

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

Sommaire

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

Mai 2025

Les présentes constituent un sommaire des recommandations préparées par le Comité d'élaboration de la norme (CEN) 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

Sommaire

Introduction

La loi sur l'accessibilité (*Accessibility Act*) de la Nouvelle-Écosse permet au gouvernement d'élaborer et d'adopter des règlements sur les normes d'accessibilité dans divers domaines, notamment les biens et les services. Le Conseil consultatif sur l'accessibilité est chargé de formuler des recommandations à l'intention de la ministre de la Justice sur les normes d'accessibilité. Le Comité d'élaboration de la norme en matière de biens et de services (CEN) a été créé pour aider le Conseil consultatif sur l'accessibilité à formuler des recommandations sur la norme d'accessibilité en matière de biens et de services.

Les recommandations visent à éliminer les obstacles à la prestation des services, notamment les obstacles physiques, numériques et systémiques. Elles comprennent des mesures et des exigences précises à l'intention des fournisseurs de biens et de services afin d'assurer l'accessibilité dans divers aspects, dont les interruptions de la prestation de services, les processus de rétroaction, la formation, les communications et les politiques inclusives. Les recommandations portent également sur des aspects tels que les dispositifs d'assistance, les chiens-guides et les chiens d'assistance, les personnes de soutien et les interprètes en langue des signes.

Les recommandations s'appliquent à toutes les entreprises, organisations et entités publiques qui fournissent des biens et des services en Nouvelle-Écosse. Des exemptions particulières s'appliquent aux microentreprises comptant moins de 10 employés ou dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 500 000 \$. Ces recommandations s'appliquent aux services fournis à la fois dans des locaux physiques et dans des espaces numériques.

Le CEN en matière de biens et de services a tenu des consultations afin de recueillir de la rétroaction sur les recommandations. Les groupes suivants ont fourni de la rétroaction : les personnes en situation de handicap, les organisations qui soutiennent les personnes en situation de handicap, les fournisseurs de biens et de services, les organisations publiques visées par règlement (OPVR) et les ministères. Les OPVR comprennent les municipalités, les bibliothèques, les régies de la santé, les organismes du secteur de l'éducation et les sociétés d'État.

Voici un résumé du contenu des recommandations.

Recommandations pour une norme d'accessibilité en matière de biens et de services

Recommandation 1 – Interruption temporaire 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 pour ce qui est de l'accès, de l'utilisation et de la possibilité de bénéficier des biens et des services. Cette recommandation exige que les fournisseurs de biens et de services informent le public des interruptions et fournissent de l'information sur les solutions de rechange pour maintenir l'accès aux services de première importance.

Recommandation 2 – Processus de rétroaction sur la prestation de services

Les processus de rétroaction sont importants pour comprendre les besoins des personnes en situation de handicap et améliorer l'accès à la prestation de services. Cette recommandation exige que les fournisseurs de biens et de services établissent un processus pour recevoir de la rétroaction sur l'accessibilité de leurs services et y répondre et sur l'accessibilité du processus de rétroaction lui-même.

Recommandation 3 – Communications sur la prestation de services

Cette recommandation porte sur les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap lorsqu'elles communiquent avec les fournisseurs de biens et de services. Elle exige que ces derniers fournissent de l'information dans divers formats et veillent à ce que la signalisation et les affichages 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, afin de l'aider à reconnaître ces besoins et à y répondre comme il se doit.

Recommandation 4 – Événements de prestation de services

Cette recommandation exige que les fournisseurs de biens et de services veillent à ce que les annonces d'événements, les processus d'inscription, les lieux et les possibilités de participation aux événements publics soient accessibles aux personnes en situation de handicap. Les petits rassemblements privés ou informels sont exemptés. La recommandation exige également que les fournisseurs de biens et de services veillent à promouvoir différentes possibilités de communication et à les mettre à disposition sur demande afin de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap lors d'événements publics.

