**CAN-ASC-5.2.1 : Partie 1 : Conception et prestation de programmes et de services accessibles : Prestation de services accessibles – Accessibilité pour les entités sous réglementation fédérale, telle que définie par la *Loi canadienne sur l’accessibilité***

Projet de norme

Table des matières

[1 À propos de Normes d’accessibilité Canada 5](#_Toc188021300)

[2 Avis juridique de NAC 11](#_Toc188021327)

[2.1 Avis juridique concernant les normes 11](#_Toc188021328)

[2.2 Exclusion de responsabilité 11](#_Toc188021329)

[2.3 Propriété et droits de propriété intellectuelle 13](#_Toc188021330)

[2.4 Droits de brevet 13](#_Toc188021331)

[2.5 Cession des droits d’auteur 13](#_Toc188021332)

[2.6 Utilisations autorisées du présent document 14](#_Toc188021333)

[3 Introduction 16](#_Toc188021334)

[3.1 Généralités 16](#_Toc188021335)

[3.2 Principes de prestation de services 17](#_Toc188021336)

[4 Portée 18](#_Toc188021337)

[4.1 But 18](#_Toc188021338)

[4.2 Public visé 18](#_Toc188021339)

[4.3 Terminologie 18](#_Toc188021340)

[5 Définitions, symboles et abréviations 19](#_Toc188021341)

[6 Exigences générales 22](#_Toc188021349)

[6.1 Politiques, pratiques et mesures 22](#_Toc188021350)

[6.1.1 Accès aux politiques, pratiques et mesures 22](#_Toc188021351)

[6.2 Prestation de services équitable 22](#_Toc188021352)

[6.3 Communication accessible 23](#_Toc188021353)

[6.4 Autres méthodes de prestation 24](#_Toc188021354)

[7 Communication 25](#_Toc188021355)

[7.1 Généralités 25](#_Toc188021356)

[7.2 Renseignements essentiels 25](#_Toc188021357)

[7.2.1 Généralités 25](#_Toc188021358)

[7.2.2 Identifier les renseignements essentiels 25](#_Toc188021359)

[7.2.3 Communiquer les renseignements essentiels 25](#_Toc188021360)

[7.3 Langage clair 26](#_Toc188021361)

[7.4 Services d’interprétation 26](#_Toc188021362)

[7.5 Interruption des services 26](#_Toc188021363)

[7.5.1 Notification des interruptions 26](#_Toc188021364)

[8 Prestation de services numériques 28](#_Toc188021365)

[8.1 Plateformes 28](#_Toc188021366)

[8.2 Conception et prestation de services 28](#_Toc188021367)

[8.3 Plateformes de services, conception et prestation 28](#_Toc188021368)

[9 Prestation de services dans l’environnement bâti 29](#_Toc188021369)

[9.1 Applicabilité 29](#_Toc188021370)

[9.2 Renseignements 29](#_Toc188021371)

[9.3 Conception de l’environnement bâti 30](#_Toc188021372)

[9.4 Lieux d’aisance pour chien-guide ou chien d’assistance 31](#_Toc188021373)

[10 Personne de soutien 32](#_Toc188021374)

[10.1 Généralités 32](#_Toc188021375)

[11 Chiens-guides et chiens d’assistance 33](#_Toc188021376)

[11.1 Entrée dans les locaux 33](#_Toc188021377)

[11.2 Demandes de renseignements et de documents 33](#_Toc188021378)

[11.3 Solutions de remplacement 33](#_Toc188021379)

[12 Formation 34](#_Toc188021380)

[12.1 Personnes devant être formées 34](#_Toc188021381)

[12.2 Contenu de la formation 34](#_Toc188021382)

[12.3 Élaboration et mode de prestation 35](#_Toc188021383)

[12.3.1 Élaboration 35](#_Toc188021384)

[12.3.2 Mode de prestation 36](#_Toc188021385)

[12.4 Choix du moment 36](#_Toc188021386)

[12.5 Renseignements sur la formation 36](#_Toc188021387)

[12.6 Examen des programmes de formation 37](#_Toc188021388)

[12.6.1 Calendrier de l’examen 37](#_Toc188021389)

[12.6.2 Examen du contenu 37](#_Toc188021390)

[12.7 Conservation des dossiers de formation 38](#_Toc188021391)

[13 Rétroaction 39](#_Toc188021392)

# À propos de Normes d’accessibilité Canada

Normes d’accessibilité Canada (NAC), sous les auspices duquel la présente norme a été produite, est un établissement public du gouvernement du Canada mandaté conformément à la *Loi canadienne sur l’accessibilité*. Les normes de Normes d’accessibilité Canada contribuent à l’objectif de la *Loi canadienne sur l’accessibilité*, qui est de profiter à toutes les personnes, en particulier aux personnes en situation de handicap, par la réalisation d’un Canada sans obstacle grâce à la détermination, à l’élimination et à la prévention des obstacles à l’accessibilité.

Le terme handicap désigne, au sens de la *Loi canadienne sur l’accessibilité*, toute déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d’apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l’interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d’une personne dans la société.

Tous les travaux d’élaboration de normes de Normes d’accessibilité Canada, y compris le travail de nos comités techniques, reposent sur la reconnaissance des principes suivants de la *Loi canadienne sur l’accessibilité* :

* le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;
* le droit de toute personne à l’égalité des chances d’épanouissement, quels que soient ses handicaps;
* le droit de toute personne à un accès exempt d’obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps;
* le droit de toute personne d’avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide, quels que soient ses handicaps;
* le fait que les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent au sein de leurs environnements ainsi que des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation vécues par celles-ci;
* le fait que les personnes en situation de handicap doivent participer à l’élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures;
* l’élaboration et la révision de normes d’accessibilité et la prise de règlements doivent être faites dans l’objectif d’atteindre le niveau d’accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes en situation de handicap.

Ces principes cadrent avec ceux de la *Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées*, ratifiée par le gouvernement du Canada en 2010 pour reconnaître l’importance de promouvoir, de protéger et de faire respecter les droits fondamentaux des personnes en situation de handicap à participer pleinement à la vie de leur collectivité.

