



CANADA

CONSOLIDATION

CODIFICATION

## Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations

## Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience

SOR/94-42

DORS/94-42

Current to June 20, 2024

À jour au 20 juin 2024

Last amended on June 25, 2020

Dernière modification le 25 juin 2020

---

## OFFICIAL STATUS OF CONSOLIDATIONS

Subsections 31(1) and (3) of the *Legislation Revision and Consolidation Act*, in force on June 1, 2009, provide as follows:

### Published consolidation is evidence

**31 (1)** Every copy of a consolidated statute or consolidated regulation published by the Minister under this Act in either print or electronic form is evidence of that statute or regulation and of its contents and every copy purporting to be published by the Minister is deemed to be so published, unless the contrary is shown.

...

### Inconsistencies in regulations

**(3)** In the event of an inconsistency between a consolidated regulation published by the Minister under this Act and the original regulation or a subsequent amendment as registered by the Clerk of the Privy Council under the *Statutory Instruments Act*, the original regulation or amendment prevails to the extent of the inconsistency.

## LAYOUT

The notes that appeared in the left or right margins are now in boldface text directly above the provisions to which they relate. They form no part of the enactment, but are inserted for convenience of reference only.

## NOTE

This consolidation is current to June 20, 2024. The last amendments came into force on June 25, 2020. Any amendments that were not in force as of June 20, 2024 are set out at the end of this document under the heading "Amendments Not in Force".

## CARACTÈRE OFFICIEL DES CODIFICATIONS

Les paragraphes 31(1) et (3) de la *Loi sur la révision et la codification des textes législatifs*, en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2009, prévoient ce qui suit :

### Codifications comme élément de preuve

**31 (1)** Tout exemplaire d'une loi codifiée ou d'un règlement codifié, publié par le ministre en vertu de la présente loi sur support papier ou sur support électronique, fait foi de cette loi ou de ce règlement et de son contenu. Tout exemplaire donné comme publié par le ministre est réputé avoir été ainsi publié, sauf preuve contraire.

[...]

### Incompatibilité — règlements

**(3)** Les dispositions du règlement d'origine avec ses modifications subséquentes enregistrées par le greffier du Conseil privé en vertu de la *Loi sur les textes réglementaires* l'emportent sur les dispositions incompatibles du règlement codifié publié par le ministre en vertu de la présente loi.

## MISE EN PAGE

Les notes apparaissant auparavant dans les marges de droite ou de gauche se retrouvent maintenant en caractères gras juste au-dessus de la disposition à laquelle elles se rattachent. Elles ne font pas partie du texte, n'y figurant qu'à titre de repère ou d'information.

## NOTE

Cette codification est à jour au 20 juin 2024. Les dernières modifications sont entrées en vigueur le 25 juin 2020. Toutes modifications qui n'étaient pas en vigueur au 20 juin 2024 sont énoncées à la fin de ce document sous le titre « Modifications non en vigueur ».

---

## TABLE OF PROVISIONS

### Regulations Respecting the Training of Personnel Employed in Transportation-Related Facilities or Premises or by Carriers, to Assist Persons with Disabilities Travelling Within the Transportation Network

1	Short Title
2	Interpretation
3	Application
4	Employees and Contractors Who Interact with the Public
5	Employees and Contractors Who Provide Physical Assistance
6	Employees and Contractors Who Handle Mobility Aids
7	Employees and Contractors Who Assist with Special Equipment or Aids
8	Time Limit for Completion of Training
11	Training Program Description

### SCHEDULE

Description of Training Program

## TABLE ANALYTIQUE

### Règlement concernant la formation, en matière d'aide aux personnes ayant une déficience qui utilisent le réseau de transport, du personnel des transporteurs et de celui employé dans les installations ou locaux de transport connexes

1	Titre abrégé
2	Définitions
3	Application
4	Employés et entrepreneurs qui transigent avec le public
5	Employés et entrepreneurs qui fournissent une aide physique
6	Employés et entrepreneurs qui manipulent des aides à la mobilité
7	Employés et entrepreneurs qui utilisent du matériel ou des aides spécialisés
8	Délai pour terminer la formation
11	Description du programme de formation

### ANNEXE

Description du programme de formation

---

Registration  
SOR/94-42 January 13, 1994

CANADA TRANSPORTATION ACT

**Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations**

P.C. 1994-21 January 13, 1994

His Excellency the Governor General in Council, on the recommendation of the Minister of Transport, pursuant to paragraph 63.1(1)(b)\* of the *National Transportation Act, 1987*\*\*, is pleased hereby to approve the annexed *Regulations respecting the training of personnel employed in transportation-related facilities or premises or by carriers, to assist persons with disabilities travelling within the transportation network*, made by the National Transportation Agency on October 28, 1993, effective on the first anniversary of the date of their publication in the *Canada Gazette* Part II.

