisation de sa prothèse auditive, Eli n'aime pas voyager parce qu'il est difficile et très frustrant de communiquer dans des endroits achalandés où il y a beaucoup de bruits de fond.

À son arrivée à l'aéroport, Eli s'est dirigé vers le comptoir d'enregistrement et a découvert que des systèmes d'induction par boucle magnétique avaient été installés depuis son dernier voyage. Grâce au système d'induction par boucle magnétique et à la technologie de sa prothèse auditive équipée d'un phonocapteur, Eli pouvait clairement entendre, sans problème, tous les renseignements et les instructions données par l'agent, ce qui a renforcé la confiance d'Eli pour ce qui est de voyager de façon autonome.

- **Le principe n'a pas été suivi** : Remy est une personne à mobilité réduite qui utilise un déambulateur et qui ne peut pas monter un escalier. Après son enregistrement, Remy a marché jusqu'à l'ascenseur afin de se rendre à la porte d'embarquement, mais a découvert que l'ascenseur était hors service.

Sans instructions claires indiquant un autre chemin pour se rendre à la porte d'embarquement, Remy a essayé de trouver un membre du personnel afin de savoir comment se rendre à la porte. On a dirigé Remy deux fois vers les escaliers, et la troisième fois, on lui a dit que quelqu'un chercherait un autre chemin, mais cette personne n'est jamais revenue.

En raison de ce retard, Remy a manqué l'heure d'embarquement prévue et n'a pas pu voyager comme prévu.

Quelques facteurs à considérer lorsqu'on traite du principe 3 dans le matériel de formation :

- L'élimination des obstacles doit être un objectif principal lorsque le personnel est formé, suit la formation à nouveau et lorsque le rendement est évalué.
- Les personnes handicapées doivent avoir un accès égal à tous les renseignements et à tous les services auxquels tout le monde a accès, sans frais ou paiements supplémentaires. Cela comprend : accéder aux renseignements en ligne, faire des réservations et recevoir des renseignements dans un format accessible.

Dans les cas où cette façon de penser est incorporée dès le départ et où les possibles obstacles physiques, technologiques ou comportementaux sont reconnus et éliminés le plus tôt possible, moins de services ou de mesures d'accommodement pourraient être requis étant donné que toutes les personnes bénéficieraient d'un accès égal.

Principe 4

« 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. »

« Avoir concrètement la possibilité de prendre une décision » ne signifie pas seulement l'élimination d'un possible obstacle, mais également de tenir compte de la dignité, de la sécurité et du confort de la personne. Cela peut varier d'une personne à une autre étant donné que tout le monde est différent et a des capacités différentes.

Exemples où le principe 4 a été suivi et n'a pas été suivi :

- **Le principe est suivi** : Micah est une personne paraplégique qui utilise un fauteuil roulant électrique. Micah aime beaucoup voyager et sait ce qui lui convient ou non lors de ses voyages.

Micah a besoin de l'assistance au transfert afin de monter à bord d'un aéronef et demande toujours au transporteur d'utiliser un dispositif de levage pour l'aider.

La journée du voyage, une fois à la porte d'embarquement, un employé a approché Micah afin de confirmer ses préférences quant à son transfert.

L'employé a demandé à Micah s'il était confortable avec un transfert manuel,

étant donné que le personnel était prêt et disponible pour le faire. Cependant, lorsque Micah a confirmé qu'il préférerait utiliser le dispositif de levage, l'employé a indiqué qu'il comprenait et a trouvé le dispositif de levage pour le transfert. Micah a été transféré vers son siège sans problème et a pu se rendre à sa destination et profiter de son voyage.

- **Le principe n'est pas suivi :** Grace est une personne à mobilité réduite qui a des problèmes d'équilibre. Elle trouve qu'il est difficile de marcher sur de longues distances ou de monter à bord d'une voiturette de golf pour recevoir de l'assistance afin de traverser l'aérogare. C'est pourquoi Grace fait toujours une demande pour obtenir un service d'assistance avec fauteuil roulant pour traverser l'aéroport.

Le jour de son voyage, Grace s'est enregistrée et a confirmé les services demandés. Cependant, l'agent au comptoir d'enregistrement lui a dit qu'il manquait de fauteuils roulants et que la demande de Grace avait été modifiée pour un service avec voiturette. Grace a informé l'agent au comptoir d'enregistrement qu'elle serait mal à l'aise et qu'elle ne se sentirait pas en sécurité d'utiliser le service de transport avec voiturette de golf et que ce service ne tenait pas compte de ses capacités, desquelles le transporteur a été informé au moment de sa réservation. L'agent au comptoir d'enregistrement a informé Grace que ses seules options étaient de traverser l'aéroport à pied ou de monter à bord de la voiturette de golf. Aucune de ces deux options ne lui convenait.

Grace a choisi d'attendre pour obtenir un fauteuil roulant, étant donné qu'elle avait demandé ce service bien avant son voyage, mais en raison du temps mis pour qu'elle reçoive le service d'assistance avec fauteuil roulant et qu'elle passe les contrôles de sécurité, Grace est arrivée en retard à la porte d'embarquement et elle a manqué son vol.

Quelques facteurs à considérer lorsqu'on traite du principe 4 dans le matériel de formation :

- Avant de fournir tout type de services demandés afin d'aider une personne handicapée, la première étape pour le personnel est de demander quelle est la meilleure façon d'aider cette personne et de respecter le choix ou la demande de la personne, jusqu'à la contrainte excessive.

- Le personnel est tenu d'assurer la continuité des services et des communications tout au long du voyage. Cela comprend de vérifier périodiquement la situation des personnes qui ne sont pas autonomes dans leurs déplacements après les avoir accompagnées jusqu'à la porte d'embarquement, ou de s'assurer qu'un autre membre du personnel le fera, et de communiquer ces dispositions à la personne.

6. Formation pour le personnel

[paragraphe 16(2)]

6.1 Les obstacles qui peuvent empêcher l'accès égal

[alinéa 16(2)(b)]

La formation doit apporter au personnel « un niveau adéquat de connaissances » sur « les différents types d'obstacles qui peuvent empêcher les personnes handicapées d'avoir un accès égal aux services de transport »[.]

Voici les sujets qui doivent être inclus dans la formation :

- Les obstacles technologiques et à la communication : les sites Web et les applications mobiles non accessibles, l'omission de fournir les renseignements en formats accessibles, le fait de ne pas parler dans un langage clair, simple et concis, des annonces floues, des guichets libre-service non accessibles, et une signalisation difficile à trouver et à utiliser, y compris la signalisation en braille et les panneaux tactiles;
- Les obstacles physiques ou architecturaux : les escaliers, les portes qui ne sont pas automatiques, les longues distances à parcourir sans points de repos, la hauteur des divers éléments ou commodités (par exemple, les comptoirs, la signalisation), l'éclairage, l'absence de tables à langer pour adultes;
- Les obstacles comportementaux : ils peuvent inclure le personnel qui fait des suppositions concernant les capacités d'une personne au lieu de lui poser des questions. Cela peut entraîner la perte de dignité pour la personne et le non-respect d'un ou de plusieurs des quatre grands principes susmentionnés.

6.2 Types d'assistance qui peuvent être nécessaires et les obligations des FST à leur égard [alinéa 16(2)(c)]

Les genres d'aide devant être fournis aux personnes handicapées [sous-alinéa 16(2)(c)(i)]

La formation doit apporter au personnel « un niveau adéquat de connaissances » sur les « types d'assistance qui peuvent être nécessaires pour répondre aux besoins des personnes handicapées » **et** sur « les obligations du fournisseur de services de transport à leur égard ». Les besoins en matière de formation peuvent varier selon les rôles et les responsabilités des membres du personnel.

