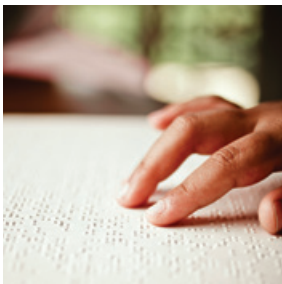




Maintenant et demain
L'excellence dans tout ce que nous entreprenons

Guide fédéral de référence sur l'incapacité



Vous pouvez télécharger cette publication en ligne à :

<http://www12.rhdcc.gc.ca>

Ce document est offert sur demande en médias substituts (gros caractères, braille, audio sur cassette, audio sur DC, fichiers de texte sur disquette, fichiers de texte sur DC ou DAISY) en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Les personnes qui utilisent un téléscripteur (ATS) doivent composer le 1-800-926-9105

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2013

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les droits de reproduction, veuillez communiquer avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) par téléphone au 613-996-6886, ou par courriel à l'adresse suivante : droitdauteur.copyright@tpsgc-pwgsc.gc.ca

PDF

N° de cat. : HS64-17/2013F-PDF

ISBN : 978-0-660-20704-9

HRSDC

N° de cat. : ISSD-091-06-13F

Table des matières

Le Guide de référence sur l'incapacité : son but et sa fonction	1
À propos du Guide	1
Avant de commencer : principaux points à prendre en compte	2
Définition de l'incapacité	2
L'incapacité au Canada	2
L'incapacité dans le cadre législatif fédéral	3
Mesures d'adaptation	3
Communication	4
Sûreté et sécurité	4
Intervenants clés	4
Principales publications politiques	5
Principes directeurs	5
Recherche et développement des connaissances	6
Conception de la recherche	6
Tenue de la recherche	7
Analyse et diffusion des conclusions de recherche	7
Élaboration de politiques et de programmes	8
Conception des politiques	8
Mise en œuvre des politiques	9
Communication des politiques	10
Évaluation des politiques	10
Surveillance et évaluation	10
Mesurer l'impact sur les personnes handicapées	11
Conception et prestation de services	12
Stratégies de prestation de services	13
Formation pour une prestation de services accessible	13
Analyse des stratégies de prestation de services	14
Communications	14
Liste de contrôle sommaire	15
ANNEXES	16
1A. Définir l'incapacité au Canada	16
1B. L'incapacité au Canada : profil démographique	17
1C. L'incapacité dans le cadre juridique fédéral	18
1D. Ressources en matière de sûreté et de sécurité	19
1E. Ressources en matière d'adaptation	20
1F. Principales publications de politiques et décisions judiciaires	24
2. Ressources en matière de recherche, de connaissances et d'élaboration de politiques et de programmes	27
3. Ressources en matière de surveillance et d'évaluation	30
4. Ressources en matière de conception et de prestation de services	30

Le Guide de référence sur l'incapacité : son but et sa fonction

Le Guide de référence sur l'incapacité (le Guide) est un outil utilisé pour déterminer, préciser et promouvoir les politiques qui touchent les questions qui ont une incidence sur les personnes handicapées. Bien que l'objectif du Guide soit de veiller à ce que les programmes, les politiques et les services fédéraux maintiennent ou améliorent l'inclusion sociale et économique des personnes handicapées, une grande partie du contenu du Guide pourra s'avérer utile à d'autres gouvernements, organismes ou établissements.

Le Guide peut faire en sorte que les lois, les politiques, les programmes et les services :

- tiennent compte des personnes handicapées;
- respectent les droits et les besoins des personnes handicapées;
- favorisent des attitudes positives et sensibilisent au sujet des besoins des personnes handicapées afin d'empêcher des résultats négatifs non souhaités.

Le fait de choisir de s'appuyer sur le Guide aidera les employés à accomplir ce qui suit :

- évaluer et traiter de façon systématique les effets de toutes les initiatives (politiques, programmes, services ou décisions) sur les personnes handicapées;
- acquérir une compréhension plus nuancée des défis multidimensionnels auxquels doivent faire face les personnes handicapées;
- établir des partenariats entre des ministères fédéraux et avec des organismes non gouvernementaux (ONG) et d'autres intervenants qui travaillent avec les personnes handicapées et qui les représentent;
- agir à titre de ressource dans le cadre de l'élaboration de politiques et de programmes qui tiennent compte des droits et des besoins des personnes handicapées.

À propos du Guide

Le Guide est séparé en sections fondées sur le cycle d'élaboration de programmes et de politiques.