Enregistrement  
DORS/94-42 Le 13 janvier 1994

LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA

**Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience**

C.P. 1994-21 Le 13 janvier 1994

Sur recommandation du ministre des Transports et en vertu de l'alinéa 63.1(1)b)\* de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux*\*\*, il plaît à Son Excellence le Gouverneur général en conseil d'approuver le *Règlement concernant la formation, en matière d'aide aux personnes ayant une déficience qui utilisent le réseau de transport, du personnel des transporteurs et de celui employé dans les installations ou locaux de transport connexes*, ci-après, pris par l'Office national des transports le 28 octobre 1993, lequel entre en vigueur le premier anniversaire de sa publication dans la *Gazette du Canada* Partie II.

---

\* R.S., c. 19 (4th Suppl.), s. 2

\*\* R.S., c. 28 (3rd Suppl.)

---

\* L.R., ch. 19 (4<sup>e</sup> suppl.), art. 2

\*\* L.R., ch. 28 (3<sup>e</sup> suppl.)

# Regulations Respecting the Training of Personnel Employed in Transportation-Related Facilities or Premises or by Carriers, to Assist Persons with Disabilities Travelling Within the Transportation Network

## Short Title

1 These Regulations may be cited as the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*.

## Interpretation

2 In these Regulations,

**Act** means the *Canada Transportation Act*; (*Loi*)

**attendant** means a person who travels with a person with a disability to provide a service related to a disability that is not usually provided by a carrier; (*accompagnateur*)

**carrier** means a Canadian citizen or a permanent resident within the meaning of subsection 2(1) of the *Immigration Act*, a government in Canada or an agent thereof, or any other person or entity that is controlled in fact by Canadians and, where applicable, of which at least 75 per cent of the voting interests are held and controlled by Canadians, that operates a passenger transportation service within or from Canada; (*transporteur*)

**commuter rail service** means a passenger-train service that accommodates principally persons who commute between points on the railway of the company that provides the service; (*service ferroviaire de banlieue*)

**contractor** means any person, or employee of that person, who performs services pursuant to a contract or an arrangement with a carrier or a terminal operator, and who is not an employee of the carrier or the terminal operator, but does not include a travel agency; (*entrepreneur*)

**disability** means a physical, sensory, developmental, mental health or medical functional limitation or restriction that affects a person in such a manner that the person is a person with a disability; (*déficience*)

# Règlement concernant la formation, en matière d'aide aux personnes ayant une déficience qui utilisent le réseau de transport, du personnel des transporteurs et de celui employé dans les installations ou locaux de transport connexes

## Titre abrégé

1 *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience.*

## Définitions

2 Les définitions qui suivent s'appliquent au présent règlement.

**accompagnateur** Personne voyageant avec une personne ayant une déficience afin de lui fournir un service lié à une déficience qui n'est pas habituellement offert par le transporteur. (*attendant*)

**aide à la mobilité** Les aides à la mobilité comprennent les fauteuils roulants, fauteuils automoteurs, les chaises de transfert, les déambulateurs, les cannes, les béquilles et les orthèses. (*mobility aid*)

**animal aidant** Animal dont une personne ayant une déficience a besoin et qui fait l'objet d'un certificat attestant qu'il a été dressé par un organisme professionnel de dressage des animaux aidant pour assister une personne ayant une déficience. (*service animal*)

**déficience** Limitation ou restriction physique, sensorielle, mentale, médicale ou de développement qui fait d'un individu une personne ayant une déficience. (*disability*)

**entrepreneur** Personne, ou employé de celle-ci, qui fournit des services aux termes d'un contrat ou d'une entente avec un transporteur ou un exploitant de terminal, et qui n'est pas un employé du transporteur ou de l'exploitant de terminal. La présente définition exclut les agences de voyage. (*contractor*)

**exploitant de terminal** Propriétaire, exploitant ou locataire d'installations ou de locaux liés au transport des passagers qui font partie du réseau de transport régi par la Loi. (*terminal operator*)