Les types d'assistance qui peuvent être nécessaires pour répondre aux besoins des personnes handicapées incluent :

- Assistance pour faire des réservations (articles 54 et 55 du RTAPH, et lorsque des services sont demandés, article 58) :
 - lorsqu'une personne handicapée a indiqué la nature de son handicap au moment de sa réservation auprès du FST, ce dernier établit un dialogue avec elle afin de déterminer les besoins liés à son handicap et les services qu'il offre qui sont pertinents;
 - lorsqu'une personne handicapée a indiqué la nature de son handicap au moment de sa réservation auprès du FST, ce dernier l'informe des sièges passagers ou des cabines qui sont disponibles dans la classe de service qu'elle a demandée et de l'équipement ou l'installation qui répond le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité et tient compte de l'opinion de la personne sur le siège passager ou la cabine qui répond le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité;
 - si un transporteur est tenu, conformément à la partie 2 du RTAPH, de fournir un service à une personne handicapée, le transporteur doit indiquer, sans délai dans le dossier de réservation de la personne les services qu'il lui fournira et inclut une confirmation écrite de ces services dans l'itinéraire délivré à la personne et, si le service est confirmé seulement après la délivrance de l'itinéraire, le transporteur doit fournir une confirmation écrite du service sans délai.
- Assistance pour faire des réservations propres pour les transporteurs par autobus [paragraphe 54(2) du RTAPH]

- lorsqu'une personne handicapée a indiqué la nature de son handicap au moment de sa réservation auprès du FST, ce dernier :
 - fournit des renseignements sur les arrêts et les points de correspondance;
 - informe à l'avance la personne si l'itinéraire ne prévoit pas d'arrêt régulier à une halte dotée d'une salle de toilette accessible à une personne utilisant une aide à la mobilité et accompagnée d'une personne de soutien et offre à la personne d'arrêter à la halte de son choix sur l'itinéraire.

- Aide à la gare (articles 216 et 35 du RTAPH), y compris :
 - de l'aire d'arrêt minute jusqu'au comptoir;
 - pour l'enregistrement;
 - pour faciliter son passage au contrôle de sécurité jusqu'à la zone d'embarquement, y compris de l'aide pour guider la personne handicapée et de l'aide relativement à son fauteuil roulant et à ses bagages;
 - lors de l'embarquement prioritaire;
 - durant l'embarquement, y compris de l'aide pour faire passer la personne handicapée d'une aide à la mobilité à son siège passager et inversement;
 - pour débarquer de l'aéronef et pour faciliter son passage au contrôle de sécurité, s'il y a lieu;
 - pour récupérer ses bagages enregistrés;
 - pour se rendre à l'aire ouverte au public ou à l'aire d'arrêt minute désignée.

- Aide à bord de l'aéronef (article 35 du RTAPH), y compris :
 - pour ranger et récupérer ses bagages de cabine;
 - pour donner une description de la configuration de l'aéronef, du train, du traversier ou de l'autobus;
 - pour ouvrir les emballages, nommer les aliments et indiquer leur emplacement, et couper les gros morceaux.

- Aide pour les services relatifs au transport des aides à la mobilité (articles 40 à 43 du RTAPH), y compris :
 - transporter les aides à la mobilité comme bagages prioritaires lorsqu'elles ne peuvent pas être rangées dans la cabine;

- permettre à la personne handicapée de garder son aide à la mobilité avec elle jusqu'à ce que le rangement de l'aide soit nécessaire;
 - retirer les marchandises et les autres bagages qui sont déjà rangés si nécessaire pour permettre le rangement de l'aide à la mobilité;
 - faire tous les efforts raisonnables pour permettre à la personne handicapée qui utilise un déambulateur ou un fauteuil roulant manuel pliant de le ranger à bord de l'aéronef ou de l'autobus;
 - démonter et emballer l'aide à la mobilité et la déballer et la remonter puis la remettre à la personne dès son arrivée à destination, sans délai.
- Aide pour les services relatifs à la fourniture d'un siège supplémentaire (articles 50 à 52 et article 31 du RTAPH), notamment pour la personne qui :
- se déplace avec une personne de soutien;
 - se déplace avec un chien d'assistance;
 - a besoin de plus d'un siège passager en raison de la nature de son handicap.
- Aide pour les services propres aux transporteurs par autobus (article 36 du RTAPH), notamment :
- aider la personne handicapée durant l'embarquement et le débarquement;
 - aider la personne handicapée pour se rendre à l'arrêt, notamment en la guidant et en l'aidant dans ses besoins relativement à son fauteuil roulant;
 - dans le cas où l'autobus est dépourvu d'une salle de toilette accessible à une personne utilisant une aide à la mobilité et accompagnée d'une personne de soutien, s'arrêter au moins toutes les deux heures et demie à une halte dotée d'une telle salle de toilette ou une halte choisie par la personne;
 - donner assez de temps à la personne utilisant une aide à la mobilité, à chaque halte, pour utiliser la salle de toilette, en tenant compte du temps supplémentaire nécessaire dont elle a besoin pour monter à bord de l'autobus et en descendre;
 - permettre à la personne utilisant une aide à la mobilité de monter à bord de l'autobus ou d'en descendre à l'arrêt de son choix, si le membre du personnel qui conduit l'autobus juge cela sécuritaire, ou, si ce n'est pas le cas, lui indiquer l'emplacement de l'arrêt sécuritaire le plus proche.

Dispositifs d'assistance et méthodes de communication [sous-alinéa 16(2)(c)(ii)]

La formation doit apporter au personnel « un niveau adéquat de connaissances » sur les « dispositifs d'assistance qui sont généralement utilisés par les personnes handicapées », et dont les FST doivent permettre à ces dernières d'apporter à bord conformément à l'article 49 du RTAPH, sont, entre autres :

- les dispositifs d'assistance liés à la mobilité tels qu'une canne, des béquilles ou une planche de glissement;
- les appareils d'assistance liés à la communication tels qu'un appareil auditif ou les aides de substitution ou de suppléance à la communication orale;
- les appareils de positionnement orthopédiques;
- les concentrateurs d'oxygène portatifs;
- les appareils portatifs de dialyse.

La formation doit également apporter au personnel « un niveau adéquat de connaissances » sur les « méthodes de communication qui peuvent être utilisées par les personnes handicapées ou qui peuvent faciliter la communication avec celles-ci » sont, entre autres, et conformément au sous-alinéa 16(2)(c)(ii) :

- **les aides de substitution ou de suppléance à la communication orale** permettent aux personnes qui ont des habilités d'expression verbale limitées ou qui ne parlent pas de communiquer avec autrui. Il existe de nombreux types de ces aides, notamment des aides sans technologie (par exemple le langage gestuel avec le pouce levé), à faible technologie (par exemple, pointer du doigt une photo, une image ou un mot) et de haute technologie (par exemple, utiliser une application sur une tablette pour communiquer);
- **la langue des signes** : au Canada, deux types de langues visuelles sont prédominants : l'*American Sign Language* (ASL) et la langue des signes québécoise (LSQ);
- **la lecture sur les lèvres ou la lecture labiale**;
- **les systèmes de sonorisation assistée ou les aides de suppléance à l'audition**, qui peuvent comprendre l'utilisation d'un microphone pour capter le son transmis sans fil, y compris par une boucle à induction (également appelée boucle magnétique), à une personne qui utilise un récepteur sans fil pour entendre le son;

- **le langage simple, clair et précis**, qui signifie que les textes sont écrits de façon claire, les phrases sont courtes et la grammaire est simple. Le langage simple, clair et précis est exempt de termes techniques, de jargon, d'acronymes et de structures de phrase complexes lorsque cela est possible, de sorte que le texte est facile à comprendre.