La section « Avant de commencer : principaux points à prendre en compte » donne un aperçu du contexte juridique, politique et socioéconomique des questions relatives à l'incapacité au Canada.

Chaque section du Guide comporte une série de questions et de ressources. Les questions sont conçues pour sensibiliser aux divers besoins des personnes handicapées, ainsi que pour aider à l'élaboration de politiques, de programmes et de services qui intègrent les personnes handicapées dès le début. Pour vous aider à en apprendre davantage sur l'incapacité à chaque étape du cycle d'élaboration de politiques et de programmes, le Guide comporte de nombreuses annexes qui contiennent de l'information approfondie sur les mesures d'adaptation, l'apprentissage et la formation, ainsi que la sûreté et la sécurité pour les personnes handicapées.

Bien que le but du Guide consiste à éclairer l'élaboration de politiques et de programmes en fournissant une mine d'information sur divers aspects de questions ayant trait à l'incapacité sous forme de liste de contrôle; il ne s'agit pas d'une liste exhaustive. Nous encourageons les analystes à sélectionner et à appliquer les éléments qui ont trait à la nature de leur politique, programme ou service.

Avant de commencer : principaux points à prendre en compte

Définition de l'incapacité

L'incapacité est un phénomène complexe qui correspond à une interaction entre des caractéristiques du corps et de l'esprit d'une personne et les caractéristiques de la société dans laquelle elle vit. Une incapacité peut survenir à n'importe quel moment au cours de la vie d'une personne; certaines personnes naissent avec une incapacité, tandis que pour d'autres l'incapacité survient plus tard dans la vie. L'incapacité peut être permanente, temporaire ou épisodique. Elle peut croître de façon constante, demeurer stable ou diminuer et peut être très légère ou très grave. Il peut s'agir de la cause aussi bien que du résultat d'une maladie, d'une blessure ou d'un abus de substances. En raison de sa complexité, il n'existe pas de définition « opérationnelle » harmonisée unique caractérisant l'incapacité dans l'ensemble des programmes fédéraux.

Les différentes approches visant à comprendre l'expérience de l'incapacité reflètent cette complexité. Conformément à l'approche biomédicale traditionnelle, l'incapacité est considérée comme un problème médical ou de santé qui élimine ou réduit la capacité d'une personne de participer pleinement à la société. En revanche, selon l'approche sociale, l'incapacité constitue une partie naturelle de la société dans le cadre de laquelle les attitudes, les stigmates et les préjugés constituent des obstacles pour les personnes handicapées et empêchent ou entravent leur participation à la société générale.

La définition la plus largement reconnue de l'incapacité est fournie par l'Organisation mondiale de la santé :



L'incapacité est un terme générique qui couvre les handicaps, les limitations de l'activité et les restrictions à la participation. Un handicap est un problème dans une fonction ou structure d'un organisme; une limitation d'activité est une difficulté rencontrée par un individu qui souhaite exécuter une tâche ou une action; tandis qu'une restriction à la participation est un problème empêchant un individu de s'engager pleinement dans les situations de la vie courante.

Pour des renseignements approfondis sur la définition d'incapacité dans le contexte des programmes et des services du gouvernement du Canada, veuillez consulter l'Annexe 1A.

L'incapacité au Canada

Selon l'*Enquête sur la participation et les limitations d'activité* de 2006, il y a environ 4,4 millions d'enfants et d'adultes handicapés au pays, ce qui signifie qu'environ un Canadien sur sept a une incapacité. Cela représente une augmentation de la population globale qui déclare une incapacité, laquelle est passée de 12,4 % en 2001 à 14,3 % en 2006. Cette augmentation est grandement attribuable à une population vieillissante et à une augmentation des troubles d'apprentissage déclarés.

Les types d'incapacités les plus communs chez les adultes ont trait à la douleur, à la mobilité et à l'agilité. Ces trois types d'incapacités ont augmenté de façon marquée de 2001 à 2006, en partie à cause d'un pourcentage accru d'aînés déclarant ces incapacités par rapport à l'ensemble de la population.

Pour obtenir un aperçu plus détaillé de l'incapacité au Canada, veuillez consulter l'Annexe 1B.

L'incapacité dans le cadre législatif fédéral

Les lois et les règlements canadiens protègent l'égalité des droits des personnes handicapées. La *Charte canadienne des droits et libertés* de 1982 empêche la discrimination fondée sur une incapacité mentale ou physique et régit les relations entre une personne et une entité du gouvernement. La *Loi canadienne sur les droits de la personne* de 1985 tente de prévenir la discrimination et d'améliorer l'accès à l'emploi, aux services et aux installations dans tous les secteurs qui relèvent du gouvernement fédéral.

