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

Norme nationale du Canada

Normes d'accessibilité Canada
Accessibility Standards Canada

Canada

Table des matières

1 À propos de Normes d’accessibilité Canada 8

2 Énoncé du Conseil canadien des normes 14

3 Avis juridique pour les normes de Norme d’accessibilité Canada 15

3.1 Généralités 15

3.2 Comprendre la présente édition de la norme 15

3.3 Exclusion de responsabilité 16

3.4 Propriété et droits de propriété intellectuelle 18

3.5 Droits de brevet 18

3.6 Cession du droit d’auteur 18

3.7 Utilisations autorisées de ce document 19

4 Membres du comité technique 23

4.1 Leadership 23

4.2 Intérêt général 23

4.3 Personnes en situation de handicap et intérêt public 23

4.4 Décideurs politiques 24

4.5 Utilisateurs de normes 24

4.6 Gestionnaire de projet 24

5 Préface 25

5.1 Accords internationaux 26

5.1.1 Convention relative aux droits des personnes handicapées 26

5.1.2 Objectifs de développement durable 27

6 Introduction 29

6.1 Généralités 29

6.2 Obstacles que la présente norme vise à éliminer 31

7 Portée 33

7.1 But 33

7.2 Public visé 33

7.3 Terminologie 33

8 Références 34

8.1 Normative 34

8.2 Informative 34

9 Définitions 35

10 Exigences générales 39

10.1 Politiques, pratiques et mesures 39

10.1.1 Accès aux politiques, pratiques et mesures 40

10.1.2 Facilité d'accès 40

10.2 Prestation de services équitables 41

10.2.1 Planification de la prestation de services accessibles 41

10.2.2 Délais 42
10.3 Communication accessible 43
10.3.1 Communication en format accessible 43
10.3.2 Profils des bénéficiaires du service 44
10.4 Méthodes alternatives de prestation de services 45
10.4.1 Méthodes alternatives du processus de prestation de services 45
10.4.2 Méthode alternative de disposition de prestation de services 46
10.4.3 Entente sur une méthode alternative de prestation de services 46
11 Communication 48
11.1 Généralités 48
11.2 Informations essentielles 48
11.2.1 Fournir des informations essentielles 48
11.2.2 Consultation pour déterminer les informations essentielles 48
11.2.3 Communiquer les informations essentielles 49
11.3 Langage clair 49
11.4 Interprétation de la communication et services d'intervention 50
11.4.1 Services en personne 50
11.4.2 Services virtuels 50
11.5 Interruption des services 51

11.5.1 Notification d’interruption 51
11.5.2 Avis d’interruption 51
12 Prestation de services numériques 53
12.1 Plateformes 53
12.2 Plateformes et prestation de services 53
13 Prestation de services dans l’environnement bâti 54
13.1 Application 54
13.2 Renseignements 54
13.3 Environnement bâti 55
13.3.1 Conception de l’environnement bâti 55
13.3.2 Files d’attente et zones d’attente 56
13.3.3 Dispositifs libre-service 57
13.4 Dispositions d’urgence 57
13.5 Aires de soulagement pour chiens-guides ou chiens d’assistance 57
14 Personnes de soutien 59
14.1 Généralités 59
15 Chiens-guides et chiens d’assistance 60
15.1 Accès sur les lieux 60
15.2 Accès équitable et intégré 60
15.3 Demandes de renseignements et documentation 61

15.4 Solutions de rechange 61
16 Formation 63
16.1 Personnes qui doivent recevoir une formation 63
16.2 Contenu de la formation 63
16.3 Mode d'élaboration et de livraison 66
16.3.1 Élaboration 66
16.3.2 Mode de livraison 66
16.3.3 Accessibilité de la formation 67
16.4 Échéancier 68
16.5 Renseignements sur la formation 68
16.6 Examen des programmes de formation 68
16.6.1 Choix du moment de l'examen 68
16.6.2 Examen du contenu 69
16.7 Conservation des dossiers de formation 70
17 Rétroaction 71
18 Annexe A – Processus de rétroaction (normative) 72
18.1 Personne désignée pour recevoir la rétroaction 72
18.2 Rétroaction anonyme 72
18.3 Moyens de fournir une rétroaction 73
18.4 Réception de la rétroaction 73

18.5 Format de la description du processus de rétroaction 73

18.6 Échéances pour la description du processus de rétroaction 74

19 Annexe B — Bibliographie (informative) 75

19.1 Actes 75

19.2 Normes 75

19.3 Publications 76

1 À propos de Normes d’accessibilité Canada

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

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

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

- le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;
- le droit de toute personne à l’égalité des chances d’épanouissement, quels que sont ses handicaps;
- le droit de toute personne à un accès exempt d’obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps;

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

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

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

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

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

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

- les personnes en situation de handicap;
- les personnes sans handicap;

- le secteur public fédéral;
- le secteur privé;
- les organisations non gouvernementales;
- les communautés autochtones; et
- la société.

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

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

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

Les normes de Normes d’accessibilité Canada peuvent faire l’objet d’un examen et d’une révision pour s’assurer qu’elles tiennent compte des tendances actuelles et des pratiques exemplaires. Normes d’accessibilité Canada entreprendra l’examen de la présente norme dans les quatre ans suivant la date de publication. Les suggestions d’amélioration, qui sont toujours les bienvenues, devraient être portées à l’attention du comité technique concerné. Les modifications aux normes sont publiées soit sous forme de modifications distinctes ou dans de nouvelles éditions des normes.

Normes d’accessibilité Canada est un organisme d’élaboration de normes accrédité par le Conseil canadien des normes et élabore donc toutes ses normes en suivant un processus d’élaboration de normes accrédité et les exigences et lignes directrices pour les organismes d’élaboration de normes du Conseil canadien des normes. Ces normes volontaires sont destinées à toute organisation ou personne qui cherche des conseils pour faire progresser l’accessibilité et peuvent être recommandées à la ministre responsable de la *Loi canadienne sur l’accessibilité* en vue de leur adoption dans la règlementation.

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

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

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

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

Courrier : Normes d'accessibilité Canada
320, boulevard Saint-Joseph, Bureau 246
Gatineau (Québec) J8Y 3Y8

2 Énoncé du Conseil canadien des normes

Une Norme nationale du Canada est une norme qui a été élaborée par un organisme d'élaboration de normes (OEN) titulaire de l'accréditation du Conseil canadien des normes (CCN) conformément aux exigences et lignes directrices du CCN. On trouvera des renseignements supplémentaires sur les Normes nationales du Canada à l'adresse : www.ccn.ca.

Le CCN est une société d'État qui fait partie du portefeuille d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE). Dans le but d'améliorer la compétitivité économique du Canada et le bien-être collectif de la population canadienne, l'organisme dirige et facilite l'élaboration et l'utilisation des normes nationales et internationales. Le CCN coordonne aussi la participation du Canada à l'élaboration des normes et définit des stratégies pour promouvoir les efforts de normalisation canadiens.

En outre, il fournit des services d'accréditation à différents clients, parmi lesquels des organismes de certification de produits, des laboratoires d'essais et des organismes d'élaboration de normes. On trouvera la liste des programmes du CCN et des organismes titulaires de son accréditation à l'adresse : www.ccn.ca.

3 Avis juridique pour les normes de Norme d’accessibilité Canada

Veuillez lire le présent avis juridique de Normes d’accessibilité Canada (NAC) (ci-après dénommé « avis juridique de NAC ») avant de faire usage du document de norme.

3.1 Généralités

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

3.2 Comprendre la présente édition de la norme

Des révisions peuvent avoir été ou pourraient à l’avenir être élaborées par rapport à la présente édition de la norme. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si des révisions existent.

3.3 Exclusion de responsabilité

Le présent document a été élaboré à titre de document de référence pour une utilisation volontaire. Il incombe aux utilisateurs de vérifier si des lois ou des règlements rendent l'application de cette norme obligatoire ou si des règlements commerciaux ou des conditions commerciales stipulent son utilisation, par exemple, dans des règlements techniques, des plans d'inspection émanant d'autorités réglementaires et des programmes de certification.

Bien que l'application principale de la présente norme soit indiquée dans son domaine d'application, il incombe aux utilisateurs de la présente norme de juger de sa pertinence dans le cadre de leur objectif particulier. Il incombe également aux utilisateurs de tenir compte des limitations et des restrictions précisées dans l'objet ou le domaine d'application de la présente norme.

Ce document est fourni sans assertion, garantie, ni condition explicite ou implicite de quelque nature que ce soit, y compris, mais non de façon limitative, les assertions, les garanties ou les conditions implicites relatives à la qualité marchande, à l'adaptation à un usage particulier ainsi qu'à l'absence de violation des droits de propriété intellectuelle des tiers. Normes d'accessibilité Canada ne fait aucune assertion ni ne fournit aucune garantie quant à l'exactitude, à l'intégralité ou à la pertinence des renseignements contenus dans ce document. Normes d'accessibilité Canada ne fait aucune assertion ni ne fournit aucune garantie quant à la conformité du document aux lois, aux règles ou aux règlements pertinents ou à toute combinaison de ceux-ci. Les utilisateurs de ce document doivent consulter les lois et règlements fédéraux, provinciaux et municipaux applicables. Normes d'accessibilité Canada, par la publication de ses documents de normes, n'a pas l'intention d'inciter à prendre des mesures qui ne sont pas conformes aux lois applicables, et le présent document ne peut être interprété comme le faisant.

