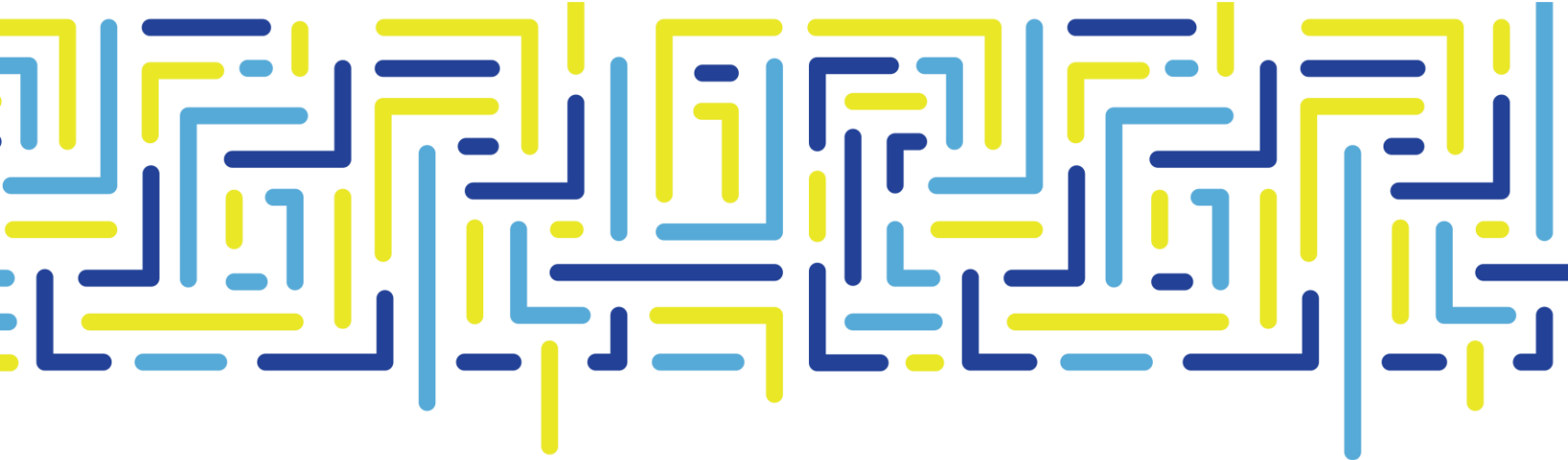




Conception et prestation de programmes et de services accessibles, y compris les services à la clientèle

Le 29 juillet 2025

Guide technique



Normes d'accessibilité
Canada

Accessibility Standards
Canada

Canada

Aucune partie de la présente publication ne peut être reproduite, d'aucune manière, sans la permission préalable de l'éditeur.

La publication est disponible en format HTML à <https://accessibilite.canada.ca/elaboration-normes-accessibilite/conception-et-prestation-de-programmes-et-de-services-accessibles-y-compris-les-services-la-clientele>

Pour obtenir de plus amples renseignements ou connaître les autres formats, communiquez avec :

Normes d'accessibilité Canada
320, boulevard Saint-Joseph, bureau 246
Gatineau (Québec) J8Y 3Y8
1-833-854-7628

accessible.canada.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ou la ministre responsable de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, 2025.

Numéro de catalogue AS4-35/2025F-PDF
ISBN 978-0-660-78006-1

Table des matières

1 Avis de non-responsabilité	5
2 À propos de ce guide technique	7
2.1 Destinataires	8
3 Contexte	9
3.1 Généralités	9
3.2 <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	11
3.3 Consultations sur la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	12
3.4 Principes clés de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	13
3.5 Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies	14
4 Directives : comprendre les répercussions	15
4.1 Introduction	15
4.2 Recommandations générales	17
4.2.1 Harmonisation avec les principes clés de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	17
4.3 Pour commencer : examiner tous les éléments des programmes et services	19
4.3.1 Saisir le point de vue de l'utilisateur dans la conception des programmes, des services et du service à la clientèle	21
4.3.2 Comprendre les besoins des utilisateurs	22
4.3.3 Solliciter les commentaires des clients tout au long de la mise en œuvre	24
4.3.4 Établir un calendrier pour l'examen des rétroactions	24
4.3.5 Aspects particuliers liés au service à la clientèle	26
4.3.6 Profiter des processus et procédures utiles	27
4.4 Processus organisationnels	28
4.4.1 Désigner un coordonnateur de l'accessibilité	29

4.4.2 Effectuer une auto-évaluation	31
4.4.3 Utiliser les rétroactions pour assurer une amélioration continue	31
4.4.4 Créer une culture de l'accessibilité.....	33
4.4.5 Former les membres de l'équipe.....	34
4.4.6 Objectifs et suivi du rendement	36
4.4.7 Autres processus organisationnels.....	37
4.5 Obligations précises	38
4.5.1 Accompagnements des chiens d'assistance et chiens-guides bienvenus	39
4.5.2 Accompagnement par des personnes de soutien.....	42
4.5.3 Environnement bâti, orientation et signalisation	45
4.5.4 Maintenir les caractéristiques accessibles	46
4.5.5 Utilisation d'appareils fonctionnels, y compris les aides à la mobilité	47
4.5.6 Rendre la communication accessible	48
4.5.7 Profiter de la communication virtuelle pour la prestation des services et le service à la clientèle	53
4.5.8 Utiliser une communication écrite et électronique efficace	56
4.5.9 Prévoir les situations d'urgence	59
5 Liens vers d'autres normes d'accessibilité	61

1 Avis de non-responsabilité

Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

Ce document est fourni sans aucune déclaration ni garantie de quelque nature que ce soit. En aucun cas, Normes d'accessibilité Canada, ses entrepreneurs, ses agents, ses employés, ses directeurs ou ses représentants, ou Sa Majesté le Roi du chef du Canada, ses employés, ses entrepreneurs, ses agents, ses directeurs ou ses représentants ne peuvent être tenus responsables de tout préjudice, de toute blessure ou perte, de tout coût ou de toute dépense résultant de l'accès au document, de la possession ou de l'utilisation du document.

Entre Normes d'accessibilité Canada et les utilisateurs du présent document (qu'il soit imprimé, électronique ou présenté sous une autre forme), Normes d'accessibilité Canada est le propriétaire 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 du présent document peut contrevenir aux lois visant la propriété intellectuelle de Normes d'accessibilité Canada ou d'autres parties et donner ainsi droit à Normes d'accessibilité Canada ou à d'autres parties d'exercer des recours légaux relativement à une telle utilisation, modification, copie ou divulgation. Dans la mesure prévue par la loi,

Normes d'accessibilité Canada conserve tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au présent document.

Les utilisateurs ne sont autorisés à charger le présent document sur un ordinateur que dans le seul but de l'examiner, de le parcourir et d'y effectuer des recherches, de l'imprimer, s'il est en format électronique, et de le diffuser à des fins informationnelles, éducatives et non commerciales. Les utilisateurs ne doivent pas et ne doivent pas permettre à d'autres personnes de modifier le présent document de quelque façon que ce soit ou de retirer le présent avis juridique du document, de le vendre sans l'autorisation de Normes d'accessibilité Canada, d'utiliser le présent document pour induire en erreur tout utilisateur au sujet d'un produit, d'un processus ou d'un service visé par le présent document, ou de reproduire la totalité ou des parties précises du présent document dans un document de normes ou un travail accessible au public sans l'autorisation écrite de Normes d'accessibilité Canada.

Si vous êtes en désaccord avec une ou l'autre des modalités de cet avis juridique, vous ne devez pas charger ou utiliser le présent document ni en faire des copies. L'utilisation du présent document indique que vous acceptez les modalités de cet avis juridique.

2 À propos de ce guide technique

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

Normes d'accessibilité Canada élabore des normes et des directives en matière d'accessibilité fondées sur l'équité. Normes d'accessibilité Canada vise à créer des normes inclusives qui peuvent avoir une incidence sur toutes les personnes en situation de handicap, tout en reconnaissant leur intersectionnalité et leur expertise. Normes d'accessibilité Canada partage ce guide technique afin que les organisations puissent commencer à mettre en œuvre cette directive dans leur travail pendant qu'une norme dans ce domaine est en cours d'élaboration. Ce guide technique met l'accent sur les domaines dans lesquels les personnes en situation de handicap peuvent se heurter à des obstacles liés à la conception et à la prestation de programmes et de services accessibles, y compris le service à la clientèle. Cela comprend les politiques, les procédures, les pratiques et les structures qui sont présentées aux clients ou au public. L'équité renvoie à l'impartialité, à la justice et à l'absence de discrimination. Le principe d'équité reconnaît que chaque personne se trouve dans une situation différente et s'attache à permettre à toutes les personnes d'obtenir les mêmes résultats.

2.1 Destinataires

Ce guide technique s'adresse à tous les ministères, organismes et entités sous réglementation fédérale du gouvernement du Canada, ainsi qu'à toute personne qui souhaite obtenir des directives pour améliorer l'accessibilité dans ce domaine.

3 Contexte

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

3.1 Généralités

Normes d'accessibilité Canada élabore des guides techniques qui contribuent à la réalisation de sa vision. Cette vision repose sur le respect des principes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et du principe « rien sans nous ». Respecter ces principes implique de s'engager à éliminer les obstacles à l'accessibilité qui peuvent avoir une incidence sur toutes les personnes au Canada, en particulier les personnes en situation de handicap et les membres de leur famille, et qui peuvent empêcher les personnes en situation de handicap de participer pleinement et sur un pied d'égalité à la société.

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 guides techniques élaborés par Normes d'accessibilité Canada visent à promouvoir l'accessibilité et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité. Cela signifie que les conseils techniques présentés dans ce guide tiennent compte des meilleures pratiques, de l'expérience vécue des personnes en situation de handicap et des renseignements destinés à atteindre le plus haut niveau d'accessibilité. Cette approche vise à

encourager l'innovation, à favoriser le changement et à promouvoir des exigences et des pratiques exemplaires qui ont des impacts positifs à grande échelle.

Cette approche cherche à améliorer les résultats pour l'ensemble de la population canadienne, notamment, en créant des possibilités d'emploi et des solutions qui contribuent à la croissance économique du Canada.

