**Résumé du projet de norme**

**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***

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans l’autorisation de l’éditeur.

La publication est disponible en format HTML à l’adresse suivante : <https://accessibilite.canada.ca/elaboration-normes-accessibilite/can-asc-521-conception-prestation-programmes-services-accessibles>.

Pour de plus amples renseignements ou pour obtenir la publication dans un autre format, veuillez communiquer avec :

Normes d’accessibilité Canada

320, boulevard Saint-Joseph, bureau 246

Gatineau (Québec) J8Y 3Y8

1-833-854-7628

[accessibilite.canada.ca](https://accessibilite.canada.ca/)

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre responsable de la *Loi canadienne sur l’accessibilité* (c’est-à-dire le ministre de la Diversité, de l’Inclusion et des Personnes en situation de handicap), 2024.

Table des matières

[Table des matières 3](#_Toc188431715)

[Introduction 4](#_Toc188431716)

[Principes de prestation de services 5](#_Toc188431717)

[Objet et portée 6](#_Toc188431718)

[Définitions 7](#_Toc188431719)

[Exigences générales 8](#_Toc188431720)

[Communication accessible 8](#_Toc188431721)

[Communication 9](#_Toc188431722)

[Identifier et communiquer les renseignements essentiels 9](#_Toc188431723)

[Langage clair 9](#_Toc188431724)

[Services d’interprétation 10](#_Toc188431725)

[Interruption des services 10](#_Toc188431726)

[Prestation de services numériques 11](#_Toc188431727)

[Personne de soutien et chiens d’assistance 12](#_Toc188431728)

[Formation et rétroaction 13](#_Toc188431729)

[Formation 13](#_Toc188431730)

[Rétroaction 14](#_Toc188431731)

# Introduction

La présente norme met l’accent sur l’accessibilité pour les personnes en situation de handicap et préconise une prestation de services équitable, inclusive et sans obstacle pour tous. La norme appuie les principes de la *Loi canadienne sur l’accessibilité*.

Service — aider les clients à obtenir ce dont ils ont besoin, comme des renseignements ou de l’aide pour accomplir des tâches, que ce soit en personne, par téléphone, par voie numérique ou par d’autres moyens.

**Fournisseur de services** — toute organisation qui offre des services ou des prestations aux clients. Les fournisseurs de services doivent élaborer, établir et mettre en œuvre des politiques, des pratiques et des mesures visant à fournir des services accessibles. Les politiques, pratiques et mesures de chaque fournisseur de services doivent:

* être mises à la disposition du public; et
* être accessibles aux personnes en situation de handicap.

La présente norme recommande de prendre en compte différents points de vue pour améliorer la prestation de services. Elle souligne la nécessité de consulter les personnes en situation de handicap lors de la création de services accessibles. Il est essentiel de les inclure dans la création de procédures de formation et de révision.

La norme établit un cadre pour améliorer l’accessibilité des services dans l’ensemble des industries afin que tous les clients puissent interagir avec les services et en bénéficier.

## Principes de prestation de services

Les services doivent être fournis dans le respect de la dignité et de l’autonomie des personnes en situation de handicap. Ils doivent offrir des chances égales d’accéder aux services et utiliser des méthodes de communication accessibles qui tiennent compte des besoins des personnes en situation de handicap.

* La prestation de services équitable ne doit pas entraîner de coûts supplémentaires pour la personne qui reçoit le service. Les fournisseurs de services doivent mettre tout en œuvre pour éviter les retards à la personne qui reçoit le service.
* Les personnes en situation de handicap doivent recevoir des services qui sont équitables par rapport aux services offerts aux autres clients.
* 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.
* Pour assurer une prestation de services équitable, les fournisseurs de services doivent tenir compte :
* des besoins des personnes en situation de handicap;
* de la façon dont les clients interagissent avec le service fourni; et
* de l’interaction entre les différentes formes de discrimination.

# Objet et portée

L’objectif de cette norme est de promouvoir la prestation de services accessibles qui permet à tous les clients d’obtenir et d’utiliser des services sans obstacle et d’en bénéficier.

La norme s’applique au gouvernement fédéral et aux organismes sous réglementation fédérale. Cela dit, les secteurs provincial, municipal, privé et sans but lucratif peuvent l’adopter.

# Définitions

**Aide à la mobilité** : Tout fauteuil roulant manuel ou électrique, mobylette ou déambulateur, ou toute canne, béquille, prothèse ou autre aide conçue pour aider une personne en situation de handicap.

**Appareil fonctionnel**: Tout appareil médical, toute aide à la mobilité, tout soutien à la communication ou toute autre aide conçue pour aider une personne en situation de handicap.

**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 Inclusive Design Research Centre).

**Formats accessibles**: Divers formats de communication de l’information, notamment les formats audio, le braille, les gros caractères, le langage clair, la langue des signes (ASL/LSQ) et d’autres moyens.

**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.

**Soutiens à la communication**: Soutiens que les personnes en situation de handicap peuvent utiliser pour accéder à l’information, comme l’interprétation en langue des signes, la communication écrite, le sous‑titrage et les systèmes d’aide à l’écoute, entre autres.

# Exigences générales

La norme met l’accent sur un service équitable pour tous les clients, en particulier les personnes en situation de handicap. Elle exige que :

* les services soient fournis sans frais supplémentaires ou retard pour les personnes en situation de handicap;
* les personnes en situation de handicap reçoivent des services équitables par rapport à ceux offerts aux autres clients; et
* les fournisseurs de services tiennent compte des besoins des personnes en situation de handicap, des interactions avec les clients et de l’intersectionnalité de la discrimination.

La norme exige également que les organisations consultent les personnes en situation de handicap lorsqu’elles élaborent des services, des politiques, des pratiques, des mesures et de la formation accessibles afin de répondre efficacement à leurs besoins.