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 et ses représentants ne peuvent en aucun cas être tenus responsables de toute blessure, perte ou dépense ou de tout préjudice direct, indirect ou accessoire, y compris, mais non de façon limitative, tout préjudice spécial ou consécutif, toute perte de recettes ou de clientèle, toute perte d’exploitation, toute perte ou altération de données ou tout autre préjudice économique ou commercial, qu’il soit fondé sur un contrat, un délit civil (y compris le délit de négligence) ou tout autre élément de responsabilité tirant son origine de quelque façon que ce soit de l’accès au document ou de la possession ou utilisation du document, et ce, même si Normes d’accessibilité Canada a été avisé de l’éventualité de tels dommages, pertes, coûts ou dépenses.

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

Normes d’accessibilité Canada publie des normes facultatives et des documents connexes. Normes d’accessibilité Canada n’a pas le pouvoir de faire respecter le contenu des normes ou des autres documents publiés par l’organisation et ne s’engage pas non plus à le faire.

3.4 Propriété et droits de propriété intellectuelle

Entre Normes d’accessibilité Canada et les utilisateurs du présent document (qu’il soit imprimé, électronique ou se présent sous une autre forme), Normes d’accessibilité Canada est le propriétaire, ou le licencié autorisé, de tous les droits d’auteur et droits moraux contenus dans le présent document. En outre, Normes d’accessibilité Canada est propriétaire de sa marque officielle. De façon non limitative, l’utilisation, la modification, la copie ou la divulgation non autorisée de ce document pourrait contrevenir aux lois visant la propriété intellectuelle de Normes d’accessibilité Canada et/ou d’autres parties et donner ainsi droit à l’organisation et/ou à une autre partie d’exercer ses recours légaux relativement à une telle utilisation, modification, copie ou divulgation. Dans la mesure prévue par le permis ou la loi, Normes d’accessibilité Canada conserve tous les droits de propriété intellectuelle relatifs à ce document.

3.5 Droits de brevet

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

3.6 Cession du droit d’auteur

Dans le présent avis juridique de NAC, un « commentaire » désigne toute information fournie de façon écrite ou orale, y compris toute suggestion, qu’un utilisateur fournit à Normes d’accessibilité Canada au sujet d’une norme ou d’un projet de norme. En fournissant un commentaire à Normes d’accessibilité Canada concernant une norme ou un projet de norme, l’auteur d’un commentaire accorde à Normes d’accessibilité Canada et au

gouvernement du Canada une licence non exclusive, libre de redevances, perpétuelle, mondiale et irrévocable pour utiliser, traduire, reproduire, divulguer, distribuer, publier, modifier, autoriser à reproduire, communiquer au public par télécommunication, enregistrer, exécuter ou concéder en sous-licence pour le commentaire, en tout ou en partie et sous quelques forme ou support que ce soit, pour réviser la norme ou le projet de norme, ou à des fins non commerciales. En fournissant le commentaire, l'auteur du commentaire confirme qu'il est le seul propriétaire des droits d'auteur ou qu'il a le pouvoir de délivrer une licence sur les droits d'auteur au nom de son employeur ou de son mandant; l'auteur du commentaire confirme sa capacité à conférer la licence; et l'auteur du commentaire renonce à tous les droits moraux associés, y compris, mais sans s'y limiter, tous les droits d'attribution à l'égard du commentaire. Si la personne qui fournit le commentaire n'en est pas l'auteur, elle confirme, en offrant le commentaire, qu'une renonciation aux droits moraux de l'auteur a été faite en faveur de cette personne ou du détenteur du droit d'auteur du commentaire. Au moment de fournir un commentaire, l'auteur du commentaire doit déclarer et fournir une citation pour toute propriété intellectuelle contenue dans le commentaire qui est détenue par une tierce partie.

3.7 Utilisations autorisées de ce document

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

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

- Diffuser ce document à des fins informatives, éducatives et non commerciales.

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

- Modifier ce document de quelque façon que ce soit ou retirer le présent avis juridique de NAC joint à cette norme.
- Vendre ce document sans l'autorisation de Normes d'accessibilité Canada.
- Utiliser le présent document pour induire en erreur les utilisateurs d'un produit, d'un processus ou d'un service visé par la présente norme.
- Reproduire la totalité ou des parties précises de la norme dans d'autres documents de norme ou travaux de normalisation accessibles au public, à moins que Normes d'accessibilité Canada n'accorde, par écrit, la permission de le faire et que l'utilisateur n'inclue la mention suivante : « Ce matériel provient de [*insérer le titre des normes*] et aucune reproduction n'est permise sans l'autorisation de Normes d'accessibilité Canada ».

Si vous êtes en désaccord avec l'une ou l'autre des conditions du présent avis juridique de NAC, vous ne devez pas télécharger ou utiliser le présent document ni en reproduire le contenu, auquel cas toutes les copies devront immédiatement être détruites. L'utilisation de ce document indique que vous confirmez accepter les conditions de cet avis juridique de NAC.

Norme nationale du Canada

CAN-ASC-5.2.1:2026

Prestation de services accessibles





Publiée en mai 2026 par Normes d’accessibilité Canada
Un établissement public du gouvernement fédéral
320, boulevard Saint-Joseph, bureau 246, Gatineau (Québec) J8Y 3Y8

Pour accéder aux normes et aux publications connexes, consultez
accessibilite.canada.ca
ou composez le 1-833-854-7628.

This National Standard of Canada is available in both French and English.

Code(s) ICS : 03.060, 03.080, 03.100, 03.160, 03.200, 03.220, 03.240, 11.180, 35,020, 91.040
ISBN : 978-0-660-98624-1
Numéro de catalogue : AS4-35/1-2026F-PDF

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

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

4 Membres du comité technique

4.1 Leadership

Mahadeo Sukhai (président), chercheur, cofondateur et chef de l’exploitation, IDEA-STEM

Lisa Snider (vice-présidente), consultante principale en accessibilité numérique et formatrice, Access Changes Everything Inc.

4.2 Intérêt général

Cameron Stockdale, président et PDG, Institut de bien-être au travail

Majid Turmusani, membre du conseil d’administration, Chaque Canadien compte

Marie-Claude Gagnon, conseillère principale en accessibilité, bureau des droits de la personne, Université d’Ottawa

Melanie Stone, professeure d’études sur le handicap, Western University

4.3 Personnes en situation de handicap et intérêt public

Angie Conrad, spécialiste de l’anti-capacitisme et de l’inclusion des personnes âgées, University of Manitoba

Cara Wilkie, consultante principale en accessibilité et chef d’exploitation, Left Turn Right Turn

Jameson Jones-Doyle, directeur général par intérim, Capitals Hub Canada

4.4 Décideurs politiques

Jessica Burylo, agente de sensibilisation à l’éducation publique, Parcs Canada

Kenneth Aquin-Abboud, analyste principal des programmes, Santé Canada

Teresa Lee, conceptrice principale de services, Government of British Columbia, et responsable de la conception inclusive, Inclusive Innovations

Mitchell Wanless, directeur adjoint, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC)

4.5 Utilisateurs de normes

Alicia Jarvis, gestionnaire principale de projet en accessibilité, Bell

Monica Ackermann, chef de l’accessibilité, Banque Scotia (retraitée)

Niki Ramesh, Gestionnaire de l’accessibilité numérique, CBC

4.6 Gestionnaire de projet

Jillian Nicol, conseillère principale au programme, Normes d’accessibilité Canada

5 Préface

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

La présente norme vise à s’harmoniser avec d’autres normes pertinentes, notamment les suivantes :

- CAN-ASC-EN 301 549:2024-Exigences d’accessibilité pour les produits et services TIC (EN 301 549:2021, IDT);
- CAN-ASC-1.1:2024 (REV-2025)-L’emploi;
- CAN-ASC-3.1:2025-Langage clair;
- CSA/ASC B651:F23 Conception accessible pour l’environnement bâti; et
- CSA/ASC B651.2:F25 Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service, y compris les guichets automatiques bancaires.

La présente norme vise à s’harmoniser aux lois, codes et règlements suivants :

- *Loi canadienne sur l’accessibilité; et*
- *Règlement canadien sur l’accessibilité.*

La présente norme volontaire peut être utilisée aux fins de l’évaluation de la conformité.

L’élaboration de la présente norme a été entreprise par Normes d’accessibilité Canada. Le contenu a été préparé par le comité technique sur la conception et la prestation de programmes et de services accessibles, constitué par Normes d’accessibilité Canada, sous l’autorité de la direction de Normes d’accessibilité Canada. Le contenu a été officiellement approuvé par le comité technique.

Remarque 1 : La présente norme a été élaborée par consensus, qui est défini comme un accord substantiel qui sous-entend bien plus qu'une simple majorité, mais pas nécessairement l'unanimité. Conformément à cette définition, un membre peut figurer sur la liste du comité technique, sans pour autant être en accord avec complet avec tous les articles de la présente norme.

Remarque 2 : Cette norme fait l'objet d'un examen périodique, et les suggestions d'amélioration seront transmises au comité technique approprié.

5.1 Accords internationaux

5.1.1 Convention relative aux droits des personnes handicapées

La *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations Unies protège et promeut les droits et la dignité des personnes en situation de handicap sans discrimination et sur un pied d'égalité avec les autres. Les Parties à la Convention sont exigées de promouvoir et d'assurer la pleine jouissance des droits de la personne des personnes en situation de handicap, y compris la pleine égalité devant la loi. La Convention a servi de catalyseur majeur du mouvement mondial visant à considérer les personnes en situation de handicap comme des membres à part entière et égaux de la société.