La formation n'a pas à énumérer tous les appareils possibles pour être considérée comme « adéquate ». Toutefois, il est recommandé qu'elle précise comment le personnel doit réagir dans les situations où il ne reconnaît pas un appareil ou ne sait pas ce que c'est ni à quoi il sert afin d'assurer la conformité à l'article 49 du RTAPH.

Pour obtenir plus de renseignements et pour en apprendre davantage sur les pratiques exemplaires pour l'interaction avec les personnes handicapées, consultez le [Guide sur les pratiques exemplaires pour l'interaction avec les personnes handicapées](#).

6.3 Communication et interaction avec les personnes handicapées [alinéa 16(2)(d)]

La formation doit apporter « un niveau adéquat de connaissances » en matière de « 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 »[.]

Pour assurer une formation adéquate, le programme de formation doit traiter de la communication et de l'interaction avec les personnes handicapées et tenir compte des éléments suivants :

- La nature du handicap de la personne, par exemple si elle :
 - est aveugle ou malvoyante et/ou utilise un ou des dispositifs d'assistance pour se déplacer ou pour obtenir des renseignements visuels;
 - est sourde, sourde postlinguistique ou malentendante et/ou utilise des dispositifs d'assistance pour communiquer ou obtenir des renseignements audibles;
 - a un handicap lié à la communication et utilise un dispositif d'assistance pour communiquer comme une aide de substitution ou de suppléance à la communication orale.

- L'utilisation par la personne d'un dispositif d'assistance pour l'aider à entendre, à voir ou à communiquer, notamment :
 - un afficheur et un preneur de notes en braille, un lecteur d'écran, et une loupe numérique ou une loupe numérique portable;
 - un téléphone intelligent ou des verres intelligents à utiliser avec une application comme Aira;
 - les services de relais vidéo (SRV) et les textes en temps réel (TTR);
 - les systèmes de sonorisation assistée (SSA) désignent généralement une technologie globale utile dans les lieux publics comme les aéroports et les aéroports. Voici quelques exemples de SSA :
 - les boucles magnétiques;
 - les systèmes de modulation de fréquence ou les méthodes de modulation numérique;
 - les aides de suppléance à l'audition (ASA) sont des outils conçus pour amplifier le son dans le but d'aider les personnes malentendantes dans des contextes précis, à la maison ou dans les lieux publics. Voici quelques exemples de ASA :
 - les téléphones à haut-parleur et à sous-titrage;
 - les applications et les téléphones intelligents, y compris les applications de sous-titrage qui peuvent convertir le discours en texte écrit;
 - les dispositifs d'avertissement;
 - les gants haptiques et les appareils d'assistance liés à la communication, ainsi que les aides de substitution ou de suppléance à la communication orale comme indiqué précédemment, conformément au sous-alinéa 16(2)c)(ii).
- D'autres méthodes qui peuvent faciliter la communication avec la personne, notamment les aides de substitution ou de suppléance à la communication orale, la langue des signes et le langage simple, clair et précis.
- De plus, pour assurer une formation adéquate, le programme de formation doit également expliquer ce que fait chaque appareil, la façon dont chacun est utilisé, et comment les reconnaître.
- Pour assurer une formation adéquate, le programme de formation doit expliquer la façon dont le personnel doit s'y prendre pour communiquer avec une personne handicapée, notamment :
 - les pratiques exemplaires pour l'interaction avec les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques ou malentendantes :

- Attirez l'attention de la personne avant de parler. Un léger tapotement sur l'épaule est acceptable si la personne est près de vous.
 - Demandez à la personne quel mode de communication elle préfère, et s'il serait utile de communiquer à l'aide d'un stylo et de papier ou d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone intelligent.
 - Gardez le contact visuel avec la personne. Ne regardez pas en bas ou de côté en lui parlant.
 - Reformulez ce que vous venez de dire ou proposez d'expliquer les choses par écrit si vous croyez que cela est nécessaire pour clarifier votre message.
 - Le langage corporel aide à donner le sens de vos propos; servez-vous d'expressions faciales et de gestes s'il le faut.
- les pratiques exemplaires pour les personnes qui sont sourdes et aveugles :
 - Identifiez-vous en indiquant votre nom et pour qui vous travaillez, et signifiez-lui votre présence (par exemple, touchez délicatement son bras ou son épaule).
 - Demandez-lui son mode de communication préféré.
 - Parlez directement à la personne, non pas à un interprète ou à la personne de soutien.
 - Ne présumez pas savoir ce que la personne peut ou ne peut pas faire, et demandez toujours avant d'aider. Certaines personnes sourdes et aveugles ont une vision ou une ouïe résiduelle, ou les deux. Acceptez un « non » si de l'aide n'est pas voulue.
 - Évitez de faire plusieurs choses à la fois. Accordez toute votre attention, car cela rend la communication plus facile et plus respectueuse.
 - Terminez les interactions de façon claire, en disant à la personne que vous partez.
 - les pratiques exemplaires à l'intention des personnes qui ont un trouble de la communication :
 - Donnez le temps à la personne de s'exprimer sans l'interrompre, et résistez à la tentation de terminer les phrases à sa place.
 - Soyez attentif et écoutez bien, car la personne pourrait se servir du langage corporel, de la parole ou d'un dispositif de communication.
 - Si la personne a de la difficulté à exprimer ses besoins, résumez ce que vous avez compris et demandez-lui de confirmer que vous avez bien

compris. De cette manière, la personne peut alors terminer sa pensée au lieu de tout répéter.

- Dans la mesure du possible, communiquez avec la personne loin des sources de bruit, y compris des autres personnes qui parlent.
 - Évitez de parler fort, cela ne sert à rien.
 - Si vous avez de la difficulté à comprendre les propos de la personne, songez à utiliser un autre moyen de communication, comme un stylo et du papier, un ordinateur, une tablette ou un téléphone cellulaire, mais demandez-lui d'abord si elle accepte de procéder de cette façon.
 - Si les stratégies précédentes ne fonctionnent pas, posez des questions simples qui ne nécessitent que de courtes réponses ou un hochement de tête. Essayez de formuler vos questions de façon à obtenir un « oui » ou un « non ». Le « oui » et le « non » peuvent également être exprimés en pointant vers ces mots sur un bout de papier ou en pointant le pouce vers le haut ou vers le bas. Demandez d'abord à la personne si elle accepte de procéder de cette façon.
- les pratiques exemplaires à l'intention des personnes ayant une déficience intellectuelle ou cognitive, ou un trouble d'apprentissage :
 - Offrez de l'aide ou prévoyez plus de temps lorsque la personne remplit des formulaires, cherche à comprendre les directives écrites ou prend une décision; attendez qu'elle accepte l'offre d'aide — évitez de « trop aider » et ne soyez pas condescendant. « Trop aider » signifie de donner plus d'aide que ce que la personne a demandé ou besoin, tandis qu'être « condescendant » signifie de la traiter comme si elle était moins apte qu'en réalité. Aucun de ces termes ne reflète les principes d'accessibilité.
 - Soyez prêt à reformuler ou à fournir une explication plus d'une fois.
 - Soyez flexible et prêt à offrir du soutien; prenez le temps qu'il faut pour comprendre la personne et vous faire comprendre d'elle. Si vous n'êtes pas certain de ce que la personne a dit, demandez-lui des précisions.
 - Parlez lentement — donnez des renseignements en utilisant des phrases courtes et claires.
 - Donnez les instructions une à une. Demandez à la personne si elle souhaite recevoir les renseignements importants par écrit.