L'élimination proactive des obstacles au moyen de ces guides soutient les principes mentionnés ci-dessus, aide les organisations dans leur parcours vers l'accessibilité et fait progresser le Canada vers une société sans obstacles. Cela permet aux groupes suivants de bénéficier du contenu technique de ce guide :

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

Les directives fournies dans la section 4 soutiennent les objectifs de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

3.2 *Loi canadienne sur l'accessibilité*

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* met en place un cadre qui permet de cerner, d'éliminer et de prévenir proactivement les obstacles partout où les Canadiens interagissent avec des secteurs de compétence fédérale. Elle met en place des mécanismes qui s'attaqueraient systématiquement aux problèmes d'accessibilité. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* vise à faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici l 2040. Il s'agit de recenser, de supprimer et de prévenir les obstacles relevant de la compétence fédérale dans les domaines prioritaires suivants :

- l'emploi;
- l'environnement bâti (édifices et espaces publics);
- les technologies de l'information et des communications;
- les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- la conception et la prestation de programmes et de services; et
- les transports (compagnies aériennes, ainsi que les fournisseurs de transport ferroviaire, routier et maritime qui traversent les frontières provinciales ou internationales).

3.3 Consultations sur la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Afin d'éclairer l'élaboration de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le gouvernement du Canada a entrepris en 2016 et 2017 la consultation la plus vaste et la plus accessible sur les questions concernant les personnes en situation de handicap que le Canada n'ait jamais connues. Plus de 6 000 Canadiens et Canadiennes et plus de 90 organismes ont fait part d'idées sur un Canada accessible. Les participants souhaitent que la législation s'applique à tous les domaines relevant du gouvernement du Canada et que le Canada devienne un chef de file en matière d'accessibilité. Tout en reconnaissant que l'élaboration et la mise en œuvre de certaines normes prendront plus de temps que d'autres, les participants ont noté que les orientations devraient être claires et que toute exigence en matière d'accessibilité devrait mener à des changements positifs durables.

Le principe « rien sans nous » signifie que les personnes en situation de handicap participent à la détection, à la prévention et à l'élimination des obstacles. Cela signifie également qu'il faut consulter les personnes en situation de handicap, les diverses communautés de personnes en situation de handicap et d'autres experts, et travailler en étroite collaboration avec eux pour élaborer des orientations en matière d'accessibilité afin d'éliminer les obstacles. Le principe « rien sans nous » est à la base de tout ce que nous faisons aux Normes d'accessibilité Canada, y compris le fait de s'appuyer sur les connaissances et l'expérience des personnes en situation de handicap pour définir des orientations en matière d'accessibilité.

3.4 Principes clés de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

La Loi doit être mise en œuvre en tenant compte des principes suivants et conformément à ceux-ci :

- le droit de toute personne à être traitée avec dignité;
- le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement;
- le droit de pouvoir participer pleinement et de manière égale à la vie de la société;
- le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide;
- le fait que les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte de la manière dont les différents types d'obstacles et de discriminations se croisent;
- 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; et
- des normes d'accessibilité et des règlements doivent être créés dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit.

3.5 Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies

Le Canada a adhéré à la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies (CDPH) en 2010. La Convention protège et promeut les droits et la dignité des personnes en situation de handicap sans discrimination et sur la base de l'égalité avec les autres. Les signataires de la CDPH doivent promouvoir et assurer la jouissance pleine et entière des droits des personnes en situation de handicap, y compris leur pleine égalité devant la loi. La CDPH a servi de catalyseur majeur dans le mouvement mondial visant à traiter les personnes en situation de handicap comme des membres à part entière et égaux de la société.

L'approche des droits de la personne a permis de s'éloigner d'une perception des personnes en situation de handicap comme des sujets de charité, de traitements médicaux et de protection sociale. La Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, la Charte canadienne des droits et libertés et la *Loi canadienne sur les droits de la personne* sont les cadres fondamentaux des droits de la personne qui soutiennent l'équité et sur lesquels la *Loi canadienne sur l'accessibilité* a été élaborée.

4 Directives : comprendre les répercussions

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

4.1 Introduction

Vingt-sept pour cent de la population canadienne déclarent avoir un ou plusieurs incapacités, et ce pourcentage ne fera qu'augmenter à mesure que notre population vieillira.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* demande aux particuliers et aux organismes de rendre la société plus équitable et inclusive en concevant et en offrant des programmes et des services (y compris le service à la clientèle) de manière accessible. Pour les organismes et les fournisseurs, la conception intentionnelle de programmes et de services mettant l'accessibilité à l'avant-plan est la façon la plus efficace de s'assurer que toutes les personnes peuvent participer activement.

La formation du personnel offerte pour répondre à divers besoins et offrir une prestation équitable des services permet aux personnes en situation de handicap de recevoir une aide personnalisée suffisante, qu'elle soit offerte en personne, par téléphone ou en ligne. Ces efforts combinés permettent d'éliminer les obstacles et de créer la meilleure occasion pour

les personnes en situation de handicap d'obtenir les mêmes possibilités que celles offertes à leurs pairs, par exemple dans le domaine de l'emploi et de l'engagement communautaire.

Par exemple :

- Les personnes sourdes, les personnes Devenues sourdes et les personnes malentendantes qui communiquent et interagissent avec des programmes et services publics en ligne au moyen d'interprètes, de relais vidéo et de services de sous-titrage en ligne peuvent communiquer en temps réel avec un fournisseur de services.
- Les personnes qui utilisent des aides à la mobilité à roues ou d'autres aides à la mobilité peuvent facilement entrer dans des bâtiments accessibles et participer à des événements professionnels et civiques sans se heurter à des obstacles physiques.
- Les personnes aveugles ou ayant une vision partielle peuvent utiliser une technologie d'assistance, comme un lecteur d'écran, pour avoir accès au contenu en ligne à partir du site Web accessible d'un organisme et l'écouter.

Ces scénarios se réalisent lorsque les programmes, les services et la prestation de services sont conçus dans une perspective d'accessibilité et que les représentants du service à la clientèle sont formés pour répondre

Les organismes devraient intégrer l'accessibilité et l'inclusion à leur culture, de façon à en faire une norme organisationnelle. Vous trouverez ci-dessous les étapes pour la création des programmes et des services sans obstacle.

4.2 Recommandations générales

4.2.1 Harmonisation avec les principes clés de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Les organismes devraient harmoniser leurs programmes et leurs services avec les principes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. De façon générale, cela signifie que les organismes devraient prendre en compte l'incidence d'un programme ou d'un service sur les personnes en situation de handicap dès les premières étapes de sa conception. Cela doit également être fait tout au long de son existence.

Pour respecter ces directives, les organismes devraient d'abord examiner comment les programmes, ou les services (offerts directement ou indirectement dans le cadre de contrats conclus avec des tiers, de licences ou d'autres ententes) s'harmonisent avec les principes suivants :

- **Dignité pour tout le monde** : les programmes ou les services offerts par l'organisme permettent-ils de traiter les personnes en situation de handicap avec dignité, peu importe leur incapacité ou leurs relations avec les autres?
- **Égalité des chances** : le programme ou l'activité offre-t-il aux personnes en situation de handicap la possibilité d'avoir accès aux mêmes résultats du programme ou du service, peu importe leur handicap?
- **Aucuns frais ou qualifications supplémentaires** : les personnes en situation de handicap peuvent-elles participer à un programme ou à un service ou à en bénéficier, si elles y sont admissibles, sans être confrontées à des obstacles tels que des frais supplémentaires pour la mise en place de mesures d'adaptation ou l'administration de permis ou de certifications?

- **Le choix de participer** : les personnes en situation de handicap et les personnes sans handicap ont-elles les mêmes chances de participer aux mêmes services, programmes ou activités ou d'en bénéficier, si elles sont admissibles aux services ou programmes, peu importe s'il existe un service ou un programme distinct?
- **Avantage égal** : les personnes en situation de handicap bénéficient-elles de chances égales d'obtenir le même résultat ou le même avantage ou d'atteindre le même degré de réalisation que celui offert aux autres, si ces personnes sont autrement admissibles à ce service?
- **Égalité d'accès** : l'accès sans obstacle est-il offert dans une perspective de participation sociale pleine et égale, quelles que soient les incapacités d'une personne?
- **Choix de la mesure d'adaptation** : les gens ont-ils accès à des options significatives et ont-ils la liberté de choisir, ce qui comprend l'acceptation ou non d'une mesure d'adaptation?
- **Atteindre le plus haut niveau d'accessibilité** : les organismes visent-ils à atteindre le degré d'accessibilité le plus élevé pour les personnes en situation de handicap lorsqu'ils conçoivent et exécutent des programmes et des services?
- **Contribution et rétroaction** : les personnes en situation de handicap sont-elles incluses dans l'élaboration et la conception de programmes, de services et de prestation de services, y compris dans le soutien à la clientèle et dans les comités de consultation et de planification?

4.3 Pour commencer : examiner tous les éléments des programmes et services

L'objectif de l'accessibilité est de veiller à ce que les besoins des personnes en situation de handicap soient pris en compte lorsque les organismes conçoivent et offrent des programmes et des services aux membres du personnel et au public, que ce soit en personne, par téléphone ou au moyen d'une plateforme en ligne. Lorsque les programmes et les services sont conçus, élaborés et offerts en tenant compte de l'accessibilité, tous en profitent. Cela signifie que tous les éléments de la conception et de la prestation des programmes et des services doivent être examinés.

Par exemple, un organisme qui planifie un événement doit s'assurer que :

- le lieu où l'installation est accessible pour les personnes ayant une incapacité physique;
- le contenu des programmes ou des services est accessible (par exemple, dans des supports de substitution);
- les communications à l'échelle du programme ou du service sont accessibles (interprète gestuel et sous-titrage disponibles en personne et en mode virtuel);
- les communications de marketing relatives au programme ou au service sont accessibles (sites Web, médias sociaux, courriel),
- un plan tenant compte des chiens d'assistance, des chiens-guides, et des personnes de soutien est en place; et
- le lieu est accessible pour les personnes ayant une déficience sensorielle en réduisant les sons, les odeurs et les vues.

Pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap, les organismes devraient commencer par appliquer les points ci-dessous afin qu'ils deviennent accessibles. Les points suivants devraient être appliqués au moment de concevoir, de maintenir et d'améliorer des programmes et des services :

- Concevoir des programmes et des services en mettant l'accent sur le point de vue de l'utilisateur. Les personnes en situation de handicap se heurtent à une myriade d'obstacles. L'organisme est mieux outillé pour identifier les obstacles et les prévenir lorsqu'il sollicite la rétroaction des personnes en situation de handicap dès le début de planification. Il peut aussi communiquer avec des organismes qui représentent les besoins des personnes en situation de handicap tout au long du processus de conception.
- Faciliter la rétroaction sur les programmes et les services et examiner régulièrement ces commentaires. Offrez plusieurs moyens accessibles pour recueillir des commentaires, qu'ils soient positifs ou négatifs (par exemple formulaires papier, médias sociaux, etc.). Établissez un intervalle régulier pour organiser et examiner cette rétroaction. Cela permet à l'organisme d'améliorer continuellement la prestation de ses programmes et services.
- Aider les utilisateurs à comprendre le parcours du service à la clientèle. Le service à la clientèle pose des défis uniques pour tout le monde, et ceux-ci peuvent être amplifiés dans le cas des utilisateurs en situation de handicap. Rendez ce processus plus accessible pour tous en informant les utilisateurs précisément ce qu'ils doivent faire, en indiquant combien de temps qu'il le faut et en expliquant leurs droits.
- Utiliser et profiter des processus organisationnels. La mise en place de processus organisationnels efficaces (par exemple, le fait de compter sur un coordonnateur de l'accessibilité) facilite grandement la conception et la prestation de programmes et de services accessibles.

- Profiter des normes et des pratiques exemplaires existantes. D'autres organismes ont adopté des stratégies qui simplifient l'élimination des obstacles. Au lieu de réinventer des normes et des pratiques exemplaires qui pourraient déjà exister, utilisez-les! Un coordonnateur de l'accessibilité peut faciliter la détermination de ces pratiques.

Les sous-sections ci-dessous donnent des détails supplémentaires sur chacun de ces éléments.

4.3.1 Saisir le point de vue de l'utilisateur dans la conception des programmes, des services et du service à la clientèle

Les personnes en situation de handicap se heurtent souvent à d'autres obstacles socioéconomiques qui vont au-delà des obstacles traditionnels, comme les bâtiments et la communication inaccessible. Par exemple, certaines personnes en situation de handicap peuvent faire face à des difficultés financières ou à d'autres obstacles en raison de diverses identités différentes et entrecroisées. La meilleure façon de comprendre les obstacles créés par ces défis entrecroisés est de rencontrer les utilisateurs là où ils se trouvent et de les impliquer dès le début du processus de planification.

Pour respecter ces directives, lors de la conception et de la prestation de programmes, de services et de services à la clientèle, les organismes devraient commencer par :

- communiquer avec des organismes représentant les personnes en situation de handicap au moment de concevoir ou de modifier des programmes et des services;
- indemniser les personnes en situation de handicap pour leur temps et leur expertise;

- utiliser divers moyens de sensibilisation lors de la conception des activités de mobilisation pour l'élaboration de programmes, de services et de services à la clientèle (par exemple, réunions communautaires en personne, réunions virtuelles, sondages);
- tenir compte des différents obstacles auxquels les personnes en situation de handicap peuvent faire face lorsqu'elles présentent leurs rétroactions et prévoir d'offrir des mesures d'adaptation; et
- assurer que toutes les rétroactions que vous sollicitez soient partagées avec la direction de l'organisation pour accroître la compréhension de la nécessité d'améliorer l'accessibilité des programmes et des ressources.

4.3.2 Comprendre les besoins des utilisateurs

Il est essentiel de comprendre les besoins des utilisateurs dès le début du processus de conception et d'élaboration de chaque aspect des programmes, des services et des services à la clientèle.

Par exemple, le personnel chargé de la commercialisation ou de la publicité des programmes ou des services à venir doit tenir compte des défis potentiels en matière d'accessibilité de chaque circuit de commercialisation ou canal publicitaire. Le courriel direct au client est-il accessible? Les comptes de médias sociaux sont-ils accessibles aux utilisateurs en situation de handicap?

Les organismes qui ne connaissent pas bien l'accessibilité peuvent constater que le fait de discuter de ces problèmes avec les utilisateurs en situation de handicap constitue la meilleure pratique pour répondre aux besoins des utilisateurs.

Pour respecter ces directives, les organismes devraient commencer par examiner les aspects suivants :

- Le besoin pour la direction organisationnelle de recevoir une formation ou des documents éducatifs sur la nécessité de rendre les programmes et les services équitables.
- Les répercussions potentielles d'une approche universelle pour le programme et le service. Cela peut ne pas fonctionner et différents moyens de prestation (par exemple, virtuel ou en personne ou par téléphone) peuvent nécessiter des méthodes de livraison différentes (par exemple, la façon dont un client fournit des renseignements en personne peut différer de la façon dont il les fournit par le biais d'une conversation téléphonique). Par conséquent, une approche différente peut être nécessaire. Parfois, les méthodes de livraison nécessitent des solutions flexibles.
- L'accessibilité des communications pour les clients ayant une déficience sensorielle.
- La manière dont les utilisateurs peuvent être touchés par les moyens de livraison d'un fournisseur.
- L'accessibilité physique des lieux.

Pour de plus amples renseignements sur la communication accessible et l'accessibilité physique de l'environnement bâti, consultez :

- [CAN/ASC-2.3-Norme modèle pour l'accessibilité de l'environnement bâti – Entités sous réglementation fédérale, telles que définies dans la Loi canadienne sur l'accessibilité](#)
- [CAN/ASC-3.1-Langage simple](#)
- [CAN/ASC/EN 301 549:2024–Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC \(EN 301 549:2021, IDT\)](#)

4.3.3 Solliciter les commentaires des clients tout au long de la mise en œuvre

Les organisations devraient solliciter les commentaires des personnes en situation de handicap tout au long de la mise en œuvre de leur programme ou service. Ces commentaires peuvent être un moyen important d'identifier et d'éliminer les obstacles. Cela peut mener à une expérience plus équitable pour tout le monde.

Pour respecter ces directives, les organismes devraient commencer par :

- Mettre à disposition, de façon proactive, des formulaires accessibles en ligne et d'autres moyens permettant aux clients en situation de handicap de présenter des commentaires (en ligne et sur place).
- Solliciter des renseignements détaillés de manière à inciter les clients à faire connaître leurs besoins.
- Respecter les exigences réglementaires en matière de sollicitation et d'intégration de commentaires pour votre secteur particulier. Par exemple, la *Loi canadienne sur l'accessibilité* exige que les organisations sollicitent et intègrent les commentaires dans leurs plans d'accessibilité.

4.3.4 Établir un calendrier pour l'examen des rétroactions

Les rétroactions ne sont utiles que s'ils sont examinés régulièrement, de façon à dégager les tendances et à établir les priorités. Si un organisme n'établit pas d'intervalle régulier (par exemple, annuel) pour examiner les rétroactions, des problèmes d'accessibilité peuvent survenir et affecter l'expérience de service pour tout le monde.

Pour respecter ces directives, les organismes devraient commencer par :

Planifier et ordonnancer ces examens à l'avance afin de réduire au minimum les perturbations et d'être aussi efficaces que possible;

- Combiner l'information issue des examens avec l'information recueillie dans le cadre des auto-évaluations (Section [4.4.2](#)) pour comprendre :
 - où il y a des points à améliorer pour répondre aux exigences des normes d'accessibilité;
 - où d'autres obstacles potentiels peuvent exister pour les clients en situation de handicap; et
 - comment apporter les améliorations nécessaires.
- Respecter les exigences réglementaires de votre secteur. Par exemple, les organisations qui doivent se conformer à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* doivent mettre à jour leurs plans d'accessibilité tous les trois ans.

4.3.5 Aspects particuliers liés au service à la clientèle

Il peut être difficile pour tous les clients de communiquer avec le service à la clientèle, tout particulièrement pour les clients en situation de handicap. Les organismes devraient mettre en œuvre des pratiques exemplaires pour simplifier le processus visant à rendre le service à la clientèle plus accessible et convivial.

Pour respecter ces directives, les organismes devraient commencer par :

- Permettre aux clients en situation de handicap de bien comprendre le processus de résolution des problèmes lorsque les besoins des clients ne peuvent être pris en compte immédiatement. Cela comprend un aperçu progressif des prochaines étapes nécessaires ou le nom et les coordonnées d'un employé responsable dans un format accessible.
- Indiquer clairement les renseignements essentiels, comme les prix et les conditions d'annulation ou de modifications d'un produit ou service, lorsque des renseignements sont communiqués aux clients. Ces « renseignements clés » devraient être mis en évidence et facilement reconnus par les clients.
- Utiliser des systèmes accessibles simplifiés pour s'assurer qu'ils ne créent pas de distraction ou ne présentent pas d'information inutile lorsque des technologies automatisées de clavardage et de réponse vocale sont utilisées pour communiquer avec les clients. Les organismes devraient également faciliter la communication avec les clients par d'autres moyens (par exemple, par téléphone ou par le moyen de communication accessible que le client préfère).

4.3.6 Profiter des processus et procédures utiles

L'accessibilité peut sembler accablante si les organismes ne partagent pas l'information, les rétroactions et les pratiques exemplaires avec un grand public. Les pratiques d'accessibilité devraient bénéficier à l'organisme complet. Les organismes doivent profiter des pratiques exemplaires décrites à la Section [4.4](#) (Processus organisationnels).

Pour respecter ces directives, les organismes devraient commencer par :

- Désigner un coordonnateur de l'accessibilité (voir la Section [4.4.1](#) pour de plus amples renseignements) pour s'assurer qu'une personne est responsable de la conformité de l'organisme aux exigences en matière d'accessibilité. Cette personne devrait également réunir toutes les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité afin que tout le monde puisse les trouver facilement.
- Utiliser un processus simple pour recevoir et examiner régulièrement les rétroactions des utilisateurs en situation de handicap afin :
 - de dégager les tendances;
 - d'établir la priorité d'élimination des obstacles latents à l'accessibilité, le cas échéant; et
 - de remédier ces obstacles.