Cette norme s'harmonise avec les articles suivants de la Convention :

a) Article 5 – Égalité et non-discrimination

b) Article 6 – Femmes handicapées

c) Article 7 – Enfants handicapées

d) Article 8 – Sensibilisation

e) Article 9 – Accessibilité

f) Article 14 – Liberté et sécurité de la personne

g) Article 16 – Droit de ne pas être soumis à l'exploitation, à la violence et à la maltraitance

h) Article 17 – Protection de l'intégrité de la personne

i) Article 18 – Droit de circuler librement et nationalité

j) Article 20 – Mobilité personnelle

k) Article 21 – Liberté d'expression et d'opinion et accès à l'information

l) Article 22 – Respect de la vie privée

m) Article 23 – Respect du domicile et de la famille

n) Article 24 – Éducation

o) Article 25 – Santé

p) Article 26 – Adaptation et réadaptation

q) Article 27 – Travail et emploi

r) Article 28 – Niveau de vie adéquat et protection sociale

s) Article 29 – Participation à la vie politique et à la vie publique

t) Article 30 – Participation à la vie culturelle et récréative, aux loisirs, aux sports

5.1.2 Objectifs de développement durable

Le Programme 2030 des Nations Unies pour le développement durable et ses 17 objectifs de développement durable constituent un appel à l'action mondial. Ils visent à ne laisser personne de côté et à relever les défis sociaux, économiques et environnementaux. Le Canada et 192 autres États membres des Nations Unies ont adopté le Programme 2030 en 2015. Les normes peuvent fournir des directives concrètes et exploitables pour atteindre les objectifs.

Cette norme contribue aux objectifs suivants :

a) Objectif 1 – Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde

b) Objectif 4 – Assurer à tous une éducation équitable, inclusive et de qualité et des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie

c) Objectif 10 – Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre

d) Objectif 11 – Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables

e) Objectif 16 – Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et inclusives aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous

f) Objectif 17 – Renforcer les moyens de mettre en œuvre le Partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser

6 Introduction

6.1 Généralités

La présente norme énonce les exigences relatives à la réalisation d'une expérience de prestation de services équitable, inclusive et sans obstacle pour toutes les personnes tout au long de la prestation des services.

L'objectif du présent document est de promouvoir une prestation de services accessibles qui permet à toutes les personnes d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier des services offerts par les fournisseurs de services. La prestation de services accessibles offre à toutes personnes la possibilité :

a) de recevoir des renseignements essentiels sur un service qui répond à leurs besoins en matière de communication;

b) d'accéder à un service par n'importe quel moyen offert, que ce soit en personne, par téléphone, numériquement ou par tout autre moyen d'accès; et

c) de recevoir des services d'une manière qui répond à leurs besoins individuels.

La présente norme fait la promotion d'exigences fondées sur l'équité qui vont au-delà des minimums obligatoires. Cela signifie que les exigences techniques de la présente norme visent à offrir le plus haut niveau d'accessibilité possible au plus grand nombre d'utilisateurs.

Les fournisseurs de services qui appliquent ces exigences favorisent une prestation de services inclusive qui répond aux besoins du plus grand nombre de personnes.

Dans l'esprit de la présente norme, dans la mesure du possible, les personnes en situation de handicap devraient être consultées et impliquées dans l'élaboration de services accessibles afin d'obtenir un résultat équitable.

Il est également important de tenir compte de plusieurs points de vue qui peuvent rendre la prestation de services plus efficace et significative. Ainsi, en sollicitant les employés qui fournissent un service, les personnes qui reçoivent un service et le public peuvent fournir des idées sur la façon d'améliorer l'accessibilité de la prestation de services.

Les organismes qui travaillent avec des personnes en situation de handicap ou qui les représentent peuvent également offrir un point de vue sur les différents types d'obstacles auxquels ces personnes peuvent rencontrer. Ils peuvent également mettre en relation des fournisseurs de services avec des personnes en situation de handicap afin d'apporter des contributions et fournir des rétroactions sur la prestation de services.

Aux fins de la présente norme, lorsque l'on fait référence au « fournisseur de services », cela comprend également tout sous-traitant ou tiers qui fournit des services au nom du fournisseur de services. Lorsque l'on fait référence à des personnes, cela comprend toute personne qui est un client, un bénéficiaire de service ou un membre du grand public.

La norme respecte et complète les principes, l'objectif et les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* grâce aux principes suivants :

a) Les services sont fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes en situation de handicap.

b) Les personnes en situation de handicap sont disposées des possibilités égales à celle offerte aux autres d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier d'un service.

c) Lorsque l'on communique avec des personnes en situation de handicap, le fournisseur de services le fait d'une manière qui leur soit accessible.

6.2 Obstacles que la présente norme vise à éliminer

Au lieu de se concentrer sur des handicaps spécifiques, la présente norme met l'accent sur les obstacles à la prestation de services que les personnes peuvent rencontrer dans les grandes catégories suivantes :

a) Obstacles linguistiques et de compréhension : obstacles liés à une langue inconnue et à la façon dont les informations sont présentées, rendant celles-ci difficiles ou impossibles à comprendre.

b) Obstacles à la mémoire, à l'attention et au traitement : obstacles qui rendent difficile l'attention, la rétention ou le traitement de l'information en raison du stress, de la surcharge cognitive ou des difficultés liées à l'attention. Ces difficultés peuvent provenir de textes, d'éléments visuels ou sonores complexes, longs ou denses, ce qui réduit la compréhension.

c) Obstacles émotionnels et liés à la détresse : obstacles qui déclenchent une détresse émotionnelle ou des réactions traumatiques, ce qui rend difficile pour les personnes de prêter attention à l'information et de la comprendre.

d) Obstacles à l'accès à l'information et à la navigation : obstacles qui rendent difficile de trouver, de suivi ou de parcourir des informations dans des environnements numériques, imprimés ou physiques.

e) Obstacles visuels, auditifs et liés au format : obstacles causés par des textes ou des éléments visuels ou sonores sans média substitut.

f) Obstacles à l'accessibilité numérique et interactive : obstacles qui rendent les communications numériques difficiles à utiliser pour trouver, comprendre et utiliser l'information.

g) Obstacles environnementaux : obstacles causés par les odeurs et les produits chimiques présents dans l'environnement, comme certains parfums, produits de nettoyage ou sous-produits de constructions actuelles ou récentes.

h) Obstacles physiques : obstacles liés à l'environnement bâti ou naturel qui empêchent les personnes de se déplacer, d'accéder aux services, de prendre soin de soi, de communiquer ou de voir. Ces obstacles peuvent provenir d'objets dont l'utilisation nécessite de la force ou de la dextérité.

i) Obstacles politiques : obstacles causés par des règles, des politiques ou des pratiques qui font que certaines personnes reçoivent un accès inégal ou sont exclues, renforce l'inaccessibilité systémique.

j) Obstacles liés aux attitudes et aux connaissances : obstacles causés par le capacitisme, les stéréotypes, le paternalisme ou le manque de connaissances sur les handicaps.

7 Portée

7.1 But

La présente norme spécifie les exigences techniques pour assurer une prestation de services accessibles permettant à tous d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier de services.

7.2 Public visé

La présente norme est destinée à toute organisation ou personne qui cherche des conseils pour faire progresser l'accessibilité.

7.3 Terminologie

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

a) Le terme « doit » exprime une exigence ou une disposition que l'utilisateur doit satisfaire pour se conformer à la norme.

b) Le terme « devrait » exprime une recommandation ou un conseil, mais non une exigence.

c) Le terme « peut » exprime une possibilité ou une permission dans les limites de la norme.

Une remarque qui accompagne un article ne doit pas comprendre d'exigences ou d'exigences de rechange. L'objectif d'une telle remarque est de séparer le texte explicatif ou informatif du texte de l'article.

Une remarque qui accompagne un tableau ou une figure est considérée comme faisant partie de ce tableau ou de cette figure. Elle peut donc contenir des exigences.

Chaque annexe est désignée comme étant normative (obligatoire) ou informative (facultative) pour définir la portée de son application.

8 Références

La présente norme fait référence aux publications suivantes, et lorsqu'une telle référence est faite, elle doit être à l'édition indiquée ci-dessous.

8.1 Normative

Les normes suivantes sont nécessaires pour l'application de la présente norme dans certains contextes.

Normes d'accessibilité Canada

CAN-ASC-1.1:2024 (RÉV-2025) – L'emploi

CAN-ASC-3.1:2025 – Langage clair

CAN-ASC-EN 301 549:2024 – Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC (EN 301 549:2021, IDT)

Groupe CSA/Normes d'accessibilité Canada

CSA/ASC B651:F23 Conception accessible pour l'environnement bâti

CSA/ASC B651.2:F25 Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service, y compris les guichets automatiques bancaires

8.2 Informative

La présente norme fait référence aux lois, codes et règlements suivants, et lorsqu'une telle référence est faite, elle doit être à l'édition indiquée ci-dessous :

Gouvernement du Canada

Loi canadienne sur l'accessibilité, 2019

Règlement canadien sur l'accessibilité, 2021

9 Définitions

Les définitions suivantes s’appliquent à la présente norme :

Aides à la communication — des supports que les personnes en situation de handicap pourraient utiliser pour accéder à l’information, la comprendre et l’exprimer.