Normes d’accessibilité Canada cherche à créer des normes qui sont conformes à sa vision. Ce travail comprend des engagements à éliminer les obstacles à l’accessibilité et à respecter le principe « Rien sans nous » dans notre processus d’élaboration de normes, où tout le monde, y compris les personnes en situation de handicap, peut s’attendre à un Canada exempt d’obstacles.

Dans le cadre du principe « Rien sans nous », Normes d’accessibilité Canada soutient que l’accessibilité nous concerne tous, car elle peut avoir des effets bénéfiques sur l’ensemble de la société. Par conséquent, les normes élaborées par Normes d’accessibilité Canada sont conçues pour atteindre les plus hauts niveaux d’accessibilité. Cela signifie que ces normes établissent des exigences techniques fondées sur l’équité tout en tenant compte des pratiques exemplaires nationales et internationales, plutôt que de se concentrer sur des exigences techniques minimales.

Cette façon de faire vise à encourager l’innovation en matière de normes et à élaborer des exigences techniques ayant des effets positifs à grande échelle. Cette approche en matière d’innovation vise à améliorer les résultats pour tous les Canadiens, notamment en créant des possibilités d’emploi et des solutions qui contribuent à la croissance économique du Canada.

Le processus d’élaboration de normes utilisé par Normes d’accessibilité Canada est le plus accessible au Canada, voire au monde. Normes d’accessibilité Canada offre des mesures d’adaptation pour répondre aux besoins des membres des comités techniques qui ont un handicap. Normes d’accessibilité Canada offre une rémunération aux personnes en situation de handicap afin de favoriser leur participation active. Normes d’accessibilité Canada assure un processus d’examen public accessible, notamment grâce à des formulaires d’autorisation accessibles et à la publication de la norme dans plusieurs formats, afin d’encourager les Canadiens en situation de handicap à formuler des commentaires. Afin d’assurer une accessibilité optimale pour tous, nos normes sont disponibles gratuitement sur notre site Web. Les normes peuvent être consultées dans divers formats, y compris des résumés en langage clair, en American Sign language (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ). Cela permet aux groupes suivants de profiter du contenu technique de nos normes :

* les personnes en situation de handicap;
* les personnes sans handicap;
* le secteur public fédéral;
* le secteur privé;
* les organisations non gouvernementales;
* les communautés autochtones; et
* la société.

Normes d’accessibilité Canada applique un cadre intersectionnel pour tenir compte des expériences des personnes en situation de handicap qui s’identifient également comme 2ELGBTQ+, Autochtones, femmes ou minorités visibles. Son processus d’élaboration de normes exige que les comités techniques appliquent une perspective tenant compte de tous les handicaps pour s’assurer qu’aucun nouvel obstacle à l’accessibilité n’est créé involontairement. De plus, les normes élaborées par Normes d’accessibilité Canada cadrent avec 14 des 17 objectifs de développement durable des Nations unies, qui ont été adoptés par le Canada en 2015 pour promouvoir le partenariat, la paix et la prospérité pour tous les peuples et la planète d’ici 2030.

Normes d’accessibilité Canada participe à la préparation de normes d’accessibilité volontaires qui sont élaborées par des comités techniques sur la base d’une approche consensuelle. Chaque comité technique est composé d’un groupe équilibré d’experts qui élabore le contenu technique d’une norme. Au moins 30 % de ces experts techniques sont des personnes en situation de handicap et ayant une expérience vécue, et 30 % sont issus de groupes en quête d’équité, y compris la communauté 2ELGBTQ+, les Autochtones, les femmes et les minorités visibles. Ces experts techniques comprennent également des consommateurs et d’autres utilisateurs, des représentants du gouvernement et des autorités, des travailleurs et des syndicats, d’autres organismes d’élaboration de normes, des entreprises et des industries, des organismes universitaires et de recherche, ainsi que des organisations non gouvernementales.

Toutes les normes de Normes d’accessibilité Canada intègrent également des constatations connexes tirées de rapports de recherche produits dans le cadre du programme de subventions et de contributions pour l’avancement de l’accessibilité de Normes d’accessibilité Canada. Ce programme fait intervenir des personnes en situation de handicap, des experts et des organisations pour faire progresser la recherche sur les normes d’accessibilité et soutient des projets de recherche qui aident à repérer, à éliminer et à prévenir les nouveaux obstacles à l’accessibilité.

Les normes de Normes d’accessibilité Canada peuvent faire l’objet d’un examen et d’une révision pour s’assurer qu’elles tiennent compte des tendances actuelles et des pratiques exemplaires. Normes d’accessibilité Canada suivra le cycle international d’examen de l’entretien de cette norme. Les suggestions d’amélioration, qui sont toujours les bienvenues, devraient être portées à l’attention du comité technique concerné. Les modifications apportées aux normes sont publiées sous forme de modifications distinctes ou dans de nouvelles éditions des normes.

Normes d’accessibilité Canada est un organisme d’élaboration de normes accrédité par le Conseil canadien des normes et élabore donc toutes ses normes en suivant un processus d’élaboration de normes accrédité et les Exigences et lignes directrices pour les organismes d’élaboration de normes du Conseil canadien des normes. Ces normes volontaires s’appliquent aux entités sous réglementation fédérale et peuvent être recommandées au ministre responsable de la *Loi canadienne sur l’accessibilité* (c.-à-d. le ministre de l’Emploi, du Développement de la main-d’œuvre et de l’Inclusion des personnes en situation de handicap).

