



**Un cadre d'indicateurs
de rendement pour les
données sur
l'accessibilité :
Technologies de
l'information et des
communications**

Phase 1

31 août 2023

Cadre d'indicateurs de rendement pour les données sur l'accessibilité : Technologies de l'information et des communications

Les formats en gros caractères, braille, MP3 (audio), texte électronique, et DAISY sont disponibles sur demande en [commandant en ligne](#) ou en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2023

Pour des renseignements sur les droits de reproduction :
droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca.

PDF

N° de cat. Em12-104/2-2023F-PDF
ISBN 978-0-660-67616-6



Table des matières

Liste des acronymes.....	4
Liste de définitions.....	5
Un cadre d'indicateurs de rendement pour les données sur l'accessibilité :	
Technologies de l'information et des communications	7
Ambition en ce qui concerne les technologies de l'information et des communications	7
Indicateurs de rendement	7
Indicateurs de base.....	8
Indicateurs de soutien	13





Liste des acronymes

CCDP

Commission canadienne des droits de la personne

CRTC

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

ECI

Enquête canadienne sur l'incapacité

TIC

Technologies de l'information et des communications

WCAG

Règles pour l'accessibilité des contenus Web





Liste de définitions

Handicap

Déficiences 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. (*Loi canadienne sur l'accessibilité*)

Obstacle

Tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique – qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles. (*Loi canadienne sur l'accessibilité*)

Proportion

Mesure qui décrit une partie, une part ou un nombre considéré par rapport à un ensemble. Elle est toujours présentée sous la forme d'un nombre entre 0 et 1 ou d'un pourcentage.



Un cadre d'indicateurs de rendement pour les données sur l'accessibilité : Technologies de l'information et des communications

Ambition en ce qui concerne les technologies de l'information et des communications

Accès obstacle aux technologies de l'information et des communications (TIC) exempt d'obstacles.

Indicateurs de rendement

Les indicateurs de rendement sont une caractéristique précise, observable et mesurable. Ils servent à démontrer les progrès (positifs ou négatifs) réalisés en vue d'atteindre un résultat précis.

Chaque indicateur de rendement est accompagné d'une description et d'une source de données qui permettront d'évaluer les progrès réalisés par rapport à cet indicateur. Dans certains cas, les sources de données sont encore en voie d'être identifiées.

La liste suivante comporte 2 types d'indicateurs de rendement :

- 1) Les indicateurs de base sont des indicateurs de rendement de haut niveau qui mesurent les progrès et les tendances au fil du temps. Ces mesures déterminent l'atteinte d'un résultat précis (positif ou négatif). Par exemple, la réduction des obstacles à l'accès au matériel ou aux logiciels en raison de leur coût.
- 2) Les indicateurs de soutien sont des indicateurs de rendement qui traitent d'éléments précis des indicateurs de base. Il peut notamment s'agir, d'un nombre accru de personnes en situation de handicap possédant les compétences nécessaires pour utiliser le matériel ou les logiciels requis. L'objectif des indicateurs de soutien est de fournir compréhension plus complète d'une question à multiples facettes.

Indicateurs de base

1. Proportion de personnes en situation de handicap qui disposent des technologies et des appareils fonctionnels nécessaires relatifs aux TIC

Description

Cet indicateur fait référence aux personnes qui utilisent, des technologies ou des appareils fonctionnels relatifs aux TIC. Les technologies et les appareils fonctionnels sont des outils conçus ou adaptés pour aider les personnes en situation de handicap à effectuer des tâches ou des activités. Parmi les exemples d'outils, mentionnons les appareils auditifs, des lecteurs d'écran, des téléphones avec touches surdimensionnées ou des claviers adaptés.

Source de données

- Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI)

2. Proportion de personnes en situation de handicap qui ne disposent pas de technologies ou d'appareils fonctionnels nécessaires en raison de leur coût

Description

Cet indicateur fait référence aux personnes en situation de handicap qui ne disposent pas de technologies ou d'appareils fonctionnels nécessaires en raison de leur coût.