Remarque : Les aides à la communication comprennent, sans toutefois s’y limiter, les éléments suivants :

1) L’interprétation en langue des signes
2) L’écriture, les courriels ou les textos
3) Le sous-titrage
4) L’audiodescription
5) Les systèmes de sonorisation assistée
6) Les appareils de grossissement
7) Les appareils de suppléance à la communication orale, y compris :
    a) des tableaux de lettres, de mots ou d’images; et
    b) des appareils et des applications qui convertissent le texte en parole.
8) La lecture à voix haute
9) La reformulation dans un langage clair
10) L’aide humaine

Source : Adapté des normes d’accessibilité intégrées de la *Loi sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario*

Aide à la mobilité — tout fauteuil roulant manuel ou électrique, scooter, marchette, canne, béquille, prothèse ou autre aide spécialement conçue pour aider une personne en situation de handicap ayant un besoin lié à la mobilité.

Chien d'assistance — chien qui aide une personne ayant un besoin lié à son handicap et qui a été entraîné par un organisme ou une personne ayant de l'expertise dans l'entraînement de chiens d'assistance.

Remarque : Un chien d'assistance est généralement reconnaissable à des indicateurs visuels, comme un gilet ou un harnais, et on s'attend à ce qu'il se comporte de manière contrôlée et non agressive.

Chien-guide — chien qui guide une personne aveugle ou malvoyante et qui a été entraîné par un organisme ou une personne certifiée dans l'entraînement des chiens-guides.

Équitable — assurer que les personnes aient accès aux ressources et aux possibilités de prestation de services nécessaires pour obtenir, utiliser et bénéficier du service d'une manière qui répond à leurs besoins et préférences uniques et individuels.

Format accessible — formats qui présentent collectivement l'information de manière à ce qu'elle puisse être perçue, comprise et utilisée par tout le monde.

Remarque 1 : Il n'existe pas de format unique qui soit entièrement accessible à tout le monde. Les formats accessibles répondent aux besoins de la personne qui les utilise.

Remarque 2 : Les exemples comprennent (sans s'y limiter) les formats numériques, les formats sonores, le braille, les imprimés, les gros caractères, le langage clair et les langues des signes.

Fournisseur de services — tout organisme qui fournit des services ou des prestations à des personnes.

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

Source : *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Langage clair — une communication est en langage clair si sa formulation, sa structure et sa présentation permettent au public cible de facilement trouver ce qu'il cherche, comprendre ce qu'il trouve, et utiliser cette information.

Source : CAN-ASC-3.1:2025 — Langage clair

Méthodes alternatives de prestation de services — une approche de prestation de services aux personnes en situation de handicap qui permet d'atteindre l'objectif du service, qui est mise en œuvre lorsque le ou les méthodes de prestation de services originaux sont inaccessibles ou inutilisables, et qu'ils ne peuvent pas être rendus accessibles ou utilisables en pratique.

Remarque : Lorsqu'ils élaborent des méthodes alternatives de prestation de services, les fournisseurs de services peuvent envisager plus d'une option qui permet d'atteindre les objectifs du service.

Obstacle — tout ce qui nuit à la participation pleine et équitable d'une personne aux services.

Remarque : Les obstacles comprennent, sans toutefois s'y limiter, les éléments suivants :

1) Architecturale
2) Comportementale
3) Physiques

4) Relatifs aux connaissances

5) Technologiques

6) Relatif à l’information ou les communications

7) Résultat d’une politique ou d’une pratique

8) Résultat d’une législation

Source : Adapté de la *Loi canadienne sur l’accessibilité*

Personne de soutien — personne qui accompagne une personne en situation de handicap pour l’aider à répondre à ses besoins liés à son handicap. Ils peuvent aider une personne en situation de handicap à communiquer, à répondre à ses besoins médicaux, à se déplacer ou à effectuer d’autres tâches. Il peut s’agir d’un ami, d’un membre de la famille ou d’un travailleur de soutien rémunéré.

Remarque : Aux fins de la présente norme, un interprète en langue des signes ou un intervenant auprès de personnes sourdes-aveugles est considéré comme une personne de soutien.

Service — toute activité qui aide les personnes à obtenir ce dont ils ont besoin, comme de l’information, du soutien ou l’accomplissement de tâches. Les services peuvent être fournis en personne, par téléphone, par voie numérique ou par tout autre moyen d’accès.

10 Exigences générales

10.1 Politiques, pratiques et mesures

a) Le fournisseur de services doit élaborer, établir et mettre en œuvre des politiques, des pratiques et des mesures facilement accessibles, rédigées en langage clair (conformément à CAN-ASC-3.1:2025), afin d'offrir des services et des communications accessibles par toutes les méthodes de prestation de services et de communication disponibles. Les exemples suivants incluent, sans s'y limiter :

   i) En personne

   ii) Par téléphone (y compris SRT ou SRV)

   iii) Prestation de services numériques

   iv) Tout autre moyen d'accès

   Remarque : Les personnes en situation de handicap peuvent se heurter à des obstacles pour accéder à certaines méthodes de prestation de services ou de communication pour des raisons indépendantes de la volonté du fournisseur de services. L'offre de multiples moyens d'accès aux services ou à la communication atténue l'effet de ces obstacles. Cependant, ces multiples moyens d'accès aux services ou à la communication ne sont accessibles que si :

   1) les personnes les connaissent;

   2) les personnes peuvent facilement trouver de l'information à leur sujet; et

   3) ils sont faciles d'y naviguer.

b) Le fournisseur de services doit consulter les personnes en situation de handicap lors de l'élaboration de ces politiques, pratiques et mesures.

c) Pour s'assurer que ces politiques, pratiques et mesures sont mises en œuvre par l'ensemble du personnel, le fournisseur de services doit se conformer à CAN-ASC-1.1:2024 (REV 2025).

10.1.1 Accès aux politiques, pratiques et mesures

Le fournisseur de services doit s'assurer que les politiques, les pratiques et les mesures sont :

a) accessibles au public; et

b) accessibles aux personnes en situation de handicap,conformément aux articles 10.3 et 12.

10.1.2 Facilité d'accès

Le fournisseur de services doit s'assurer que le processus de demande de méthodes alternatives de prestation de services ou de formats accessibles, ou les deux, est :

a) facile à trouver;

b) simple à naviguer; et

c) accessible.

Remarque 1 : Si le processus de demande de méthodes alternatives de prestation de services ou de formats accessibles est difficile à trouver ou complexe à naviguer (par exemple, si vous devez cliquer sur plusieurs menus pour le trouver, ou si le processus implique de remplir des formulaires complexes), cela constituera en soi un obstacle au service, et de nombreuses personnes en situation de handicap finiront par se passer du service en raison de l'inaccessibilité du processus.

Remarque 2 : La meilleure façon de déterminer si quelque chose est facile à trouver et à naviguer est de consulter les personnes en situation de handicap.

10.2 Prestation de services équitables

10.2.1 Planification de la prestation de services accessibles

Le fournisseur de services doit :

a) évaluer leurs services pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins des personnes en situation de handicap, notamment :

   i) les différentes façons dont les personnes interagissent avec le service offert; et

   ii) l'expérience intersectionnelle de l'accessibilité et des obstacles;

   Remarque : L'intersectionnalité est la nature interconnectée des facteurs identitaires (p. ex., la race, l'ethnicité, la culture, l'apprentissage d'une langue, la spiritualité, la religion, l'âge, le handicap ou les handicaps multiples), et la façon dont l'interaction entre ces facteurs influence notre expérience de la prestation de services. Les utilisateurs de la présente norme sont encouragés à tenir compte de l'intersectionnalité dans la prestation des services.

b) assurer à ce que les personnes en situation de handicap disposent de suffisamment de temps pour remplir les formulaires et accomplir les processus;

   Remarque : Les personnes en situation de handicap se heurtent à davantage d'obstacles lorsqu'il s'agit de remplir des formulaires et accomplir des processus, et peuvent avoir besoin de plus de temps ou des échéances plus longues.

c) assurer à ce que leurs méthodes de prestation ne créent pas de coûts supplémentaires ou de fardeaux inutiles pour les personnes en situation de handicap qui reçoivent le service;

d) éviter les délais qui relèvent du contrôle du fournisseur de services dans la prestation des services aux personnes en situation de handicap;

e) assurer à ce que les personnes en situation de handicap reçoivent des services équitables par rapport aux services offerts à d'autres personnes, notamment en ce qui concerne l'heure, le lieu et la méthode de fournir les services;

f) assurer à ce que les personnes en situation de handicap ne se voient pas refuser la possibilité d'accéder à un service, de l'utiliser ou d'en bénéficier, à condition qu'ils soient par ailleurs admissibles à ce service; et

Remarque : Une personne en situation de handicap peut être représentée par une personne de soutien. Refuser un service à la personne de soutien équivaut à refuser un service à la personne en situation de handicap.

g) assurer à ce que les critères d'admissibilité n'aient pas pour effet d'éliminer ou de refuser la pleine participation des personnes en situation de handicap, à moins que ces critères ne soient essentiels au service fourni.

10.2.2 Délais

a) Le fournisseur de services doit fournir des méthodes alternatives de prestation de services et les formats accessibles demandés sans délai injustifié par rapport aux formats, services et communications originaux.

b) Dans la mesure du possible, le fournisseur de services devrait préparer de méthodes alternatives de prestation de services et des formats accessibles afin que les personnes puissent y accéder le plus rapidement possible.

