Recommandations à la ministre de la Justice sur la norme d'accessibilité en matière de biens et de services

*Document présenté à la ministre de la Justice
par le Conseil consultatif sur l'accessibilité*

Mai 2025

Les recommandations ci-jointes ont été formulées par le Comité d'élaboration de la norme en matière de biens et de services et présentées au Conseil consultatif sur l'accessibilité en mars 2025.

Le Conseil consultatif sur l'accessibilité a examiné les recommandations, leur a apporté des modifications, et les a approuvées aux fins de présentation à la ministre de la Justice.

© Droit d'auteur, 2025, Conseil consultatif sur l'accessibilité

Recommandations à la ministre de la Justice sur la norme
d'accessibilité en matière de biens et de services

Table of Contents

Introduction 5

Introduction aux recommandations concernant la norme d'accessibilité en matière de biens et de services 5

Contexte 6

Processus d'élaboration de la norme 7

Approche d'élaboration des recommandations 7

Applicabilité et champ d'application 8

Interruptions temporaires de la prestation de services 9

Recommandation 1 – Interruption temporaire de la prestation de services 9

Processus de rétroaction sur la prestation de services 11

Recommandation 2 – Processus de rétroaction sur la prestation de services 11

Communications sur la prestation de services 12

Recommandation 3 – Communications sur la prestation de services 12

Événements de prestation de services 13

Recommandation 4 – Événements de prestation de services 13

Formation sur la prestation de services 15

Recommandation 5 – Formation sur la prestation de services 15

Utilisation des dispositifs d'assistance **17**

Recommandation 6 – Dispositifs d'assistance 17

Chiens-guides et chiens d'assistance **18**

Recommandation 7 – Chiens-guides et chiens d'assistance 19

Personnes de soutien **20**

Recommandation 8 – Personnes de soutien 20

Interprétation en langue des signes **22**

Recommandation 9 – Interprétation en langue des signes 22

Politiques, pratiques et procédures **24**

Recommandation 10 – Politiques, pratiques et procédures 24

Glossaire **26**

Annexe – Liste des membres **31**

Membres actuels 31

Anciens membres 32

Introduction

Introduction aux recommandations concernant la norme d'accessibilité en matière de biens et de services

La loi sur l'accessibilité (*Accessibility Act*) de la Nouvelle-Écosse souligne l'engagement de la province à faire en sorte que toute la population puisse participer pleinement à la vie publique en éliminant les obstacles à l'accessibilité. Dans le cadre de cette vision, le Comité d'élaboration de la norme (CEN) en matière de biens et de services a été chargé de formuler des recommandations concrètes favorisant un accès inclusif et sans obstacle aux biens et aux services dans les secteurs public et privé.

Le présent document expose les recommandations concernant la norme d'accessibilité en matière de biens et de services, conçue pour remédier aux obstacles physiques, numériques et systémiques auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap. Ces recommandations mettent l'accent sur des mesures proactives, une communication efficace et une formation complète pour veiller à ce que l'accessibilité soit intégrée dans les pratiques de prestation de services.

Les recommandations couvrent un large éventail d'aspects clés afin de créer un cadre global pour l'accessibilité. En voici les points saillants :

- **Interruptions temporaires de la prestation de services** : Assurer une communication rapide et accessible sur les interruptions de services et les solutions de rechange offertes.
- **Processus de rétroaction sur la prestation de services** : Mettre en place des mécanismes solides pour recueillir et traiter la rétroaction sur l'accessibilité.
- **Communications sur la prestation de services** : Promouvoir des pratiques de communication accessibles pour toutes les interactions liées aux services.
- **Événements de prestation de services** : Veiller à ce que les événements soient inclusifs et répondent aux divers besoins des personnes qui y participent.
- **Formation sur la prestation de services** : Fournir une formation essentielle pour doter le personnel, les bénévoles et les responsables des connaissances nécessaires pour offrir des services accessibles.
- **Utilisation des dispositifs d'assistance** : Soutenir l'utilisation des dispositifs d'assistance personnels et fournis par les fournisseurs de biens et de services.
- **Chiens-guides et chiens d'assistance** : Assurer l'accès aux personnes qui ont besoin de chiens-guides ou de chiens d'assistance.
- **Personnes de soutien** : Répondre aux besoins des personnes de soutien pour aider les personnes en situation de handicap à accéder aux biens et aux services.

- **Interprétation en langue des signes** : Offrir des services d'interprétation de haute qualité pour une communication efficace.
- **Politiques, pratiques et procédures** : Établir des politiques claires et réalisables pour faire respecter et maintenir les normes d'accessibilité.

Ces recommandations reflètent les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes en situation de handicap. Elles visent à créer une base pour un changement durable et significatif dans la prestation des biens et des services, rapprochant ainsi la Nouvelle-Écosse de son objectif d'être une province accessible d'ici 2030.

Contexte

La loi sur l'accessibilité (*Accessibility Act*) de la Nouvelle-Écosse, promulguée en 2017, reconnaît l'accessibilité comme un droit fondamental de la personne et fixe comme objectif une province accessible d'ici 2030. Cette loi permet au gouvernement d'établir des normes d'accessibilité dans des domaines clés, notamment :

- Environnement bâti
- Éducation
- Emploi
- Prestation et réception des biens et services
- Information et communication
- Transports collectifs et infrastructure des transports

En juin 2023, le gouvernement s'est engagé à élaborer une norme d'accessibilité visant spécifiquement les biens et les services. Cette norme a pour objectif de prévenir et d'éliminer les obstacles qui empêchent les personnes en situation de handicap d'accéder aux biens et aux services et d'en profiter partout en Nouvelle-Écosse. La norme vise notamment à assurer l'accessibilité des services fournis par les fournisseurs publics et privés, en éliminant les obstacles physiques, numériques et systémiques.

En vertu de la loi sur l'accessibilité (*Accessibility Act*), le Conseil consultatif sur l'accessibilité (CCA) guide la ministre de la Justice dans l'élaboration de normes d'accessibilité. Pour appuyer ce travail, le CCA a créé le Comité d'élaboration de la norme (CEN) en matière de biens et de services, composé de personnes en situation de handicap, de représentants d'organismes de services et d'autres parties prenantes. Les travaux du comité visent à élaborer des recommandations de réglementation qui amélioreront l'accessibilité et assureront l'inclusivité dans la prestation de services.

Processus d'élaboration de la norme

La loi sur l'accessibilité (*Accessibility Act*) décrit les étapes suivantes pour l'élaboration des normes d'accessibilité :

1. Le CCA met en place un CEN pour l'aider dans la préparation des recommandations sur le contenu et la mise en œuvre de la norme.
2. Le CEN élabore des recommandations en consultation avec la communauté, le secteur et le gouvernement.
3. Le CCA présente les recommandations à la ministre de la Justice. Ces recommandations sont rendues publiques.
4. La ministre prépare une proposition de norme d'accessibilité, en adoptant les recommandations du CCA en tout, en partie ou avec des modifications.
5. La ministre met la proposition de norme à la disposition du public pour qu'il puisse la commenter pendant 60 jours.
6. La ministre consulte le CCA au sujet de tout commentaire reçu et révisé la norme proposée, si nécessaire.
7. La ministre recommande une norme d'accessibilité au gouverneur en conseil pour approbation sous forme de règlement.