Source de données

- ECI

3. Proportion de personnes en situation de handicap qui se heurtent à des obstacles liés au matériel

Description

Cet indicateur fait référence aux obstacles rencontrés lors de l'utilisation de matériel comme les ordinateurs, les tablettes, les téléviseurs et les radios, ou d'autres appareils comme les appareils domestiques intelligents et les montres intelligentes. Parmi les exemples d'obstacles, mentionnons la difficulté à tenir ou à saisir un appareil ou la difficulté à utiliser les écrans tactiles ou les boutons ordinaires.

Source des données

- Sources de données à l'étude

4. Proportion de personnes en situation de handicap qui se heurtent à des obstacles liés aux applications logicielles

Description

Cet indicateur fait référence aux obstacles rencontrés lors de l'utilisation d'applications logicielles. Les applications logicielles comprennent les programmes, les plateformes, les portails et les gadgets logiciels, entre autres, qui génèrent des fonctionnalités pour les utilisateurs de matériel. Parmi les exemples d'obstacles, mentionnons la difficulté à utiliser les systèmes de téléconférence tels que Zoom, MS Teams ou Webex, ou encore les obstacles liés aux fonctions logicielles incompatibles avec les appareils fonctionnels.

Source des données

- Sources de données à l'étude

5. Proportion de personnes en situation de handicap qui se heurtent à des obstacles liés à la technologie libre-service

Description

Cet indicateur fait référence aux obstacles rencontrés lors de l'utilisation de la technologie libre-service. La technologie libre-service est un outil interactif utilisé pour fournir de l'information à un utilisateur ou l'aider à exécuter une tâche sans avoir à interagir avec un employé ; on parle notamment des caisses libre-service au supermarché, des guichets automatiques et des kiosques d'enregistrement des passagers à l'aéroport. Parmi les exemples d'obstacles, mentionnons la difficulté à lire ou à comprendre les instructions à l'écran, et les écrans tactiles dont les fonctions ou les instructions verbales sont insuffisantes.

Source de données

- ECI

6. Proportion de personnes en situation de handicap qui se heurtent à des obstacles liés aux téléphones cellulaires

Description

Cet indicateur fait référence aux obstacles rencontrés lors de l'utilisation d'un téléphone cellulaire. Parmi les exemples d'obstacles, mentionnons tout aspect du téléphone, du matériel, des logiciels ou des applications, des fonctions d'assistance relatives aux TIC ou des interactions entre ces composants.

Source des données

- Sources de données à l'étude

7. Proportion de personnes en situation de handicap qui ont accès à Internet à large bande

Description

Cet indicateur fait référence à connexion Internet à domicile ou à un forfait de données mobiles, ou aux deux. Dans le monde numérique, l'accès à Internet permet de maintenir une participation active dans la société. Il existe divers types de services Internet : haute vitesse, par commutation, sans fil, etc. Ces services peuvent varier selon la région (rurale ou urbaine) et avoir une incidence sur la connectivité, y compris sur la capacité d'utiliser le courriel ou accéder aux programmes et services.

Source de données

- ECI

8. Proportion de personnes en situation de handicap qui se heurtent à des obstacles liés à l'utilisation d'Internet

Description

Cet indicateur fait référence aux obstacles liés à l'utilisation d'une connexion Internet ou d'un forfait de données mobiles, ou des deux. Dans le monde numérique, l'accès à Internet permet de maintenir une participation active dans la société. Il existe divers types de services Internet : haute vitesse, par commutation, sans fil, etc. Ces services peuvent varier selon la région (rurale ou urbaine) et avoir une incidence sur la connectivité, y compris sur la capacité d'utiliser le courriel ou accéder aux programmes et services.

Source de données

- ECI

9. Proportion de personnes en situation de handicap qui se heurtent à des obstacles liés au contenu numérique, notamment lorsqu'il s'agit de documents indisponibles en ligne

Description

Cet indicateur fait référence aux obstacles à l'accès au contenu numérique, c'est-à-dire un contenu multidimensionnel grâce auquel on se sent mobilisé, interpellé, divertit ou éduqué. Les documents qui ne dépendent pas du Web sont destinés à être utilisés hors ligne ou sans connexion Internet. Parmi les exemples d'obstacles, mentionnons les documents qui ne sont pas disponibles dans un format compatible avec les appareils fonctionnels, comme le contenu clignotant qui ne peut pas être désactivé, ou l'utilisation d'un test de Turing public entièrement automatisé pour distinguer les ordinateurs des humains (CAPTCHA) sans texte alternatif.