Remarque : Lors de la détermination des échéanciers ou des délais possibles pour les méthodes alternatives de prestation de services et les formats accessibles, prendre en considération :

1) les circonstances;
2) toute échéance à laquelle la personne est confrontée;
3) l'urgence de la demande (par exemple, lors d'une élection ou d'une demande d'assurance-emploi);
4) l'impact d'un délai; et
5) la rapidité avec laquelle les autres personnes peuvent accéder à l'information ou au service en utilisant le format ou la méthode de prestation de services d'origine.

10.3 Communication accessible

10.3.1 Communication en format accessible

Le fournisseur de services doit :

a) informer le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication et de la façon d'y accéder (voir l'article 10.1.2);

b) informer les personnes et leurs personnes de soutien des différents formats de communication disponibles, y compris les formats numériques et physiques et les options de confidentialité;

c) communiquer avec les personnes et leurs personnes de soutien dans un format qui leur est accessible;

d) sur demande, fournir ou organiser des formats accessibles et des aides à la communication pour les personnes en situation de handicap qui :

   i) sont fournis en consultation avec la personne qui fait la demande, afin que le format accessible ou l'aide à la communication soit approprié à leurs besoins;

   ii) sont fournis dans les plus brefs délais, conformément à l'article 10.2.2;

   iii) réponds aux besoins de la personne; et

   Remarque : Les intersections identitaires font partie intégrante de la satisfaction des besoins d'une personne. Par exemple, une personne peut avoir des handicaps multiples, ou être un apprenant en langues, mais ne pas avoir une maitrise suffisante de la langue dans laquelle le service est fourni.

   iv) sont disponibles à un coût qui n'est pas supérieur au coût normal facturé à d'autres personnes;

e) fournir des renseignements ou des communications électroniques conformément à l'article 12; et

f) se conforme à EN 301 549.

10.3.2 Profils des bénéficiaires du service

a) Lorsque des profils ou des dossiers sont conservés, le fournisseur de services doit demander et documenter les formats de communication préférés des personnes.

b) Ces renseignements doivent être recueillis avec le consentement éclairé des personnes concernées et utilisés uniquement pour faciliter la prestation de services accessibles.

c) Le fournisseur de services doit s’assurer que ces dossiers sont examinés et mis à jour périodiquement, et que les personnes sont informées de leur droit de revoir ou de retirer leurs préférences en tout temps.

d) Si le fournisseur de services décide de ne plus offrir une méthode de communication, il doit en aviser la personne qui accède au service et fournir un moyen de recevoir des renseignements supplémentaires ou de discuter de la décision.

10.4 Méthodes alternatives de prestation de services

10.4.1 Méthodes alternatives du processus de prestation de services

a) Le fournisseur de services doit élaborer, mettre en œuvre et rendre public un processus écrit pour offrir et fournir des méthodes alternatives de prestation de services aux personnes en situation de handicap lorsque les méthodes originales constituent un obstacle.

Le processus doit comprendre :

i) la manière dont la méthode alternative de prestation de services sera activement offerte (voir l’article 10.1.2);

ii) la manière de demander la méthode alternative de prestation de services; et

iii) la manière dont le fournisseur de services prendra des décisions concernant ces demandes, en assurant la rapidité et la collaboration, comme décrites dans les articles 10.2.2 et 10.4.2 c).

b) Le fournisseur de services doit prendre des dispositions pour traiter les demandes qui sont soumises en dehors du processus établi.

c) Le fournisseur de services devrait faire tout son possible pour répondre aux demandes soumises en dehors du processus établi.

10.4.2 Méthode alternative de disposition de prestation de services

Le fournisseur de services doit s’assurer que la méthode alternative de prestation de services :

a) est fourni sur demande;

b) répond aux besoins de la personne;

c) est élaboré conjointement par le fournisseur de services et la personne qui demande une méthode alternative de prestation de services;

d) est acceptée par la personne qui demande une méthode alternative de prestation de services;

e) fournis un niveau de service équitable par rapport au niveau de service que reçoivent les autres personnes;

f) est disponible sans frais supplémentaires pour la personne qui demande le service; et

g) est fourni dans les plus brefs délais, conformément à l’article 10.2.2.

10.4.3 Entente sur une méthode alternative de prestation de services

Si la méthode alternative de prestation de services demandée ne peut être fournie, le fournisseur de services doit :

a) fournir une explication des raisons pour lesquelles la méthode alternative de prestation de services demandée ne peut être fournie;

b) travailler avec la personne en situation de handicap pour trouver d’autres solutions de rechange afin d’assurer la réception du service sans causer de contrainte excessive; et

c) déterminer et mettre en œuvre une méthode de prestation de services accessible.

11 Communication

11.1 Généralités

Lorsqu'il communique avec une personne en situation de handicap, le fournisseur de services doit :

a) utiliser la méthode de communication préférée de la personne; et

b) si le fournisseur de services n'est pas en mesure d'utiliser la méthode de communication préférée, fournir une forme de communication accessible, conforme aux articles 10.3 et 12.

11.2 Informations essentielles

11.2.1 Fournir des informations essentielles

Le fournisseur de services doit fournir des informations essentielles aux personnes.

Remarque : Ces informations sont nécessaires pour que les personnes comprennent pleinement les services offerts et la façon d'y accéder.

11.2.2 Consultation pour déterminer les informations essentielles

Le fournisseur de services doit consulter les personnes en situation de handicap pour déterminer ce qui constitue une information essentielle.

Remarque : Ce qui constitue des informations essentielles varie selon les besoins de la personne et la fonction du fournisseur de services. Consulter les personnes en situation de handicap permet de s'assurer que leurs besoins sont pris en compte dans la détermination de ce qui constitue une information essentielle.

11.2.3 Communiquer les informations essentielles

a) Le fournisseur de services doit axer ses communications sur les informations nécessaires et essentielles, en fournissant suffisamment de contexte pour accomplir la tâche ou l'activité mentionnée dans la communication.

b) Lorsqu'il communique des renseignements essentiels, le fournisseur de services doit :

   i) mettre clairement l'accent sur cette information dans tous les formats;

   ii) utiliser un langage clair conformément à l'article 11.3;

   iii) fournir des instructions claires dans des formats accessibles conformes aux articles 10.3 et 12;

   iv) prévoir suffisamment de temps pour répondre, conformément à l'article 10.2.1 b); et

   v) utiliser des aides visuelles et sonores faciles à comprendre pour résumer des informations complexes (par exemple, utiliser des infographies accessibles dans des formats accessibles pour résumer les principaux avantages entre différents services).

11.3 Langage clair

Le fournisseur de services doit créer des communications claires, opportunes, exactes et accessibles en langage clair, conformément à CAN-ASC-3.1:2025.

11.4 Interprétation de la communication et services d’intervention

11.4.1 Services en personne

a) Le fournisseur de services doit garantir l’accès à des services d’interprétation, fournis par des professionnels certifiés, le cas échéant, conformément aux articles 10.3 c) et d).

b) Le fournisseur de services devrait garantir l’accès à des services d’interprétation en personne.

Remarque : Les services d’interprétation en personne comprennent, sans toutefois s’y limiter, l’interprétation en langue des signes, les services d’intervention auprès de personnes sourdes-aveugles, l’interprétation protactile et l’interprétation orale.

11.4.2 Services virtuels

a) Lorsque l’interprétation en personne n’est pas possible, le fournisseur de services doit, en consultation avec la personne en situation de handicap, assurer à ce que les services d’interprétation virtuelle soient utilisés.

b) Le fournisseur de services doit s’assurer que les services d’interprétation virtuelle sont conformes aux articles 10.3 et 12.

Remarque : Les exemples de services d’interprétation virtuelle comprennent, sans toutefois s’y limiter, le relais de texte, le relais de lecture labiale, et le relais parole-parole.

11.5 Interruption des services

11.5.1 Notification d’interruption

Le fournisseur de services doit élaborer, mettre en œuvre et rendre public un processus à suivre pour les interruptions temporaires prévues et imprévues d’un service, qui décrit :

a) les mesures à prendre en cas d’interruptions prévues et imprévues;

b) les méthodes et les lieux utilisés pour signaler et communiquer les interruptions aux partenaires internes et externes; et

c) les rôles et les responsabilités de toutes les parties concernées en cas d’interruptions planifiées et imprévues.

11.5.2 Avis d’interruption

Le fournisseur de services doit s’assurer que l’avis d’interruption :

a) est fourni dans des formats numériques et physiques accessibles conformes aux articles 10 et 12;

b) est fourni à l’avance, avec autant de préavis que possible, lorsqu’il est planifié, et le plus tôt possible, lorsqu’il n’est pas planifié;

c) comprends la durée estimée de l’interruption;

d) décris les solutions de rechange disponibles pour réduire au minimum l’impact de l’interruption;

e) fournis les coordonnées d’une personne à qui s’adresser pour obtenir de l’aide immédiate; et

f) est fourni par les mêmes voies que celles utilisées par les personnes pour accéder au service ou obtenir des renseignements à son sujet.

Remarque : Les exemples de méthode de notification comprennent, sans s’y limiter, les courriels individuels ou de groupe, les appels téléphoniques, les messages textes, les affiches en gros caractères sur les lieux de l’interruption, les publications sur les médias sociaux et les publications sur les sites Web.