## Communication accessible

Les fournisseurs de services doivent offrir de l’information dans des formats accessibles, sur demande, et ils doivent informer les gens des soutiens en communication disponibles.

Les organisations doivent s’assurer que les clients en situation de handicap sont en mesure :

* de recevoir de l’information essentielle sur un service qui répond à leurs besoins en matière de communication;
* d’accéder aux services par divers moyens (en personne, par téléphone, par voie numérique ou autre); et
* de recevoir des services d’une manière qui répond à leurs besoins particuliers.

# Communication

## Identifier et communiquer les renseignements essentiels

Tous les clients ont besoin de renseignements essentiels pour comprendre pleinement le service proposé. Ils ont besoin de renseignements avant de prendre ou de finaliser une décision. Le fournisseur de services doit axer la communication sur les renseignements nécessaires et essentiels, avec suffisamment de contexte pour comprendre et mener à bien la tâche ou l’activité.

Lorsqu’ils communiquent des renseignements essentiels aux clients, les fournisseurs de services doivent mettre clairement l’accent sur les renseignements essentiels. Ceci fait en sorte que ces informations sautent aux yeux du client, que ce soit sous forme de texte verbal ou écrit ou sous forme auditive.

## Langage clair

L’organisation devait utiliser un langage clair dans toutes les communications essentielles avec les clients. Le fournisseur de services devrait :

* établir une communication claire, opportune, précise et accessible en langage clair pour toute personne qui pourrait en avoir besoin; et
* 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).

**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.

Source (en anglais seulement): [International Plain Language Federation](https://www.iplfederation.org/) (<https://www.iplfederation.org/>).

## Services d’interprétation

Les services d’interprétation doivent être accessibles. Les exemples de services d’interprétation comprennent, entre autres, la téléphonie sous‑titrée et diverses méthodes de relais.

## Interruption des services

Les fournisseurs de services doivent élaborer, utiliser et rendre public un processus pour les interruptions temporaires, planifiées ou non, d’un service qui décrit :

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

Les méthodes de notification comprennent, entre autres, des courriels, des appels téléphoniques, des affiches en gros caractères à l’endroit où l’interruption a lieu, des messages sur les médias sociaux et des messages sur le site Web.

L’avis d’interruption doit :

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

# Prestation de services numériques

La norme exige que :

* toutes les plateformes technologiques, virtuelles et numériques utilisées pour le service à la clientèle soient accessibles et répondent aux besoins des personnes ayant divers handicaps; et
* toutes les plateformes numériques utilisées pour la prestation de services et le service à la clientèle répondent aux exigences de la norme [CAN/ASC-EN 301 549 :2024 — Exigences d’accessibilité pour les produits et services TIC (EN 301 549 :2021, IDT)](https://accessibilite.canada.ca/en-301-549-exigences-daccessibilite-pour-les-produits-et-services-tic-resume) et de la prestation de services dans l’environnement bâti.

La norme favorise l’inclusion physique par les moyens suivants :

* en exigeant la conformité à la norme [CAN/ASC B651:23 conception accessible pour l’environnement bâti](https://www.csagroup.org/wp-content/uploads/2430329.pdf) pour divers éléments de l’environnement bâti;
* en fournissant publiquement des renseignements accessibles sur l’environnement physique, y compris l’aménagement, les caractéristiques d’accessibilité et les procédures d’urgence; et
* en prévoyant un lieu d’aisance pour chiens-guides ou chiens d’assistance près de l’entrée.

# Personne de soutien et chiens d’assistance

Personne de soutien — Personne accompagnant une personne en situation de handicap pour l’aider à communiquer, à se déplacer, à prendre soin de sa personne ou à obtenir des soins médicaux ou à accéder à des services ou à des installations.

La norme favorise l’inclusion en prévoyant :

* qu’une personne de soutien puisse accompagner la personne en situation de handicap sans frais supplémentaires;
* que la présence de chiens-guides et de chiens d’assistance soit permise dans les locaux; et
* que des solutions de remplacement soient proposées si la présence de chiens-guides ou de chiens d’assistance est interdite par la loi.

Lorsque la loi interdit la présence de chiens-guides ou de chiens d’assistance, l’organisation doit fournir un autre service ou une autre méthode de prestation de services :

* disponible sur demande;
* disponible sans frais supplémentaires pour le client qui demande le service; et
* en temps voulu.

Le fournisseur de services et le client qui demande le service doivent tous deux convenir de la solution de remplacement. Le client doit bénéficier d’un niveau de service équitable par rapport à celui des autres clients.

# Formation et rétroaction

## Formation

La norme exige que l’organisation forme tout le personnel participant à la prestation de services sur :

* les lois et les règlements relatifs à l’accessibilité et aux droits de la personne;
* les principes et les pratiques qui favorisent la prestation de services inclusifs; et
* l’interaction avec des personnes en situation de handicap qui utilisent divers appareils fonctionnels ou qui sont accompagnées de personnes de soutien, d’un chien-guide ou d’un chien d’assistance.

Lors de la conception du matériel de formation, l’organisation :

* dois faire participer les personnes en situation de handicap dans le processus d’élaboration et de prestation de la formation; et
* peut élaborer une formation avec l’apport d’organisations représentant les personnes en situation de handicap et ayant une expertise pertinente en la matière.

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

* résument le contenu de la formation;
* précisent le moment où la formation sera offerte; et
* sont disponibles dans un format accessible pour tout client qui en fait la demande.

## Rétroaction

Tous les fournisseurs de services doivent établir un processus pour recevoir et traiter la rétroaction sur l’accessibilité. Ceci, afin d’assurer l’amélioration continue des 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).