Approche d'élaboration des recommandations

Le CEN en matière de biens et de services a adopté un processus collaboratif approfondi pour élaborer ses recommandations, en veillant à ce qu'elles répondent aux divers besoins de la population néo-écossaise et à ce qu'elles s'alignent sur l'objectif d'accessibilité de la province d'ici 2030.

Le comité a commencé ses travaux en examinant les normes d'accessibilité en matière de service à la clientèle d'autres provinces et territoires, notamment l'Ontario et le Manitoba, qui ont servi de modèles de base. Ces modèles ont été adaptés à partir d'une combinaison de recherches sur les meilleures pratiques, d'analyses juridictionnelles et d'une collaboration fructueuse avec des spécialistes et des personnes ayant une expérience concrète, afin d'élaborer des recommandations adaptées au contexte unique de la Nouvelle-Écosse.

Afin de s'assurer que les recommandations reflètent les divers besoins de la population de la Nouvelle-Écosse, le CCA et le CEN ont lancé un processus de mobilisation visant à recueillir les commentaires des principaux groupes concernés. Il s'agissait notamment de personnes en situation de handicap et de personnes Sourdes, d'organismes qui offrent des

services aux personnes en situation de handicap, de fournisseurs de biens et de services, d'organisations publiques visées par règlement et de ministères. La rétroaction a été recueillie dans le cadre de séances de consultation virtuelles et de soumissions écrites entre le 14 octobre et le 26 novembre 2024.

La rétroaction recueillie lors des consultations a été intégrée aux recommandations, garantissant ainsi qu'elles sont réalisables, réalistes et adaptées aux besoins de l'ensemble de la population néo-écossaise. Ces recommandations constitueront une étape cruciale vers l'élaboration d'une norme d'accessibilité en matière de biens et de services.

Applicabilité et champ d'application

Il est recommandé que toutes les entreprises, organisations et entités publiques qui fournissent des biens et des services en Nouvelle-Écosse se conforment à la norme d'accessibilité recommandée en matière de biens et de services, avec des exemptions particulières pour les microentreprises selon des critères définis.

Compte tenu de la diversité des capacités des entreprises de la Nouvelle-Écosse, il est recommandé que les microentreprises de moins de cinq employés soient exemptées de la norme dans les cas suivants :

- L'entreprise fonctionne entièrement en ligne et ne dispose d'aucun point d'accès physique.
- Il n'y a pas d'employés et l'entreprise est gérée uniquement par le ou la propriétaire, avec un minimum de participation externe.

Les recommandations pour la norme visent à garantir un accès équitable pour tout le monde, y compris les personnes en situation de handicap. Il est recommandé que les entreprises qui ne correspondent pas à la définition des microentreprises, mais qui comptent moins de 10 employés ou dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 500 000 \$, puissent adopter d'autres mesures qui permettent d'atteindre les mêmes résultats en matière d'accessibilité que ceux prescrits dans les normes, mais qui peuvent être davantage réalisables compte tenu de leur taille et de leurs ressources.

Le reste du présent document décrit en détail chaque recommandation relative à la norme d'accessibilité en matière de biens et de services. Chaque recommandation comprend des mesures et des exigences précises pour les fournisseurs de biens et de services afin d'assurer l'accessibilité dans des aspects tels que les interruptions dans la prestation de services, les processus de rétroaction, la formation et les politiques inclusives. Ensemble, ces recommandations fournissent une feuille de route pour parvenir à des biens et à des services accessibles partout en Nouvelle-Écosse d'ici 2030.

Interruptions temporaires de la prestation de services

Les interruptions temporaires de services peuvent avoir un important impact sur l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Cette recommandation garantit que les fournisseurs de biens et de services informent le public de manière proactive des interruptions et proposent des solutions de rechange dans la mesure du possible, en maintenant l'accès aux services de première importance.

Recommandation 1 – Interruption temporaire de la prestation de services

En cas d'interruption temporaire de la prestation de services, qu'elle soit prévue ou imprévue, le fournisseur de biens et de services doit en informer le public dès que cela est raisonnablement possible. Pour les interruptions prévues, des notifications doivent être fournies à l'avance.

L'avis d'interruption temporaire doit inclure ce qui suit :

- Nature du service interrompu
- Raison de l'interruption
- Durée prévue de l'interruption
- Coordonnées
- Description des installations ou services de remplacement, s'il y a lieu

Le fournisseur de biens et de services doit faire ce qui suit :

- Afficher bien en vue l'avis d'interruption temporaire dans un endroit accessible des locaux appartenant au fournisseur de biens et de services ou exploités par celui-ci.
- Publier l'avis d'interruption temporaire en ligne sur une plateforme numérique publique comme le site Web de l'organisation, envoyer des notifications par courriel aux utilisateurs concernés ou publier des messages sur les réseaux sociaux actifs.
- Informer les personnes concernées que ce document est disponible sur demande dans des formats accessibles.
- Fournir à toute personne qui en fait la demande un exemplaire du document dans des formats accessibles.

Lorsque les circonstances rendent difficile une notification immédiate (p. ex. incendie ou interruption des services en ligne), les fournisseurs de biens et de services doivent prendre des mesures raisonnables pour informer le public par d'autres moyens dès que possible.

Cette recommandation s'applique aux interruptions temporaires dans les locaux physiques appartenant au fournisseur de biens et de services ou exploités par celui-ci, ainsi que dans les espaces numériques (p. ex. courriels, sites Web, fils d'actualité sur les réseaux sociaux, etc.).

Processus de rétroaction sur la prestation de services

Un processus de rétroaction bien structuré est essentiel pour cerner et corriger les problèmes d'accessibilité dans la prestation de services. Cette recommandation permet de s'assurer que les personnes peuvent facilement fournir de la rétroaction et que les fournisseurs de biens et de services y répondent en temps opportun, de manière transparente.

Recommandation 2 – Processus de rétroaction sur la prestation de services

Chaque fournisseur de biens et de services doit établir un processus pour recevoir de la rétroaction sur l'accessibilité de ses services et y répondre et sur l'accessibilité du processus de rétroaction lui-même. Ce processus devrait tenir compte à la fois des espaces physiques et numériques dans la rétroaction sur la prestation de services.

