



**Un cadre
d'indicateurs de
rendement pour les
données sur
l'accessibilité : la
conception et
prestation de
programmes et de
services**



29 janvier 2025

Un cadre d'indicateurs de rendement pour les données sur l'accessibilité : La conception et prestation de programmes et de services

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. Em9-18F-PDF
ISSN 2818-890X

Table des matières

Liste des acroynmes4

Liste des définitions5

Un cadre d'indicateurs de rendement pour les données sur l'accessibilité : la conception et prestation de programmes et de services7

 Ambition en ce qui concerne la conception et prestation de programmes et de services..... 7

 Indicateurs de rendement..... 7

 Indicateurs de base..... 7

Liste des acroynmes

CCDP

Commission canadienne des droits de la personne

ECI

Enquête canadienne sur l'incapacité

LCA

Loi canadienne sur l'accessibilité

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.

Client

Utilisateur direct ou bénéficiaire d'un programme ou d'un service.

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 (comme définie dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*).

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.

Handicap

Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non, et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société (comme défini dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*).

Mesure de soutien à l'accessibilité

Mesure d'adaptation, aide ou dispositif d'assistance utilisé par les personnes en situation de handicap pour accéder pleinement à un programme ou à un service. Il peut s'agir, par exemple, d'un formulaire imprimé en gros caractères.

Modes de prestation du service

Mode de service où se produisent les interactions entre un client et une organisation. Les modes de service se font, par exemple : en personne, en ligne, par téléphone, par courrier ou par télécopie, etc.

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*).

Programme

Groupe d'activités connexes qui sont conçues et gérées pour répondre à un besoin public précis et qui sont fournies par l'entremise d'un ensemble de services (adapté du Secrétariat du Conseil du Trésor). Parmi les programmes administrés par le gouvernement fédéral, on peut citer le régime d'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada, le Programme de crédit d'impôt pour personnes handicapées, etc.

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.

Service

Processus consistant à répondre aux besoins du public ou de groupes précis. Parmi les services gérés par des entités sous réglementation fédérale, on peut citer le dépôt direct, qui permet de transférer automatiquement des fonds d'un programme gouvernemental vers un compte bancaire, ainsi que les comptes en ligne, qui garantissent l'envoi sécurisé de documents.

Un cadre d'indicateurs de rendement pour les données sur l'accessibilité : la conception et prestation de programmes et de services

Ambition en ce qui concerne la conception et prestation de programmes et de services

Programmes et services 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 compte seulement des indicateurs de base. Les indicateurs sont 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 proportion d'organisations, y compris les entités sous réglementation fédérale, qui dispensent des formations pour rendre accessible la prestation de programmes et de services.

Indicateurs de base

1. Proportion de personnes en situation de handicap qui se heurtent à des obstacles pour accéder aux programmes et aux services

Description

Cet indicateur fait référence aux obstacles à l'accessibilité rencontrés lors de l'accès et de l'interaction avec les programmes et les services. Parmi les exemples d'obstacles, on peut citer l'absence d'instructions claires, le manque de soutien à l'accessibilité ou les fonctions qui ne sont pas compatibles avec les dispositifs d'assistance.

Source de données

- ECI

2. Proportion de personnes en situation de handicap dont les besoins se rapportant aux programmes et aux services n'ont pas été satisfaits

Description

Cet indicateur fait référence aux cas où les personnes en situation de handicap ne peuvent pas accéder à un programme ou à un service ou ne peuvent pas remplir une demande de renseignements ou une demande en raison d'un ou de plusieurs obstacles à l'accessibilité. Parmi les exemples d'obstacles, on peut citer le manque de soutien à l'accessibilité, le manque d'aide disponible, le manque d'informations sur la manière de demander de l'aide ou l'incompatibilité avec un dispositif d'assistance.

Source de données

- Les sources de données sont à l'étude

3. Proportion de personnes en situation de handicap ayant reçu de l'aide nécessaire pour s'orienter dans les programmes et les services

Description

Cet indicateur fait référence à l'aide fournie aux personnes en situation de handicap pour accéder aux programmes et aux services. Il peut s'agir, par exemple, de l'aide fournie par téléphone ou en personne pour remplir un formulaire de demande ou soumettre un document.

Source de données

- Les sources de données sont à l'étude

4. Proportion de personnes en situation de handicap qui se heurtent à des obstacles en raison d'un manque de modes de services offerts

Description

Cet indicateur fait référence aux modes de communication disponibles pour accéder à un programme ou à un service. Les modes de service sont, par exemple, les suivants : en personne, en ligne, par téléphone, par courriel, par courrier, par télécopie ou par message texte.

Source de données

- Les sources de données sont à l'étude

5. Proportion de programmes et de services ayant une fonction de navigateur

Description

Cet indicateur fait référence à la prestation d'une assistance en personne ou en ligne pour aider les personnes en situation de handicap à franchir chaque étape d'une partie donnée d'un programme ou d'un service.

Source de données

- Les sources de données sont à l'étude

6. Proportion d'organisations ayant dispensé une formation afin de rendre accessible la prestation de programmes et de services

Description

Cet indicateur fait référence aux formations proposées par les organisations, y compris les entités sous réglementation fédérale, pour doter les employés de compétences visant à mieux servir les personnes en situation de handicap et à travailler à leurs côtés. Cet indicateur se réfère également au taux d'achèvement de la formation des employés afin de rendre accessible la prestation de programmes et de services.

Source de données

- Les sources de données sont à l'étude

7. Nombre de plaintes reçues par la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP)

Description

Cet indicateur fait référence aux plaintes déposées par une personne à la suite d'un préjudice subi parce qu'une entité réglementée n'a pas respecté un aspect ou un élément d'un règlement pris en application de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et résolues en faveur du demandeur.

Source de données

- Les sources de données sont à l'étude

8. Proportion de personnes en situation de handicap qui se heurtent à la discrimination lorsqu'ils interagissent avec un programme ou un service

Description

Cet indicateur fait référence aux personnes en situation de handicap qui sont victimes de discrimination lorsqu'elles accèdent à un programme ou interagissent avec un service.

Source de données

- ECI

9. Proportion de personnes en situation de handicap se déclarant satisfaites des programmes et des services

Description

Cet indicateur fait référence aux personnes en situation de handicap qui ont une expérience satisfaisante lorsqu'elles accèdent à un programme ou interagissent avec un service.

Source de données

- Les sources de données sont à l'étude