Résumé de la norme

CAN-ASC-5.2.1:2026 – Prestation de services accessibles



Normes d'accessibilité Canada
Accessibility Standards Canada
Canada

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

ISBN : 978-0-660-99160-3
Numéro de catalogue : AS4-48/1-2026F-PDF

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

Pour plus amples renseignements ou pour d'autres formats, veuillez communiquer avec:

Normes d'accessibilité Canada
320, Saint-Joseph Boulevard, bureau 246
Gatineau, QC J8Y 3Y8
1-833-854-7628

accessible.canada.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représentée par le ou la ministre responsable de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, 2026.

Table des matières

Introduction à la norme CAN-ASC-5.2.1:2026 –Prestation de services accessibles 5

Objectifs et but 6

Portée 7

Exigences générales 8

Communication accessible et méthodes alternatives de prestation de services 8

Communication 10

Considérations générales 10

Informations essentielles et interruptions de service 10

Interprétation de communication et services d’intervention 10

Prestation de services numériques 12

Plateformes de service et livraison 12

Prestation de services dans l’environnement bâti 13

Informations 13

Environnement bâti 14

Chiens-guides et chiens d’assistance 16

Accès, demandes de renseignements et documentation 16

Solutions de rechange 17

Formation 18

Application de la formation 18

Contenu, élaboration et livraison de la formation 18

Rétroaction 20

Introduction à la norme CAN-ASC-5.2.1:2026 – Prestation de services accessibles

Il s’agit de la première édition de la norme CAN-ASC-5.2.1, Prestation de services accessibles.

La présente norme se concentre sur la prestation de services accessibles aux personnes en situation de handicap. Elle soutient un accès équitable, inclusif et sans obstacle pour tous.

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

- être accessible au public, et
- être accessible aux personnes en situation de handicap.

La présente norme vise à s’aligner avec les normes suivantes:

- CAN-ASC - EN 301 549:2024 – Exigences d’accessibilité pour les produits et services de TIC (EN 301 549:2021, IDT)
- CAN-ASC - 1.1:2024 (RÉV-2025) – L’emploi
- CAN-ASC-3.1:2025 – Langage clair
- CSA/ASC B651 Conception accessible pour l’environnement bâti
- CSA/ASC B651.2 Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service, y compris les guichets automatiques bancaires
- *Loi canadienne sur l’accessibilité*
- *Règlement canadien sur l’accessibilité*

Objectifs et but

La présente norme définit les exigences relatives à la prestation de services accessibles permettant à tous d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier des services sans obstacle.

Les prestataires de services doivent consulter les personnes en situation de handicap tout lors de la création de services accessibles, y compris les pratiques de formation et les procédures d'évaluation.

La norme définit un cadre visant à améliorer l'accessibilité des services dans tous les secteurs grâce à l'équité.

Pour atteindre une prestation équitable des services, les prestataires de services doivent prendre en compte :

- les besoins des personnes en situation de handicap,
- les modes d'interaction des clients avec le service fourni, et
- la manière dont les différentes formes de discrimination interagissent entre elles.

La prestation équitable des services repose sur les principes suivants :

- Les services devraient respecter la dignité et l'autonomie des personnes en situation de handicap, offrir l'égalité d'accès aux services, et utiliser des méthodes de communication accessibles.
- La prestation équitable des services ne doit pas entraîner de coûts supplémentaires pour la personne qui en bénéficie. Les prestataires de services doivent faire tout leur possible pour éviter tout retard pour le bénéficiaire de service.
- Les personnes en situation de handicap doivent recevoir des services équivalents à ceux fournis aux autres clients.

- Un prestataire de services ne doit pas refuser à une personne en situation de handicap la possibilité d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier d'un service si cette personne y est autrement éligible.

Portée

Les 9 premiers articles de la présente norme présentent l'organisme d'élaboration de normes et le comité technique responsable de l'élaboration de la présente norme. Ces articles présentent aussi les obligations légales, et les modalités d'utilisation de cette norme.