En plus de ses efforts d’élaboration de normes d’accessibilité, Normes d’accessibilité Canada fait figure de chef de file parmi les organisations fédérales canadiennes pour la promotion et l’adoption de l’accessibilité au sein du gouvernement. Il est le premier organisme du gouvernement fédéral à avoir un conseil d’administration dirigé majoritairement par des personnes en situation de handicap. Normes d’accessibilité Canada dispose de bureaux accessibles et modernes pour ses employés, son conseil d’administration et les membres des comités techniques. L’espace de travail accessible, soigneusement conçu, illustre la conviction de l’organisation quant à l’importance d’une conception équitable.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur Normes d’accessibilité Canada, ses normes ou ses publications, veuillez communiquer avec nous :

Site Web : <https://accessibilite.canada.ca/>

Courriel : ASC.Standards-Normes.ASC@asc-nac.gc.ca

Courrier : Normes d’accessibilité Canada
320, boulevard Saint-Joseph
Bureau 246
Gatineau (Québec) K1A 0H3

# Avis juridique de NAC

Remarque : Le présent projet de norme est en cours d’élaboration et peut faire l’objet de changements. Il ne devrait pas être utilisé à des fins de référence.

Veuillez lire cet avis juridique de Normes d’accessibilité Canada (NAC) avant d’utiliser ce projet de norme.

## Avis juridique concernant les normes

Les normes de l’Organisation canadienne d’élaboration de normes d’accessibilité (exerçant ses activités sous le nom de « Normes d’accessibilité Canada ») sont élaborées dans le cadre d’un processus d’élaboration des normes fondé sur le consensus et approuvé par le Conseil canadien des normes. Ce processus réunit des volontaires représentant des points de vue et des intérêts variés dans le but d’atteindre un consensus et d’élaborer des normes.

Bien que Normes d’accessibilité Canada administre le processus et établisse des règles pour favoriser l’impartialité dans l’atteinte d’un consensus, elle ne met à l’essai, n’évalue ni ne vérifie de façon indépendante le contenu des normes. Au cours de ce processus, Normes d’accessibilité Canada met le projet de norme à la disposition des intéressés pour qu’ils puissent le commenter, l’examiner et l’approuver.

## Exclusion de responsabilité

Le présent document est une version provisoire aux fins de formulation, de commentaires, d’examen et d’approbation seulement. Il fournit sans assertion, garantie, ni condition explicite ou implicite de quelque nature que ce soit, y compris, mais non de façon limitative, les garanties ou conditions implicites relatives à la qualité marchande, à l’adaptation à un usage particulier ainsi qu’à l’absence de violation des droits de propriété intellectuelle des tiers. Normes d’accessibilité Canada ne fournit aucune garantie quant à l’exactitude, à l’intégralité ou à la pertinence des renseignements contenus dans ce document. Normes d’accessibilité Canada ne fait aucune assertion ni ne fournit aucune garantie quant à la conformité du document à toute désignation, règle ou réglementation applicable aux lois et aux règlements pertinents.

Normes d’accessibilité Canada, ses entrepreneurs, ses agents, ses employés, ses administrateurs ou dirigeants, ou Sa Majesté le Roi du Canada, ses employés, ses entrepreneurs, ses agents, administrateurs ou dirigeants ne doivent aucun cas être tenus responsables de toute blessure, perte, ou dépense, ou de tout dommage direct, indirect ou accessoire, y compris, mais non de façon limitative ou consécutive, toute perte de revenu l’interruption des activités, la perte ou l’altération de données, ou tout autre préjudice commercial ou économique, qu’il soit fondé sur un contrat, un délit civil (y compris le délit de négligence) ou tout autre élément de responsabilité tirant son origine de quelque façon que ce soit de l’accès au document, de sa possession ou de son utilisation, même si Normes d’accessibilité Canada a été avisé de de l’éventualité de tels dommages, blessures, pertes, coûts ou dépenses.

En publiant et en rendant ce document accessible, Normes d’accessibilité Canada n’entend pas fournir des services professionnels ou autres au nom de quelques personnes ou entités que ce soit, ni remplir les engagements que de telles personnes ou entités auraient pris auprès de tiers. Les renseignements fournis dans ce document sont destinés aux utilisateurs qui possèdent le niveau de connaissance et d’expérience nécessaire pour utiliser et mettre en application ce contenu et Normes d’accessibilité Canada n’accepte aucune responsabilité découlant de quelque façon que ce soit de l’utilisation des renseignements contenus dans ce document ou de toute confiance qu’on leur porte.

Normes d’accessibilité Canada publie des normes volontaires et des documents connexes. Normes d’accessibilité Canada n’entend pas imposer la conformité au contenu des normes ou autres documents qu’elle publie et ne s’engage pas à le faire.

## Propriété et droits de propriété intellectuelle

Comme il est convenu entre Normes d’accessibilité Canada et les utilisateurs du présent document (qu’il soit imprimé, électronique ou sous une autre forme), Normes d’accessibilité Canada est propriétaire, ou le licencié autorisé, de tous les droits d’auteur et droits moraux contenus dans le présent document. En outre, Normes d’accessibilité Canada est propriétaire de sa marque officielle. De façon non limitative, l’utilisation, la modification, la copie ou la divulgation non autorisée de ce document peut contrevenir aux lois qui protègent la propriété intellectuelle de Normes d’accessibilité Canada et/ou à d’autres parties d’exercer des recours légaux relativement à une telle utilisation, modification, copie ou divulgation. Dans la mesure permise par la licence ou la loi, Normes d’accessibilité Canada conserve tous les droits de propriété intellectuelle et autres droits relatifs à ce document.

## Droits de brevet

Certains éléments de cette norme peuvent faire l’objet de droits de brevet. Normes d’accessibilité Canada ne doit pas être tenue responsable de préciser quels sont ces droits de brevet. Les utilisateurs de la présente norme sont avisés que c’est à eux qu’il incombe de vérifier la validité de ces droits de brevet.