4.4 Processus organisationnels

La Section [4.3](#) traite principalement de la nécessité de rendre les programmes et les services accessibles aux personnes en situation de handicap. De façon plus générale, les organismes devraient prendre des mesures essentielles pour éliminer les obstacles. Les processus de cette section appuient les étapes décrites à la Section [4.5](#) pour offrir des programmes et des services précis.

Pour respecter ces directives, les organismes devraient commencer par :

- Désigner un coordonnateur comme responsable, qui relève directement de la haute direction. Les organismes devraient pouvoir compter sur une personne-ressource pour :
 - coordonner les efforts;
 - assurer la responsabilisation; et
 - donner un visage à l'accessibilité au sein de l'organisme.
- Effectuer une auto-évaluation et créer des mécanismes de présentation de rétroactions. Ces étapes sont essentielles pour comprendre les obstacles qui existent actuellement dans les organismes et de donner aux personnes en situation de handicap un moyen d'aider les organismes à mettre en évidence ces obstacles. Ces processus aident également les organismes à établir leurs priorités.
- Former les membres de l'équipe et utiliser des objectifs de rendement. Une fois que les obstacles ont été compris et que les priorités ont été établies, les organismes ont une idée claire de la formation nécessaire et de la façon dont les objectifs de rendement devraient être fixés. La mise en place d'une formation ciblée et d'objectifs de rendement précis peut aider à éliminer les obstacles, afin d'améliorer l'accessibilité.

Des détails supplémentaires sur chacune de ces étapes sont donnés dans les sous-sections ci-dessous.

4.4.1 Désigner un coordonnateur de l'accessibilité

Pour coordonner les efforts à l'échelle d'un organisme ou d'un ministère, et pour répondre efficacement aux besoins des personnes en situation de handicap, les organismes devraient désigner un coordonnateur qui relève directement de la haute direction pour coordonner et mettre en œuvre ces efforts (comme un coordonnateur de l'accessibilité). Par exemple, si un interprète gestuel est nécessaire pour rendre un document accessible pour un utilisateur sourd, le fait de demander l'aide d'un coordonnateur de l'accessibilité (ou de lui demander de créer du contenu) éliminera la confusion. Le coordonnateur de l'accessibilité peut également travailler avec les clients en situation de handicap pour répondre à leurs besoins lorsque le personnel de première ligne a besoin de soutien pour résoudre un problème.

Pour respecter ces directives, les organismes devraient commencer par :

- nommer un coordonnateur de l'accessibilité chargé de superviser les programmes et services accessibles (y compris le service à la clientèle);
- communiquer le nom, l'adresse du bureau et le numéro de téléphone du coordonnateur de l'accessibilité à toute personne qui en fait la demande;
- présenter l'information du coordonnateur de l'accessibilité dans son site Web accessible, dans une section que les personnes en situation de handicap peuvent facilement trouver;
- consigner les mesures, les politiques et les pratiques visant à coordonner et à réaliser l'accessibilité; et

- rendre cette information accessible et librement accessible aux employés et au public dans des lieux physiques, sur des sites Web et par d'autres moyens de communication, comme les médias sociaux.

Par exemple, de nombreux organismes créent une page sur leur site Web qui contient :

- leur engagement à l'égard de l'accessibilité;
- des liens vers leurs politiques et pratiques; et
- une façon de communiquer avec l'organisme pour obtenir de l'aide spécialisée concernant les questions d'accessibilité.

Pour connaître les pratiques exemplaires en matière d'élaboration d'une politique sur les services à la clientèle ou d'intégration de l'accessibilité à une politique sur les services à la clientèle, consultez :

[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](#)

[Ligne directrice sur les services et le numérique du Gouvernement du Canada](#)

4.4.2 Effectuer une auto-évaluation

L'auto-évaluation est un élément essentiel de l'amélioration continue et de l'élimination des obstacles.

Pour respecter ces directives, les organismes devraient commencer par :

- Examiner leurs programmes, services, politiques et pratiques dans l'année suivant l'adoption de nouvelles politiques, procédures ou pratiques. Cela permet de corriger la situation, d'intégrer les rétroactions des clients et d'assurer une amélioration continue. Cet examen devrait être répété au moins tous les trois ans.
- Encourager les personnes intéressées, y compris les personnes en situation de handicap ou les groupes qui les représentent, à utiliser le processus d'auto-évaluation en donnant leur opinion.
- Demander aux membres du personnel de première ligne dans quelle mesure les systèmes, les processus et les procédures leur permettent de trouver et d'aider les clients en situation de handicap qui font face à de multiples obstacles.

4.4.3 Utiliser les rétroactions pour assurer une amélioration continue

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir des questions, des suggestions et des plaintes. Les organismes devraient prendre ces rétroactions au sérieux.

Pour respecter ces directives, les organismes devraient commencer par :

- élaborer un processus de règlement des griefs rigoureux;
- communiquer le processus de règlement des griefs et la façon de l'amorcer;

- élaborer des processus et des mécanismes de rétroactions informels et informer les clients de ces processus et mécanismes; et
- profiter de la richesse de l'information donnée par les clients.

Cela permet aux personnes en situation de handicap ou aux personnes qui agissent en leur nom de sensibiliser l'organisme aux obstacles à l'accessibilité. L'organisme peut alors intervenir rapidement. Les plaintes mettent en évidence les points à améliorer et donnent des renseignements précieux sur l'expérience client. Les organismes devraient toujours informer les personnes de leur droit de déposer une plainte en matière d'accessibilité auprès de l'organisme compétent, comme le commissaire à l'accessibilité ou la Commission des droits de la personne. Cela est important pour maintenir la transparence et l'équité envers les clients.

Des mécanismes informels utilisés aux quotidiens, comme un portail en ligne spécifique ou un centre de résolution à l'accessibilité, peuvent résoudre plus rapidement les problèmes des clients et les plaintes relatives au service. Ces mécanismes sont généralement moins perturbateurs pour les clients que la présentation de plaintes officielles. Les organismes devraient toujours consigner les rétroactions des clients et les évaluer régulièrement pour mettre en évidence les obstacles à éliminer.

Les organismes peuvent améliorer continuellement l'accessibilité et l'inclusivité des services en examinant régulièrement les plaintes des clients, les commentaires et les leçons tirées de l'expérience du personnel. Ils peuvent utiliser l'information pour élaborer des solutions créatives et novatrices qui préviendront les obstacles et produiront des résultats positifs pour les clients. En outre, ces examens constituent une excellente occasion d'intégrer de nouvelles pratiques exemplaires en matière d'accessibilité, à mesure qu'elles sont connues.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les processus de traitement des plaintes, consultez :

[le processus de plainte de la Commission canadienne des droits de la personne.](#)

4.4.4 Créer une culture de l'accessibilité

La stigmatisation et la discrimination privent les personnes en situation de handicap de leur dignité et de leur potentiel, et constituent deux des obstacles les plus importants à l'atteinte de l'égalité des chances et de l'intégration sociale. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* vise principalement à rehausser la confiance dans l'accessibilité et à créer une culture d'accessibilité au sein des entités sous réglementation fédérale. Voici les stratégies que les organismes peuvent envisager :

- Élaborer et offrir à l'ensemble du personnel une formation sur l'accessibilité et la sensibilisation. Une mesure cible initiale pourrait se concentrer sur l'atteinte de 80 % ou plus des employés qui suivent la formation, avec un objectif complémentaire d'atteindre 100 % du personnel. Les organismes devraient également mettre à jour la formation chaque année pour tenir compte des nouvelles normes, politiques et pratiques, et des nouveaux programmes.
- Créer un groupe de ressources pour l'emploi axé sur les handicaps ou l'accessibilité. Ce groupe qui pourra promouvoir et parrainer des initiatives en matière d'accessibilité au sein d'une organisation. Il pourra aussi travailler en étroite collaboration avec le coordonnateur de l'accessibilité décrit à la Section [4.4.](#)

- Promouvoir le changement de culture en tenant des discussions en groupe avec des représentants de divers groupes de personnes en situation de handicap. Ces représentants pourront parler de leurs expériences de vie et inviter l'ensemble du personnel à y assister. Bien que le changement de culture survienne généralement à la suite de toutes petites étapes continues, il peut être accéléré dans certaines conditions. Par exemple :
 - lorsque les membres du personnel peuvent associer un visage humain à un besoin abstrait;
 - entendre directement les clients parler de leur expérience; et
 - découvrir comment de petits changements en matière d'accessibilité peuvent améliorer l'accès aux programmes ou aux services offerts par l'organisation.
- Suivre les directives de l'article 11 de la norme [CAN-ASC-1.1:2024 \(RÉV-2025\)-L'emploi](#) en matière de culture, d'engagement et d'éducation.

4.4.5 Former les membres de l'équipe

Les personnes en situation de handicap méritent la même courtoisie et le même respect que chaque client. La formation des membres d'une équipe pour répondre aux besoins des clients en situation de handicap est un des éléments essentiels de la conception et de la prestation des programmes et des services, y compris le service à la clientèle. Une formation adéquate permet de s'assurer que les organismes sont respectueux, informés et réceptifs aux divers besoins de tous les clients, y compris les personnes en situation de handicap. Les organismes devraient créer une politique qui précise la façon dont cette formation sera élaborée et offerte.

Pour respecter ces directives, les organismes devraient d'abord inclure les modules suivants dans leur formation :

- étiquette et sensibilisation aux déficiences;
- communication équitable;
- interaction avec les chiens d'assistance et les personnes de soutien;
- équipement spécialisé et mesures d'adaptation,
- résolution des problèmes complexes; et
- détermination du moment de faire appel à un niveau de service supérieur ou à la direction pour obtenir de l'aide.