**lodge operation** means an operation that involves a commercial air service of a small aeroplane, as defined in section 2 of the *Air Carriers Using Small Aeroplanes Order*; (*hôtel pavillonnaire*)

**mobility aid** includes wheelchairs, scooters, transfer chairs, walkers, canes, crutches and braces; (*aide à la mobilité*)

**person with a disability** means a person who is, has been or will be a passenger on a service operated by a carrier and who, because of a disability, requires services that are not usually extended to other passengers, including assistance

- (a) when making travel arrangements,
- (b) when embarking and disembarking,
- (c) on board a vehicle, and
- (d) during any movements between facilities inside or outside the terminal buildings that involve transportation-related services; (*personne ayant une déficience*)

**service animal** means an animal that is required by a person with a disability for assistance and is certified, in writing, as having been trained to assist a person with a disability by a professional service animal institution; (*animal aidant*)

**terminal operator** means the owner, operator or lessee of facilities or premises related to the transport of passengers within the transportation network governed by the Act; (*exploitant de terminal*)

**transportation-related services** includes passenger security screening, baggage handling, vehicle rental, public parking and, in the case of air terminals, all ground transportation from the terminal. (*services liés au transport*)

SOR/94-700, s. 3; SOR/98-197, s. 13.

## Application

**3 (1)** These Regulations apply to every carrier except

- (a) an air carrier

**hôtel pavillonnaire** Exploitation offrant un service aérien commercial assuré par un avion petit porteur au sens de l'article 2 de l'*Ordonnance sur les transporteurs aériens utilisant des avions petits porteurs*. (*lodge operation*)

**Loi** La Loi sur les transports au Canada. (*Act*)

**personne ayant une déficience** Personne qui est, a été ou sera un passager dans le cadre d'un service exploité par un transporteur et qui, en raison de sa déficience, a besoin de services qui ne sont pas habituellement offerts aux autres passagers, y compris de l'aide :

- a) pour prendre des arrangements de voyage;
- b) pour embarquer et débarquer;
- c) lorsqu'elle se trouve à bord d'un véhicule;
- d) pendant tout déplacement entre les installations situées à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments du terminal qui met en jeu les services liés au transport. (*person with a disability*)

**service ferroviaire de banlieue** Service de trains de voyageurs qui dessert principalement les personnes voyageant régulièrement entre des points situés le long du chemin de fer de la compagnie qui assure le service. (*commuter rail service*)

**services liés au transport** Sont compris parmi les services liés au transport le contrôle de sécurité des passagers, la manutention des bagages, la location de véhicules, le stationnement public et, dans le cas des aéroports, le transport de surface à partir de l'aéroport. (*transportation-related services*)

**transporteur** Citoyen canadien ou résident permanent au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi sur l'immigration*, administration publique au Canada ou un mandataire de celle-ci, ou toute autre personne ou entité qui est contrôlée de fait par des Canadiens et, le cas échéant, dont au moins 75 pour cent des actions assorties du droit de vote sont détenues et contrôlées par des Canadiens, qui exploite un service de transport de passagers à l'intérieur du Canada ou à partir du Canada vers l'étranger. (*carrier*)

DORS/94-700, art. 3; DORS/98-197, art. 13.

## Application

**3 (1)** Le présent règlement s'applique à tous les transporteurs, sauf :

- a) le transporteur aérien qui :

**(i)** that provides service only to air terminals where there were less than 10,000 enplaned and deplaned passengers in each of the two preceding calendar years,

**(ii)** whose gross annual revenue was less than \$500,000 in either of the two preceding calendar years, or

**(iii)** whose operations are limited to serving the needs of a lodge operation;

**(b)** a rail carrier in respect of commuter rail services provided by that carrier; and

**(c)** a carrier that operates an extra-provincial bus undertaking.

**(2)** These Regulations apply to every terminal operator except

**(a)** an air terminal operator at whose terminal there were less than 10,000 enplaned and deplaned passengers in each of the two preceding calendar years; and

**(b)** an extra-provincial bus terminal operator.

SOR/98-197, s. 14.

**3.1** Despite section 3, these Regulations do not apply to any carrier or terminal operator that is subject to Part 1 of the *Accessible Transportation for Persons with Disabilities Regulations*.

SOR/2019-244, s. 242.