- Songez à vous déplacer dans un endroit calme ou privé, surtout si vous vous trouvez dans un endroit public où il y a de nombreuses distractions.

Pour obtenir plus d'exemples de pratiques exemplaires, veuillez consulter le [Guide sur les pratiques exemplaires pour l'interaction avec les personnes handicapées](#).

6.4 Le rôle de la personne de soutien [alinéa 16(2)(e)]

La formation doit apporter « un niveau adéquat de connaissances » relativement au « rôle de la personne de soutien ».

Pour assurer une formation adéquate, le programme de formation doit traiter du paragraphe 50(1) du RTAPH, qui exige d'un transporteur qu'il :

- accepte de transporter une personne de soutien à la demande d'une personne handicapée si, en raison de la nature de son handicap, elle a besoin, après le départ et avant l'arrivée, d'aide pour l'une ou l'autre des activités suivantes :
 - manger, prendre des médicaments, utiliser la salle de toilette;
 - s'installer dans son siège passager ou le quitter;
 - s'orienter ou communiquer;
 - se déplacer physiquement en cas d'urgence, notamment en cas d'évacuation d'urgence ou de décompression;

La personne n'a pas besoin d'assistance pour tous ces éléments pour être admissible à une personne de soutien.

- s'assure que la personne de soutien soit assise dans un siège passager adjacent à celui de la personne handicapée avec laquelle elle se déplace;
- s'assure qu'aucuns frais pour le transport de la personne de soutien ne sont facturés dans le cas de vols intérieurs.

6.5 Le rôle et les besoins du chien d'assistance [alinéa 16(2)(f)]

La formation doit apporter « un niveau adéquat de connaissances » en ce qui concerne « le rôle et les besoins du chien d'assistance ».

Pour assurer une formation adéquate, le programme de formation doit traiter :

- Du paragraphe 51(1) : le transporteur accepte, à la demande de la personne handicapée qui a besoin de voyager avec un chien d'assistance, de transporter le chien d'assistance et permet que l'animal accompagne la personne à bord, sous réserve du paragraphe (2) :
 - le transporteur peut exiger de la personne qui demande de voyager avec un chien d'assistance, son « maître », de munir celui-ci d'une laisse, d'un câble d'attache ou d'un harnais pendant le voyage;
 - le transporteur peut exiger que la personne fournisse, au moment de la réservation auprès du transporteur, une déclaration qui atteste que le chien d'assistance a reçu, de la part d'un organisme ou d'une personne spécialisé en formation de chiens d'assistance, une formation individualisée à la tâche pour répondre aux besoins liés au handicap de la personne handicapée;
 - le transporteur peut exiger que la personne fournisse, avant le départ, une carte d'identité ou un autre document délivré par l'organisme ou la personne spécialisé en formation de chiens d'assistance, dans lequel la personne handicapée est nommée et qui atteste que le chien d'assistance a reçu de l'organisme ou la personne une formation individualisée à la tâche pour répondre aux besoins liés au handicap de la personne handicapée.

- Des différents types de chiens d'assistance et des tâches que ces derniers effectuent pour répondre aux besoins des personnes handicapées. Voici quelques exemples :
 - chien-guide (aide la personne aveugle ou malvoyante à contourner les obstacles);
 - chien pour personne malentendante (alerte la personne qui a une déficience auditive de la présence d'une personne ou d'un son, comme celui du téléphone ou d'une alarme);
 - chien d'alerte pour les épileptiques (reconnait les changements précis qui se produisent lors d'une crise d'épilepsie imminente et alerte quelqu'un);
 - chien d'assistance spécialisé en stress post-traumatique (sécurise et offre un soutien émotionnel à la personne ou agit comme obstacle entre cette personne et des gens qui s'approchent de trop près);
 - chien d'assistance pour personnes autistes (atténue des difficultés fonctionnelles précises liées à l'autisme, réduit la surcharge sensorielle et aide à l'autonomie au quotidien);

- chien d’alerte pour les diabétiques (alerte la personne lorsque son taux de glycémie est trop élevé ou trop bas, ce qui lui permet de prendre les mesures nécessaires avant que le problème ne se transforme en urgence médicale).
- De la fourniture d’un siège convenable et d’espace suffisant pour les chiens d’assistance de toutes tailles, y compris d’un siège passager supplémentaire adjacent au siège de la personne si nécessaire. Le RTAPH ne prévoit pas de limite de taille pour les chiens d’assistance.
 - Des choses à faire et à ne pas faire avec les chiens d’assistance (par exemple, ne flattez pas le chien, ne le nourrissez pas, ne lui parlez pas et ne le distrayez pas; tous les efforts raisonnables doivent être faits, sans se voir imposer une contrainte excessive, pour s’assurer que le chien d’assistance n’est pas séparé de sa personne ou de son maître.
 - Du fait que le personnel doit savoir où se situent les aires de soulagement pour les chiens d’assistance dans les gares et les aéroports, y compris à l’intérieur et à l’extérieur des zones contrôlées.
 - Le personnel doit demander des directives à la personne en situation de handicap voyageant avec un chien d’assistance, ou à son accompagnateur, lorsqu’une interaction avec le chien est requise aux fins du contrôle de sécurité.

Il est recommandé que les programmes de formation comprennent les renseignements requis concernant les chiens de soutien émotionnel (CSE) en plus des renseignements requis concernant les chiens d’assistance.

Dans la décision [105-AT-C-A-2023](#), l’Office a précisé les conditions dans lesquelles les fournisseurs de services de transport ne se verraient imposer aucune contrainte excessive s’ils acceptaient de transporter des CSE dans les cabines de passagers. Ces renseignements pourraient être utiles à certains membres du personnel comme les agents de réservation et les agents à l’enregistrement.

Il est recommandé que cette formation comprenne :

- La définition d’un CSE et la différence entre un CSE et un chien d’assistance.
- La politique du fournisseur de services de transport relativement à l’acceptation et au transport de CSE, y compris les conditions suivantes, le cas échéant :

1. La personne handicapée doit fournir des documents remplis par son médecin ou un professionnel de la santé qui détient une licence et qui est en règle auprès de son ordre professionnel, et qui prouvent qu'il traite la personne pour un handicap lié à la santé mentale, et qu'elle a besoin d'un CSE pour surmonter son handicap.

2. La personne handicapée doit fournir un certificat délivré par un vétérinaire qui :
 - identifie le CSE par son nom et sa race;
 - identifie la personne handicapée qui a besoin de ce chien en tant que CSE;
 - atteste que le CSE a reçu tous ses vaccins et que son état de santé lui permet de prendre les transports, notamment qu'il n'a pas de maladies contagieuses, de tiques, ni de puces;
 - indique si le vétérinaire a eu connaissance de comportements inappropriés par le CSE, comme des comportements agressifs, des gémissements ou des jappements excessifs, ou s'il a déjà causé des blessures à autrui.

Si la période de validité du certificat délivré par le vétérinaire n'a pas été prescrite dans le pays, la province, l'État ou le territoire de destination ou de provenance, le certificat devra être daté de moins de deux mois avant la date du trajet initial indiqué sur l'itinéraire.