12 Prestation de services numériques

12.1 Plateformes

Le fournisseur de services doit s’assurer que toutes les plateformes technologiques, virtuelles et numériques utilisées pour fournir les services sont accessibles et répondent aux besoins des personnes en situation de handicap conformément à CAN-ASC-EN 301 549:2024.

12.2 Plateformes et prestation de services

Le fournisseur de services doit s’assurer que les services fournis sur des plateformes technologiques, virtuelles et numériques sont fournis de manière accessible, conformément à l’article 10.2.

13 Prestation de services dans l’environnement bâti

13.1 Application

Les exigences de l’article 13 doivent s’appliquer à l’un ou plusieurs des éléments suivants :

a) La conception, la construction et l’occupation de tous les nouveaux bâtiments.

b) La modification, la rénovation majeure, la reconstruction, le déménagement et l’occupation de tous les bâtiments existants.

c) Les bâtiments construits sur place et les bâtiments construits en usine.

Remarque : L’occupation est l’utilisation ou l’utilisation prévue d’un bâtiment ou d’une partie de celui-ci pour abriter ou soutenir des personnes, des animaux ou de la propriété. Une modification est un changement ou une extension d’une matière ou d’une chose ou d’une occupation réglementée par la présente norme. Un bâtiment est toute structure utilisée ou destinée à soutenir ou à abriter toute utilisation ou occupation.

13.2 Renseignements

a) Le fournisseur de services doit rendre publics les renseignements suivants :

   i) Une carte et description de l’aménagement et de l’orientation de l’environnement physique.

   ii) 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 les sorties accessibles.

iii) Une description de l’évacuation d’urgence (sortie), du type d’alarme incendie et des ascenseurs.

iv) Les coordonnées d’un membre du personnel pour toute question, demande de mesures d’adaptation ou méthode alternative de prestation de services.

b) Pour la partie a), le fournisseur de services doit :

i) consulter les personnes en situation de handicap ou les organismes qui les représentent dans l’élaboration des points i), ii), et iii) de la partie a);

ii) partager de l’information numérique dans un format conforme à l’article 12; et

iii) partager l’information dans un format accessible conforme à l’article 10.3.

c) Sur demande, le fournisseur de services doit fournir les renseignements de la partie a) dans un format accessible conforme à l’article 10.3.

13.3 Environnement bâti

13.3.1 Conception de l’environnement bâti

Le fournisseur de services doit s’assurer que les éléments de l’environnement bâti qui facilitent l’accès à un service sont conformes aux articles suivants de CSA/ASC B651:F23, en particulier :

a) la circulation intérieure figurant à l’article 5;

b) la circulation extérieure figurant à l’article 8;

c) la signalisation figurant à l’article 4.6;

d) l’environnement bâti des bureaux d’information figurant à l’article 8.6.7;

e) l’accès aux véhicules figurant à l’article 9; et

f) les installations intérieures, y compris les installations sanitaires figurant à l’article 6.

Remarque : Il existe des éléments physiques qui ont un impact sur l’accessibilité au-delà de ceux mentionnés dans CSA/ASC B651:F23, y compris, mais sans s’y limiter :

1) les meubles;
2) le rangement temporaire;
3) la signalisation temporaire;
4) les aires de soulagement pour chien d’assistance (voir l’article 13.5); et
5) l’entretien.

Pour assurer l’accessibilité de l’environnement bâti, le fournisseur de services pourrait tenir compte de ces éléments en plus de ceux énumérés ci-dessus.

13.3.2 Files d’attente et zones d’attente

Le fournisseur de services doit s’assurer que les files d’attente et les zones d’attente :

a) sont situées près de l’entrée principale de l’espace où les services sont fournis, sont clairement identifiées et faciles à trouver;
b) disposent de sièges prioritaires adéquats pour les personnes qui pourraient en avoir besoin dans la salle d’attente ou à proximité;
c) sont conformes à CSA/ASC B651:F23; et
d) sont équipée d’un système d’annonce que, si utilisé, doit :
    i) inclure un système de notification visuelle et sonore; et
    ii) être doté d’un membre du personnel chargé d’aider la personne appelée à se rendre au prochain lieu de service.

13.3.3 Dispositifs libre-service

Les dispositifs interactifs libre-service utilisés dans la prestation de services doivent être conformes CSA/ASC B651.2:F25.

13.4 Dispositions d’urgence

Le fournisseur de services doit :

a) fournir des alarmes visuelles, la signalisation d’urgence, des zones de refuge, des plans d’évacuation et des voies d’évacuation accessibles conformes à la CSA/ASC B651:F23; et

b) sur demande, le fournisseur de services doit rendre disponibles les plans d’évacuation dans un format accessible conforme à l’article 10.3.

13.5 Aires de soulagement pour chiens-guides ou chiens d’assistance

Le fournisseur de services doit collaborer avec le propriétaire ou le gestionnaire de l’immeuble pour:

a) fournir une aire de soulagement pour chien-guide ou chien d’assistance;

b) s’assurer que l’aire de soulagement pour chien-guide ou chien d’assistance se trouve près de l’entrée la plus proche de l’endroit où les services sont offerts; et

c) s’assurer que l’aire de soulagement pour chiens-guides et chiens d’assistance :

    i) possède les caractéristiques suivantes, conformes aux articles suivants de CSA/ASC B651:F23, en particulier :

        1) une voie accessible figurant à l’article 8.2;

        2) une pente figurant à l’article 8.2.3;

3) une surface ferme et stable figurant à l’article 4.4;

4) une couverture à hauteur de tête permettant une hauteur libre suffisante figurant à l’article 4.5.1; et

5) la signalisation figurant à l’article 4.6;

ii) mesure au moins 2600 mm x 2600 mm; et

iii) dispose d’une poubelle et d’un sac d’élimination des déchets près de l’entrée de l’aire de soulagement qui est régulièrement entretenue.

14 Personnes de soutien

14.1 Généralités

S’il y a lieu, si une personne en situation de handicap est accompagnée d’une personne de soutien, le fournisseur de services doit :

a) permettre à la personne en situation de handicap d’entrer avec sa personne de soutien;

b) admettre la personne de soutien sans exiger de preuve que la personne en situation de handicap a besoin d’une personne de soutien;

c) permettre à la personne en situation de handicap d’être toujours accompagnée par sa personne de soutien lorsqu’elle accède au service; et

d) permettre à la personne de soutien de demeurer avec la personne en situation de handicap sans lui demander de payer des frais ou d’autres coûts.

15 Chiens-guides et chiens d’assistance

15.1 Accès sur les lieux

Le fournisseur de services doit :

a) à moins que la loi ne l’interdise, s’assurer qu’une personne en situation de handicap est :

   i) autorisée à entrer sur les lieux avec leur chien-guide ou leur chien d’assistance; et

   ii) permis de garder le chien-guide ou le chien d’assistance avec eux en tout temps;

b) permettre à une personne en situation de handicap d’entrer et de rester sur les lieux avec un chien-guide ou un chien d’assistance, sauf si le comportement du chien est agressif ou excessivement perturbateur; et

c) lorsque le comportement d’un chien exige qu’il soit retiré des lieux, ne lui refuser l’entrée ou demander la retraite du chien que pour la visite en cours, et ne doit pas interdire l’entrée pour les visites futures.

15.2 Accès équitable et intégré

Le fournisseur de services doit s’assurer que les personnes en situation de handicap qui utilisent un chien-guide ou un chien d’assistance :

a) sont autorisés dans les mêmes zones que les autres personnes et ne sont pas isolés;

b) reçoivent des services équitables par rapport à d’autres personnes; et

c) sont desservis sans se voir facturer des frais qui ne s’appliquent pas aux personnes sans animaux. Si un fournisseur de services exige des frais pour les animaux de compagnie, il doit renoncer à ces frais pour les chiens d’assistance ou les chiens-guides.

15.3 Demandes de renseignements et documentation

Le fournisseur de services doit :

a) permettre l’accès à un chien-guide ou à un chien d’assistance sans exiger ou demander des documents pour valider son identité;

b) demander au personnel de ne pas poser de questions sur le handicap ou l’expérience vécue d’une personne; et

c) demander au personnel de demander seulement si un animal est un chien-guide ou un chien d’assistance, conformément aux définitions dans l’article 9 de la présente norme.

15.4 Solutions de rechange

a) Si la loi interdit l’accès à un chien-guide ou à un chien d’assistance, le fournisseur de services doit rendre cette information publique.

b) Si les chiens-guides ou les chiens d’assistance risquent d’être affectés négativement par un enjeu de santé et de sécurité, le fournisseur de services doit décrire tous les aspects du service auxquels les chiens-guides ou les chiens d’assistance ne peuvent pas accéder en toute sécurité.

c) Lorsqu’un chien-guide ou un chien d’assistance ne peut accompagner une personne en situation de handicap en toute sécurité ou légalement, le fournisseur de services doit communiquer à l’avance avec la personne qui utilise un chien-guide ou un chien d’assistance afin de déterminer et de lui proposer une méthode alternative de prestation de services appropriée et mutuellement convenue (voir l’article 10.4).

16 Formation

La formation est un aspect essentiel de la prestation de services accessibles et équitables. Les personnes en situation de handicap ne sont pas tenues d'éduquer ou d'informer les fournisseurs de services sur leurs handicaps ou sur la façon d'interagir avec eux. Les fournisseurs de services devraient avoir une connaissance de base de la sensibilisation aux handicaps et de l'étiquette afin de fournir un service respectueux, éclairé et équitable.