## Employees and Contractors Who Interact with the Public

**4** Every carrier and terminal operator shall ensure that, consistent with its type of operation, all employees and contractors of the carrier or terminal operator who provide transportation-related services and who may be required to interact with the public or to make decisions in respect of the carriage of persons with disabilities receive a level of training appropriate to the requirements of their function in the following areas:

**(a)** the policies and procedures of the carrier or terminal operator with respect to persons with disabilities, including relevant regulatory requirements;

**(b)** the needs of those persons with disabilities most likely to require additional services, recognition of those needs, and the responsibilities of the carrier or terminal operator in relation to those persons, including the level of assistance, methods of communication

**(i)** soit offre des services uniquement aux aéroports où il y a eu moins de 10 000 passagers embarqués et débarqués au cours de chacune des deux dernières années civiles,

**(ii)** soit a réalisé des recettes annuelles brutes de moins de 500 000 \$ au cours de l'une ou l'autre des deux dernières années civiles,

**(iii)** soit ne fait que desservir un hôtel pavillonnaire;

**b)** le transporteur ferroviaire, pour ce qui concerne le service ferroviaire de banlieue qu'il offre;

**c)** le transporteur exploitant une entreprise extra-provinciale de transport par autocar.

**(2)** Le présent règlement s'applique à tous les exploitants de terminal, sauf :

**a)** l'exploitant d'une aéroport où il y a eu moins de 10 000 passagers embarqués et débarqués au cours de chacune des deux dernières années civiles;

**b)** l'exploitant d'un terminal de transport extra-provincial par autocar.

DORS/98-197, art. 14.

**3.1** Malgré l'article 3, le présent règlement ne s'applique pas au transporteur ni à l'exploitant de terminal qui est assujéti à la partie 1 du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*.

DORS/2019-244, art. 242.

## Employés et entrepreneurs qui transigent avec le public

**4** Le transporteur et l'exploitant de terminal doivent s'assurer que, selon leur type d'exploitation, leurs employés et entrepreneurs qui fournissent des services liés au transport et qui peuvent être appelés à transiger avec le public ou à prendre des décisions concernant le transport des personnes ayant une déficience reçoivent une formation adaptée aux besoins de leurs fonctions, dans les domaines suivants :

**a)** les politiques et procédures du transporteur ou de l'exploitant de terminal à l'égard des personnes ayant une déficience, y compris les exigences réglementaires pertinentes;

**b)** les besoins des personnes ayant une déficience qui sont les plus susceptibles de nécessiter des services additionnels, la reconnaissance de ces besoins et les responsabilités du transporteur ou de l'exploitant de

and aids or devices generally required by persons with disabilities; and

**(c)** the necessary skills for providing assistance to persons with disabilities, including the role of the attendant, and the needs of persons with disabilities traveling with a service animal, including the role and the needs of that animal.

## Employees and Contractors Who Provide Physical Assistance

**5** Every carrier shall ensure that, consistent with its type of operation, all employees and contractors of the carrier who may be required to provide physical assistance to a person with a disability receive the training described in section 4 and a level of training appropriate to the requirements of their function in the following areas:

**(a)** assisting with mobility aids through doors and on irregular and multi-level surfaces, steps, curbs and elevators;

**(b)** transferring a person with a disability between the person's own mobility aid and a mobility aid provided by a carrier and between a mobility aid and the person's passenger seat, including

**(i)** seeking information from a person with a disability with respect to the person's preferred method of transfer and information with respect to any other special measures required to ensure the safety and comfort of the person with a disability, and

**(ii)** performing appropriate lifting techniques to

**(A)** execute various types of transfer with maximum consideration for the dignity, safety and comfort of the person with a disability, and

**(B)** avoid injury to the employee or contractor making the transfer;

**(c)** guiding and orienting a person who is blind or whose visual impairment affects that person's mobility; and

**(d)** assisting a person who has limitations in balance, agility or coordination that affect that person's mobility.

terminal à l'égard de ces personnes, y compris l'étendue de l'aide, les méthodes de communication et les appareils ou dispositifs dont ces personnes ont généralement besoin;

**c)** les compétences nécessaires pour aider les personnes ayant une déficience, y compris le rôle de l'accompagnateur, les besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent avec un animal aidant ainsi que le rôle et les besoins de celui-ci.