Chaque fournisseur de biens et de services doit faire ce qui suit :

- Rendre publique, dans des formats accessibles, l'information sur le processus de rétroaction.
- Offrir aux gens de nombreuses façons de fournir de la rétroaction (p. ex. par téléphone, en personne, en ligne). Le courriel doit être inclus comme moyen de soumettre des commentaires et de recevoir des réponses. D'autres moyens doivent être disponibles sur demande pour s'assurer que la communication s'effectue dans le format qui est le plus accessible pour la personne concernée et qui lui convient le mieux (p. ex. langue des signes américaine, langue parlée, langage clair).
- Accuser réception de la rétroaction dans les 72 heures, en fournissant une confirmation de réception et un délai initial pour répondre.
- Répondre en fournissant un plan pour régler le problème dans les 20 jours suivant la réception de la rétroaction.
- Fournir des mises à jour régulières, en particulier pour les problèmes qui peuvent prendre plus de temps à résoudre, et veiller à ce que les plaintes soient traitées dans un délai raisonnable en fonction de la nature du problème et des exigences qui s'y rattachent.
- Conserver un registre de la rétroaction reçue, y compris les mesures prises pour y donner suite et le temps qui a été nécessaire pour résoudre chaque problème.
- Donner aux personnes la possibilité de communiquer leurs préoccupations et de fournir de la rétroaction sur le processus de rétroaction lui-même.

Communications sur la prestation de services

Une communication accessible est essentielle pour assurer la prestation de services inclusifs. Cette recommandation vise à s'assurer que les pratiques de communication des fournisseurs de biens et de services sont claires, efficaces et accessibles à tout le monde, en répondant aux besoins de communication physiques et numériques.

Recommandation 3 – Communications sur la prestation de services

Cette recommandation vise à s'assurer que les pratiques de communication des fournisseurs de biens et de services sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Cela peut inclure, sans s'y limiter, le fait de fournir de l'information dans différents formats et de veiller à ce que la signalisation et l'affichage de l'information soient clairs et accessibles. Les fournisseurs de biens et de services doivent former leur personnel pour qu'il comprenne les différents besoins en matière de communication et les principes fondamentaux de la communication accessible. Une formation spécialisée (p. ex. apprentissage de la langue des signes) n'est pas requise. L'objectif est d'aider le personnel à reconnaître les besoins particuliers en matière de communication et à savoir comment fournir ou organiser le soutien nécessaire.

Les fournisseurs de biens et de services doivent veiller à ce que la communication tienne compte du handicap lorsqu'ils communiquent avec une personne en situation de handicap.

Événements de prestation de services

Les événements publics doivent être accessibles à tous les membres de la communauté. Pour favoriser l'inclusion et l'égalité d'accès, cette recommandation vise à s'assurer que les avis concernant les événements, les endroits où ils ont lieu et les moyens d'y participer sont conçus de manière à répondre aux besoins des personnes en situation de handicap.

Recommandation 4 – Événements de prestation de services

Tout fournisseur de biens et de services qui organise des événements doit s'assurer que l'avis annonçant l'événement est accessible. Cela implique notamment de veiller à ce que les avis soient disponibles en de nombreux formats et que d'autres possibilités soient offertes sur demande.

Cela s'applique aux événements organisés dans les locaux physiques du fournisseur de biens et de services, qu'il en soit propriétaire ou exploitant, ainsi qu'aux espaces numériques.

Cette recommandation de norme s'applique aux événements :

- accessibles au public ou ouverts aux membres du public;
- conçus pour mobiliser la communauté, fournir des services ou partager de l'information.

Les petites réunions privées ou informelles qui ne sont pas ouvertes au public (p. ex. les réunions du personnel, les réunions sociales sans lien avec la prestation de services ou les discussions spontanées) sont exclues.

Tout fournisseur de biens et de services qui organise des événements doit s'assurer de ce qui suit :

- L'inscription à l'événement est accessible.
- Les possibilités d'accessibilité font l'objet d'une promotion proactive dans les communications concernant l'événement. Cela comprend notamment une description claire de la manière de demander des mesures d'adaptation particulières (comme des interprètes en langue des signes ou des dispositifs d'assistance) et l'indication des délais à respecter pour présenter ces demandes, le cas échéant.

Chaque fournisseur de biens et de services doit prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que l'événement se déroule dans un espace physique ou numérique accessible. Cela comprend ce qui suit :

- Rechercher en priorité des lieux ou des plateformes numériques accessibles.
- Fournir de l'information sur les caractéristiques d'accessibilité de la plateforme ou de l'endroit choisi.

- Proposer d'autres formats ou modes de participation si aucun lieu ou plateforme entièrement accessible n'est disponible. Par exemple, diffuser en direct un événement physique qui n'est pas entièrement accessible.
- Documenter les efforts déployés pour garantir un espace accessible et expliquer, s'il y a lieu, pourquoi il n'a pas été possible de trouver une plateforme ou un lieu accessible.

Chaque fournisseur de biens et de services doit veiller à ce que les besoins en matière de communication des personnes en situation de handicap soient satisfaits sur demande. Cela peut inclure, sans s'y limiter, l'accès en temps réel à la communication (p. ex. sous-titrage en direct, interprétation en langue des signes) et la promotion et la disponibilité, sur demande, de ces possibilités.

Formation sur la prestation de services

Une formation adéquate permet aux fournisseurs de biens et de services de répondre aux besoins d'accessibilité des personnes en situation de handicap. Cette recommandation décrit les exigences essentielles en matière de formation pour veiller à ce que le personnel, les bénévoles et les responsables puissent fournir des services inclusifs et sans obstacle.

Recommandation 5 – Formation sur la prestation de services

Chaque fournisseur de biens et de services doit s'assurer que les personnes suivantes, qu'elles soient nouvelles ou déjà en poste, reçoivent une formation sur la prestation de services :

- Employés
- Agents et bénévoles réguliers
- Équipe de gestion et direction
- Personnes participant à l'élaboration ou à la mise en œuvre des politiques des fournisseurs de services, ou qui en sont responsables
- Toute autre personne qui fournit des services au nom d'un fournisseur de biens et de services
- Membres du conseil d'administration
- Représentants élus

Chaque fournisseur de biens et de services doit veiller à ce que la formation soit fournie dans des formats accessibles sur demande et à ce que son contenu :

- donne un aperçu de la loi sur les droits de la personne de la Nouvelle-Écosse (*Nova Scotia Human Rights Act*);
- passe en revue la loi sur l'accessibilité (*Accessibility Act*);
- examine les exigences de la norme en matière de biens et de services;
- explique comment interagir et communiquer avec les personnes Sourdes et en situation de handicap, en tenant compte de tous les moyens de communication, y compris le langage clair et les langues des signes;
- tient compte de la sensibilisation au handicap, y compris les handicaps visibles et invisibles, épisodiques et temporaires;
- explique comment interagir avec des personnes en situation de handicap qui ont recours à des dispositifs d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'une personne de soutien ou d'un chien d'assistance;

- explique comment utiliser tout équipement ou dispositif d'assistance disponible dans les locaux du fournisseur de biens et de services, ou fourni par celui-ci, en ligne ou en personne, qui peut faciliter la prestation de services aux personnes en situation de handicap (p. ex. un scooter fourni par une épicerie pour faire les courses);
- explique quoi faire si une personne en situation de handicap se heurte à des obstacles pour accéder aux services du fournisseur;
- explique comment l'intersection des identités peut avoir un impact sur la prestation des services;
- précise que les interactions comprennent les communications téléphoniques, en personne et virtuelles;
- explique comment repérer, éliminer et prévenir les obstacles à la prestation de services, qu'ils soient causés par des êtres humains, des ordinateurs ou l'intelligence artificielle.