3. La personne handicapée doit fournir la documentation indiquée ci-dessus au transporteur au moins 96 heures avant le transport. Si la demande est présentée moins de 96 heures d'avance, le transporteur aérien fera tout son possible pour transporter la personne handicapée et son CSE. Toutefois, l'Office encourage fortement l'ensemble des personnes handicapées à fournir un préavis suffisant de même que des documents en règle pour elles-mêmes et leur CSE lorsqu'elles présentent leur demande, afin de réduire au minimum le risque de ne pas recevoir un accommodement convenable.

4. Le CSE doit rester pendant toute la durée du trajet dans une cage de transport adéquate qui doit pouvoir tenir et rester devant le siège que la personne handicapée occupe ou, dans un aéronef, sous le siège qui se trouve devant elle. La cage doit satisfaire aux conditions et aux restrictions du transporteur

pour le transport d'un CSE dans une cage en cabine, et le CSE doit rester dans sa cage pendant tout le temps qu'il passera dans la cabine de passagers.

5. La personne handicapée doit démontrer au transporteur que son CSE satisfait à toutes les exigences de transport, d'entrée ou de sortie en vigueur dans le pays, la province, l'État ou le territoire de destination ou de provenance, ce qui inclut celle de fournir toute la documentation exigée, s'il y a lieu.
6. Il est interdit d'imposer des frais à des personnes handicapées qui prennent les transports avec un CSE si elles respectent toutes ces conditions.

Il convient de souligner qu'un transporteur pourrait refuser de transporter toute personne handicapée et son CSE si le chien compromet la santé ou la sécurité d'autrui parce qu'il manifeste de l'agressivité ou a d'autres comportements inappropriés, ou si son propriétaire fait sortir l'animal de sa cage durant le transport. Pour obtenir plus de renseignements, veuillez consulter la décision 105-AT-C-A-2023 ou le [Guide sur les transports accessibles — Chiens d'assistance](#) de l'Office des transports du Canada.

7. Formation à l'intention du personnel qui pourrait être appelé à fournir une aide physique (article 17)

La formation doit apporter « un niveau adéquat de connaissances et de compétences » relativement à la fourniture d'une aide physique à une personne handicapée.

7.1 Obtenir des renseignements [alinéa 17(a)]

La formation doit apporter « un niveau adéquat de connaissances et de compétences » relativement à « 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 » (alinéa 17(a) du RTAPH).

Pour assurer une formation adéquate, le programme de formation doit fournir des exemples sur la façon d'obtenir des renseignements, notamment :

- Après vous être identifié et avoir indiqué pour quel fournisseur de services de transport vous travaillez, demandez d’abord à la personne si elle a des préférences ou si le personnel doit prendre en compte certains facteurs. Il peut s’agir d’une préférence pour le transfert entre son aide à la mobilité et le siège passager, d’informer le personnel de tout facteur à prendre en compte, d’indiquer quel bras est privilégié pour l’aide guidée demandée, ou s’il y a une demande d’assistance pour ses bagages en plus du service d’assistance avec fauteuil roulant. Ces éléments correspondent aux principes énoncés dans le RTAPH et indiqués précédemment. Chaque personne est unique et la personne handicapée connaît ses capacités et ses préférences mieux que quiconque.

7.2 Manipulation des aides à la mobilité [alinéa 17(b)]

La formation doit apporter « un niveau adéquat de connaissances et de compétences » relativement à « 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 » (alinéa 17(b) du RTAPH). Le programme de formation à l’intention du personnel qui doit manipuler des aides à la mobilité et fournir une assistance aux personnes handicapées doit comprendre :

- la façon de manipuler les aides à la mobilité pour que les actions de franchir les seuils de porte et de parcourir les surfaces à plusieurs niveaux se fassent le plus en douceur possible;
- la façon de manipuler les aides à la mobilité dans les cadres de portes, à l’entrée et à la sortie des ascenseurs, et en montant et en descendant les rampes d’accès tout en assurant la sécurité de la personne.

Pour assurer une formation adéquate, les approches et les éléments suivants doivent être pris en compte dans le programme de formation :

- bien que la formation puisse comprendre un volet écrit et vidéo, il est considéré comme une pratique exemplaire qu’il y ait un volet pratique ou encore une séance en personne sur la façon de manipuler les aides à la mobilité pour que le personnel acquiert suffisamment d’expérience et de confiance avant de fournir une assistance aux personnes handicapées;
- des corridors accessibles adéquats pour les déplacements à l’intérieur des gares et des aéroports concernées qui permettent d’éviter les escaliers;

s'assurer qu'il y a en place un plan de contingence en place si un ascenseur ne fonctionne pas;

- assistance pour les bagages — ce ne sont pas toutes les personnes qui utilisent une aide à la mobilité qui sont aptes à transporter leur bagage de cabine sur leurs genoux lorsqu'elles reçoivent un service d'assistance avec fauteuil roulant. Dans les situations où la personne a précisé qu'elle ne pouvait pas transporter son bagage de cabine sur ses genoux, il est considéré comme une pratique exemplaire de disposer de solutions de rechange. Ces solutions de rechange pourraient comprendre un fauteuil roulant auquel est intégré un support à bagage ou du personnel supplémentaire pour aider à transporter le bagage de cabine;
- des politiques et des protocoles mis en place pour assurer la sécurité des personnes handicapées qui ne peuvent pas se déplacer de façon autonome durant les situations d'urgence;
- enfin, il est considéré comme une pratique exemplaire que la formation précitée soit réalisée auprès d'une vraie personne avant de fournir une assistance aux passagers pour acquérir de l'expérience, de la confiance, et pour comprendre les manœuvres à effectuer.

7.3 Aide au transfert [alinéa 17(c)]

La formation doit apporter « un niveau adéquat de connaissances et de compétences » sur « 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 » (alinéa 17(c) du RTAPH).

Pour assurer une formation adéquate, le programme de formation à l'intention du personnel qui aide au transfert entre les aides à la mobilité doit inclure :

- **Divers types de transfert**, et lorsque de l'équipement est utilisé pour aider au transfert, le programme de formation doit prévoir des séances avec l'équipement ET sans l'équipement.
 - Il pourrait s'agir d'un équipement aussi complexe qu'un dispositif de levage Eagle ou aussi simple qu'une planche de glissement.

Pour assurer une formation adéquate, le programme de formation doit également :

- présenter les sensibilités que le personnel doit connaître et prendre en compte, notamment : la dignité, l'intimité, la sécurité et le confort de la personne;
 - les manœuvres de transfert peuvent s'avérer inconfortables pour certaines personnes en raison de leur handicap. La communication avec la personne est essentielle afin que toutes les mesures de précaution soient prises;
- établir un processus clair avant l'embarquement et au débarquement;
- indiquer des options acceptables et celles qui ne sont pas acceptables. Par exemple, dans le pire des scénarios où un dispositif de levage Eagle n'est pas disponible ou où un siège côté couloir ou un fauteuil d'embarquement a été demandé au préalable, mais sans qu'aucun ne soit disponible, le personnel doit comprendre quelles autres mesures doivent être prises (comme en emprunter un d'un autre FST ou d'un autre membre du personnel);
- tenir compte de la nécessité d'entretenir un dialogue descriptif pour informer la personne des étapes à venir afin qu'elle sache à quoi s'attendre pendant le transfert;
- inclure un volet pratique ou une séance en personne sur les techniques de transfert afin que le personnel acquière suffisamment d'expérience et de confiance et comprenne les différentes techniques avant de réellement fournir une assistance à une personne handicapée; il est également possible d'inclure aussi un volet écrit et vidéo;
- inclure un exercice de transfert auprès d'une vraie personne avant de fournir une assistance aux passagers afin que le personnel acquière suffisamment d'expérience et de confiance et qu'il comprenne les différentes techniques de transfert;
- indiquer de quelle façon le personnel doit gérer des situations où il y a un doute quant aux mesures à prendre pour exécuter un transfert en toute sécurité;
 - une assistance ou des instructions supplémentaires doivent être demandées sans attendre. Il peut s'agir des membres du personnel qui aident immédiatement ou, au besoin, de l'assistance peut être demandée auprès de gestionnaires ou de personnes ayant plus

d'expérience, même si ces personnes travaillent ailleurs dans l'aérogare ou la gare.