Recommandation 5 – Formation sur la prestation de services

Le personnel, les bénévoles et les responsables doivent se préparer à fournir des services inclusifs et accessibles. Par conséquent, cette recommandation indique que les fournisseurs de biens et de services devront donner une formation aux personnes qui fournissent les services.

Il est également recommandé que le gouvernement de la Nouvelle-Écosse soit tenu d'aider les fournisseurs de biens et de services à élaborer la formation en leur fournissant des ressources accessibles au moyen d'un carrefour de ressources centralisé. Les recommandations exigent que les personnes en situation de handicap participent également à l'élaboration ou à la mise en œuvre des formations.

Recommandation 6 – Dispositifs d'assistance

Les dispositifs d'assistance comprennent l'équipement, le matériel, les logiciels, les applications, etc. utilisés par les personnes en situation de handicap pour surmonter les obstacles qui les empêchent d'accéder aux services, de les utiliser et d'en bénéficier. Cette recommandation exige des fournisseurs de biens et de services qu'ils mettent en œuvre des mesures et des pratiques d'adaptation raisonnables visant à faciliter l'utilisation de ces dispositifs dans le cadre de la fourniture de biens et de la prestation de services.

Recommandation 7 – Chiens-guides et chiens d'assistance

Les chiens-guides et les chiens d'assistance aident les personnes en situation de handicap à utiliser les services. Pour compléter la loi sur les droits des personnes aveugles (*Blind Persons' Rights Act*) et la loi sur les chiens d'assistance (*Service Dog Act*), cette recommandation exige que les fournisseurs de biens et de services reconnaissent dans leurs politiques qu'une personne en situation de handicap peut utiliser un chien-guide ou un chien d'assistance pour éliminer les obstacles lorsqu'elle accède à un service, l'utilise ou en bénéficie. Les fournisseurs de biens et de services doivent également mettre en œuvre des mesures et des pratiques pour s'assurer que les personnes qui utilisent des chiens-guides

ou des chiens d'assistance bénéficient de mesures d'adaptation raisonnables lorsqu'elles accèdent à un service, l'utilisent ou en bénéficient.

Recommandation 8 – Personnes de soutien

Les personnes de soutien sont des personnes qui aident les personnes en situation de handicap à accéder aux services et à en bénéficier. Cette recommandation exige des fournisseurs de biens et de services qu'ils veillent à ce que leurs politiques tiennent compte de la présence des personnes de soutien et éliminent les obstacles financiers et procéduraux, dans la mesure où cela ne présente pas de difficultés excessives.

Recommandation 9 – Interprétation en langue des signes

Les interprètes en langue des signes facilitent la communication efficace entre les personnes Sourdes et non Sourdes afin de garantir des interactions inclusives et accessibles. Cette recommandation exige des fournisseurs de biens et de services qu'ils veillent à la mise à disposition gratuite d'interprètes en langue des signes à la demande des personnes Sourdes.

La recommandation impose des exigences supplémentaires aux organisations publiques visées par règlement (OPVR) afin de faciliter la prestation de services d'interprétation en langue des signes efficaces lors de la fourniture de biens et de la prestation de services, notamment l'élaboration d'une politique visant à fournir des services d'interprétation en langue des signes. Elle exige également que le gouvernement de la Nouvelle-Écosse fournisse un financement adéquat aux OPVR afin de soutenir les services d'interprétation en langue des signes.

Recommandation 10 – Politiques, pratiques et procédures

Des politiques, des pratiques et des procédures sont essentielles pour mettre en œuvre les normes d'accessibilité et assurer la responsabilisation. Cette recommandation exige que les fournisseurs de biens et de services élaborent des politiques, des pratiques et des procédures pour les recommandations 1 à 9. La recommandation décrit les exigences relatives aux politiques, aux pratiques et aux procédures, y compris ce qu'elles doivent inclure, quand elles doivent être révisées et la manière de les promouvoir, avec des exemptions pour les microentreprises.