



Un cadre d'indicateurs de rendement pour les données sur l'accessibilité : Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications



29 janvier 2025

Un cadre d'indicateurs de rendement pour les données sur l'accessibilité : Les communications, autres que les 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 télécriteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2025

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

PDF

N° de cat. Em9-17F-PDF
ISSN 2818-8918

Table des matières

Liste des acroynmes4

Liste des définitions5

Un cadre d'indicateurs de rendement pour les données sur l'accessibilité : les communications, autres que les technologies de l'information et des communications7

 Ambition en ce qui concerne les communications, autres que les technologies de l'information et des communications 7

 Indicateurs de rendement..... 7

 Indicateurs de base..... 7



Liste des acroynmes

ECI

Enquête canadienne sur l'incapacité

TIC

Technologie de l'information et des communications

Liste des définitions

Accessible

Facilité avec laquelle une chose — y compris un appareil, un service, un environnement physique et/ou une information — peut être obtenue, utilisée ou exploitée sur un pied d'égalité.

Accès à la communication

Capacité de chaque personne à communiquer efficacement, de la manière qui lui convient, à accéder aux biens et aux services et à participer pleinement à la société.

Communication

Processus bidirectionnel qui consiste à la fois à recevoir et à transmettre de l'information.

Communication en ligne

Communication par l'entremise de médias sociaux, de sites Web, de plateformes de vidéoconférence, d'applications et d'autres moyens en ligne utilisant des textes, des images et des éléments audiovisuels.

Communication en personne

Interactions face-à face reposant essentiellement sur la communication verbale et non verbale.

Discrimination

Action ou décision qui menace gravement une personne ou un groupe en raison, par exemple, de la race, de l'âge ou du handicap (définie par la *Loi canadienne sur les droits de la personne*).

Documents imprimés

Informations sous toute forme, qu'elles soient électroniques ou papier, y compris les éléments audiovisuels comme les images.

Entités sous réglementation fédérale

Organisations ou entreprises qui relèvent du *Code canadien du travail* et qui sont assujetties à la réglementation fédérale. Parmi les exemples figurent les banques, les parcs nationaux, les entreprises de télécommunications, les sociétés de transport nationales et les organismes du gouvernement fédéral.

Formats accessibles (autres formats)

Présentation d'informations écrites sous diverses formes répondant aux besoins des personnes en situation de handicap. Il s'agit, par exemple, d'un texte en format électronique, en gros caractères ou en braille.

Handicap

Déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, troubles d'apprentissage ou de la communication ou limitations fonctionnelles, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifestes ou non, et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société (comme défini dans la *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 (comme défini dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*).

Obstacles à la communication

Tout obstacle qui entrave le processus bidirectionnel de réception ou de prestation d'informations.

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.

Support de communication

Stratégies, aides, techniques et équipements qui optimisent le processus bidirectionnel de réception et de prestation d'informations.

Un cadre d'indicateurs de rendement pour les données sur l'accessibilité : les communications, autres que les technologies de l'information et des communications

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

Communication sans obstacle pour les personnes en situation de handicap.

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 ne comporte seulement des indicateurs de base. Ces indicateurs sont de haut niveau et 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 proportion d'organisations, y compris les entités sous réglementation fédérale, qui dispensent des formations pour rendre les communications accessibles.

Indicateurs de base

1. Proportion de personnes en situation de handicap qui se heurtent à des obstacles en matière de communication

Description

Cet indicateur fait référence aux obstacles rencontrés par des personnes en situation de handicap lors de la réception d'informations ou de la transmission à autrui. Cela englobe les communications écrites, orales, non verbales ou visuelles, que ce soit en personne, par téléphone, par courriel ou par courrier, en ligne, par message texte, au moyen de documents imprimés, ainsi que dans le cadre de situations d'urgence ou d'événements en direct. Parmi les exemples d'obstacles, on peut citer la communication uniquement par téléphone ou l'absence de langue des signes dans les situations d'urgence ou lors d'événements en direct.