## Cession des droits d’auteur

Dans le présent avis juridique, un « commentaire » désigne toute information fournie de façon écrite ou orale, y compris toute suggestion, qu’un utilisateur fournit à Normes d’accessibilité Canada au sujet d’une norme et/ou d’un projet de norme. En fournissant un commentaire à Normes d’accessibilité Canada concernant une norme ou un projet de norme, l’auteur du commentaire accorde à Normes d’accessibilité Canada et au gouvernement du Canada une licence non exclusive, libre de redevances, perpétuelle, mondiale et irrévocable pour utiliser, traduire, reproduire, divulguer, distribuer, publier, modifier, autoriser à reproduire, communiquer au public par télécommunication, enregistrer, exécuter ou concéder en sous-licence le commentaire, en tout ou en partie, et sous quelque forme ou support que ce soit, pour réviser la norme ou le projet de norme, et/ou à des fins non commerciales. En fournissant le commentaire et étant le seul propriétaire du droit d’auteur ou ayant l’autorité de concéder le droit d’auteur, l’auteur du commentaire confirme sa capacité à concéder la licence et renonce à tous les droits moraux associés, y compris, sans limitation, tous les droits d’attribution en ce qui concerne le commentaire. Si la personne qui fournit le commentaire n’en est pas l’auteur, elle confirme, en offrant le commentaire, qu’une renonciation aux droits moraux de l’auteur a été faite en faveur de cette personne ou du détenteur des droits d’auteur concernant le commentaire. Au moment de fournir un commentaire, l’auteur du commentaire doit déclarer et fournir une citation pour toute propriété intellectuelle contenue dans le commentaire qui est détenue par une tierce partie.

## Utilisations autorisées du présent document

Ce document, sous toutes ses formes (y compris dans un média substitut), n’est fourni par Normes d’accessibilité Canada qu’à des fins d’informationnelles, pédagogiques et non commerciale. Les utilisateurs de ce document ne sont autorisés qu’à effectuer les actions suivantes :

* Télécharger ce document sur un ordinateur dans le seul but de le consulter.
* Consulter et parcourir ce document.
* Imprimer ce document s’il s’agit d’une version électronique.

En outre, les utilisateurs ne doivent pas faire ce qui suit et ne doivent pas permettre à d’autres personnes de le faire :

* Modifier ce document de quelque façon que ce soit ou retirer le présent avis juridique joint à cette norme.
* Vendre ce document sans l’autorisation de Normes d’accessibilité Canada.
* Utiliser ce document pour induire en erreur les utilisateurs d’un produit, d’un processus ou d’un service visé par cette norme.

Si vous êtes en désaccord avec l’une ou l’autre des conditions du présent avis juridique, vous ne devez pas télécharger ou utiliser le présent document ni en reproduire le contenu. L’utilisation de ce document indique que vous acceptez les conditions de cet avis juridique.

# Introduction

## Généralités

La présente norme énonce les exigences à respecter pour que la prestation de services soit équitable, inclusive et sans obstacle pour tous les clients, tout au long de l’expérience de prestation de services.

L’objectif de ce document est de promouvoir la prestation de services accessibles qui permet à tous les clients d’utiliser des services offerts par les fournisseurs de services et d’en bénéficier. La prestation de services accessibles offre à tous les clients l’occasion :

* de recevoir de l’information essentielle sur un service qui répond à leurs besoins en matière de communication;
* d’accéder à un service en personne, par téléphone, par voie numérique ou par tout autre moyen d’accès; et
* de recevoir des services d’une manière qui répond à leurs besoins individuels.

Cette norme favorise des exigences fondées sur l’équité qui vont au-delà des minimums obligatoires. Cela signifie que les exigences techniques du présent document visent à fournir le plus haut niveau d’accessibilité au plus grand nombre d’utilisateurs.

Les fournisseurs de services qui appliquent ces exigences favorisent une expérience de prestation de services inclusive qui répond aux besoins d’un large éventail de clients.

Actuellement, ce document met davantage l’accent sur la prestation de services et fournit des orientations minimales sur la conception de services équitables et sur la conception et la mise en œuvre de programmes équitables. D’autres documents sont en cours d’élaboration pour définir les exigences relatives à la conception de services équitables et à la conception et à la mise en œuvre de programmes équitables.

Dans l’esprit de cette norme, les personnes en situation de handicap devraient, dans la mesure du possible, être consultées et associées à la mise en place de services accessibles afin de parvenir à un résultat équitable.

Il est également important de prendre en compte plusieurs perspectives qui peuvent rendre la prestation de services plus efficace et plus utile. Ainsi, en communiquant avec les employés qui fournissent un service, les clients qui reçoivent un service et le public, on peut obtenir des idées sur la façon d’améliorer l’accessibilité de la prestation du service.

Les organisations qui travaillent avec des personnes en situation de handicap ou qui les représentent peuvent également offrir une perspective sur les différents types d’obstacles auxquels les clients peuvent être confrontés. Elles peuvent également mettre en relation les fournisseurs de services et les personnes en situation de handicap afin que celles-ci puissent apporter leur contribution et leur rétroaction sur la prestation de services.

## Principes de prestation de services

La norme respecte et complète les principes, l’objectif et les exigences de la *Loi canadienne sur l’accessibilité* par l’entremise des principes suivants :

1. Les services doivent être fournis dans le respect de la dignité et de l’autonomie des personnes en situation de handicap.
2. Les personnes en situation de handicap doivent avoir la même possibilité que les autres d’obtenir ou d’utiliser un service et d’en bénéficier.
3. Lorsqu’il communique avec une personne en situation de handicap, le fournisseur de services doit le faire d’une manière qui tient compte du handicap de la personne.

# Portée

## But

Cette norme précise les exigences techniques pour la prestation de services accessibles permettant à tous les clients d’obtenir des services, de les utiliser et d’en bénéficier.

## Public visé

La norme est destinée à être utilisée par les entités sous réglementation fédérale. Elle peut également être utilisée pour la prestation de services dans les secteurs provinciaux, municipaux, privés et sans but lucratif.

## Terminologie

Dans la présente norme, trois termes sont définis comme suit :

* Doit : Exprime une exigence ou une disposition que l’utilisateur est tenu de respecter pour se conformer à la norme.
* Devrait : Exprime une recommandation, ou ce qui est conseillé, mais non exigé.
* Peut : Exprime une option, ou ce qui est permis dans les limites de la norme.