Les articles 10 à 17 couvrent les exigences suivantes :

- Exigences générales
- Communication
- Prestation de services numériques
- Prestation de services dans l'environnement bâti
- Personnes de soutien
- Chiens-guides et chiens d'assistance
- Formation
- Rétroaction

Exigences générales

L’article 10 vise à s’assurer que les prestataires de services créent et respectent les politiques, pratiques et mesures qui exigent que :

- les services soient fournis sans frais supplémentaires ni retard aux personnes en situation de handicap,
- les prestataires de services offrent aux personnes en situation de handicap des services équitables par rapport à ceux offerts aux autres personnes, et
- les prestataires de services tiennent compte des besoins des personnes en situation de handicap et de l’intersectionnalité avec d’autres facteurs, tels que la race, l’origine ethnique, la culture, l’apprentissage linguistique, la spiritualité, la religion, l’âge ou les handicaps multiples.

Communication accessible et méthodes alternatives de prestation de services

Lorsqu’une personne demande un format accessible, les prestataires de services doivent fournir des informations dans ce format et informer les personnes concernées des aides à la communication disponibles.

Les prestataires de services doivent également tenir compte des délais pertinents et proposer des méthodes alternatives de prestation de service ainsi que des formats accessibles. Ils doivent le faire sans retard injustifié par rapport aux formats et modes de prestation originaux.

Le prestataire de services doit s’assurer que la méthode de prestation de services alternative ou le format accessible :

- est fourni sur demande,
- répond aux besoins de la personne,

- est élaboré en collaboration ou en consultation avec le prestataire de services et la personne faisant la demande, et convenue par les deux parties, et
- est disponible sans frais supplémentaires pour la personne qui fait la demande.

Le prestataire de services doit également s’assurer que d’autres méthodes de prestation de services offrent un niveau de service équivalent à celui offert aux autres personnes.

Communication

L’article 11 porte sur une communication claire et accessible de la part des prestataires de services.

Considérations générales

Les prestataires de services doivent utiliser un langage clair dans leur mode de communication préféré.

Informations essentielles et interruptions de service

Les prestataires de services doivent consulter les personnes en situation de handicap afin de déterminer quelles informations sont considérées comme essentielles.

Les prestataires de services doivent créer, suivre et rendre publiques des étapes claires sur ce qu’il faut faire en cas d’interruption temporaire d’un service. Lorsqu’une interruption survient, le prestataire de services doit s’assurer que l’avis :

- est fourni en formats numériques et physiques accessibles,
- est fourni avec autant de préavis que possible,
- inclue la durée estimée de l’interruption,
- décrive les solutions de recharge disponibles, et
- fournit des coordonnées pour une assistance immédiate.

Interprétation de communication et services d’intervention

Le prestataire de services doit assurer l’accès à des services d’interprétation ou d’intervention en personne fournis par des professionnels certifiés, le cas échéant.

Lorsque l’interprétation en personne n’est pas envisageable, le prestataire de services doit, en consultation avec la personne en situation de handicap, s’assurer que des services d’interprétation virtuelle sont utilisés.

Prestation de services numériques

L’article 12 vise à garantir l’accessibilité des services sur toutes les plateformes technologiques, virtuelles et numériques.

Plateformes de service et livraison

La norme exige que :

- les plateformes technologiques, virtuelles et numériques utilisées pour fournir les services soient accessibles et répondent aux besoins des personnes en situation de handicap, et
- toutes les plateformes numériques utilisées pour la prestation de services répondent aux exigences de CAN-ASC - EN 301 549:2024 Exigences d’accessibilité pour les produits et services de TIC (EN 301 549:2021, IDT) - Normes d’accessibilité Canada.

Prestation de services dans l’environnement bâti

L’article 13 vise à faciliter l’accès aux services dans tous les environnements bâtis. Cela concerne :

- la conception, la construction et l’occupation de tous les nouveaux bâtiments,
- la modification, la rénovation majeure, la reconstruction, le déménagement et l’occupation de tous les bâtiments existants, et
- les bâtiments construits sur place et les bâtiments construits en usine.

Informations

Le prestataire de services doit rendre publiques les informations suivantes :

- Une carte et description de l’aménagement et de l’orientation de l’environnement physique.
- Des descriptions écrites, des photographies et des images descriptives de l’environnement physique, de l’emplacement et des caractéristiques d’accessibilité, y compris les entrées et sorties accessibles.
- Une description de l’évacuation d’urgence (sortie), du type d’alarme incendie et des ascenseurs.
- Les coordonnées d’un membre du personnel pour toute question, demande de mesure d’adaptation ou méthode alternative de prestation de services.