## Employés et entrepreneurs qui fournissent une aide physique

**5** Le transporteur doit s'assurer que, selon son type d'exploitation, ses employés et entrepreneurs qui peuvent être appelés à fournir une aide physique aux personnes ayant une déficience reçoivent la formation décrite à l'article 4 et une formation adaptée aux besoins de leurs fonctions, dans les domaines suivants :

**a)** la manipulation des aides à la mobilité dans les passages avec portes, sur les surfaces inégales ou à plusieurs niveaux, dans les marches d'escalier, sur les bords de trottoir et dans les ascenseurs;

**b)** le transfert d'une personne ayant une déficience entre l'aide à la mobilité de celle-ci et l'aide à la mobilité fournie par le transporteur, et entre une aide à la mobilité et le siège passager de la personne, y compris :

**(i)** la façon d'obtenir de la personne ayant une déficience des renseignements sur le mode de transfert qu'elle préfère et sur toute autre mesure spéciale requise pour assurer sa sécurité et son confort,

**(ii)** les techniques de soulèvement appropriées afin :

**(A)** d'effectuer divers types de transfert en tenant compte au maximum de la dignité de la personne ayant une déficience ainsi que de sa sécurité et de son confort,

**(B)** d'éviter des blessures à l'employé ou à l'entrepreneur effectuant le transfert;

**c)** la façon de guider et d'orienter une personne aveugle ou une personne ayant une déficience visuelle qui la gêne dans ses déplacements;



## Employees and Contractors Who Handle Mobility Aids

**6** Every carrier shall ensure that, consistent with its type of operation, all employees and contractors of the carrier who may be required to handle mobility aids receive the training described in section 4 and a level of training appropriate to the requirements of their function in the following areas:

- (a)** different types of mobility aids;
- (b)** requirements, limitations and procedures for securing, carrying and stowing mobility aids in the passenger compartment of a vehicle; and
- (c)** proper methods of carrying and stowing mobility aids in the baggage compartment of a vehicle, including the disassembling, packaging, unpackaging and assembling of the mobility aids.

## Employees and Contractors Who Assist with Special Equipment or Aids

**7** Every carrier shall ensure that, consistent with its type of operation, all employees and contractors of the carrier who may be required to assist with special equipment or aids receive the training described in section 4 and a level of training appropriate to the requirements of their function in the following areas:

- (a)** telephone devices for persons who are deaf or hard of hearing, electronic signage, and audio or video equipment;
- (b)** mechanical lifts, ramps and other level-change devices; and
- (c)** on-board oxygen, on-board electrical supply, connection of auxiliary respirator systems and installation of stretchers.

**d)** l'aide à une personne dont le manque d'équilibre, de souplesse ou de coordination la gêne dans ses déplacements.

## Employés et entrepreneurs qui manipulent des aides à la mobilité

**6** Le transporteur doit s'assurer que, selon son type d'exploitation, ses employés et entrepreneurs qui peuvent être appelés à manipuler des aides à la mobilité reçoivent la formation décrite à l'article 4 et une formation adaptée aux besoins de leurs fonctions, dans les domaines suivants :

- a)** les divers types d'aides à la mobilité;
- b)** les exigences, les limites et les procédures concernant l'immobilisation des aides à la mobilité, leur transport et leur rangement dans le compartiment d'un véhicule qui est réservé aux passagers;
- c)** les méthodes appropriées pour transporter les aides à la mobilité et les ranger dans le compartiment à bagages d'un véhicule, y compris le démontage, l'emballage, le déballage et le remontage de ces aides.

## Employés et entrepreneurs qui utilisent du matériel ou des aides spécialisés

**7** Le transporteur doit s'assurer que, selon son type d'exploitation, ses employés et entrepreneurs qui peuvent être appelés à utiliser du matériel ou des aides spécialisés reçoivent la formation décrite à l'article 4 et une formation adaptée aux besoins de leurs fonctions, dans les domaines suivants :

- a)** les appareils téléphoniques pour les personnes sourdes ou malentendantes, le matériel d'affichage électronique et le matériel audio ou vidéo;
- b)** les plates-formes élévatrices, les rampes mécaniques et les autres dispositifs permettant de changer de palier;
- c)** l'alimentation en oxygène ou en électricité à bord des véhicules, le raccord des systèmes auxiliaires de respiration et l'installation des civières.

## Time Limit for Completion of Training

**8** Every carrier and terminal operator shall ensure that all employees and contractors of the carrier or terminal operator who are required by these Regulations to receive training complete their initial training within 60 days after the commencement of their duties.

**9** Every carrier and terminal operator shall ensure that all employees and contractors of the carrier or terminal operator receive periodic refresher training sessions appropriate to the requirements of their function.

**10** Every carrier and terminal operator shall keep its training program current by incorporating, at the earliest opportunity, any new information on procedures and services offered or any specific technologies introduced by the carrier or terminal operator to assist persons with disabilities.