Source de données

- ECI

2. Proportion de personnes en situation de handicap qui se heurtent à des obstacles en matière de supports de communication

Description

Cet indicateur fait référence aux obstacles reliés à l'utilisation d'aides et aux dispositifs d'assistance. Parmi les exemples, on peut citer la méconnaissance de la disponibilité de supports de communication, ou l'incapacité à utiliser des aides ou des mesures d'adaptation, tels que des travailleurs de soutien, des interprètes en langue des signes, des services vocaux et vidéo, des outils de synthèse vocale et des systèmes de communication électronique sous forme papier (qui utilisent des lettres de l'alphabet, des symboles et/ou des images).

Source de données

- ECI

3. Proportion de personnes en situation de handicap qui se heurtent à des obstacles pour accéder à des informations dans des formats accessibles

Description

Cet indicateur fait référence aux obstacles rencontrés lors de l'accès à des formats accessibles (autre format), tels que le braille, les documents en gros caractères ou en langage clair, soit parce qu'ils ne sont pas fournis en temps opportun, soit parce qu'ils ne sont pas disponibles du tout.

Source de données

- Les sources de données sont à l'étude

4. Proportion de demandes de formats accessibles qui ont été satisfaites

Description

Cet indicateur fait référence aux organisations, notamment aux entités sous réglementation fédérale pour fournir les formats accessibles demandés, en langage clair, en format HTML et sous forme de texte électronique.

Source de données

- Les sources de données sont à l'étude

5. Proportion de personnes en situation de handicap qui se heurtent à des obstacles pour obtenir des services de langue des signes

Description

Cet indicateur fait référence aux obstacles rencontrés lors de la demande et de la réception d'une traduction ou d'une interprétation en langue des signes américaine (ASL), en langue des signes québécoise (LSQ) ou en langue des signes autochtone. Parmi les exemples d'obstacles, on trouve les difficultés à faire des demandes de services en langue des signes par téléphone, en personne ou par courriel, l'absence d'interprétation en langue des signes lors des situations d'urgence ou d'événements en direct comme des spectacles ou des compétitions sportives, ainsi que le manque d'interprètes qualifiés en langue des signes.

Source de données

- Les sources de données sont à l'étude

6. Proportion d'organisations offrant une formation pour rendre les communications accessibles

Description

Cet indicateur fait référence aux formations proposées par les organisations, y compris les entités sous réglementation fédérale, visant à aider les employés à mieux servir les personnes en situation de handicap et à travailler à leurs côtés. Cet indicateur se réfère également aux taux d'achèvement des formations pour les employés. Parmi les exemples de formation pour rendre les communications accessibles, on peut citer la formation au langage clair et la formation à la création de documents accessibles, tels que Microsoft Word et PowerPoint.

Source de données

- Les sources de données sont à l'étude

7. Proportion d'organisations prenant en compte l'accessibilité dans leur approche à la communication

Description

Cet indicateur fait référence aux organisations, y compris les entités sous réglementation fédérale, qui intègrent l'accessibilité dans leurs communications. Par exemple, il s'agit d'organisations qui offrent à leurs clients plusieurs moyens de contact, tels que des rencontres en personne, des appels téléphoniques, des messages textes ou des courriels, et qui mettent en place des mesures comme des textes de remplacement sur leurs pages Web, des sous-titres pour les webinaires et les conférences, etc.

Source de données

- Les sources de données sont à l'étude

8. Proportion de messages officiels affichés sur les médias sociaux comportant des fonctions d'accessibilité

Description

Cet indicateur fait référence aux publications sur les médias sociaux des organisations, y compris les entités sous réglementation fédérale, qui intègrent dès le départ des fonctions d'accessibilité. Parmi ces fonctions, on peut mentionner les images accompagnées de descriptions textuelles alternatives ou les vidéos avec son et sous-titrage sur les messages officiels du gouvernement du Canada sur les médias sociaux.

Source de données

- Les sources de données sont à l'étude

9. Proportion de personnes en situation de handicap qui se heurtent à la discrimination lorsqu'ils communiquent avec autrui.

Description

Cet indicateur fait référence aux personnes en situation de handicap qui se sentent discriminées ou font face à des obstacles, tels que des attitudes négatives, des malentendus ou des préjugés, lorsqu'elles communiquent, ce qui entraîne une qualité de service insuffisante ou une participation limitée à la vie sociale.

Source de données

- Les sources de données sont à l'étude