Ces informations doivent être élaborées en consultation avec des personnes en situation de handicap ou des organismes qui les représentent. Elles doivent être partagées également sous forme numérique et accessible.

Environnement bâti

Les prestataires de services dans l'environnement bâti doivent :

- se conformer à la norme CSA/ASC B651:23 Conception accessible pour l'environnement bâti pour divers éléments de l'environnement bâti,
- fournir des aménagements et des fonctionnalités accessibles pour les files d'attente et les zones d'attente,
- se conformer à la norme CSA/ASC B651.2:25 Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service, y compris les guichets automatiques bancaires lorsque ces dispositifs sont présents, et
- fournir aires de soulagement pour les chiens-guides ou chiens d'assistance près des entrées de service.

Personnes de soutien

L’article 14 porte sur les exigences visant à protéger les personnes qui peuvent accompagner une personne en situation de handicap pour accéder à un service.

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

- permettre à la personne en situation de handicap d’entrer avec sa personne de soutien, sans exiger de preuve de besoin, et
- permettre à la personne en situation de handicap d’être toujours accompagnée de sa personne de soutien lorsqu’elle accède au service, sans exiger de frais ni autres coûts de sa part.

Chiens-guides et chiens d’assistance

L’article 15 vise à assurer que les personnes qui sont accompagnées de chiens-guides et de chiens d’assistance puissent accéder facilement et de manière équitable aux services.

Accès sur les lieux

Les prestataires de services doivent autoriser l’accès aux personnes accompagnées de leur chien d’assistance ou chiens-guides et permettre à ce dernier de rester avec elles en permanence, sauf si la loi l’interdit ou si le chien se montre un comportement agressif ou excessivement perturbateur. Les prestataires de services doivent autoriser l’entrée sans exiger de documents pour valider l’identité du chien d’assistance ou chien-guide. Les prestataires peuvent seulement demander si le chien est un chien d’assistance ou un chien guide.

Accès, demandes de renseignements et documentation

Le prestataire de services doit s’assurer que les personnes en situation de handicap qui utilisent des chiens-guides et des chiens d’assistance :

- bénéficient d’un accès équitable aux mêmes services et aux mêmes zones que tout le monde,
- ne soient pas soumises à des frais supplémentaires, et
- ne soient pas tenues de fournir de documents ni de divulguer leur handicap.

Solutions de rechange

Lorsque la loi ou des raisons de sécurité interdisent la présence de chiens-guides ou de chiens d'assistance, l'organisme doit proposer une méthode alternative de prestation de services qui soit :

- convenue entre le prestataire de services et la personne en situation de handicap,
- disponible sur demande dans un délai raisonnable,
- disponible sans frais ou coûts supplémentaires, et
- d'un niveau de service équitable par rapport au niveau de service que reçoivent les autres.

Formation

L’article 16 vise à assurer que les prestataires de services disposent des connaissances essentielles en matière de sensibilisation au handicap nécessaires pour offrir un service respectueux, éclairé et équitable.

Application de la formation

Le prestataire de services doit fournir une formation sur la prestation de services accessible :

- à tous les membres du personnel, bénévoles ou personnes impliquées dans la prestation d’un service, et
- à un taux minimum tous les deux ans à compter du début du travail de la personne avec le prestataire.

Contenu, élaboration et livraison de la formation

Le prestataire de services doit fournir une formation sur :

- l’accessibilité et les droits de la personne,
- les principes et pratiques favorisant une prestation de services inclusive, et
- l’interaction avec les personnes utilisant divers appareils fonctionnel ou accompagné de personnes de soutien, d’un chien-guide ou d’un chien d’assistance.

Le prestataire de services doit :

- élaborer le matériel de formation en collaboration avec des personnes en situation de handicap,

- rémunérer adéquatement les personnes en situation de handicap pour leur temps et leur expertise lors de l’élaboration ou de la livraison du matériel de formation, et
- assuré à ce que toute formation soit accessible.

Rétroaction

L’article 17 porte sur le processus de rétroaction afin que les prestataires de services puissent s’adapter continuellement aux besoins des personnes qu’ils desservent.

Le prestataire de services doit mettre en place un processus pour recevoir, accuser réception, traiter et répondre à la rétroaction relative à la prestation de services accessibles dans les délais. Les détails concernant ce processus se trouvent à l’annexe A, qui a été adaptée de la Partie 1 du *Règlement canadien sur l’accessibilité (DORS/2021-241).*