16.1 Personnes qui doivent recevoir une formation

Le fournisseur de services doit fournir une formation sur la prestation de services accessibles aux personnes suivantes :

a) Tous les membres du personnel du fournisseur de services, y compris la haute direction.

b) Tous les bénévoles du fournisseur de services.

c) Toute personne qui participe à la prestation d'un service.

d) Toute personne qui fournit des services au nom du fournisseur de services.

e) Toute personne qui travaille directement avec le public, ou dont le travail a un impact sur le public.

16.2 Contenu de la formation

Le fournisseur de services doit s'assurer que la formation des personnes identifiées à l'article 16.1 :

a) comprend un examen des éléments suivants :

   i) la *Loi canadienne sur l'accessibilité;*

ii) le *Règlement canadien sur l'accessibilité*;

iii) la *Loi canadienne sur les droits de la personne*;

iv) les exigences de la présente norme;

v) les stratégies, politiques et procédures du fournisseur de services en matière d'accessibilité; et

vi) les autres lois applicables;

b) fournit des renseignements précis sur :

i) les obstacles comportementaux, le capacitisme et l'anti-capacitisme;

ii) les handicaps apparents et non apparents (aussi appelés visibles et non visibles);

iii) les principes de la conception inclusive;

iv) d'autres obstacles et mesures d'adaptation (voir l'article 6.2);

v) ce qu'il faut faire si une personne en situation de handicap se heurte à un obstacle pour accéder aux services;

vi) la façon de consulter les personnes en situation de handicap;

vii) la disponibilité des fonctions et des services d'accessibilité du fournisseur de services;

viii) comment interagir avec les personnes en situation de handicap qui :

1) utilisent un appareil fonctionnel ou une technologie d'adaptés;

2) utilisent une aide à la mobilité;

3) utilisent des aides à la communication;

4) sont accompagnées d'une ou de plusieurs personnes de soutien; et

5) sont accompagnées d’un chien-guide ou d’un chien d’assistance; et

ix) la façon d’utiliser l’équipement, les appareils fonctionnels ou les technologies d’adaptation fournis par le fournisseur de services qui peuvent faciliter la prestation de services à une personne en situation de handicap;

Remarque 1 : Un appareil fonctionnel est un appareil médical, une aide à la mobilité, une aide à la communication ou toute autre aide spécialement conçue pour aider une personne en situation de handicap.

Remarque 2 : Une technologie adaptée est une technologie qui est modifiée pour aider une personne en situation de handicap.

Remarque 3 : La conception inclusive est une conception qui tient compte de toute la diversité humaine en ce qui a trait aux capacités, à la langue, à la culture, au genre, à l’âge et à d’autres formes de différences humaines.

Source: The Inclusive Design Research Centre

c) est appropriée aux fonctions des personnes qui doivent être formées; et

d) est pertinente par rapport aux scénarios, aux circonstances et aux cas d’utilisation particuliers qui seront rencontrés dans l’exécution des tâches de la personne qui est formée.

Remarque : Par exemple, les membres du personnel qui interagissent directement avec le public peuvent avoir besoin d’une formation différente de celle du personnel qui n’ont pas accès au public, y compris les rôles décisionnels.

16.3 Mode d’élaboration et de livraison

16.3.1 Élaboration

a) Le fournisseur de services doit élaborer une formation en consultation avec les personnes en situation de handicap et doit les rémunérer adéquatement pour leur temps et leur expertise.

b) Le fournisseur de services peut inclure des contributions d’organismes ayant une expertise pertinente en la matière qui représentent les personnes en situation de handicap dans l’élaboration du matériel de formation.

16.3.2 Mode de livraison

a) Le fournisseur de services devrait inclure des personnes en situation de handicap comme membres clés de l’équipe qui donne la formation.

    i) Lorsque des personnes en situation de handicap sont incluses dans l’équipe qui donne la formation, les fournisseurs de services doivent les rémunérer de manière appropriée pour leur temps et leur expertise.

b) Le fournisseur de services peut inclure des contributions d’organismes ayant une expertise pertinente en la matière qui représentent les personnes en situation de handicap dans la prestation de la formation.

Remarque : Il est essentiel que la vie privée et la dignité de toutes les personnes en situation de handicap soient respectées, quel que soit leur rôle. Lorsqu’ils animent une formation, ils ne sont pas obligés de faire part de leur expérience vécue, à moins qu’ils ne soient à l’aise de le faire et qu’ils le fassent volontairement.

16.3.3 Accessibilité de la formation

Le fournisseur de services doit s’assurer que la formation est accessible en :

a) utilisant une ou plusieurs plateformes numériques, qu’elles soient synchrones ou asynchrones, virtuelles ou hybrides, conformes à CAN-ASC-EN 301 549:2024;

b) fournissant du contenu, des documents, du matériel, de l’équipement et des ressources de formation qui sont accessibles aux participants, en fonction de leurs besoins;

c) fournissant et en présentant le contenu de façon accessible aux participants;

Remarque : Par exemple, les présentateurs ont besoin de raconter et décrire l’information qui est partagée visuellement.

d) adaptant le contenu aux besoins des participants en situation de handicap, au besoin;

e) présentant le contenu en langage clair, le cas échéant;

f) utilisant des approches d’enseignement et d’apprentissage accessibles et inclusives dans la prestation de la formation et l’évaluation des connaissances; et

g) organisant des événements de formation en personne ou hybrides dans des sites de formation sans obstacles.

Remarque : Les sites de formation sans obstacles sont conformes à CSA/ASC B651:F23, et doivent également tenir compte des bureaux, des chaises, de l’aménagement de la salle, de la technologie audiovisuelle et d’autres éléments de l’espace.

16.4 Échéancier

Le fournisseur de services doit fournir une formation aux personnes, conformément à l'article 16.116.1 :

a) avant ou immédiatement après que la personne s'est jointe à l'organisme ou commence à travailler avec le fournisseur de services;

b) qui est en cours et mis à jour en lien avec les changements apportés aux mesures, politiques et pratiques du fournisseur de services en matière de prestation de services accessibles; et

c) au moins tous les deux ans.

16.5 Renseignements sur la formation

a) Le fournisseur de services doit préparer et tenir à jour une politique et un plan de formation qui :

   i) résume le contenu de la formation; et

   ii) précise quand la formation doit être donnée.

b) Sur demande, le fournisseur de services doit fournir une copie du document dans un format accessible conforme à l'article 10.2.

16.6 Examen des programmes de formation

16.6.1 Choix du moment de l'examen

Le fournisseur de services doit procéder à un examen :

a) de leur matériel de formation sur la prestation de services accessibles au minimum tous les deux ans; et

b) lorsque:

i) de nouvelles informations sur la façon de fournir des services aux personnes en situation de handicap apparaissent;

ii) des changements sont apportés aux processus qui ont un impact sur la façon dont les services sont fournis, ou de nouveaux processus sont élaborés;

iii) de nouveaux services sont introduits; ou

iv) des modifications sont apportées aux normes et règlements pertinents.

16.6.2 Examen du contenu

a) Lors de l'examen du contenu de la formation, le fournisseur de services doit :

i) consulter des personnes en situation de handicap;

ii) rémunérer adéquatement les personnes en situation de handicap consultées pour leur temps et leur expertise;

iii) assurer que le matériel de formation continue d'offrir des renseignements pratiques; et

iv) intégrer de nouveaux renseignements sur la façon de fournir des services accessibles aux personnes en situation de handicap.

b) Lors de l'examen du contenu de la formation, le fournisseur de services peut consulter des organismes ayant une expertise pertinente en la matière qui représente les personnes en situation de handicap.

16.7 Conservation des dossiers de formation

Le fournisseur de services doit conserver des dossiers sur la formation fournie en vertu de l’article 16, qui comprennent :

a) Une liste des personnes qui ont été formées.

b) Les dates auxquelles elles ont été formées.

c) Une copie de la politique et du plan de formation, conformément à l’article 16.6.

d) Une copie du contenu de la formation donnée.

17 Rétroaction

Le fournisseur de services doit établir un processus pour recevoir, accuser réception, traiter et répondre à la rétroaction relative à la prestation de services accessibles en temps opportun, conformément à l'Annexe A.

Remarque 1 : L'annexe A a été adaptée à partir des exigences de la Partie 1 du *Règlement canadien sur l'accessibilité* (DORS/2021-241).

Remarque 2 : Le *Règlement canadien sur l'accessibilité* exige que les fournisseurs de services acceptent la rétroaction dans tous les mécanismes utilisés pour communiquer avec le public. Le *Règlement* exige également que les fournisseurs de services acceptent la rétroaction anonyme. Les articles 10 et 11 de la présente norme exigent que le fournisseur de services communique de façon accessible, y compris lorsqu'il reçoit de la rétroaction.

Remarque 3 : La *Loi canadienne sur l'accessibilité* et le *Règlement canadien sur l'accessibilité* exigent que le fournisseur de services élabore des processus de rétroaction et publie des descriptions de ces processus.

Remarque 4 : Consultez les lignes directrices sur le *Règlement canadien sur l'accessibilité* : Description du processus de rétroaction (voir l'Annexe B).

18 Annexe A – Processus de rétroaction (normative)

Remarque 1 : La présente annexe fait partie intégrante de la présente norme.

Remarque 2 : Cette annexe comprend le texte adapté de la Partie 1 du *Règlement canadien sur l'accessibilité* (DORS/2021-241) pour des raisons de commodité uniquement. Le *Règlement canadien sur l'accessibilité* (DORS/2021-241), tel que modifié de temps à autre, est la version officielle et prévaudra toujours en ce qui concerne les personnes soumises au règlement.