Recommandation pour les FST : Selon le RTAPH, le personnel (y compris les sous-traitants) doit recevoir une formation au moins tous les trois ans. Toutefois, si les membres du personnel reçoivent une formation de recyclage plus souvent, à savoir une fois par année, ils en tireraient une expérience et une confiance qui leur seraient bénéfiques. De plus, des formations d'appoint fréquentes contribuent à prévenir des incidents qui ont des conséquences directes sur la santé physique et mentale des personnes handicapées.

7.4 Aide dans la façon de guider ou d'orienter la personne handicapée [alinéa 17(d)]

La formation doit apporter « un niveau adéquat de connaissances et de compétences » sur « la façon de guider ou d'orienter une personne ayant un handicap qui la gêne dans ses déplacements » (alinéa 17(d) du RTAPH).

Pour assurer une formation adéquate, le programme de formation doit inclure les considérations et les approches suivantes :

- demandez d'abord à la personne handicapée de quelle façon le personnel du FST peut l'aider. La personne handicapée connaît ses propres capacités et ses préférences mieux que quiconque;
 - pour se faire guider, certaines personnes préféreront qu'on lui prenne le coude, qu'on lui mette la main sur l'épaule ou sur le dessus du bras; elles peuvent aussi avoir une préférence pour le côté droit ou le côté gauche;
 - Certaines personnes qui utilisent un chien-guide peuvent préférer indiquer à leurs chiens de suivre le membre du personnel qui servira de guide.
- pour cette exigence, la formation doit mettre l'accent sur l'importance d'une bonne communication entre le membre du personnel et la personne qui reçoit l'aide. De plus, la communication directionnelle doit être claire et précise, mais pas trop détaillée au point où elle prêterait à confusion ou serait difficile à suivre (par exemple, faites une pause devant des obstacles, comme des escaliers, et informez la personne qu'ils sont là; avertissez-la

avant de changer de direction ou d'arrêter brusquement. Évitez de pointer et de dire « là-bas » lorsque vous décrivez un lieu);

- le dialogue doit être descriptif et continu pour que la personne soit en tout temps informée des possibles obstacles, des changements de direction et de la présence d'autres voyageurs;
- bien que pour la formation puisse comprendre un volet écrit et vidéo, il est considéré comme une pratique exemplaire qu'il y ait un volet pratique et une séance en personne sur la façon de guider ou d'orienter une personne handicapée. Ainsi, le personnel acquiert suffisamment d'expérience et de confiance avant de fournir une assistance à une personne handicapée.

7.5 Assistance avec l'équilibre, la souplesse et la coordination [alinéa 17(e)]

La formation doit apporter « un niveau adéquat de connaissances et de compétences » sur l'aide à une personne handicapée dont le manque d'équilibre, de souplesse ou de coordination la gêne dans ses déplacements (alinéa 17(e) du RTAPH).

Pour assurer une formation adéquate, le programme de formation doit inclure les considérations et les approches suivantes :

- demandez d'abord à la personne handicapée de quelle façon le personnel du FST peut l'aider. La personne handicapée connaît ses propres capacités et ses préférences mieux que quiconque;
- la personne handicapée peut préférer se faire aider avec ses bagages afin que ses mains soient libres pour utiliser un déambulateur, une canne ou des béquilles, ou préférer s'appuyer sur votre bras pour maintenir son équilibre et sa stabilité pendant son déplacement.
- Selon la distance qui sépare le comptoir d'enregistrement et la porte d'embarquement, la personne handicapée pourrait préférer qu'on lui fournisse une assistance avec fauteuil roulant; il appartient à la personne handicapée de choisir la façon dont elle se déplacera.

8. Contenu de la formation pour le personnel appelé à manipuler des aides à la mobilité (article 18)

La formation doit apporter « un niveau adéquat de connaissances et de compétences » sur la façon de manipuler des aides à la mobilité.

Pour assurer une formation adéquate, le programme de formation pour le personnel appelé à manipuler des aides à la mobilité doit porter sur ce qui suit :

- les divers types d'aides à la mobilité, les caractéristiques propres à chacune et les éléments que le personnel doit connaître, notamment :
 - différents types de fauteuil roulant manuel, dont des fauteuils roulants pliables;
 - différents types de fauteuil roulant électrique;
 - différents types de scooters électriques;
 - types de batterie et manipulation de batterie pour des scooters électriques et des fauteuils roulants électriques, et tout élément propre à chaque type;
 - le personnel doit savoir quel type de batterie est acceptable et quel type ne l'est pas à bord de la cabine et comme bagage enregistré prioritaire;
 - déambulateurs, cannes, béquilles et autres aides à la mobilité spécialement conçue pour aider une personne handicapée dans ses déplacements.

- « 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 ». Pour assurer une formation adéquate à l'intention du personnel appelé à manipuler les aides à la mobilité, le programme de formation doit traiter des pratiques exemplaires et des points suivants :
 - comment réduire la taille et le poids de l'aide à la mobilité et comment la démonter et l'assembler sans l'endommager;
 - repérer les pièces amovibles afin de faciliter le transport sécuritaire (par exemple, l'appui-tête de certains fauteuils roulants électriques pourrait se briser durant le transport, et la fonction de cette pièce est particulièrement importante pour plusieurs utilisateurs);

- les étapes ou la procédure à suivre pour que toutes les pièces de l'aide à la mobilité qui doivent être démontées restent ensemble durant le transport. (Par exemple, des coussins spécialisés ou des pièces qui sont nécessaires pour personnaliser l'aide à la mobilité aux besoins de son utilisateur doivent arriver en bon état avec l'aide à la mobilité). Lorsque cela est possible, la personne handicapée peut garder ces pièces spécialisées avec elle dans la cabine;
- les étapes ou la procédure à suivre pour emballer une aide à la mobilité pour son transport sécuritaire, y compris la protection des pièces fragiles, comme le levier de commande, lesquelles sont essentielles à la manipulation sécuritaire de l'aide à la mobilité;
- les techniques d'immobilisation, là où c'est possible. Consultez le document intitulé [Retenu et arrimage sécuritaire des aides à la mobilité dans la soute \(phase 2\)](#) publié sur le site Web de l'Office des transports du Canada pour plus d'information. Par exemple, on s'attend à ce que l'aide à la mobilité soit transportée en position verticale, et que les points de retenues, comme des supports indiqués ou des points solides sur le châssis de l'aide à la mobilité, soient identifiés et utilisés pour un arrimage sur quatre points. De plus il est recommandé qu'une aide à la mobilité ne soit pas inclinée ou couchée sur le côté lorsqu'elle est rangée dans la soute de l'avion. Il faut également savoir reconnaître quelles aides à la mobilité n'ont pas à être démontées pour en assurer un transport sécuritaire (certains fauteuils roulants pliables n'ont pas à être démontés pour être transportés);
- le personnel consulte les personnes handicapées pour connaître les spécificités de leur aide à la mobilité avant de la démonter et de l'emballer;
 - Remarque : le paragraphe 41(2) du RTAPH prévoit que le transporteur peut exiger que la personne qui voyage avec une aide à la mobilité : a) lui fournisse des instructions écrites pour le démontage et le remontage de l'aide à la mobilité; b) s'enregistre ou arrive à l'aire d'embarquement avant l'heure prévue pour l'enregistrement ou l'embarquement. Il est recommandé d'inclure ces précisions dans la formation à l'intention du personnel appelé à manipuler les aides à la mobilité et à celle à l'intention du personnel qui fournit de l'assistance pour les réservations. Les personnes handicapées doivent être au courant que le FST peut avoir besoin de cette information;
- établir les étapes ou les procédures à suivre pour que l'aide à la mobilité soit rendue à son propriétaire dès l'arrivée et sans retard, dans le même