Par exemple, les personnes en situation de handicap ont des préférences quant au langage utilisé pour décrire leurs incapacités. Certains préfèrent le langage axé sur la « personne d'abord » (personne qui est aveugle), tandis que d'autres préfèrent que leur handicap soit utilisé en premier lieu (personne aveugle). Il existe des marques de courtoisie courantes pour communiquer avec les personnes sourdes et leurs interprètes, comme le fait de conserver l'accent mis sur la personne sourde plutôt que sur l'interprète. Il n'est pas convenable de toucher le chien d'assistance ou chien-guide ou la canne blanche d'une personne sans lui demander la permission. Il est d'usage de demander la permission avant d'aider les personnes en situation de handicap, comme ouvrir une porte ou guider quelqu'un vers un endroit précis.

La formation devrait :

- inclure tous les membres de l'organisme, y compris les bénévoles et les entrepreneurs;
- tenir compte des politiques, programmes, services et biens de l'organisme;
- être actualisée et offerte chaque année lorsqu'un programme ou un service est mis à jour ou qu'un nouveau programme ou service est lancé; et

- tenir à jour un registre des personnes qui ont reçu la formation, ainsi que du moment, pour s'assurer que tout un chacun est informé de la formation.

Une pratique exemplaire mise en œuvre par de nombreux organismes publics et privés consiste à élaborer et à offrir une formation annuelle sur l'accessibilité et la sensibilisation à l'ensemble du personnel. Une mesure cible pourrait se concentrer sur l'atteinte de 80 % ou plus du personnel qui suit la formation, avec un objectif complémentaire d'atteindre 100 % du personnel. Les organismes devraient mettre à jour cette formation annuelle pour tenir compte des nouvelles normes, politiques et pratiques, et des nouveaux programmes.

Les pratiques exemplaires applicables à la formation des organismes sur les services aux personnes en situation de handicap comprennent les guides suivants :

[Centre d'expertise pour le service à la clientèle accessible du gouvernement du Canada](#)

[Guide de l'accessibilité : Offrir un service à la clientèle accessible](#)

4.4.6 Objectifs et suivi du rendement

Il est essentiel d'établir des objectifs pour éliminer les obstacles et de surveiller leur efficacité pour mettre à jour les plans d'accessibilité (comme l'exige la *Loi canadienne sur l'accessibilité*) et de formuler des recommandations futures. Cela est particulièrement important une fois qu'un organisme a publié des politiques et des procédures claires en matière d'accessibilité. L'accessibilité des aspects essentiels de la prestation des services à la clientèle devrait être évaluée régulièrement. Par exemple :

- les modes de prestation en personne, par téléphone et en ligne;
- l'environnement bâti; et

- tout autre outil, document ou toute autre installation utilisée pour offrir des éléments de programmes ou de services, y compris le financement ou les subventions.

Pour respecter ces directives, les organismes devraient d'abord inclure les constatations et les recommandations tirées des outils suivants :

- processus de présentation des rétroactions pour leur plan d'accessibilité en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*;
- rapports d'étape;
- processus de présentation des rétroactions; et
- auto-évaluation.

4.4.7 Autres processus organisationnels

Les organismes peuvent également prendre les mesures suivantes pour éliminer les obstacles et améliorer l'accessibilité de leurs clients en situation de handicap :

- Faire participer les personnes en situation de handicap au choix de la meilleure façon de concevoir et d'exécuter des programmes et des services. Comme on l'explique plus en détail à la Section [4.3](#), les organismes devraient établir des partenariats de confiance avec des organisations représentant les utilisateurs en situation de handicap afin de s'aligner sur le principe « Rien sans nous ».
- Inclure des clauses sur l'accessibilité des produits et services dans les modalités et d'autres documents d'approvisionnement. Ces documents peuvent inclure la politique d'approvisionnement d'un organisme ou un rapport de conformité en matière d'accessibilité aux fournisseurs et aux entrepreneurs en technologie, ainsi que d'autres propositions de produits et de services. Inclure la formation pour renforcer l'importance de l'accessibilité de ces documents.

- Inclure l'accessibilité dans la planification et la mise à l'essai des TIC. L'élaboration d'un plan sur les technologies de l'information et des communications qui comprend l'accessibilité permet d'assurer que les plans d'un organisme liés à son infrastructure numérique tiennent compte de l'accessibilité et de l'interopérabilité avec les technologies d'assistance utilisées par les personnes en situation de handicap. Créer une politique sur les tests d'accessibilité et former les testeurs sur l'évaluation des produits et services tout au long de leur cycle de vie, ainsi que sur les correctifs nécessaires.
- Traiter l'accessibilité comme un besoin opérationnel. Inclure l'accessibilité à d'autres vérifications de programmes et des services organisationnels (par exemple, la protection des renseignements personnels et la sécurité), afin que l'accessibilité bénéficie de ressources organisationnelles et qu'elle soit traitée comme un aspect précieux de l'organisme.
- Prendre au sérieux les préoccupations en matière d'accessibilité. Élaborer des stratégies prospectives et fondées sur le facteur temps pour résoudre les problèmes que les utilisateurs ont identifiés comme des obstacles, et mettre cette information à la disposition des utilisateurs à mesure que des progrès sont réalisés.

4.5 Obligations précises

Les personnes en situation de handicap ont et continue de faire face à de nombreux types d'obstacles. Beaucoup d'entre elles ont aidé les organismes à comprendre la nécessité d'éliminer les défis de longue date et de créer des solutions qui répondent aux besoins de toute le monde. Il est essentiel pour des programmes et services précis (Section [4.3](#)) et pour les organismes, en général (Section [4.4](#)), de comprendre comment éviter de créer des obstacles à nouveau et de connaître les solutions communes.

Les sujets abordés ici constituent une liste de vérification des mesures que les organismes devraient prendre lors de la conception, de la mise en œuvre et de l'examen des programmes et des services.

4.5.1 Accompagnements des chiens d'assistance et chiens-guides bienvenus

Les chiens d'assistance ou chiens-guides accompagnent souvent les personnes en situation de handicap et effectuent des tâches essentielles comme les déplacements, la récupération d'objets ou la sécurité. Un chien d'assistance ou chien-guide est un chien formé individuellement pour travailler ou effectuer des tâches au service des personnes en situation de handicap. Cela ne comprend pas les animaux de compagnie ou les chiens qui donnent par ailleurs un soutien émotionnel. Lorsqu'un chien d'assistance ou chien-guide accompagne une personne en situation de handicap, les organismes devraient s'assurer que la personne est autorisée à entrer dans les lieux avec le chien et à le garder avec elle lorsqu'elle se déplace.

Dans bien des cas, il sera évident que le chien est entraîné pour aider une personne en situation de handicap (par exemple, on voit le chien aider une personne aveugle à se déplacer, pousser son fauteuil roulant ou soutenir une personne qui a de la difficulté à se déplacer). Toutefois, dans certains cas, le chien d'assistance ou chien-guide peut pallier les déficiences invisibles d'une personne (par exemple, un chien qui donne l'alerte en cas de crise d'épilepsie), et ces demandes peuvent être justifiées.

Pour respecter ces directives, les organismes devraient commencer par :

- Observer avant d'agir :
 - Le chien a-t-il un harnais, un gilet ou une médaille d'identité?
 - Le chien se comporte-t-il de manière appropriée (c.-a-d. calme, sous contrôle, ne s'approche pas des autres)?

Si la réponse est oui aux deux questions, ne questionnez pas la personne en situation de handicap et laissez-l'y accéder pleinement, comme l'exige la loi.

Une personne en situation de handicap et son chien d'assistance ou son chien-guide peuvent se voir refuser l'accès aux lieux si :

- le chien se comporte mal et que la personne ne l'empêche pas de modifier son comportement;
- le chien ne soit pas entraîné à se soulager uniquement dans les zones désignées; ou
- le chien soit dangereux pour son maître ou d'autres personnes (par exemple, si un chien d'assistance ou chien-guide ne répond pas aux ordres de son maître et est agressif envers les autres clients).

Si le chien n'est pas visiblement marqué avec un harnais, un gilet ou une médaille d'identification en tant que chien d'assistance ou de guide, et que le représentant du service à la clientèle n'est pas certain, il peut poser les deux questions suivantes :

- La personne a-t-elle besoin du chien en raison d'une incapacité?
- Quelles tâches le chien est-il entraîné à exécuter?

Même si un chien d'assistance ou chien-guide est exclu, les organismes ne devraient jamais exclure une personne en situation de handicap. Dans ce cas, les organisations devraient avoir d'autres moyens d'aider les gens à obtenir et à utiliser des programmes et des services et à en bénéficier.

N'imputez pas de frais supplémentaires et n'imposez pas des règles supplémentaires aux personnes en situation de handicap accompagnées d'un chien d'assistance ou chien-guide, même si ces mêmes frais ou règles sont appliqués aux personnes accompagnées de leurs animaux familiers. Si les organismes demandent habituellement aux gens de payer pour les dommages causés par leur animal de compagnie, ils peuvent demander à une personne en situation de handicap de payer pour les dommages causés par leur chien d'assistance ou chien-guide.

Si l'on demande aux clients d'attendre plus de 30 minutes, les organismes devraient compter des endroits réservés pour permettre aux chiens d'assistance ou chiens-guides de faire leurs besoins. Les renseignements sur les aires de soulagement devraient être rendus publics sur le site Web d'un organisme, dans les aires de service du lieu ou fourni par le personnel sur place. Ces aires de soulagement doivent suivre un chemin accessible et être faciles à localiser grâce à une signalisation et à une identification appropriée.

Pour de plus amples renseignements sur les spécifications des aires de soulagement pour chiens d'assistance ou chiens-guides et l'environnement bâtis, consultez :

[CAN/ASC-2.1- Espaces extérieurs](#), plus précisément, la section 7.5 sur les installations pour animaux d'assistance; et

[CAN/ASC-2.3-Norme modèle pour l'accessibilité de l'environnement bâti – Entités sous réglementation fédérale, telle que définie dans la Loi canadienne sur l'accessibilité.](#)

Ces aires de soulagement devraient être situées dans un endroit conforme aux directives énoncées dans la norme [CAN-ASC-2.1-Espaces extérieurs](#) à l'article 7.5.1. Elles devraient aussi être publiées sur le site Web accessible de l'organisme, dans les aires de service de l'endroit et sous la direction du personnel se trouvant sur place.