Source de données

- ECI

10. Proportion de personnes en situation de handicap qui se heurtent à des obstacles liés à la radiodiffusion en ligne

Description

Cet indicateur fait référence aux obstacles rencontrés lors de l'utilisation de la radiodiffusion en ligne. La radiodiffusion en ligne consiste à transmettre sur Internet du contenu tel que des balados, des émissions de télévision ou des films, ou à offrir des services de diffusion en continu. Parmi les exemples d'obstacles, mentionnons les difficultés à utiliser une plateforme de diffusion en continu en raison d'un manque de sous-titrage codé ou de vidéos descriptives.

Source des données

- Sources de données à l'étude

11. Proportion de personnes en situation de handicap qui se heurtent à des obstacles liés à la radiodiffusion télévisuelle.

Description

Cet indicateur fait référence aux obstacles qui empêchent de regarder la télévision. La radiodiffusion télévisuelle comprend les services de diffusion par câble, par satellite ou par la technologie conventionnelle. Parmi les exemples d'obstacles, mentionnons l'absence de sous-titrage codé ou de vidéo descriptive et la difficulté à mettre en œuvre un guide ou un télécommande.

Source des données

- Sources de données à l'étude

12. Proportion de personnes en situation de handicap qui se heurtent à des obstacles liés aux services de télécommunications et de radiodiffusion

Description

Cet indicateur fait référence aux obstacles à l'accès aux services de télécommunications et de radiodiffusion. Parmi les exemples d'obstacles, mentionnons l'absence de médias substitués pour les contrats ou l'information sur la facturation, et les difficultés liées à l'utilisation de canaux de communication automatisés.

Source des données

- Sources de données à l'étude

13. Proportion de personnes en situation de handicap qui se heurtent à des obstacles liés à la radiodiffusion

Description

Cet indicateur fait référence aux obstacles à l'écoute de la radio. La radiodiffusion transmet l'audio (le son), par ondes radio, à des récepteurs radio appartenant à des auditeurs. Il s'agit notamment des stations terrestres et de la radio par satellite. Parmi les exemples d'obstacles, mentionnons les difficultés liées à l'utilisation des mécanismes de réglage, des touches ou des fonctions prédéfinies ainsi que le manque d'accès aux transcriptions.

Source des données

- Sources de données à l'étude

14. Proportion de plaintes recevables liées aux TIC et déposées pour des raisons relatives à l'accessibilité ou à un handicap qui sont reçues par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Description

Cet indicateur fait référence au nombre de plaintes qui ont été envoyées au CRTC et à la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) relatives à des activités de surveillance menées par ces organismes.

Sources des données

- CRTC
- CCDP

15. Proportion de plaintes recevables liées aux TIC et déposées pour des raisons relatives à l'accessibilité ou à un handicap qui ont été réglées en faveur du plaignant par les organismes de réglementation fédéraux

Description

Les plaintes traitées sont des plaintes :

- qui sont reconnues comme faisant partie du champ d'application du mandat du CRTC ou de la CCDP, ou comme étant autrement valides ;
- qui ont suivi l'ensemble du processus de traitement des plaintes jusqu'à son terme. .

Sources des données

- CRTC
- CCDP

Indicateurs de soutien

16. Proportion de personnes en situation de handicap qui déclarent avoir les compétences nécessaires pour utiliser efficacement les TIC

Description

Cet indicateur fait référence à la capacité et aux connaissances nécessaires pour utiliser les appareils, les applications, les systèmes et les réseaux avec une aide minimale.

Source des données

- Sources de données à l'étude

17. Proportion de sites Web publics d'entités sous réglementation fédérale qui respectent les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG)

Description

Cet indicateur fait référence aux sites Web publics d'entités sous réglementation fédérale qui satisfont à la norme pertinente des règlements d'accessibilité des contenus de Web (WCAG). Les WCAG sont un ensemble d'exigences adoptées par le Secrétariat du Conseil du Trésor et qui font parti du Norme sur l'accessibilité de Web. Ce standard vise à rendre certains aspects du contenu Web plus accessibles aux personnes en situation de handicap.

Source des données

- Sources de données à l'étude