Le gouvernement de la Nouvelle-Écosse doit sélectionner ou élaborer des ressources pour aider les employeurs à satisfaire aux exigences de la norme d'accessibilité en matière de biens et de services. Ces ressources, y compris le matériel de formation, doivent être mises à la disposition des employeurs au moyen d'un carrefour de ressources centralisé avant l'entrée en vigueur de la norme et être disponibles dans des formats accessibles.

Les personnes ayant vécu ou vivant actuellement une situation de handicap doivent participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre des formations. Leur participation peut prendre différentes formes, dont les suivantes :

- Participation directe à la création et à la présentation des formations
- Conseils et orientations visant à assurer l'efficacité et l'inclusivité des formations
- De plus, les employeurs ne doivent pas se fier uniquement aux documents fournis par le gouvernement dans les cas où une formation spécialisée est requise pour offrir des services particuliers. Les employeurs doivent veiller à ce qu'une formation supplémentaire ou personnalisée soit fournie lorsque la formation générale ne couvre pas de manière adéquate les besoins et les services particuliers de l'employeur. Cela permet de s'assurer que tous les besoins en formation spécialisée sont satisfaits et que la formation est adaptée aux exigences particulières du service fourni.

Le fournisseur de biens et de services doit s'assurer de ce qui suit :

- La formation est fournie dès que cela est raisonnablement possible, après que la personne a été affectée à ses fonctions ou, si elle exerce déjà ses fonctions, lorsque la norme s'applique au fournisseur de biens et de services.
- Une formation d'appoint est dispensée au moins tous les trois ans pour veiller à ce que toutes les personnes restent informées des mises à jour des normes, politiques et pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.

Utilisation des dispositifs d'assistance

Les dispositifs d'assistance font référence à l'équipement, au matériel informatique, aux logiciels, aux applications, aux ordinateurs ou aux appareils utilisés dans des espaces physiques ou virtuels. Les personnes peuvent les utiliser pour obtenir de l'aide dans tous les aspects de leur vie.

Recommandation 6 – Dispositifs d'assistance

Les fournisseurs de biens et de services doivent reconnaître qu'une personne en situation de handicap peut utiliser des dispositifs d'assistance pour éliminer ou réduire les obstacles à l'accès, à l'utilisation et aux avantages de la prestation de services. Les mesures et pratiques mises en œuvre par l'organisation doivent raisonnablement tenir compte de l'utilisation de ces dispositifs.

Les fournisseurs de biens et de services doivent veiller à ce que leur personnel soit formé pour :

- accepter les dispositifs d'assistance des gens et leur faciliter la vie;
- donner des conseils sur la bonne utilisation des dispositifs d'assistance qu'ils fournissent.

Une formation d'appoint doit être offerte au moins tous les trois ans pour faire connaître les mises à jour apportées aux politiques et les changements dans les technologies d'assistance.

Cette recommandation s'applique à la fois aux dispositifs que la personne utilise déjà et apporte chez le fournisseur de biens et de services (p. ex. fauteuils roulants, déambulateurs, appareils informatiques ou loupes) et aux dispositifs que le fournisseur de biens et de services met à la disposition du public (p. ex. dispositifs de mobilité sur roues disponibles sur place, portes automatiques ou widgets permettant la transformation de la voix en texte dans le site Web).

Si le fournisseur de biens et de services exige l'utilisation d'un dispositif d'assistance précis pour accéder aux services, il doit renoncer au paiement de montant exigé, le cas échéant, pour l'utilisation de ce dispositif.

Si la situation cause des difficultés excessives, des frais raisonnables peuvent s'appliquer. Le fournisseur doit alors s'assurer que le montant exigé pour l'utilisation des dispositifs d'assistance, le cas échéant, est communiqué à l'avance.

Chiens-guides et chiens d'assistance

Lors de l'élaboration des présentes recommandations, le CEN en matière de biens et de services a tenu des discussions approfondies sur l'inclusion des chiens-guides, des chiens d'assistance, des animaux d'assistance et des animaux de soutien émotionnel. Le comité reconnaît les divers besoins des personnes en situation de handicap et l'importance d'atteindre un équilibre entre l'inclusion, la clarté et l'applicabilité.

S'appuyant sur les consultations et souhaitant s'aligner sur l'actuelle législation de la Nouvelle-Écosse, le comité propose au CCA de limiter les recommandations actuelles aux chiens-guides et aux chiens d'assistance.

Alors que les chiens-guides et les chiens d'assistance sont reconnus par la législation de la Nouvelle-Écosse, notamment la loi sur les droits des personnes aveugles (*Blind Persons' Rights Act*) et la loi sur les chiens d'assistance (*Service Dog Act*), qui établissent des normes claires en matière de formation et de certification, il n'existe actuellement aucun cadre équivalent pour les animaux d'assistance ou les animaux de soutien émotionnel dans la province.

Le comité reconnaît que certaines personnes en situation de handicap ont besoin d'animaux de soutien émotionnel ou d'animaux d'assistance autres que des chiens pour aider à atténuer les effets de leur handicap. L'absence de normes de certification pour les animaux d'assistance et l'utilisation abusive potentielle des dispositions relatives aux animaux d'assistance ou aux animaux de soutien émotionnel pourraient porter atteinte aux droits et à l'expérience des personnes qui dépendent de chiens guides ou d'assistance dressés et certifiés. De plus, compte tenu de cette disparité en matière de certification et de formation, les fournisseurs de biens et de services pourraient également être confrontés à un manque de clarté lorsqu'ils fournissent des services à des personnes accompagnées de leurs animaux d'assistance.

À mesure que les exigences en matière de dressage et de certification des animaux d'assistance seront élaborées, il sera essentiel que les engagements futurs explorent les moyens de répondre aux besoins des personnes qui pourraient bénéficier de la compagnie et de la présence apaisante d'animaux de soutien émotionnel (p. ex. les personnes atteintes de troubles mentaux, de troubles du traitement sensoriel, etc.), tout en tenant compte des préoccupations relatives au dressage et à la certification.