Le chemin menant aux aires de soulagement devrait emprunter un trajet accessible, situé dans un endroit conforme aux normes d'accessibilité sur l'environnement bâti et de l'orientation et la signalisation mentionnées ci-dessous. Les directives indiquant comment se rendre aux aires de soulagement devraient être faciles à trouver sur le site Web de l'organisme, dans les aires de service de l'endroit et sous la direction du personnel se trouvant sur place.

Pour de plus amples renseignements sur les environnements bâtis accessibles et les sujets connexes, consultez :

[CAN/ASC-2.3-Norme modèle pour l'accessibilité de l'environnement bâti – Entités sous réglementation fédérale, telle que définie dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*](#)

[CAN/ASC-2.1-Espaces extérieurs](#)

4.5.2 Accompagnement par des personnes de soutien

Les personnes en situation de handicap peuvent bénéficier de l'accompagnement d'une personne de soutien lorsqu'elles ont accès à des programmes et à des services. Par exemple, la gestion d'obstacles physiques, l'aide à la communication, le soutien émotionnel, l'aident aux tâches et la sûreté et la sécurité. Dans d'autres cas, les organismes peuvent exiger de la présence d'une personne de soutien pour assurer la sécurité de la personne en situation de handicap. La présente section donne des directives concernant l'inclusion des personnes de soutien.

Une personne en situation de handicap et sa personne de soutien devraient être autorisées à se rendre ensemble au lieu d'exécution du programme ou du service ou à l'installation et à demeurer ensemble dans toutes les zones du lieu d'exécution du programme ou du service. On peut demander à une personne en situation de handicap de se faire accompagner d'une personne de soutien sur les lieux seulement si les deux énoncés suivants sont vrais :

- la personne de soutien est nécessaire pour assurer la santé ou la sécurité de la personne en situation de handicap ou d'autres personnes sur les lieux; et
- il n'existe aucun autre moyen raisonnable d'assurer la santé ou la sécurité de la personne en situation de handicap ou d'autres personnes sur les lieux.

Les organismes ne peuvent pas imputer de frais d'admission à la personne de soutien si l'un ou l'autre des énoncés suivants est vrai :

- le fournisseur affirme qu'une personne en situation de handicap a besoin qu'une personne de soutien soit présente sur les lieux; ou
- la personne en situation de handicap a besoin d'une personne de soutien pour utiliser les lieux ou les services.

Les organismes devraient indiquer au préalable le montant à payer (le cas échéant) pour les autres personnes de soutien qui ne correspondent à aucun des critères ci-dessus.

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir l'impression que leur vie privée est compromise lorsqu'elles reçoivent de l'aide en présence d'une personne de soutien. Les organismes devraient avoir des politiques rigoureuses pour se protéger contre la divulgation de renseignements personnels à d'autres personnes.

Pour respecter ces directives, le personnel devrait d'abord indiquer à la personne en situation de handicap :

- que sa personne de soutien pourrait voir ses renseignements privés ou secrets;
- ce qui pourrait arriver à ces renseignements, et si ces derniers pourraient être exposés ailleurs (par exemple, lors de la connexion sur un ordinateur personnel); et
- une demande d'indiquer si elle accepte de laisser sa personne de soutien voir ses renseignements privés ou secrets.

Les organismes devraient offrir une autonomie maximale aux personnes en situation de handicap tout en respectant leurs droits à la vie privée et à la sécurité. Dans le cadre de la prestation des programmes et des services, il faut accorder la priorité à la protection de la vie privée, de la sécurité et des données des utilisateurs en situation de handicap, ce qui comprend la formation du personnel et la prise de précautions liées aux technologies

utilisées. Dans la mesure du possible, il faut veiller à ce que les entrepreneurs et les tiers (y compris les personnes de soutien) comprennent et respectent les mêmes exigences en matière de protection de la vie privée et des données que celles appliquées à l'organisme et à son personnel.

Les personnes en situation de handicap devraient également avoir le droit de donner leur consentement lorsqu'il s'agit de partager et d'utiliser leurs renseignements personnels. Pour respecter ces directives, les organismes devraient commencer par :

- offrir aux personnes en situation de handicap des mécanismes accessibles pour appuyer le consentement éclairé;
- permettre à une personne qui utilise la prise de décisions assistée de choisir des conseillers de confiance, comme des amis, des membres de la famille ou des professionnels, afin qu'ils puissent soutenir la personne lorsqu'elle donne son consentement;
- présenter l'information dans un langage simple et non technique pour clarifier les répercussions possibles de la décision; et
- permettre à la personne de retirer son consentement à tout moment sans conséquence négative.

Les organismes devraient fournir des documents expliquant clairement leurs politiques dans un langage clair et simple, conformément à la norme [CAN/ASC-3.1-Langage simple](#). Ces renseignements devraient être fournis dans des endroits visibles dans les locaux de l'organisation, sur le site Web et partout où un service ou un programme est offert. Les organismes devraient être prêts à présenter l'information dans des supports de substitution, comme en gros caractères ou en format électronique, sur demande.

Consultez également la section [4.5.9](#) (utiliser une communication écrite et électronique efficace).

Pour de plus amples renseignements sur la communication en langage clair, consultez :

- [CAN/ASC-3.1-Langage simple](#).

4.5.3 Environnement bâti, orientation et signalisation

L'exécution accessible en personne des programmes, des services et des services à la clientèle exige que le lieu où les personnes en situation de handicap reçoivent des services et participent aux programmes soit accessible et permette des déplacements faciles. Cela comprend la structure du bâtiment, les voies d'accès au bâtiment et les voies se trouvant à l'intérieur de celui-ci, ainsi que les installations, comme les ascenseurs, les bureaux, les salles de bain, les salles de courrier et de copie, et les guichets libre-service.

Supposons qu'un service ou un programme est offert dans une zone extérieure. Dans ce cas, les concepteurs et les livreurs du programme et du service devraient s'assurer que la zone, les voies d'accès à celle-ci et les structures qui s'y trouvent sont accessibles, comme les salles de bain, les tables de pique-nique, les structures de terrain de jeu, etc.

L'orientation, c'est-à-dire le fait de permettre aux personnes à trouver leur chemin dans un espace physique, ainsi que d'y accéder ou d'en sortir et la signalisation sont particulièrement importantes pour les personnes en situation de handicap. Par exemple, une personne aveugle peut bénéficier de la présence d'indicateurs tactiles de surface de marche, d'étiquettes tactiles sur les portes ou les boutons d'ascenseur, ou de signaux sonores pour s'orienter et se déplacer dans l'espace qui l'entoure. En même temps, une personne sourde peut s'appuyer sur la signalisation et l'éclairage pour trouver son chemin. Les personnes qui utilisent des fauteuils roulants ou d'autres aides à la mobilité ont besoin que les voies de déplacement (à l'intérieur et à l'extérieur du bâtiment) soient clairement indiquées et exemptes d'obstacles.

La signalisation et l'orientation accessibles sont importantes parce qu'elles permettent à toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités, de naviguer dans les espaces de manière efficace, autonome et sécuritaire. La signalisation et l'orientation accessibles ne sont pas seulement des éléments fonctionnels, mais essentiels d'une conception inclusive, garantissant que tout le monde peut utiliser et profiter d'un espace de manière égale, efficace et sécuritaire.

Pour de plus amples renseignements sur l'orientation et la signalisation, consultez :

[CSA/ASC B651-Conception accessible pour l'environnement bâti](#), plus précisément la section 4.6 et les sous-sections sur la signalisation

4.5.4 Maintenir les caractéristiques accessibles

Un environnement bien entretenu et accessible favorise l'égalité des chances. Les personnes en situation de handicap comptent sur le fait que les installations, les programmes et les services accessibles seront bien entretenus. Les caractéristiques d'accessibilité, peu importe leur degré de sophistication, deviennent inutiles si elles ne sont pas fonctionnelles. Lorsque les bâtiments sont dotés de rampes, d'ascenseurs, de portes larges, d'ouvre-portes automatiques et de toilettes accessibles, les gens peuvent se déplacer librement sans compter sur l'aide d'autres personnes. Ces espaces accessibles permettent aux personnes en situation de handicap de participer pleinement à diverses activités, qu'elles assistent à des événements ou prennent part à un programme.

Les organismes devraient s'assurer que leurs éléments et caractéristiques accessibles sont bien entretenus et en bon état de fonctionnement. Ceci permettra aux personnes en situation de handicap d'utiliser ces composantes en tout temps. De plus, les organismes devraient éviter de créer de nouveaux obstacles qui pourraient faire obstacle aux caractéristiques d'accessibilité. Par exemple, il faut éviter de bloquer

temporairement les rampes ou les allées en y disposant des boîtes ou des conteneurs à déchets.

Les installations ont des défaillances et parfois, les caractéristiques d'accessibilité ne sont pas accessibles. En cas de problème associé aux caractéristiques nécessaires pour rendre les programmes, les produits, les services ou les installations accessibles aux personnes en situation de handicap, les organismes devraient informer les gens du problème en utilisant un langage simple et des formats accessibles par plusieurs canaux, comme :

- le site Web d'un programme;
- les médias sociaux d'un programme; ou
- directement par le biais de services de sensibilisation individuels.

Ces notifications doivent décrire pourquoi il y a un problème (ce qui s'est passé), combien de temps le problème durera et les solutions de rechange accessibles disponibles.

Consultez également la Section [4.5.3](#) (Environnement bâti, orientation et signalisation) et la Section [4.5.8](#) (utiliser une communication écrite et électronique efficace).

4.5.5 Utilisation d'appareils fonctionnels, y compris les aides à la mobilité

Les appareils fonctionnels (y compris les aides à la mobilité et autres appareils fonctionnels personnels) améliorent la qualité de vie et favorisent l'inclusion et l'autonomie des personnes en situation de handicap. Les appareils fonctionnels comprennent les articles physiques comme les prothèses auditives, les solutions numériques comme les logiciels de reconnaissance vocale, et les lecteurs d'écran, et les systèmes de suppléance à la communication. Ces appareils offrent un soutien direct aux

personnes en situation de handicap. D'autres exemples incluent les aides à la mobilité, les aides cognitives et les aides visuelles.