18.1 Personne désignée pour recevoir la rétroaction

Lors de l'établissement d'un processus de rétroaction, le fournisseur de services doit :

a) désigner une personne chargée de recevoir la rétroaction au nom de l'entité; et

b) fournir le titre du poste de cette personne.

18.2 Rétroaction anonyme

Le fournisseur de services doit s'assurer que le processus de rétroaction permet à une personne de fournir une rétroaction de façon anonyme.

18.3 Moyens de fournir une rétroaction

Le fournisseur de services doit s’assurer que le processus de rétroaction permet à une personne de fournir une rétroaction par :

a) courrier;

b) téléphone;

c) courriel; et

d) par tout autre moyen qu’il utilise pour communiquer avec le public.

18.4 Réception de la rétroaction

Le fournisseur de services doit s’assurer qu’un accusé de réception est inclus dans le processus de rétroaction, à moins que la rétroaction ne soit reçue de manière anonyme, du même moyen qu’elle a été reçue.

18.5 Format de la description du processus de rétroaction

Une personne peut demander à un fournisseur de services de mettre à sa disposition la description de ses rétroactions en format :

a) imprimé;

b) en gros caractères;

c) en braille;

d) en format audio; ou

e) électronique compatible avec les technologies d’adaptée qui aident les personnes en situation de handicap.

18.6 Échéances pour la description du processus de rétroaction

Le fournisseur de services doit mettre la description de son processus de rétroaction à la disposition de la personne dans le format demandé dès que possible, mais au plus tard :

a) 45 jours après la date de réception de la demande, dans le cas d'une demande de description en braille ou en format audio; ou

b) dans le cas d'une demande de description dans tout autre format :

   i) 15 jours après la date de réception de la demande, dans le cas d'un fournisseur de services qui a en moyenne 100 membres du personnel ou plus au cours de l'année précédant la date de réception de la demande; ou

   ii) 20 jours après la date de réception de la demande, dans le cas d'un fournisseur de services qui a en moyenne 99 membres du personnel ou moins au cours de l'année précédant la date de réception de la demande.

19 Annexe B — Bibliographie (informative)

Remarque : Les conclusions des recherches menées dans le cadre du programme de subventions et de contributions pour l'avancement de la recherche sur les normes d'accessibilité de Normes d'accessibilité Canada ont éclairé la recherche de base et le processus d'élaboration de cette norme. Les rapports de recherche pertinents figurent dans la bibliographie ci-dessous.

Cette norme fait référence aux publications suivantes et à leurs éditions précises.

19.1 Actes

Gouvernement du Canada. L.C. 2019, ch. 10. *Loi canadienne sur l'accessibilité*
https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/

Gouvernement de l'Ontario, 2005, L.O. 2005, chap. 11. *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*
https://www.ontario.ca/lois/reglement/110191

Gouvernement du Canada. L.R.C. 1985, ch. H-6. *Loi canadienne sur les droits de la personne* https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/h-6/

19.2 Normes

CAN-ASC-1.1:2024, L'emploi https://accessibilite.canada.ca/elaboration-normes-accessibilite/can-asc-112024-rev-2025-lemploi

CAN-ASC-3.1:2025, Langage clair
https://accessibilite.canada.ca/elaboration-normes-accessibilite/can-asc-312025-langage-clair

CAN-ASC-EN 301 549:2024, Exigences d’accessibilité pour les produits et services TIC (EN 301 549:2021, IDT)
https://accessibilite.canada.ca/elaboration-normes-accessibilite/canasc-en-301-5492024-exigences-daccessibilite-pour-les-produits-et-services-de-tic

CSA/ASC B651:F23, Conception accessible pour l’environnement bâti
https://www.csagroup.org/fr/store/product/CSA-ASC%20B651:23/?srsltid=AfmBOoqcaQklyVzINYnHbPUCLKzGkzV8nX4lMYUiekEyHQJhDN0eWgSV

CSA/ASC B651.2:F25,Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service, y compris les guichets automatiques bancaires
https://www.csagroup.org/fr/store/product/CSA-ASC_B651.2%3A25/

19.3 Publications

Accessibility Now (2490196 Ontario Inc. (AccessNow)). 2023. Cartographier nos villes pour tous.

British Columbia Aboriginal Network on Disability Society. 2025. Normes d’accessibilité pour les Premières Nations : en route vers l’inclusion.

Association des Sourds du Canada. 2023. Faire progresser les normes d’accessibilité pour les Canadiens sourds, sourds-aveugles et malentendants.

Association des Sourds du Canada. 2025. Vagues tranquilles : Expériences directes de personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes Rapport sur les obstacles à la communication dans l’environnement bâti.

Institut national canadien pour les aveugles. 2023. Obstacles à l’accès des chiens-guides au Canada.

Institut national canadien pour les aveugles. s.d. Éliminons les barrières architecturales : Lignes directrices fondées sur l’accessibilité dans l’environnement bâti fondées sur des preuves.

Université Carleton. 2023. Informer les normes sur l’acoustique et l’environnement bâti.

Université Carleton. 2024. Neurodivergence : pratiques recommandées pour l’inclusion des personnes neuroatypiques.

Groupe CSA. 2021. Recherche sur l’amélioration des normes en matière d’accessibilité : Revue des normes du Groupe CSA en matière d’adaptation pour l’accessibilité.

Université Dalhousie. s.d. Évacuations massives et personnes ayant un handicap Rapport final.

Services communautaires Surdicécité. 2025. Communication dans la prestation de services pour les personnes sourdes et aveugles.

Design For All Inc. 2023. Contribuer à la définition des normes applicables aux édifices fédéraux du patrimoine : Un processus itératif et inclusif.

Eyecandy SIGNS incorporé. 2023. Faire progresser la communication à travers les panneaux de signalisation et d’orientation.

Régie de la santé des Premières Nations. 2025. A Journey Towards Accessibility - perspectives from first nations in British Columbia. (en anglais seulement)

Association nationale des agents du bâtiment des Premières Nations. 2021. Communautés autochtones et normes d’accessibilité fédérales : un bilan de la situation.

Gouvernement du Canada. 2022. Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l’accessibilité : Descriptions des processus de rétroaction.

Hidden Mobility Disabilities Alliance Ltd. 2024. Assurer l’accessibilité pour les personnes ayant des incapacités invisibles liées à la mobilité.

Mawita’mk Society. 2024. Entendre nos voix- De l’isolement à l’autodétermination.

Université McMaster. 2021. L’environnement durable doit être accessible : comprendre la base de connaissances pour l’accessibilité des bâtiments et de l’environnement bâti.

Université McMaster. 2024. Un cadre pour l’accessibilité des édifices et des structures du patrimoine.

Société Neil Squire. 2023. Recherche et Information sur les Normes pour la Nouvelle Génération 911.

Société Nunavummi Disabilité Makinnasuaqtiit. 2024. Promouvoir les normes d’accessibilité à travers l’Inuit Qaujimajatuqangit.

Université de l’École d’art et de design de l’Ontario. 2023. Accès aux communications dans le cadre de la Loi canadienne sur l’accessibilité.

Université de l’École d’art et de design de l’Ontario. 2025. Accessible Canada, Accessible World / Un Canada accessible, Un monde accessible.

Quadrangle Architects Limited. 2024. Le patrimoine pour tous : Élimination des obstacles à l’accessibilité dans les édifices patrimoniaux fédéraux.

Realize. s.d. Enquête sur l’élaboration de normes d’accessibilité au Canada en fonction de l’inclusion et de l’exclusion de l’incapacité épisodique.

Sunnybrook Research Institute. 2025. Identifying priorities and developing collaborative action plans to improve accessible housing practice, policy, and research in Canada. (en anglais seulement)

Université Laval. 2025. Accessibilité des services de garde au Canada pour les enfants de 0 à 5 ans en situation de handicap : état de la situation.

Université Laval. 2024. AXC-Patrimoine — Pour une conciliation harmonieuse entre nos bâtiments patrimoniaux et l’accessibilité inclusive.

Réseau universitaire de santé. 2024. Cadre d’accessibilité des parcs : Pour des parcs nationaux mieux adaptés aux personnes en situation de handicap.

Réseau universitaire de santé. 2021. Recommandations pour l’évacuation des personnes en situation de handicap dans l’environnement bâti.

Réseau universitaire de santé. 2023. Recommandations concernant la prise en compte des technologies d’orientation dans les normes d’accessibilité au Canada.

University of British Columbia. 2024. Fournir des loisirs accessibles en plein air : Recommandations pour les normes d’accessibilité des parcs.

Norme nationale du Canada

CAN-ASC-5.2.1:2026

Prestation de services accessibles

Publiée en mai 2026 par Normes d’accessibilité Canada
Un établissement public du gouvernement fédéral
320, boulevard Saint-Joseph, bureau 246, Gatineau (Québec) J8Y 3Y8

Pour accéder aux normes et aux publications connexes, consultez accessibilite.canada.ca ou composez le 1-833-854-7628.

This National Standard of Canada is available in both French and English.

Code(s) ICS : 03.060, 03.080, 03.100, 03.160, 03.200, 03.220, 03.240, 11.180, 35,020, 91.040

ISBN : 978-0-660-98624-1

Numéro de catalogue : AS4-35/1-2026F-PDF