Pour veiller à ce que les recommandations actuelles demeurent pratiques et applicables dans les cadres existants, la présente recommandation se limite aux chiens-guides et aux chiens d'assistance tels qu'ils sont définis dans la loi sur les droits des personnes aveugles (*Blind Persons' Rights Act*) et la loi sur les chiens d'assistance (*Service Dog Act*) de la Nouvelle-Écosse.

Recommandation 7 – Chiens-guides et chiens d'assistance

Les fournisseurs de biens et de services doivent reconnaître dans leurs politiques qu'une personne en situation de handicap peut avoir recours à un chien-guide ou à un chien d'assistance afin d'éliminer ou de réduire les obstacles à l'accès, à l'utilisation et aux bienfaits des services fournis. Les mesures et pratiques mises en œuvre par l'organisation doivent raisonnablement tenir compte de l'utilisation des chiens-guides et des chiens d'assistance.

La Nouvelle-Écosse s'est dotée de la loi sur les chiens d'assistance (*Service Dog Act*). Cette recommandation de norme vise à compléter, mais ne remplace pas, les dispositions de la loi sur les droits des personnes aveugles (*Blind Persons' Rights Act*) ou de la loi sur les chiens d'assistance (*Service Dog Act*).

Les organisations doivent veiller à ce que tous les panneaux, règles ou pages Web indiquant « Chiens interdits » ou « Animaux interdits » soient modifiés pour indiquer « Chiens interdits, sauf chiens-guides et chiens d'assistance » ou « Animaux interdits, sauf chiens-guides et chiens d'assistance ».

Les chiens-guides et les chiens d'assistance doivent être dressés et certifiés pour accomplir des tâches précises afin d'aider une personne en situation de handicap. Le dressage doit être effectué par une personne ou une organisation spécialisée dans le dressage des chiens-guides ou des chiens d'assistance.

Si une personne en situation de handicap est accompagnée d'un chien d'assistance, le fournisseur de biens et de services doit s'assurer que cette personne est autorisée à entrer dans les locaux avec son chien et qu'elle peut à tout moment avoir accès à son chien-guide ou à son chien d'assistance.

Cela s'applique aux lieux physiques, appartenant au fournisseur de biens et de services ou exploités par celui-ci, où le public et des tiers peuvent accéder à la prestation de services, sauf si la loi interdit l'accès aux chiens dans ces lieux.

Si un chien-guide ou un chien d'assistance est exclu par la loi, le fournisseur doit informer la personne de la loi, puis, en consultation avec celle-ci, veiller à ce qu'une solution de rechange ou d'autres mesures soient mises en place pour qu'elle puisse obtenir le service, l'utiliser ou en bénéficier.

Le fournisseur de biens et de services ne doit pas exiger de frais pour le chien-guide ou le chien d'assistance. Si cela cause des difficultés excessives, des frais raisonnables peuvent être exigés. Le fournisseur doit s'assurer que le montant exigé pour le chien-guide ou le chien d'assistance, le cas échéant, est communiqué à l'avance.

La personne accompagnée d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance est responsable des actes de son chien pendant qu'elle se trouve dans les locaux du fournisseur de biens et de services.

Personnes de soutien

Les personnes de soutien jouent un rôle essentiel pour aider les personnes en situation de handicap à accéder aux services et à en bénéficier. Leur rôle est distinct et différent de celui des interprètes en langue des signes, car elles fournissent différentes formes de soutien adaptées aux besoins individuels. Dans certains cas, une personne peut avoir besoin à la fois d'une personne de soutien et d'un ou une interprète en langue des signes. Cette recommandation permet de s'assurer que les politiques tiennent compte de la présence des personnes de soutien et éliminent les obstacles financiers et procéduraux à leur assistance.

Recommandation 8 – Personnes de soutien

Les fournisseurs de biens et de services doivent reconnaître dans leurs politiques que les personnes en situation de handicap peuvent avoir besoin de personnes de soutien pour éliminer ou réduire les obstacles qui les empêchent d'accéder aux services, de les utiliser et d'en bénéficier. Les politiques d'un fournisseur de biens et de services doivent prévoir des mesures d'adaptation raisonnables pour le recours à des personnes de soutien.

Cela s'applique aux lieux physiques, appartenant au fournisseur de biens et de services ou exploités par celui-ci, où le public et des tiers peuvent accéder à la prestation de services. Cela peut également inclure les personnes qui utilisent des dispositifs d'assistance pour accéder à des personnes de soutien et à d'autres moyens de soutien numériques ou virtuels (p. ex. téléprésence ou soutien virtuel).

Si une personne en situation de handicap est accompagnée d'une ou plusieurs personnes de soutien, le fournisseur de biens et de services doit :

- veiller à ce que les deux personnes soient autorisées à entrer ensemble dans les locaux;
- veiller à ce que la personne en situation de handicap ait toujours accès à la personne de soutien.
- Dans certains cas, un fournisseur de biens et de services peut exiger qu'une personne en situation de handicap soit accompagnée par une personne de soutien pour des raisons de santé ou de sécurité. Dans de tels cas,
- le fournisseur de biens et de services doit d'abord consulter la personne en situation de handicap pour examiner toutes les solutions de rechange possibles;
- si aucune solution de rechange n'est possible et que la personne en situation de handicap y consent, le fournisseur de biens et de services peut exiger la présence d'une personne de soutien, mais uniquement si cela est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne ou d'autrui;

- le fournisseur de biens et de services doit documenter les raisons pour lesquelles il exige la présence d'une personne de soutien et décrire comment cette décision a été prise, y compris toute évaluation applicable en matière de santé ou de sécurité.
- Le fournisseur de biens et de services ne doit pas exiger de frais pour une personne de soutien ou pour les personnes admises ou présentes dans les locaux ou en ligne. Une personne de soutien doit être admise gratuitement si elle fournit une assistance active à une personne en situation de handicap. Si la personne de soutien ne fournit pas d'assistance directe, les frais d'entrée habituels s'appliquent.

Si cela cause des difficultés excessives, des frais raisonnables peuvent s'appliquer. Le fournisseur doit s'assurer que le montant des frais exigés, le cas échéant, est communiqué à l'avance à la personne ou aux personnes de soutien.

Si le fournisseur de biens et de services exige qu'une ou des personnes de soutien accompagnent la personne en situation de handicap dans ses locaux, il doit renoncer au paiement du montant des frais, le cas échéant, pour la ou les personnes de soutien.

Le fournisseur de biens et de services doit se conformer à la législation pertinente qui peut exiger qu'une personne de soutien ait un certain âge si des restrictions d'âge sont imposées par la loi aux personnes qui accèdent aux services, les utilisent et en bénéficient (p. ex. loi sur la réglementation des alcools (*Liquor Control Act*)).

Interprétation en langue des signes

Pour assurer des interactions inclusives et accessibles, les interprètes en langue des signes jouent un rôle crucial pour faciliter une communication efficace entre les personnes Sourdes et non Sourdes.