Les personnes en situation de handicap peuvent utiliser des fauteuils roulants et d'autres aides à la mobilité (par exemple, des aides à la mobilité à commande manuelle, comme des déambulateurs, des béquilles, des cannes, des attelles ou des aides à la mobilité semblables) pour faciliter leurs déplacements.

Permettez toujours aux personnes en situation de handicap d'utiliser leurs appareils fonctionnels, y compris les aides à la mobilité. Ne touchez ni n'ajustez pas les appareils fonctionnels des gens. Les personnes en situation de handicap considèrent souvent ces appareils comme des extensions d'elles-mêmes.

4.5.6 Rendre la communication accessible

L'efficacité de la communication pour les personnes en situation de handicap favorise l'inclusion et veille à ce que les besoins, les points de vue et les voix des personnes en situation de handicap soient reconnus et compris. Les organismes devraient s'assurer que la communication avec les personnes en situation de handicap (en tant que demandeurs, participants, membres du public et accompagnateurs) est aussi efficace que la communication avec les autres personnes, que ce soit par téléphone, en personne ou en ligne.

Pour respecter ces directives, les organismes devraient commencer par utiliser :

- Des mesures d'adaptation adéquates (interprète gestuel, interprète vidéo à distance, documents accessibles, etc.).

- Un langage simple conformément à la norme [CAN/ASC-3.1- Langage simple](#) dans toutes les communications avec le public, pour s'assurer que les organismes communiquent l'information concernant les programmes et les services de façon compréhensible.
- La technologie accessible et le contenu numérique (documents et sites Web) lorsque des programmes ou des services sont exécutés par l'entremise de la technologie de l'information.

Une aide auxiliaire est un appareil ou un service qui permet une communication efficace avec les personnes en situation de handicap. Ces aides et services répondent à divers besoins, notamment les besoins d'entendre, de voir, de parler, de lire, d'écrire, de se souvenir ou de comprendre. Voici des exemples d'aides auxiliaires :

- **Interprètes qualifiés** : en langue des signes ou en langue parlée.
- **Preneurs de notes** : pour faciliter la saisie de renseignements pendant les réunions ou les cours.
- **Lecteurs d'écran** : logiciel qui lit le texte à voix haute pour les personnes ayant une déficience visuelle.
- **Transcription assistée par ordinateur en temps réel (CART)** : pour produire une transcription de texte en temps réel.
- **Documents écrits** : les documents en gros caractères et en braille ou formats électroniques.
- **Amplificateurs de combiné téléphonique** : pour améliorer le son, pour les personnes malentendantes.
- **Appareils d'écoute assistée** : pour améliorer l'ouïe dans les environnements bruyants.
- **Services d'interprétation vidéo** : l'interprétation en langue des signes à distance par vidéo.

- **Service de relais par téléscripteur (SRT)** : pour permettre la communication par texto au moyen de lignes téléphoniques.
- **Sous-titrage codé (CC)**: pour présenter le texte accompagnant le contenu vidéo.
- **Courriels et les messages texte** : options de communication écrite.
- **Textes dactylographiés et enregistrements audio** : en formats accessibles, pour la lecture de documents.

Les systèmes de communication suppléante et alternative (AAC) comprennent les moyens assistés et non assistés de communiquer avec les personnes qui communiquent le mieux au moyen de gestes, de l'épellation digitale, de dessins, d'images et de tableaux de communication, et d'appareils générateurs de paroles. Un des systèmes communs est le système de communication par échange d'images, qui permet aux personnes ayant une capacité de communication nulle ou limitée de communiquer à l'aide d'images.

Les organismes devraient mettre à disposition des aides et des services auxiliaires (y compris des interprètes gestuels) sur demande et au besoin pour veiller à ce que les personnes en situation de handicap aient des chances équitables de participer et de bénéficier des avantages des programmes et services de l'organisme. Il est préférable de demander aux personnes en situation de handicap ce qui constituerait les meilleures mesures d'adaptation pour elles. Les aides et les services auxiliaires sont plus efficaces lorsqu'il s'agit de promouvoir l'autonomie.

Il est important de fournir et diffuser des informations dans des formats accessibles rapidement et avec des mesures de protection de la vie privée. Dans la mesure du possible, il faut offrir aux personnes en situation de handicap la possibilité de demander une aide ou un service auxiliaire avant qu'elles assistent à un événement ou prennent part à un service en personne ou à distance. Les organismes devraient inclure des renseignements sur la façon de demander des aides et des services auxiliaires sur le site Web de leurs programmes et de leurs services, et

dans les documents d'inscription. Ceci permettra aux personnes en situation de handicap de fournir de l'information nécessaire pour que les organisations puissent planifier et offrir les services demandés en temps opportun.

Lorsqu'une personne en situation de handicap a besoin d'un interprète, évitez d'exiger à ce qu'elle apporte le sien sauf :

- en cas d'urgence et de non-disponibilité d'un interprète; ou
- si la personne en situation de handicap en fait la demande, si la personne de soutien ou l'interprète accepte de fournir le service. Il n'est pas recommandé de demander à un mineur d'interpréter, sauf dans les situations d'urgence dans lesquelles aucun autre interprète n'est disponible.

L'interprétation vidéo à distance (IVD) améliore l'accès aux communications pour les personnes sourdes et malentendantes. L'IVD permet l'accès à distance sur demande à des interprètes qualifiés en langue des signes. Les personnes sourdes peuvent communiquer efficacement en temps réel, que ce soit au travail, à des rendez-vous médicaux ou dans d'autres situations. Dans les régions où le nombre d'interprètes en personne est limité, l'IVD comble cette lacune.

La qualité vidéo est essentielle à une communication claire. Si un organisme choisit d'affecter des interprètes qualifiés par l'entremise des services d'IVD, il devrait mettre à l'essai le service pour s'assurer de la présence des caractéristiques suivantes :

- Une vidéo et un son rapide et précis sur une connexion adéquate qui montrent des images lisses et nettes, sans retard ni autres problèmes.
- Une grande image qui montre clairement l'interprète (visage, doigts, mains) et la personne qu'il aide, peu importe comment il s'assoit ou se tient debout.
- Un son de voix forte et claire.

- Une formation suffisante pour les personnes qui utilisent et administrent les services d'IVD.

Les téléscripteurs peuvent jouer un rôle pour combler les lacunes de communication chez de nombreuses personnes sourdes, malentendantes ou ayant des troubles de la parole. Les téléscripteurs permettent les conversations textuelles plutôt que les échanges en la langue parlée. Les utilisateurs tapent des messages qui sont transmis par la ligne téléphonique. Cela permet d'avoir une communication directe avec les autres. Les organismes peuvent utiliser des téléscripteurs et devraient envisager d'autres systèmes téléphoniques tout aussi efficaces, comme les services de relais par téléscripteur, pour communiquer avec des personnes sourdes, malentendantes ou ayant des troubles de la parole. Des systèmes de messagerie vocale ou de messagerie vocale automatisée accessibles peuvent offrir des avantages importants aux personnes en situation de handicap. Des fonctions comme la reconnaissance vocale, les moteurs texte-voix, la personnalisation et le contrôle, ainsi que les fonctions d'autonomie temporelle permettent aux personnes en situation de handicap d'interagir avec les systèmes auxiliaires automatisés d'une manière qui tient compte de leurs préférences de communication. Les organismes qui utilisent un système auxiliaire automatisé ou informatisé (y compris la messagerie vocale, la messagerie ou d'autres systèmes interactifs de réponse vocale) qui répond aux appels et les dirige devraient mettre à l'essai le système pour s'assurer qu'il offre des fonctions d'accessibilité et qu'il fonctionne bien avec les téléscripteurs et d'autres aides auxiliaires. Les organismes devraient également s'assurer que les services téléphoniques d'urgence offrent un accès direct aux personnes qui utilisent des téléscripteurs et des modems informatiques.

Le service de relais de télécommunication (SRT) assure une communication efficace pour les personnes sourdes et les personnes ayant des troubles auditifs et de la parole. Lorsqu'il fait un appel au SRT, l'appelant compose un numéro attribué qui se connecte à un adjoint aux communications (AC). L'AC agit comme intermédiaire et transmet les messages entre l'appelant et le destinataire, en fonction de la forme de

communication préférée de chaque personne. La protection des renseignements personnels est maintenue en raison des obligations de confidentialité de l'AC. Le SRT est offert à l'échelle nationale pour les appels locaux. Le SRT comble les lacunes de communication, ce qui permet à tout le monde de se connecter à l'aide de téléphones classiques. Les organismes devraient répondre aux appels téléphoniques de tous les SRT supervisés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, de la même manière qu'ils répondent aux autres appels téléphoniques.

Pour de plus amples renseignements sur les services de relais téléphoniques, consultez :

[Services de relais téléphoniques du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes du gouvernement du Canada](#)

4.5.7 Profiter de la communication virtuelle pour la prestation des services et le service à la clientèle

Les services virtuels jouent un rôle crucial dans l'amélioration de la vie des personnes en situation de handicap. Ils éliminent les obstacles en permettant aux gens de se prévaloir des services sans se déplacer physiquement. Par exemple, une personne vivant avec une maladie chronique pourrait avoir de la difficulté à se déplacer, ou une personne qui a des enjeux de santé mentale pourrait se sentir dépassée dans des espaces publics. L'offre de services virtuelle favorise l'inclusion, l'autonomie, la sécurité et l'autonomisation économique des personnes en situation de handicap.

Le « soutien virtuel » désigne la prestation de services et de soutien par l'organisme ou le personnel d'un organisme dûment formé à servir un client au moyen d'un équipement permettant d'effectuer une communication bidirectionnelle en direct, par téléphone et par une technologie et des logiciels en ligne. Par exemple :

- courriel;
- vidéoconférence;
- messagerie texte ou vocale; et
- réalité virtuelle.

Au sujet du soutien virtuel :

Les organismes devraient disposer d'un personnel formé qui peut facilement utiliser les caractéristiques d'accessibilité des technologies de l'information et des communications (TIC) utilisées pour offrir les programmes, les services et le soutien. Le personnel devrait savoir comment utiliser la technologie d'assistance couramment utilisée avec ces TIC pour fournir des services virtuels, au besoin. Par exemple, une personne sourde peut demander une séance de vidéoconférence, le service de vidéoconférence devrait offrir des services de sous-titrage et de transcription en direct.