état que celui dans lequel l'aide se trouvait au moment où il a été confié au FST (pleinement assemblée et avec toutes les pièces intactes et fonctionnelles). Ce volet de la formation pourrait également inclure de l'information comme :

- définir des points de référence ou des pratiques exemplaires pour aider le personnel, notamment : le manuel de l'aide à la mobilité, un ensemble de manuels variés auxquels le personnel a accès, un formulaire d'information standard pour les aides à la mobilité motorisées que les passagers remplissent, une étiquette apposée sur l'aide à la mobilité donnant l'information nécessaire à laquelle le personnel peut se référer pendant le voyage de la personne handicapée ou des photos de l'aide à la mobilité prises avant son démontage pour en faciliter le réassemblage;
- avoir une formation avec un volet pratique ou une séance en personne pour montrer comment démonter, emballer, déballer et assembler une aide à la mobilité, en plus d'avoir un volet écrit et vidéo afin que le personnel acquière suffisamment d'expérience et de confiance avant de fournir une assistance à une personne handicapée.

9. Contenu de la formation pour le personnel appelé à utiliser de l'équipement spécialisé ou à aider à l'utiliser (article 19)

La formation doit apporter « un niveau adéquat de connaissances et de compétences » sur l'utilisation d'équipement spécialisé.

Pour assurer une formation adéquate, le programme de formation doit inclure de l'équipement spécialisé que le personnel du FST pourrait être appelé à utiliser au moment d'aider une personne handicapée, notamment :

- « les appareils de télécommunication pour les personnes sourdes ou ayant tout autre déficience auditive » (par exemple, des services ATS, des boucles magnétiques);
- « les plateformes élévatrices, les rampes et les autres dispositifs permettant de changer de palier » (par exemple, une plateforme élévatrice pour accéder à un

mode de transport comme un train, un dispositif de levage pour aider au transfert depuis ou vers l'aide à la mobilité);

- « les dispositifs d'alimentation électrique à bord »;
- « les dispositifs de raccordement des systèmes auxiliaires de respiration à bord »;
- « les systèmes de divertissement à bord qui sont accessibles aux personnes handicapées »;
- « les guichets libre-service automatisés qui sont accessibles aux personnes handicapées ».

Pour assurer une formation adéquate, le programme de formation doit inclure la liste d'équipements spécialisés précités et les points suivants, le cas échéant :

- de quelle façon utiliser correctement et soigneusement chaque pièce d'équipement;
- les éléments à prendre en compte (par exemple, veiller à ce que la formation insiste sur le fait que les dispositifs de levage ont une capacité de poids maximale et que les rampes d'embarquement sont souvent mobiles et qu'elles sont munies d'exigence de sécurité pour une manipulation sécuritaire, comme des freins et des mécanismes de verrouillage);
- en plus d'avoir un volet écrit et vidéo à ces formations, il faut également prévoir un volet pratique ou une séance en personne afin que le personnel acquière suffisamment d'expérience et de confiance avant de fournir une assistance à une personne handicapée.

10. Facteurs à considérer et notes d'ordre général

- Les besoins de formation diffèrent dans l'ensemble du personnel. La formation doit être adaptée à leurs fonctions. Par exemple, dans la plupart des cas, le personnel responsable de fournir une assistance pour les réservations n'aura pas besoin de recevoir de la formation pour démonter, emballer, déballer et assembler une aide à la mobilité. Cependant, ce personnel doit connaître les exigences du RTAPH en ce qui concerne le transport des aides à la mobilité et les politiques du FST.

- Le paragraphe 20(2) du RTAPH prévoit que le FST 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.
 - On entend par « supervision directe » la présence d'une personne ayant suivi la formation, suffisamment proche pour observer les tâches exécutées et, au besoin, intervenir, diriger et corriger l'activité en temps réel.
- La formation pour fournir un service ou de l'assistance directement à un passager handicapé ne doit pas survenir en dehors du programme de formation sans supervision directe.
- Même si rien dans le RTAPH ne le prévoit, il est recommandé que les FST incorporent une section d'évaluation à chaque programme de formation afin de tester les connaissances acquises pendant la formation et afin de s'assurer que la formation est adéquate pour respecter les exigences du RTAPH.
- Le paragraphe 23(2) du RTAPH prévoit que les FST doivent consulter les personnes handicapées au sujet de l'élaboration des programmes de formation et des principales méthodes didactiques utilisées. Les FST doivent pouvoir expliquer de manière explicite les sujets de consultation, les personnes consultées, les rétroactions reçues et la manière dont elles ont été appliquées lorsque chaque programme de formation a été finalisé.

11. Best Practices

- Même si aucun article dans le RTAPH ne le prévoit dans le cadre des formations des FST, il est recommandé comme pratique exemplaire que des formations de sensibilisation sur l'accessibilité soient offertes aux membres du personnel afin qu'ils puissent acquérir une meilleure compréhension des différents types de handicap et des obstacles possibles en lien avec ces handicaps. Les séances de sensibilisation devraient inclure des personnes handicapées et placer en contexte les exigences du RTAPH et les expériences vécues par ces personnes, qui sont les mieux placées pour communiquer cette information.
- L'article 21 du RTAPH prévoit que les FST veillent à ce que les membres du personnel reçoivent une formation de recyclage au moins tous les trois ans. Dans les cas où les membres du personnel ne peuvent pas utiliser de façon régulière les connaissances acquises pendant la formation, il est recommandé

de fournir une formation plus régulièrement, par exemple une fois par année, afin que le personnel soit en mesure de respecter tous les critères pour exécuter leurs fonctions de manière sécuritaire et appropriée.

- À titre de pratique exemplaire, il est recommandé que les programmes de formation comprennent de l'information sur la façon dont le personnel devrait gérer les situations où la prestation de services ne se déroule pas comme prévu ou lorsqu'un conflit survient. Cela aiderait le personnel à gérer des situations difficiles lorsqu'il fournit des services à des personnes en situation de handicap. Les sujets pourraient inclure, notamment, des solutions de rechange ou des techniques de résolution de problèmes lorsque l'équipement demandé n'est pas disponible, des moyens de communiquer de façon efficace et respectueuse lorsqu'une demande de service ne peut être satisfaite, ainsi que des techniques de désescalade.
- Pour plus d'information sur les différents types de handicaps, les obstacles possibles qui touchent les personnes handicapées, et les pratiques exemplaires lors d'interactions avec ces personnes, consultez le [Guide sur les pratiques exemplaires pour l'interaction avec les personnes handicapées](#).