Il est important de noter que les interprètes en langue des signes ne sont pas des personnes de soutien. Ce sont des professionnels mis à disposition pour faciliter la communication entre les personnes Sourdes et non Sourdes.

Les interprètes en langue des signes peuvent être des personnes Sourdes ou non Sourdes. Dans certains cas, les interprètes travaillent en équipe afin d'assurer une interprétation précise et adaptée à la culture.

Les services d'interprétation en langue des signes peuvent être utilisés en mode synchrone avec des services assistés, des dispositifs ou du soutien.

Recommandation 9 – Interprétation en langue des signes

Tous les fournisseurs de biens et de services doivent s'assurer que des interprètes en langue des signes sont disponibles sur demande. Le coût de ces services ne doit pas être à la charge de la personne Sourde.

Ce qui suit s'applique uniquement aux organisations publiques visées par règlement.

Toutes les organisations publiques visées par règlement doivent fournir des services d'interprétation en langue des signes sur demande, afin d'assurer une communication efficace et la pleine participation de toutes les personnes Sourdes et malentendantes.

Afin d'assurer la qualité des services, les interprètes en langue des signes doivent être membres de la Canadian Association of Sign Language Interpreters (CASLI). Les membres de la CASLI respectent un code de déontologie et d'éthique professionnelle qui garantit leur professionnalisme et leur fiabilité.

Toutes les organisations publiques visées par règlement doivent disposer d'une politique et d'une procédure pour demander et fournir des services d'interprétation en langue des signes. Cette politique doit s'appliquer à tous les ministères et services de la Nouvelle-Écosse qui interagissent avec le public, y compris, mais sans s'y limiter, les soins de santé, l'éducation, les services publics et les événements.

La politique doit inclure un engagement à garantir l'égalité d'accès à l'information et aux services aux personnes Sourdes et malentendantes. Elle doit également inclure ce qui suit :

- Détails sur la manière dont les demandes peuvent être faites.
- Information sur le préavis requis pour les demandes d'interprètes en langue des signes.
- Procédures à suivre pour répondre aux demandes urgentes ou aux urgences.
- Personne responsable du traitement des demandes, de la réservation des interprètes en langue des signes et de la communication des dispositions prises à toutes les parties.
- Détails sur la manière dont la confidentialité sera préservée pour les demandes et l'information partagée pendant l'interprétation. Cela doit être conforme aux lois et à la réglementation en matière de protection de la vie privée.
- Méthodes pour recevoir la rétroaction des personnes Sourdes et malentendantes sur les services d'interprétation.
- Processus pour traiter et résoudre les plaintes ou les préoccupations.
- Engagement à procéder à des révisions et mises à jour annuelles afin de refléter les changements apportés à la réglementation, aux meilleures pratiques ou aux besoins de la communauté.

Toutes les organisations publiques visées par règlement doivent veiller à ce que l'ensemble de leur personnel connaisse la politique et la procédure à suivre pour demander des services d'interprètes en langue des signes.

Le coût des services d'interprétation en langue des signes sera pris en charge par l'organisation publique visée par règlement. Le gouvernement de la Nouvelle-Écosse doit fournir un financement adéquat aux organisations publiques visées par règlement afin qu'elles puissent offrir ces services.

Politiques, pratiques et procédures

Des politiques, des pratiques et des procédures claires sont essentielles pour mettre en œuvre avec succès les normes d'accessibilité et assurer la responsabilisation. Cette recommandation permet de s'assurer que les fournisseurs de biens et de services créent, documentent et mettent régulièrement à jour leurs politiques afin de se conformer aux normes une fois celles-ci finalisées.

Recommandation 10 – Politiques, pratiques et procédures

Chaque fournisseur de biens et de services doit élaborer, mettre en œuvre et maintenir une ou plusieurs politiques qui documentent la manière dont il atteint ou atteindra l'accessibilité, en personne et virtuellement, en respectant les exigences de chacune des sections de la présente norme recommandée :

- Interruptions temporaires de la prestation de services
- Processus de rétroaction sur la prestation de services
- Communications concernant la prestation de services
- Événements liés à la prestation de services
- Formation sur la prestation de services
- Utilisation de dispositifs d'assistance
- Chiens-guides et chiens d'assistance
- Personnes de soutien
- Interprétation en langue des signes

Chaque politique doit inclure les pratiques et procédures correspondantes qui précisent comment le fournisseur de biens et de services satisfera aux exigences énoncées dans chaque section de la présente norme. Ces politiques, pratiques et procédures doivent également être conformes à l'obligation d'offrir des mesures d'adaptation raisonnables en vertu de loi sur les droits de la personne de la Nouvelle-Écosse (*Nova Scotia Human Rights Act*).

La ou les politiques doivent inclure un engagement à répondre en temps opportun et sans frais, dans la mesure du possible, aux besoins en matière d'accessibilité des personnes en situation de handicap.

Lors de l'élaboration, de la mise en œuvre et du maintien de la ou des politiques, pratiques et procédures, chaque fournisseur de biens et de services doit s'efforcer d'assurer sa conformité aux quatre principes suivants :

- a.** Les biens, services ou installations doivent être fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes en situation de handicap.
- b.** La prestation de biens, de services ou d'installations aux personnes en situation de handicap doit être intégrée à la prestation de biens, de services ou d'installations aux autres personnes, à moins qu'une solution de rechange ne soit nécessaire, à titre temporaire ou permanent, pour permettre à une personne en situation de handicap d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des biens, services ou installations.
- c.** Les personnes en situation de handicap doivent bénéficier des mêmes possibilités que les autres personnes d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier des biens, services ou installations.
- d.** Lorsqu'il communique avec une personne en situation de handicap, le fournisseur doit le faire d'une manière qui tient compte des obstacles ou des besoins en matière d'accessibilité signalés pour cette personne.

Chaque fournisseur de biens et de services doit :

- Informer les personnes concernées que la ou les politiques sont disponibles sur demande et fournir un exemplaire du document à toute personne qui en fait la demande.
- Rendre le ou les documents disponibles dans des formats accessibles.
- Afficher la politique de manière visible dans un endroit accessible des locaux.
- Publier l'information en ligne, sur un site Web, sur une page d'information en ligne ou sur tout autre site public (y compris les médias sociaux). Si aucun site Web n'est disponible, la politique doit être communiquée par d'autres moyens, comme des documents imprimés ou par courriel sur demande.

Les politiques, pratiques et procédures doivent être revues et mises à jour au moins tous les trois ans afin de refléter les changements organisationnels et ceux apportés aux normes d'accessibilité et aux meilleures pratiques.

Les petites entreprises (c.-à-d. celles qui comptent moins de 10 employés ou dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 500 000 \$) disposant de ressources limitées peuvent aligner leurs révisions sur des changements opérationnels importants plutôt que de respecter un calendrier fixe, à condition que des mises à jour soient effectuées rapidement lorsque des lacunes sont constatées.