Lorsque les organismes communiquent avec des personnes en situation de handicap, des membres de la famille et des accompagnateurs sourds ou malentendants, ils devraient :

- Offrir gratuitement des services d'interprétation et des aides à la communication aux personnes en situation de handicap et à leurs accompagnateurs (les personnes en situation de handicap ne sont pas tenues de fournir leurs interprètes). Il est important de demander aux personnes quelles sont leurs préférences.

- Ne faites appel à un interprète accompagnateur (par exemple, un ami ou un membre de la famille de la personne en situation de handicap) que dans les cas suivants :
 - il y a une menace imminente et aucun interprète qualifié n'est disponible; ou
 - une personne en situation de handicap demande de faire appel à un ami ou à un membre de la famille adulte pour agir comme interprète.
- Utiliser une plateforme accessible virtuelle ou en ligne qui satisfait le plus aux critères suivants :
 - capacité d'inclure un interprète au même appel que celui effectué entre la personne et l'organisme;
 - sous-titres en direct;
 - audiodescription;
 - affichage à contraste élevé, et
 - transcription automatique.
- Lorsque vous planifiez une réunion, envoyer les documents et évaluer les besoins en matière d'accessibilité et de technologie avant la réunion. Cela comprend les mesures suivantes :
 - inclure un moyen, pour les personnes en situation de handicap, de noter leurs besoins particuliers lors de la planification de la réunion, et
 - communiquer avec le destinataire avant la réunion pour trouver des solutions aux difficultés technologiques possibles et s'assurer qu'il est disposé à utiliser la plateforme.
- Fournir un sous-titrage codé pour toutes les ressources vidéo préenregistrées des clients.
- Utiliser le SRT comme solution de rechange aux réunions vidéo.

- Offrir la vidéoconférence pour communiquer avec un interprète par réunion virtuel, en prévision d'une interprétation gestuelle ou de vive voix en temps réel.
- Rendre les ressources disponibles dans différents formats, y compris l'information imprimée, les enregistrements audios ou le braille.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la tenue de réunions accessibles et de communications virtuelles, consultez :

[Guide de planification de réunions inclusives d'Emploi et Développement social Canada](#)

4.5.8 Utiliser une communication écrite et électronique efficace

Une communication claire et efficace permet de s'assurer que les besoins, les points de vue et les voix des personnes en situation de handicap sont reconnus et compris. Une communication efficace renforce également la confiance et la relation, et aide les organismes à mettre en évidence les besoins particuliers en matière de soutien des personnes en situation de handicap.

Pour respecter ces directives, les organisations devraient d'abord se conformer aux directives suivantes :

Communication en temps opportun : veiller à ce que les communications tiennent compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité et soient communiquées rapidement.

Absence de coût additionnel : lorsque vous distribuez des documents, n'imputez pas de frais autres que ceux imputés à d'autres personnes.

Vie privée et autonomie : protéger la vie privée et l'autonomie de la personne en situation de handicap si un soutien à la communication est offert.

Documents électroniques accessibles : intégrer les services ou les programmes en ligne et les documents électroniques (comme les formulaires) à une plateforme accessible qui permet aux utilisateurs d'accomplir leurs tâches efficacement.

Les gens ont divers besoins. Les personnes aveugles peuvent avoir besoin de formats comme le braille, tandis que les personnes malvoyantes peuvent avoir besoin de formats en gros caractères et les personnes ayant une déficience cognitive peuvent avoir besoin de formats audio. L'offre d'une variété de formats accessibles répond à divers besoins qui permet aux personnes en situation de handicap d'accéder au même contenu que les autres. Pour répondre aux divers besoins, les organismes devraient s'assurer que les documents sont disponibles dans une variété de formats afin qu'ils soient accessibles à un large éventail de personnes en situation de handicap.

Pour respecter ces directives, les organismes devraient d'abord mettre à disposition divers formats. Les extraits suivants tirés du Guide sur le *Règlement canadien sur l'accessibilité* d'Emploi et Développement social Canada décrivent les types de supports de substitution que les entités sous réglementation fédérale doivent rendre disponible sur demande :

- **Support papier** : texte sur support papier ou sur un support électronique.
- **Gros caractères** : texte sur support papier ou sur un support électronique dont la taille de la police est élargie et le contraste de couleur bien marqué. La taille de la police la plus petite devrait être de 16 à 20 points.

- **Support en braille** : système de cellules et de points qui représentent des caractères et des chiffres. Le support en braille peut être électronique ou matériel. Les lecteurs décodent du bout des doigts les points en relief sur papier. Certains appareils électroniques peuvent également décoder le braille sur support électronique. Pour en savoir plus sur le braille, consulter le site Web de la Fondation INCA.
- **Support audio** : enregistrement audio ou fichier de données (tel qu'un fichier DAISY).
- **Support électronique** : texte, document, image ou fichier sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes en situation de handicap. Les utilisateurs naviguent dans les documents en passant d'une page, d'une section, d'un chapitre ou d'une table des matières à une autre.

Les organismes devraient également s'assurer que les documents Web accessibles ou les autres documents électroniques présentés en format HTML sont conformes à la section 9 de la norme [CAN/ASC-EN 301 549:2024-Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC \(EN 301 549:2021, IDT\)](#). Les versions accessibles de tous les autres documents électroniques devraient être conformes à la section 10 de la norme [CAN/ASC-EN 301 549:2024-Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC \(EN 301 549:2021, IDT\)](#).

Dans la mesure du possible, consultez la personne qui fait une demande pour déterminer le format accessible ou le soutien à la communication qui convient le mieux. Cette approche permet de s'assurer que la communication est adaptée aux besoins particuliers des personnes en situation de handicap. Soyez prêt à fournir une version physique et une version électronique de chaque document. Toutefois, une seule version devrait être accessible.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la communication écrite et électronique efficace, consultez :

[Guide sur le Règlement canadien sur l'accessibilité d'Emploi et Développement social Canada : supports de substitution](#)

[La boîte à outils de l'accessibilité numérique crée des documents accessibles](#)

4.5.9 Prévoir les situations d'urgence

La prestation efficace des services en cas d'urgence est essentielle à la santé et à la sécurité publiques. Les personnes en situation de handicap peuvent se heurter à des obstacles importants lorsqu'elles ont accès aux services d'urgence. Les organismes devraient s'assurer que leurs services sont accessibles pendant les situations d'urgence.

Pour respecter ces directives, les organismes devraient d'abord procéder de la façon suivante :

- Veiller à offrir des services accessibles pendant et après les urgences qui se produisent (à court et à long terme).
- Se préparer aux situations d'urgence en :
 - éliminant à l'avance tous les obstacles à l'accessibilité;
 - maintenir les caractéristiques d'accessibilité pendant les situations d'urgence;
 - créant un environnement bâti accessible; et
 - créant une sortie d'urgence.
- Apporter des changements pour assurer la sécurité de tout le monde et en veillant à ce que tous les membres du personnel soient en sécurité pendant une situation d'urgence.

Les directives sur les sorties d'urgence portent sur les types de bâtiments pour lesquels il est recommandé d'avoir une voie de circulation accessible. Elles établissent un processus de planification, de mise en pratique, de mise en œuvre et d'évaluation de l'efficacité des plans d'urgence. Tous les organismes qui offrent des services et des services à la clientèle dans les bâtiments devraient mettre en place des voies de circulation accessibles.

Les organismes qui offrent des programmes, des services et des services à la clientèle devraient envisager l'application de mesures d'urgence accessibles aux personnes en situation de handicap. Ils devraient aborder les sujets suivants :

- Les aspects généraux liés à la planification des urgences et à la gestion des incidents.
- Les aspects généraux liés aux populations vulnérables en cas d'urgence.
- La planification et les plans d'urgence préalables à l'incident.
- La détermination des dangers, l'évaluation des risques, la prévention et l'atténuation des risques.
- Le rétablissement après l'incident.
- Les systèmes d'avertissement public.
- L'information et la communication au public.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les mesures d'urgence, consultez :

- [Prestation de services accessibles pendant les situations d'urgence, y compris la COVID-19](#)

5 Liens vers d'autres normes d'accessibilité

- **Normes d'accessibilité Canada.** (2024, mai). 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>
- **Normes d'accessibilité Canada.** (2024, décembre). CAN/ASC-1.1:2024(RÉV-2025)-L'emploi.
<https://accessibilite.canada.ca/elaboration-normes-accessibilite/can-asc-112024-rev-2025-lemploi>
- **Norme d'accessibilité Canada.** 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.
<https://accessibilite.canada.ca/elaboration-normes-accessibilite/can-asc-521-conception-prestation-programmes-services-accessibles>
- **Norme d'accessibilité Canada.** CAN/ASC-2.3-Norme modèle pour l'accessibilité de l'environnement bâti – Entités sous réglementation fédérale, telles que définies dans la Loi canadienne sur l'accessibilité.
<https://accessibilite.canada.ca/centre-expertise/environnement-bati/can-asc-23-norme-pour-laccessibilite-de-lenvironnement-bati-ebauche-pour-examen-public>
- **Norme d'accessibilité Canada.** CAN/ASC-3.1-Langage simple.
<https://accessibilite.canada.ca/elaboration-normes-accessibilite/examens-publics/can-asc-3-1>

- **Norme d'accessibilité Canada.** CAN/-ASC-2.1- Espaces extérieurs. <https://accessibilite.canada.ca/can-asc-2-1>
- **Groupe CSA et Norme d'accessibilité Canada.** (2023). CSA/ASC B651-Conception accessible pour l'environnement bâti. <https://www.csagroup.org/fr/store/product/CSA-ASC%20B651%3A23/>

Pour obtenir de plus amples renseignements ou connaître les autres formats, communiquez avec :

Normes d'accessibilité Canada
320, boulevard Saint-Joseph, bureau 246
Gatineau (Québec) J8Y 3Y8
1-833-854-7628

accessible.canada.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ou la ministre responsable de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, 2025.

Numéro de catalogue AS4-35/2025F-PDF
ISBN 978-0-660-78006-1