Les remarques accompagnant les articles ne comprennent pas d’exigences ou de prescriptions de remplacement; l’objectif d’une remarque accompagnant une clause est de séparer les éléments explicatifs ou informatifs.

Les remarques relatives aux tableaux et aux figures sont considérées comme faisant partie du tableau ou de la figure et peuvent être rédigées comme des exigences.

Les annexes sont désignées comme normatives (obligatoires) ou informatives (non obligatoires) pour définir leur application.

# Définitions, symboles, et abréviations

Cette section contient les définitions, les symboles, et les abréviations utilisés dans le projet de document.

Les définitions suivantes s’appliquent à la présente norme:

**Aide à la mobilité** – Tout fauteuil roulant manuel ou électrique, mobylette, déambulateur, canne, béquille, prothèse ou autre aide spécialement conçue pour aider une personne en situation de handicap à répondre à un besoin lié à la mobilité.

**Appareil fonctionnel** – Tout appareil médical, aide à la mobilité, aide à la communication ou autre appareil spécialement conçu pour aider une personne en situation de handicap.

**Chien d’assistance** – Un chien qui :

1. est individuellement dressé par une organisation ou une personne spécialisée dans le dressage des chiens d’assistance pour aider une personne ayant un besoin lié à son handicap;
2. n’est pas autrement interdit par la loi;
3. se comporte de manière contrôlée et non agressive lorsqu’il aide la personne en situation de handicap; et
4. est facilement identifiable par des indicateurs visuels, comme un gilet ou un harnais, en tant que chien d’assistance nécessaire pour un service lié à un handicap.

**Chien-guide** – Chien dressé pour guider une personne aveugle ou malvoyante et certifié comme chien-guide.

**Client** – Toute personne qui accède, reçoit ou bénéficie aux services d’un fournisseur de services.

**Remarque** : Il s’agit de toute personne qui tente d’accéder, de recevoir ou de bénéficier d’un service ou d’un programme.

**Conception inclusive** – Conception qui tient compte de toute la diversité humaine en ce qui concerne les capacités, la langue, la culture, le genre, l’âge et d’autres formes de différences humaines (extrait du site Web du [[Inclusive Design Research Centre](https://legacy.idrc.ocadu.ca/about-the-idrc/49-resources/online-resources/articles-and-papers/443-whatisinclusivedesign))](https://legacy.idrc.ocadu.ca/about-the-idrc/49-resources/online-resources/articles-and-papers/443-whatisinclusivedesign)).

**Équitable** – Prise en compte de l’expérience unique et des besoins individuels de tous les clients, dans la prestation de services à la clientèle, afin de s’assurer que les clients ont accès aux ressources et aux occasions nécessaires pour obtenir des services, les utiliser et en bénéficier.

**Format accessible** – Comprend d’autres formats de communication d’information, y compris, mais sans s’y limiter, les formats audio, le braille, les gros caractères, le langage simple et la langue des signes (ASL/LSQ).

**Fournisseur de services** – Toute organisation qui offre des services ou des prestations aux clients.

**Remarque** : La norme est destinée à être utilisée par les entités sous réglementation fédérale. Elle peut également être utilisée pour la prestation de services dans les secteurs provinciaux, municipaux, privés et sans but lucratif.

**Handicap** – Toute déficience, notamment physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d’apprentissage, de communication ou sensorielle ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l’interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d’une personne dans la société.

**Langage clair** – Une communication est en langage clair si sa formulation, sa structure et sa conception sont si claires que le public visé peut facilement trouver ce dont il a besoin, comprendre ce qu’il trouve et utiliser cette information. Extrait du site Web de [International Plain Language Federation](%5C%5C%5C%5Chrdc-drhc.net%5C%5Cnc_common-commun%24%5C%5CCASDO-OCENA%5C%5CCommon%5C%5CPublications%5C%5CStandards%5C%5CCAN-ASC-5.2.1-ASD%5C%5CPublicReview%5C%5CInternational%20Plain%20Language%20Federation) (<https://www.iplfederation.org/>).

**Service** – Interaction qui aide les clients à obtenir ce dont ils ont besoin, par exemple des informations, du soutien ou la réalisation de tâches. Les services peuvent être fournis en personne, par téléphone, par voie numérique ou par tout autre moyen d’accès.

**Soutiens à la communication** – Soutiens dont les personnes en situation de handicap peuvent avoir besoin pour accéder à l’information, y compris, mais sans s’y limiter à :

* L’interprétation en langue des signes
* L’écriture, l’envoi des courriels ou des messages textes
* Le sous-titrage
* Une description audio
* Des systèmes d’écoute assistée
* Des appareils de communication améliorée et alternative, notamment :
	+ Tableaux de lettres, de mots ou d’images
	+ Appareils qui convertissent le texte en parole
* La lecture à haute voix
* Une reformulation en langage clair

Adapté des normes d’accessibilité intégrées de *la Loi sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario* [(https://www.ontario.ca/laws-beta/regulation/110191#BK12)](https://www.ontario.ca/lois/reglement/110191).

# Exigences générales

## Politiques, pratiques et mesures

En consultation avec les personnes en situation de handicap, les fournisseurs de services doivent élaborer, établir et mettre en œuvre des politiques, des pratiques et des mesures visant à fournir des services accessibles par l’intermédiaire d’un ou de plusieurs des moyens suivants :

1. prestation en personne;
2. par téléphone;
3. prestation de services numériques; et
4. par tout autre moyen d’accès.

### Accès aux politiques, pratiques et mesures

Les politiques, pratiques et mesures de chaque fournisseur de services doivent :

1. être mises à la disposition du public; et
2. être accessibles aux personnes en situation de handicap, conformément à l’article [6.3](#_Communication_accessible)

## Prestation de services équitable

La prestation de services équitable ne doit pas entraîner de coûts supplémentaires pour la personne qui reçoit le service, et les fournisseurs de services doivent mettre tout en œuvre pour éviter les retards à la personne qui reçoit le service.