Glossaire

Accessible

Absence d'obstacles importants qui entravent la participation à tous les aspects de la vie, permettant ainsi un accès égal aux services, à l'information et aux environnements physiques. Lorsqu'un espace ou un élément peut être utilisé ou expérimenté de manière équivalente par l'ensemble de la diversité humaine, sans distinction de capacité, de langue, de culture, de sexe, d'âge ou de toute autre forme de différence humaine.

Assistance active

Aide d'une personne de soutien qui fournit directement et délibérément l'assistance nécessaire pour permettre à une personne en situation de handicap d'accéder à un service, de l'utiliser ou d'en bénéficier. Voici, entre autres, quelques exemples d'« assistance active » :

- Aider à la mobilité (p. ex., guider ou stabiliser la personne, pousser un fauteuil roulant).
- Aider à la communication (p. ex., faciliter les conversations, lire des documents à haute voix).
- Fournir des soins personnels (p. ex., aider à manger, à aller aux toilettes ou à prendre des médicaments).
- Fournir des conseils ou des éclaircissements lors d'interventions ou d'activités complexes.

Aider les personnes atteintes de troubles cognitifs ou neurologiques (p. ex., aider une personne autiste à composer avec les interactions sociales, à gérer ses défis sensoriels ou à rester concentrée pendant une activité).

Chien d'assistance

Selon la définition de la loi sur les chiens d'assistance (*Service Dog Act*), il s'agit d'un chien d'assistance certifié et dressé pour accomplir des tâches spécifiques pour aider une personne en situation de handicap.

Chien-guide

Un chien-guide est défini, conformément à la loi sur les droits des personnes aveugles (*Blind Persons' Rights Act*), comme un chien spécifiquement dressé pour aider les personnes malvoyantes.

Difficultés excessives

Une mesure qui, compte tenu d'un certain nombre de facteurs, nécessite des efforts ou des dépenses considérables. Ces facteurs comprennent la nature et le coût de l'adaptation par rapport à la taille, aux ressources, à la nature et à la structure du fournisseur de biens et de services.¹

Dispositifs d'assistance

Équipement, matériel, logiciels, applications ou autres dispositifs utilisés pour aider les personnes en situation de handicap et les personnes Sourdes dans les espaces physiques et numériques et leur permettre de participer à tous les aspects de la vie et d'en profiter pleinement. Cela peut inclure, sans s'y limiter, les fauteuils roulants, les déambulateurs, les scooters, les appareils informatiques ou les loupes.

Équité/équitable

L'équité consiste à garantir que chaque personne ait la possibilité d'accéder et de participer pleinement à tous les aspects de la vie. Cela signifie qu'il faut compter sur la diversité et l'accueillir, comprendre et traiter les systèmes, les pratiques et les politiques discriminatoires et d'exclusion, et supprimer les obstacles particuliers et divers à l'accès et à la participation. (Source : Recommandations du Conseil consultatif sur l'accessibilité à la ministre de la Justice sur une norme en matière d'accessibilité en éducation)

Espace numérique

Toute plateforme en ligne utilisée par le fournisseur de biens et de services. Cela peut inclure, sans s'y limiter, les courriels, les sites Web et les fils de médias sociaux.

Événement

Un événement désigne toute réunion ou activité ou tout rassemblement organisé par un fournisseur de biens et de services, destiné au public ou à la participation du public, qu'il se déroule dans un espace physique ou numérique. Cela comprend, entre autres :

- Conférences, séminaires et ateliers
- Réunions publiques, réunions d'information et forums
- Activités culturelles, récréatives et sociales
- Séances de formation et programmes éducatifs
- Webinaires, réunions virtuelles et présentations en ligne

¹ La notion de difficultés excessives est déterminée au cas par cas. La charge de la preuve qu'une difficulté excessive empêche l'élimination d'un obstacle incombe au fournisseur de biens et de services, qui doit communiquer sans délai les motifs raisonnables à la personne concernée.

Exclusions

On exclut généralement ce qui suit de cette définition :

- Réunions privées non ouvertes au public
- Réunions informelles et spontanées sans organisation préalable

Formats accessibles

Document imprimé, électronique, audio ou visuel à jour et de qualité, présenté de manière à ce que toutes les personnes en situation de handicap et les personnes Sourdes puissent accéder de manière équitable aux renseignements transmis. Il peut s'agir, entre autres, d'assurer la compatibilité avec les technologies d'assistance appropriées, le sous-titrage, la vidéodescription, les gros caractères, le langage clair, le braille, la traduction et l'interprétation en langue des signes, la lecture facile et la transcription des vidéos. (Source : Recommandations du Conseil consultatif sur l'accessibilité à la ministre de la Justice sur une norme en matière d'accessibilité en éducation)

Fournisseur de biens et de services

Un fournisseur de biens et de services désigne toute organisation, entreprise ou entité qui offre des biens, des services ou des installations au public, directement ou indirectement, indépendamment de sa taille, de son secteur d'activité ou du type de propriété. Cela comprend les fournisseurs du secteur public (p. ex., ministères, établissements financés par l'État) et du secteur privé (p. ex., magasins de détail, cabinets de services professionnels), les organismes sans but lucratif et communautaires (p. ex., organismes de bienfaisance, groupes de défense d'intérêts), les fournisseurs en ligne ou numériques (p. ex., sites de commerce électronique, plateformes d'éducation en ligne) et les exploitants d'événements ou d'espaces (p. ex., lieux à usage public, services de location pour des événements). Ces fournisseurs sont tenus de veiller à ce que leurs services soient accessibles à l'ensemble de la population, y compris aux personnes en situation de handicap, conformément à la législation de la Nouvelle-Écosse en matière d'accessibilité.

Handicap

Déficience physique, mentale, intellectuelle, d'apprentissage ou sensorielle, y compris un handicap épisodique, qui, en interaction avec un obstacle, entrave la pleine participation à tous les aspects de la vie d'une personne. Certaines personnes peuvent ne pas avoir de handicap diagnostiqué, mais être confrontées à des obstacles à l'accessibilité. D'autres personnes qui rencontrent des obstacles à l'accessibilité peuvent ne pas s'identifier comme ayant un handicap. Il peut s'agir de personnes Sourdes, de personnes s'identifiant comme neurodivergentes ou encore, entre autres, de personnes atteintes d'une maladie ou d'une affection chronique. Dans le présent document, l'expression « personne en situation de handicap » est utilisée et vise à inclure toutes les personnes qui rencontrent des obstacles à l'accessibilité.

Interprètes en langue des signes

Les interprètes en langue des signes ne sont pas des personnes de soutien. Ce sont des professionnels mis à disposition pour faciliter la communication entre les personnes Sourdes et non Sourdes. Les services d'interprétation en langue des signes peuvent être utilisés en mode synchrone avec des services assistés, des dispositifs ou du soutien.

