

Accessibility for all: training material for transportation service providers

*Susan Clarke, Canadian Transportation Agency, Gatineau, Canada (presenter);
Matthieu Labelle, Canadian Transportation Agency, Gatineau Quebec*

Situation

The Canadian Transportation Agency is responsible for ensuring that the federal transportation system is free of undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. As part of its responsibilities, the Agency administers the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations* which require that employees and contractors of air, rail and ferry carriers and terminal operators are trained to provide services to persons with disabilities.

Through its Accessibility Advisory Committee, the Agency heard from persons with disabilities about their experience with transportation staff. The Agency heard that staff are willing to help, but sometimes don't know how to help persons with disabilities. The Agency also receives regular requests from transportation service providers for accessibility-related training material.

The purpose of this paper is to discuss the training material the Agency developed to help transportation service providers meet their obligation to respond to needs of persons with disabilities.

Approach

The Agency decided to develop training material to assist transportation service providers meet the requirements of the personnel training regulations. The intent was to develop material that could be used by transportation service providers as their main training tool, or as a supplement to their existing materials. The training material was broken up into six modules which address different modes of transportation and the needs of persons with various types of disabilities.

As people have different learning styles, the training material includes images, text, narration and videos demonstrating how to provide assistance. The Agency approached transportation service providers to provide staff and an aircraft, train, and airport to be featured in the videos. The Agency also sought out persons with various disabilities to be featured in the videos. The Agency felt it was important to use real transportation personnel and persons with disabilities in its videos.

Throughout the training material, there is an emphasis on asking persons with disabilities what type of assistance they need. The Agency has actively promoted its training material to transportation service providers across the country and shared it with others such as the International Civil Aviation Organization.

Results

The objective was to create quality training material that is effective and easy to use. Outreach has been successful with a high number of requests for the material. Demand has also come from outside of Canada with requests for the material coming from Europe, Africa, etc. The feedback on the material has been very positive.

Accessibilité pour tous : matériel de formation pour les fournisseurs de services de transport

*Susan Clarke, Office des transports du Canada, Gatineau, Canada (présentateur);
Matthieu Labelle, Office des transports du Canada, Gatineau Québec*

Situation

Le mandat de l'Office des transports du Canada est de s'assurer que le système de transport fédéral soit exempt de tout obstacle pouvant nuire à la mobilité des personnes vivant avec un handicap. L'Office est entre autre chargée de l'application des *Règles de formation du personnel dans l'assistance aux personnes vivant avec un handicap* qui exigent que tout employé et contractuel d'un service de transport aérien, ferroviaire ou maritime, ainsi que les opérateurs des terminaux, aient suivi une formation qui leur permet d'offrir des services adaptés aux personnes vivant avec un handicap.

L'Office a donc mis sur pied un Comité de consultation sur l'accessibilité et a rencontré plusieurs personnes vivant avec un handicap qui lui ont fait part d'expériences vécues lors de leurs échanges avec les employés des services de transport. L'Office a alors appris que ces employés étaient toujours prêts à les aider, mais qu'ils ne savaient souvent pas comment s'y prendre. L'Office reçoit de plus régulièrement des demandes de la part de fournisseurs de services de transport qui aimeraient se procurer du matériel de formation sur l'accessibilité.

Cette présentation traite ainsi du matériel de formation préparé par l'Office pour aider les fournisseurs de services de transport à respecter leurs obligations afin de mieux répondre aux besoins des personnes qui vivent avec un handicap.

Approche

L'Office a créé ce matériel de formation pour permettre aux fournisseurs de services de transport de respecter les normes établies pour la formation du personnel. Le but visé était d'offrir un outil de formation destiné aux employés des fournisseurs de services de transport et de leur communiquer certaines informations complémentaires qui pourraient aussi leur être utiles. Le matériel de formation se compose de six modules qui traitent des différents modes de transport et des besoins spécifiques de chaque personne selon son handicap.

Puisque les méthodes d'apprentissage varient pour chaque individu, le matériel de formation inclut des images, du texte, des narrations et des vidéos. L'Office a contacté divers fournisseurs de services de transport qui ont fourni du personnel de bord, un avion, un train et l'aéroport qui a servi de toile de fond lors du tournage de la vidéo. Pour les besoins de la cause, l'Office a aussi recruté des figurants qui vivent avec différents handicaps. Pour l'Office, il était important de présenter des individus qui travaillent réellement dans le domaine du transport et des figurants qui vivent vraiment avec un handicap dans ses présentations audio-visuelles.

Le matériel de formation met l'emphase sur le type d'assistance nécessaire pour aider les voyageurs handicapés. L'Office a ainsi fait la promotion de son matériel de formation auprès des fournisseurs de services de transport canadiens et n'a pas

hésité à partager ces informations avec d'autres organismes tels que l'Organisation de l'aviation civile internationale.

Résultats

L'objectif était de créer du matériel de formation de qualité efficace et facile à comprendre. Le programme fut un succès sur toute la ligne et l'Office a reçu un nombre élevé de demandes de la part d'organisations qui cherchaient à se procurer le matériel de formation. L'Office reçut aussi plusieurs demandes de pays situés en Europe, en Afrique et ailleurs. Les commentaires que l'Office a reçus ont tous été très positifs.