1. Les personnes en situation de handicap doivent recevoir des services qui sont équitables par rapport aux services que les autres clients peuvent obtenir, utiliser ou bénéficier.
2. Un fournisseur de services ne doit pas refuser à une personne en situation de handicap la possibilité d’obtenir ou d’utiliser un service ou d’en bénéficier si cette personne remplit par ailleurs les conditions requises pour bénéficier de ce service.
3. Pour assurer une prestation de services équitable, les fournisseurs de services doivent tenir compte des éléments suivants :
4. les besoins des personnes en situation de handicap;
5. la façon dont les clients interagissent avec le service fourni;
6. l’intersection des différentes formes de discrimination; et
7. le respect des articles 6.3, 6.4 et [7](#_Communication).

## Communication accessible

Les fournisseurs de services doivent :

1. prendre des mesures pour que tous les clients, leurs accompagnateurs et les personnes de soutien reçoivent des communications accessibles;
2. fournir des informations ou des communications électroniques conformes à l’article 8.3;
3. informer le public de la disponibilité de formats accessibles et de soutiens à la communication et de la manière d’accéder à ces services/soutiens; et
4. sur demande, fournir ou organiser des formats accessibles et des soutiens à la communication pour les personnes en situation de handicap qui :
	1. sont fournis en consultation avec le client qui en fait la demande afin de déterminer la convenance du format accessible ou du soutien à la communication;
	2. sont fournis en temps utile;
	3. tiennent compte des besoins du client; et
	4. sont disponibles à un coût qui n’est pas supérieur au coût habituel facturé aux autres clients.

## Autres méthodes de prestation

Les fournisseurs de services doivent élaborer, mettre en œuvre et rendre public un processus écrit pour offrir et fournir d’autres services ou méthodes de prestation de services aux personnes en situation de handicap lorsque les méthodes principales constituent un obstacle. Le processus doit comprendre la manière dont les autres services ou méthodes de prestation seront activement offerts et peuvent être demandés.

Le service ou la prestation de services de remplacement doivent :

1. être fournis sur demande;
2. prendre en considération les besoins du client;
3. faire l’objet d’un accord entre le fournisseur de services et le client qui demande le service;
4. être fournis à un client de sorte qu’il bénéficie d’un niveau de service équitable par rapport à celui des autres clients;
5. être disponibles sans frais supplémentaires pour le client qui demande le service; et
6. être offerts en temps utile.

# Communication

## Généralités

Lorsque les fournisseurs de services communiquent avec une personne en situation de handicap, ils doivent :

1. Prendre des mesures pour répondre aux besoins du client en utilisant le mode de communication qu’il préfère.
2. Fournir un format accessible conforme à l’article 6.3 si le fournisseur de services ne peut pas s’adapter au mode de communication préférée.

## Renseignements essentiels

### Généralités

Tous les clients ont besoin de renseignements essentiels pour comprendre pleinement le ou les services proposés. Ces renseignements sont nécessaires avant de prendre ou de finaliser une décision.

### Identifier les renseignements essentiels

Le fournisseur de services doit concentrer la communication sur les renseignements nécessaires et essentiels, avec un contexte suffisant pour mener à bien la tâche ou l’activité.

### Communiquer les renseignements essentiels

Lorsqu’ils communiquent des renseignements essentiels à leurs clients, les fournisseurs de services doivent :

1. mettre clairement l’accent sur les renseignements essentiels afin qu’ils sautent aux yeux du client, que ce soit sous forme de texte verbal ou écrit ou sous forme auditive;
2. utiliser un langage clair conforme à l’article 7.3;
3. offrir des instructions claires dans des formats accessibles conformes à l’article 6.3;
4. utiliser des aides visuelles et auditives simples pour résumer les informations complexes (par exemple, utiliser des infographies pour résumer les principaux avantages des différents services); et
5. informer les clients des changements importants apportés au(x) service(s).

## Langage clair

Un langage clair devrait être utilisé dans toutes les communications essentielles avec les clients. Le fournisseur de services devrait mettre en place une communication claire, opportune, précise et accessible en langage clair pour toute personne susceptible d’en avoir besoin.

## Services d’interprétation

Les services d’interprétation fournis par relais doivent être conformes à l’article 8.3.

**Remarque** : Les exemples de services d’interprétation comprennent, entre autres, le relais textuel, le relais de signes, le relais de lecture labiale, la téléphonie sous-titrée et le relais parole-parole.

## Interruption des services

### Notification des interruptions

Les fournisseurs de services doivent élaborer, mettre en œuvre et rendre public un processus à suivre en cas d’interruptions temporaires, planifiées ou non, d’un service qui décrit :

1. les mesures à prendre en cas d’interruptions planifiées et non planifiées;
2. les méthodes et les lieux utilisés pour notifier/communiquer les interruptions aux partenaires internes et externes; et
3. les rôles et les responsabilités en cas d’interruptions planifiées et non planifiées.

L’avis d’interruption doit :

1. être fourni dans des formats accessibles conformes à l’article 6.3;
2. être fourni à l’avance, lorsque les interruptions sont planifiées, et dès que possible, lorsqu’elles ne le sont pas;
3. inclure la durée estimée de l’interruption;
4. décrire d’autres lieux de service ou d’autres méthodes de prestation de services, le cas échéant; et
5. fournir les coordonnées d’une personne à contacter par le client pour obtenir une aide immédiate.

**Remarque** : Les méthodes de notification peuvent inclure, entre autres, des courriels individuels ou de groupe, des appels téléphoniques, des affiches en gros caractères à l’endroit où l’interruption a eu lieu, des messages sur les médias sociaux, des messages sur le site Web.

# Prestation de services numériques

## Plateformes

Les fournisseurs de services doivent s’assurer que toutes les plateformes technologiques, virtuelles et numériques utilisées pour fournir un service à la clientèle sont accessibles et répondent aux besoins des personnes ayant divers handicaps.

## Conception et prestation de services

Les fournisseurs de services doivent veiller à ce que les services fournis sur des plateformes technologiques, virtuelles et numériques soient conçus et fournis de manière accessible et répondent aux besoins des personnes ayant divers handicaps, conformément à l’article 6.2.