Interruption de la prestation de services

Interruption temporaire ou modification des services fournis par le fournisseur de biens et de services, prévue ou imprévue, qui affecte les espaces physiques ou numériques.

Intersectionnalité

Façon dont les différentes caractéristiques d'une personne (p. ex. genre, origines ethniques, classe sociale, handicap, etc.) influent sur la façon dont elle est traitée dans la société. Ces caractéristiques peuvent entraîner pour une personne à la fois des avantages et des inconvénients. L'intersectionnalité aide à comprendre les différentes façons dont les gens peuvent être victimes de discrimination ou bénéficier de privilèges en fonction de ces facteurs, et donc à agir. (Source : Recommandations du Conseil consultatif sur l'accessibilité à la ministre de la Justice sur une norme d'accessibilité en matière d'emploi)

Langage clair

La communication est rédigée dans un langage clair lorsqu'elle est écrite ou présentée de manière à être facilement comprise par le public visé. Cela signifie que les mots, la structure et la conception sont clairs, ce qui aide les gens à trouver rapidement l'information dont ils ont besoin et à l'utiliser efficacement. Par exemple, cela implique d'utiliser des phrases courtes, d'éviter le jargon et les termes techniques ou les mots complexes. (Source : Recommandations du Conseil consultatif sur l'accessibilité à la ministre de la Justice sur une norme d'accessibilité en matière d'emploi, adaptation de « What is plain language? »)

Obstacle ou barrière

Tout ce qui entrave ou rend difficile la participation à tous les aspects de la vie par les personnes en situation de handicap et Sourdes. Les obstacles peuvent être systémiques, structurels et individuels et se présenter sous forme d'obstacles physiques ou d'obstacles liés à l'architecture, à l'information, à la communication, aux attitudes, à la technologie, aux politiques ou aux pratiques. (Source : Recommandations du Conseil consultatif sur l'accessibilité à la ministre de la Justice sur une norme en matière d'accessibilité en éducation)²

² Les obstacles comportementaux sont des opinions injustes ou négatives à l'égard d'autrui fondées sur leur handicap ou sur l'intersection du handicap avec la race, le sexe et l'âge. Ces attitudes se développent au fil du temps et sont influencées par des expériences internes et externes. Les obstacles comportementaux peuvent nuire à l'efficacité de la communication, à la compréhension et aux relations avec les autres.

Personne de soutien

Personne qui accompagne une personne en situation de handicap ou Sourde pour l'aider dans la communication, les soins personnels ou l'accès à la prestation et à la jouissance des services, que ce soit dans des espaces physiques ou par des moyens numériques.

Services d'accessibilité

Programmes, services, politiques et processus liés aux mesures d'adaptation pour l'accessibilité, à la communication, à l'interprétation linguistique, aux technologies d'assistance et autres qui garantissent l'accès aux biens et aux services.

Sourd ou personne Sourde (avec un S majuscule)

Terme sociologique se rapportant aux individus qui sont médicalement sourds ou malentendants et qui s'identifient et qui participent à la culture, à la société et à la langue des personnes Sourdes, qui est basée sur la langue des signes (Source : Recommandations du Conseil consultatif sur l'accessibilité à la ministre de la Justice sur une norme en matière d'accessibilité en éducation)

sourd ou sourde (avec un s minuscule)

Terme médical/audiologique se rapportant aux personnes ayant peu ou pas d'audition fonctionnelle. Il peut également se référer aux personnes qui sont médicalement sourdes, mais qui ne s'identifient pas nécessairement à la communauté Sourde. (Source : Recommandations du Conseil consultatif sur l'accessibilité à la ministre de la Justice sur une norme en matière d'accessibilité en éducation)

Annexe – Liste des membres

Membres actuels

- **Travis Gunn, président**
Chef de l'exploitation, MacQuarries Pharmsave Group, Scotsburn
- **John Smith, vice-président**
Président, Comité de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité (IDEA) du comté d'Annapolis, Bridgetown
- **Kimberley Bernard**
Conseillère en matière de diversité et d'inclusion, Halifax
- **Colin Campbell**
Gestionnaire des programmes et des initiatives en matière d'équité, ministère de la Santé et du Mieux-être, Halifax (jusqu'à octobre 2024)
Directeur, Relations gouvernementales et communautaires, Office des affaires afro-néo-écossaises (depuis octobre 2024)
- **Kim Bates Cusack**
Intervenante en matière d'accessibilité, Bateston
- **Natalie d'Entremont**
Directrice, Services des loisirs, Municipalité du district d'Argyle, Pubnico-Ouest-le-Bas
- **Louise Gillis**
Présidente sortante, Conseil canadien des aveugles, Sydney
- **Rick Goodman, c.r.**
Conseiller non praticien, Patterson Law, et président, Comité d'accessibilité, Abercrombie Golf Club, New Glasgow
- **Lui Greco**
Chef, Technologie de l'information et accessibilité, INCA, Eastern Passage
- **Janice Hussey**
Coordonnatrice, Programme de soutien aux personnes handicapées, ministère des Opportunités et du Développement social, Halifax
- **Misty James**
Directrice des loisirs, Municipalité de Barrington
- **Jordan Keddy**
Analyste des politiques, gouvernement du Canada, Bureau du Conseil privé, Waverley
- **Cassie Manuel**
Conseillère en activité physique et spécialiste en inclusion, Dartmouth

- **Jorge Mora**
Gestionnaire de la comptabilité par fonds, SS&C Fund Services, et défenseur des droits des personnes atteintes de la sclérose en plaques et en situation de handicap, Bedford
- **Steven William Murgatroyd**
Sergent à la retraite, Forces armées canadiennes, et directeur, Haute performance, Archery Nova Scotia, West Hants
- **Zoh Qureshi**
Membre du corps professoral, Nova Scotia Community College
- **Justin Read**
Instructeur, Nova Scotia Community College, Halifax
- **Steve Roy**
Coordonnateur administratif et de projets, Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse, Dartmouth
- **John Turner**
Technicien de laboratoire environnemental et défenseur des droits des personnes en situation de handicap, Halifax
- **Hannah Wood**
Directrice générale, Fulcrum Accessibility Consulting, Halifax
- **Michelle Simpson**
Directrice de la stratégie gouvernementale, Service Nouvelle-Écosse, Approvisionnement

Anciens membres

- **Lisa Snider, présidente**
Conseillère principale et formatrice, Accessibilité numérique, Access Changes Everything Inc, Halifax
- **Alex Oragui**
Gestionnaire, Diversité et approvisionnement durable, Service Nouvelle-Écosse et Services internes, Halifax
- **Jen Christofi**
Gestionnaire, Inclusion et accessibilité, Société des alcools de la Nouvelle-Écosse, Halifax