## Training Program Description

**11** Every carrier and terminal operator shall keep available for inspection by the Agency and the general public a copy of its current training program prepared in the form set out in the schedule and containing the information required therein.

## Délai pour terminer la formation

**8** Le transporteur et l'exploitant de terminal doivent s'assurer que leurs employés et entrepreneurs qui sont tenus, selon le présent règlement, de recevoir une formation terminent leur formation initiale dans les 60 jours suivant leur entrée en fonctions.

**9** Le transporteur et l'exploitant de terminal doivent s'assurer que leurs employés et entrepreneurs suivent périodiquement des cours de recyclage adaptés aux besoins de leurs fonctions.

**10** Le transporteur et l'exploitant de terminal doivent tenir à jour leur programme de formation en y incorporant, dès que possible, tout nouveau renseignement sur les procédures et les services qu'ils offrent aux personnes ayant une déficience ou sur la technologie qu'ils introduisent afin d'aider celles-ci.

## Description du programme de formation

**11** Le transporteur et l'exploitant de terminal doivent conserver, pour consultation par l'Office et le grand public, un exemplaire de leur programme de formation préparé selon les exigences de forme et de contenu prévues à l'annexe.

**SCHEDULE**

(Section 11)

**Description of Training Program***(Corporate name, address and nature of business of carrier or terminal operator)*

Date:

- 1** Name and title of person responsible for managing the training program within the organization.
- 2** Target group of the training program (specify):
  - (a)** employees and contractors who interact with the public;
  - (b)** employees and contractors who provide physical assistance;
  - (c)** employees and contractors who handle mobility aids;
  - (d)** employees and contractors who assist with special equipment or aids.
- 3** List of the occupational categories of the organization's employees and contractors required to receive training.
- 4** Subject matter covered in the training program.
- 5** Principal teaching methods and types of educational and support materials used in the training program.
- 6** Number of hours of training provided in the initial training program.
- 7** Average period between the beginning of employment and the initial training.
- 8** Frequency, nature and number of hours of refresher training sessions required.
- 9** Qualifications and title of the person who provides the initial training and refresher training sessions.
- 10** Where a person with a disability is involved in the training program, the nature of the involvement.
- 11** Means used by the organization to ensure that employees receive a level of training appropriate to the requirements of their function.
- 12** The recording and monitoring of the completion of the initial training and each refresher training session.
- 13** Where the organization uses contractors, the means used to ensure that the contractors receive a level of

**ANNEXE**

(article 11)

**Description du programme de formation***(Raison sociale, adresse et nature de l'entreprise du transporteur ou de l'exploitant de terminal)*

Date :

- 1** Nom et titre de la personne chargée de gérer le programme de formation au sein de l'organisme.
- 2** Groupe cible du programme de formation (préciser) :
  - a)** employés et entrepreneurs qui transigent avec le public;
  - b)** employés et entrepreneurs qui fournissent une aide physique;
  - c)** employés et entrepreneurs qui manipulent des aides à la mobilité;
  - d)** employés et entrepreneurs qui utilisent du matériel ou des aides spécialisés.
- 3** Liste des catégories professionnelles des employés et entrepreneurs au service de l'organisme qui doivent recevoir une formation.
- 4** Matière sur laquelle porte le programme de formation.
- 5** Principales méthodes didactiques et types de matériel pédagogique et de soutien utilisés dans le programme de formation.
- 6** Nombre d'heures de formation données dans le programme de formation initiale.
- 7** Délai moyen entre l'entrée en fonctions et la formation initiale.
- 8** Fréquence, nature et durée en heures des cours de recyclage requis.
- 9** Qualifications et titre de la personne qui donne la formation initiale et les cours de recyclage.
- 10** Nature de la participation d'une personne ayant une déficience au programme de formation, s'il y a lieu.
- 11** Moyens par lesquels l'organisme s'assure que ses employés reçoivent une formation adaptée aux besoins de leurs fonctions.
- 12** Inscription et contrôle de l'achèvement de la formation initiale et de chaque cours de recyclage.
- 13** Lorsque l'organisme a recours aux services d'entrepreneurs, méthode utilisée pour s'assurer qu'ils

training appropriate to the requirements of their function.

reçoivent une formation adaptée aux besoins de leurs fonctions.

---

*(Signature, name and title of authorized officer or agent)*

---

*(Signature, nom et titre du directeur ou de l'agent autorisé)*