## Plateformes de services, conception et prestation

Les fournisseurs de services doivent veiller à ce que toutes les plateformes technologiques, virtuelles et numériques utilisées pour offrir des services à la clientèle soient conformes à la norme [CAN/ASC - EN 301 549 : 2024 Exigences d’accessibilité pour les produits et services TIC.](https://accessibilite.canada.ca/en-301-549-exigences-daccessibilite-pour-les-produits-et-services-tic-resume)

# Prestation de services dans l’environnement bâti

## Applicabilité

Les exigences de l’article 9 doivent s’appliquer à un ou plusieurs des éléments suivants :

1. la conception, la construction et l’occupation de tous les nouveaux immeubles;
2. la modification, la rénovation majeure, la reconstruction, la réinstallation et l’occupation de tous les immeubles existants; et
3. les immeubles construits sur le site et ceux construits en usine.

**Remarque** : L’occupation est l’utilisation ou l’usage prévu d’un immeuble ou d’une partie de celui-ci pour abriter ou soutenir des personnes, des animaux ou des biens. La modification est un changement ou une extension d’une matière ou d’une chose ou d’une occupation régie par la présente norme. Un immeuble est toute structure utilisée ou destinée à soutenir ou abriter toute utilisation ou occupation.

## Renseignements

1. Les fournisseurs de services doivent rendre publics les renseignements suivants :
	1. la carte et la description de l’aménagement et de l’orientation de l’environnement physique;
	2. une description écrite de l’environnement physique, de l’emplacement et des fonctionnalités d’accessibilité et des services, y compris la manière d’accéder aux entrées et sorties accessibles;
	3. une description écrite des évacuations d’urgence (sorties), du type d’alarme incendie et des ascenseurs;
	4. des photographies de l’environnement physique, de l’emplacement et des fonctionnalités d’accessibilité et des services, le cas échéant; et
	5. les coordonnées d’un employé pour les questions, les demandes de mesures d’adaptation ou les options de prestation de services de rechange.
2. Pour la partie a), les fournisseurs de services doivent :
	1. fournir les informations numériques dans un format conforme à l’article 8.3; et
	2. fournir ces informations dans un format accessible conforme à l’article 6.3 s’il n’existe pas de moyen de communication numérique.
3. Sur demande, les fournisseurs de services doivent fournir les renseignements visés à la partie a) dans un format accessible conforme à l’article 6.3.

## Conception de l’environnement bâti

Les éléments suivants de l’environnement bâti qui facilitent l’accès à un service doivent être conformes à la norme [CSA/ASC B651 : 23 Conception accessible pour l’environnement bâti](https://www.csagroup.org/store/product/CSA-ASC%20B651%3A23/) :

1. circulation intérieure;
2. circulation extérieure;
3. signalisation;
4. files d’attente;
5. environnement bâti des kiosques d’information; et
6. accès des véhicules.

Les fournisseurs de services doivent fournir des alarmes visibles, une signalisation d’urgence, des zones de refuge, des plans d’évacuation et des voies d’évacuation accessibles conformes à la norme [CSA/ASC B651 : 23 Conception accessible pour l’environnement bâti](https://www.csagroup.org/store/product/CSA-ASC%20B651%3A23/). Sur demande, les plans d’évacuation doivent être mis à disposition dans un format accessible conforme à l’article [6.3](#_Communication_accessible).

Les dispositifs interactifs en libre-service utilisés pour la prestation de services doivent être conformes à la norme [CSA/ASC B651.2 Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service, y compris les guichets automatiques bancaires.](https://www.csagroup.org/store/product/CSA-ASC_B651.2%3A25/)

## Lieux d’aisance pour chien-guide ou chien d’assistance

Un lieu d’aisance pour les chiens-guides ou d’assistance doit être prévu près de l’entrée la plus proche de l’endroit où le(s) service(s) est (sont) offerts.

Le lieu d’aisance pour les chiens-guides ou d’assistance doit :

1. avoir les caractéristiques suivantes qui sont conformes à la norme [CSA/ASC B651 : 23 Conception accessible pour l’environnement bâti](https://www.csagroup.org/store/product/CSA-ASC%20B651%3A23/) :
	1. chemin accessible;
	2. pente;
	3. surface ferme et stable;
	4. couverture en hauteur permettant une hauteur libre suffisante; et
	5. signalisation.
2. être d’au moins 2600 mm (8,6 pi) x 2600 mm (8,6 pi); et
3. avoir une poubelle et un sac à déchets près de l’entrée, régulièrement entretenus.

# Personne de soutien

## Généralités

Le cas échéant, si une personne en situation de handicap est accompagnée d’une personne de soutien, le fournisseur de services :

1. doit permettre à une personne en situation de handicap d’entrer avec la personne de soutien;
2. ne doit pas exiger la preuve que la personne en situation de handicap a besoin d’une personne de soutien;
3. doit permettre à la personne en situation de handicap d’être toujours accompagnée par la personne de soutien lorsqu’elle accède au service; et
4. ne doit pas facturer d’honoraires ou d’autres frais pour qu’une personne de soutien reste avec le client.

# Chiens-guides et chiens d’assistance

## Entrée dans les locaux

Si une personne en situation de handicap est accompagnée d’un chien-guide ou d’un chien d’assistance, le fournisseur de services doit, à moins qu’une règle de droit ne l’interdise, s’assurer que la personne en situation de handicap est :

1. autorisée à entrer dans les locaux avec le chien-guide ou le chien d’assistance; et
2. autorisée à garder le chien-guide ou le chien d’assistance avec elle en tout temps.

## Demandes de renseignements et de documents

Le fournisseur de services ne doit pas poser de questions sur le handicap d’un client et peut seulement demander si un animal est un chien-guide ou un chien d’assistance, conformément aux définitions de la présente norme.

Le fournisseur de services ne doit pas exiger ou demander des documents.