Annexe A : Liste de vérification

La liste de vérification suivante vise à aider les fournisseurs de services de transport (FST) à concevoir leurs programmes de formation afin qu'ils respectent les exigences prévues à la partie 1 du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH).

Ce document est fourni uniquement à titre d'information générale et ne constitue pas un avis juridique. En cas de divergence entre ce guide et le RTAPH, le texte du règlement a préséance.

Les membres du personnel qui doivent être formés [paragraphe 16(1)]

- Le paragraphe 16(1) du RTAPH identifie les membres du personnel qui doivent être formés. Consultez la section 2 du [Guide sur la formation du personnel en matière d'aide aux voyageurs handicapés](#) pour voir la liste du personnel devant être formé.
- Le FST doit clairement indiquer dans ses programmes de formation quels membres de son personnel doivent recevoir la formation, et quel type de formation. Consultez la [section 3 du présent guide](#) pour plus d'information.

Exigences du RTAPH [paragraphe 16(1)]

- Selon le paragraphe 16(1), tout membre du personnel doit recevoir la formation qui lui apporte un niveau adéquat de connaissances et compétences pour exécuter ses fonctions, formation qui porte sur les exigences du RTAPH et des politiques et des procédures du FST à l'égard des personnes handicapées.
- Consultez la [section 4 du présent guide](#) pour plus d'information.

Les principes [alinéa 16(2)(a)]

- Les programmes de formation des FST doivent apporter un niveau adéquat de connaissances à l'égard des principes d'accessibilité énoncés à l'alinéa 16(2)(a) du RTAPH.

- Consultez la [section 5 du présent guide](#) pour plus d'information concernant les principes, et des recommandations sur la façon de les intégrer dans le programme de formation d'un FST.

Les obstacles qui peuvent empêcher l'accès égal [alinéa 16(2)(b)]

- Les programmes de formation des FST doivent apporter un niveau adéquat de connaissances sur les différents types d'obstacles qui peuvent empêcher les personnes handicapées d'avoir un accès égal aux services de transport.
- Consultez la [section 6.1 du présent guide](#) pour plus d'information concernant les obstacles.

Types d'assistance qui peuvent être nécessaires et les obligations des FST à leur égard [alinéa 16(2)(c)]

- Les programmes de formation des FST doivent apporter au personnel un niveau adéquat de connaissances sur les types d'assistance qui peuvent être nécessaires pour répondre aux besoins des personnes handicapées **et** sur les obligations des FST à l'égard de ces besoins.
- Les programmes de formation des FST doivent également apporter un niveau adéquat de connaissances concernant les dispositifs d'assistance qui sont généralement utilisés par les personnes handicapées, **et** les méthodes de communication qui peuvent être utilisées par ces personnes.
- Consultez la [section 6.2 du présent guide](#) pour plus d'information concernant les genres d'aide et les responsabilités d'un FST.

Communication et interaction avec les personnes handicapées [alinéa 16(2)(d)]

- Les programmes de formation des FST doivent apporter un niveau adéquat de connaissances à l'égard de la communication avec les personnes handicapées en conformité avec l'article 6 du RTAPH et de l'interaction avec ces personnes de façon à respecter leur autonomie et leur dignité.
- Consultez la [section 6.3 du présent guide](#) pour plus d'information concernant la communication avec les personnes handicapées.

Le rôle de la personne de soutien [alinéa 16(2)(e)]

- Les programmes de formation des FST doivent apporter un niveau adéquat de connaissances à l'égard du rôle de la personne de soutien.
- Consultez la [section 6.4 du présent guide](#) pour plus d'information concernant les personnes de soutien.

Le rôle et les besoins du chien d'assistance [alinéa 16(2)(f)]

- Les programmes de formation des FST doivent apporter un niveau adéquat de connaissances en ce qui concerne le rôle du chien d'assistance et ce dont il a besoin.
- Consultez la [section 6.5 du présent guide](#) pour plus d'information concernant les chiens d'assistance.

Formation à l'intention du personnel qui pourrait être appelé à fournir une aide physique (article 17)

Obtenir des renseignements [alinéa 17(a)]

- Les programmes de formation des FST doivent apporter un niveau adéquat de connaissances et de compétences relativement à 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.
- Consultez la [section 7.1 du présent guide](#) pour plus d'information sur la façon d'obtenir des renseignements.

Manipulation des aides à la mobilité [alinéa 17(b)]

- Les programmes de formation des FST doivent apporter un niveau adéquat de connaissances et de compétences relativement à 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.
- Consultez la [section 7.2 du présent guide](#) pour plus d'information sur la manipulation des aides à la mobilité.

Aide au transfert [alinéa 17(c)]

- Les programmes de formation des FST doivent apporter un niveau adéquat de connaissances et de compétences sur le transfert de la personne handicapée entre son aide à la mobilité et celle fournie par le FST et entre une aide à la mobilité et le siège passager de la personne.
- Cela comprend 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.
- Consultez la [section 7.3 du présent guide](#) pour plus d'information concernant l'aide au transfert.

Aide dans la façon de guider ou d'orienter la personne handicapée [alinéa 17(d)]

- Les programmes de formation des FST doivent apporter un niveau adéquat de connaissances et de compétences sur la façon de guider ou d'orienter une personne ayant un handicap qui la gêne dans ses déplacements.
- Consultez la [section 7.4 du présent guide](#) pour plus d'information concernant l'aide dans la façon de guider ou d'orienter une personne handicapée.

Assistance avec l'équilibre, la souplesse et la coordination [alinéa 17(e)]

- Les programmes de formation des FST doivent apporter un niveau adéquat de connaissances et de compétences sur l'aide à une personne handicapée dont le manque d'équilibre, de souplesse ou de coordination la gêne dans ses déplacements.
- Consultez la [section 7.5 du présent guide](#) pour plus d'information concernant l'assistance avec l'équilibre, la souplesse et la coordination.

Contenu de la formation pour le personnel appelé à manipuler des aides à la mobilité (article 18)

- Les programmes de formation des FST doivent apporter un niveau adéquat de connaissances et de compétences sur la façon de manipuler des aides à la mobilité.
- Les connaissances et les compétences doivent porter, entre autres, sur les divers types d'aides à la mobilité, ainsi que sur 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.

- Consultez la [section 8 du présent guide](#) pour plus d’information sur la manipulation des aides à la mobilité.

Contenu de la formation pour le personnel appelé à utiliser de l’équipement spécialisé ou à aider à l’utiliser (article 19)

- Les programmes de formation des FST doivent apporter un niveau adéquat de connaissances et de compétences sur l’utilisation d’équipement spécialisé, ou la façon d’aider la personne handicapée à l’utiliser.
- Consultez la [section 9 du présent guide](#) pour plus d’information concernant le contenu de la formation sur l’équipement spécialisé.

Autres obligations en matière de formation

Les programmes de formation des FST, y compris leurs politiques et leurs procédures, selon le cas, doivent également être conformes aux exigences du RTAPH :

- Formation initiale [paragraphe 20(1)]
- Supervision du personnel non formé [paragraphe 20(2)]
- Formation de recyclage (article 21)
- Obligation d’informer le personnel (article 22)
- Préparation des programmes de formation [paragraphe 23(1)]
- Consultation [paragraphe 23(2)]
- Communication de renseignements — programme de formation [paragraphe 23(3)]