## Solutions de remplacement

Les fournisseurs de services doivent proposer des solutions de rechange si un chien-guide ou un chien d’assistance est interdit par la loi.

# Formation

## Personnes devant être formées

Chaque fournisseur de services doit s’assurer qu’une formation sur l’accessibilité des services est offerte aux personnes suivantes :

1. Toute personne qui est un employé du fournisseur de services (y compris la haute direction) ou un bénévole auprès du fournisseur de services.
2. Toute personne qui participe à la conception et à la prestation d’un service.
3. Toute autre personne qui fournit des services pour le compte du fournisseur de services.
4. Toute personne qui travaille directement avec le public ou dont le travail a un impact sur le public.

## Contenu de la formation

La formation des personnes mentionnées dans l’article 12.1 doit :

1. comprendre un examen de ce qui suit :
	1. les objets de la *Loi canadienne sur l’accessibilité;*
	2. le *Règlement canadien sur l’accessibilité*;
	3. la *Loi canadienne sur les droits de la personne*;
	4. les exigences de la présente norme;
	5. les stratégies, politiques et procédures des organisations en matière d’accessibilité; et
	6. les autres lois applicables.
2. fournir des renseignements précis sur :
	1. les communications en personne et numériques;
	2. les obstacles et les mesures d’adaptation;
	3. comment consulter les personnes en situation de handicap; et
	4. comment interagir avec les personnes en situation de handicap qui :
		1. utilisent un appareil fonctionnel ou une technologie d’adaptation;
		2. utilisent une aide à la mobilité;
		3. sont accompagnées d’une ou plusieurs personnes de soutien; et
		4. sont accompagnées d’un chien-guide ou d’un chien d’assistance.
	5. comment utiliser l’équipement, les appareils fonctionnels ou la technologie d’adaptation fournis par le fournisseur de services qui peuvent aider à la prestation de services à une personne en situation de handicap;
	6. la disponibilité des fonctionnalités d’accessibilité et des services de l’organisation;
	7. ce qu’il faut faire si une personne en situation de handicap se heurte à un obstacle à l’accès aux services;
	8. les handicaps visibles et non visibles; et
	9. les principes de la conception inclusive.
3. être adaptée aux fonctions des personnes qui doivent recevoir une formation.

## Élaboration et mode de prestation

### Élaboration

La formation doit être élaborée en consultation avec les personnes en situation de handicap et celles-ci doivent être rémunérées de manière appropriée pour leur temps et leurs compétences.

L’élaboration de la formation peut s’appuyer sur la contribution d’organisations représentant les personnes en situation de handicap et disposant d’une expertise dans le domaine concerné.

### Mode de prestation

Les personnes en situation de handicap devraient être incluses en tant que membres clés de l’équipe qui dispense la formation et doivent être rémunérées de manière appropriée pour leur temps et leurs compétences.

La prestation de la formation peut comprendre la contribution d’organisations représentant les personnes en situation de handicap et disposant d’une expertise en la matière.

## Choix du moment

Les fournisseurs de services doivent offrir une formation aux personnes, conformément à l’article [12.1](#_Personnes_devant_être), comme suit :

1. offrir une formation avant ou immédiatement après que la personne se joint à une organisation ou commence à travailler pour une organisation;
2. offrir une formation continue en lien avec les changements apportés aux mesures, politiques et pratiques du fournisseur de services en ce qui concerne la prestation de services accessibles; et
3. offrir une formation au moins tous les deux ans.

## Renseignements sur la formation

Chaque fournisseur de services doit élaborer et tenir à jour une politique et un plan de formation qui :

1. résument le contenu de la formation; et
2. précisent le moment où la formation doit être donnée.

Sur demande, les fournisseurs de services doivent fournir une copie du document à tout client dans un format accessible conforme à l’article 6.2.

## Examen des programmes de formation

### Calendrier de l’examen

Les fournisseurs de services doivent effectuer un examen :

1. sur une base annuelle, au minimum, de leur matériel de formation sur la prestation de services accessibles; et
2. lorsque :
	1. de nouvelles informations sur la manière de fournir des services aux personnes en situation de handicap deviennent disponibles;
	2. des changements sont apportés aux processus qui ont une incidence sur la manière dont les services sont offerts, ou de nouveaux processus sont mis au point;
	3. le fournisseur de services introduit un ou plusieurs nouveaux services; et
	4. les normes et réglementations pertinentes sont modifiées.

### Examen du contenu

1. L’examen du contenu de la formation doit comprendre la consultation de personnes en situation de handicap, et celles-ci doivent être rémunérées de manière appropriée pour le temps qu’elles y consacrent et l’expertise qu’elles apportent. L’examen du contenu de la formation peut comprendre l’apport d’organisations représentant les personnes en situation de handicap et ayant une expertise en la matière.
2. L’examen du contenu doit :
	1. faire en sorte que le matériel de formation continue d’offrir des renseignements pratiques; et
	2. intégrer de nouveaux renseignements sur la manière de fournir des services accessibles aux personnes en situation de handicap.

## Conservation des dossiers de formation

Chaque fournisseur de services doit tenir un registre de la formation dispensée au titre de l’article [12](#_Formation), qui comprend :

1. une liste des personnes qui ont reçu de la formation;
2. les dates auxquelles elles ont reçu de la formation;
3. le pourcentage de personnes ayant reçu la formation requise conformément à l’article 12.4;
4. une copie de la politique et du plan de formation, conformément à l’article 12.6; et
5. une copie du contenu de la formation dispensée.

# Rétroaction

Tous les fournisseurs de services doivent établir un processus pour recevoir les commentaires relatifs à la prestation de services accessibles, en accuser réception, les traiter et y répondre en temps opportun, conformément aux exigences de la partie 1 du [Règlement canadien sur l’accessibilité (DORS/2021-241)](https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2021-241/index.html).

**Remarque** : Consulter les [Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l’accessibilité : Description du processus de rétroaction](https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/directives-reglements-canadien-accessibilite/processus-retroaction.html)(<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/directives-reglements-canadien-accessibilite/processus-retroaction.html>).