D'autres lois définissent les obligations et les responsabilités des décideurs, des employeurs et des syndicats en matière de suppression des pratiques discriminatoires, de mise en œuvre de mesures d'adaptation et de traitement égal et respectueux des personnes handicapées.

Veillez consulter les ressources que l'on retrouve à l'Annexe 1C pour retrouver de l'information sur les lois et règlements fédéraux qui concernent les personnes handicapées.

Les politiques, les programmes et les services destinés aux personnes handicapées devraient aider à surmonter les obstacles qui entravent leur participation à la société. Ces obstacles peuvent comprendre des barrières sur le plan des mesures d'adaptation (physiques, de communication et autres), de la langue et de la communication, de l'apprentissage et de la formation, ainsi que de la sûreté et de la sécurité. Les sections qui suivent présentent un aperçu de certains des principaux obstacles à la participation des personnes handicapées.

Mesures d'adaptation

L'engagement du gouvernement du Canada à l'égard de l'égalité des personnes handicapées est exprimé, en particulier, dans la *Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées dans la fonction publique fédérale* du Secrétariat du Conseil du Trésor. La Politique vise l'établissement et le maintien d'un environnement inclusif et sans obstacle dans la fonction publique fédérale. Elle mobilise le gouvernement fédéral, en tant qu'employeur, pour « supprimer ou modifier des règles, des politiques, des pratiques et des comportements qui sont discriminatoires à l'égard des personnes en raison d'une caractéristique d'un groupe [...] y compris l'incapacité ». Ces objectifs de politique sont atteints par la détermination et l'élimination des obstacles liés à l'emploi et au perfectionnement professionnel pour les personnes handicapées et par la prise de mesures d'adaptation pour les personnes lorsqu'il est impossible d'éliminer les obstacles.

Veillez examiner la politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation à l'Annexe 1E.

En vue de permettre aux personnes handicapées de surmonter les obstacles physiques, technologiques ou relatifs à l'information, différentes mesures d'adaptation peuvent être requises, dont les suivantes :

- mesures d'adaptation physiques;
- mesures d'adaptation pour la communication;
- mesures d'adaptation fonctionnelles par un soutien technologique et humain;
- mesures d'adaptation pour les procédures par des horaires de travail et de formation souples et des formats substitués.

Les analystes doivent connaître les mesures d'adaptation adéquates qui sont requises et les intégrer à chaque étape de la conception, de la mise en œuvre et de l'évaluation des politiques.

On trouvera des liens vers des outils, des politiques, des guides et d'autres sources d'information sur les mesures d'adaptation à l'Annexe 1E.

Communication

Il est important de préciser que tous les documents émanant du gouvernement doivent utiliser un langage adéquat et inclusif qui aide à éliminer les stigmates de l'incapacité et la perception selon laquelle les personnes handicapées sont « dépendantes ». Pour obtenir des exemples de termes qui favorisent l'égalité, l'indépendance et la valeur de toutes les personnes dans la société, veuillez consulter *Le pouvoir des mots et des images* à l'**Annexe 1A**.

Sûreté et sécurité

La sûreté et la protection contre la victimisation sont essentielles pour tous les Canadiens. Les personnes handicapées peuvent devoir composer avec des niveaux plus élevés de victimisation sous la forme d'abus, de violence, de négligence, de harcèlement ou de discrimination, souvent à cause de leur vulnérabilité sur les plans économique et physique. Tous les efforts doivent être déployés pour permettre aux personnes handicapées de s'outiller en augmentant leurs connaissances relativement à l'autoprotection et aux environnements protecteurs, ainsi qu'en les aidant à reconnaître les vulnérabilités personnelles et les facteurs de risque environnementaux.

On retrouvera des liens vers des outils, des politiques, des guides et d'autres sources d'information sur la sûreté et la sécurité à l'Annexe 1D.

Intervenants clés

Il existe plusieurs organisations nationales, provinciales et locales œuvrant pour les personnes handicapées au Canada. Ces organisations possèdent des connaissances et une expertise pratiques importantes en ce qui concerne les questions relatives aux incapacités. La tenue d'une consultation avec les intervenants est une bonne façon de profiter de cette expertise tout comme l'engagement des personnes handicapées et de leur famille dans le processus d'élaboration de politiques.

Pour obtenir une liste des organisations œuvrant pour les personnes handicapées à l'échelle nationale, veuillez consulter le lien suivant :

<http://www.ilcanada.ca/article/national-disability-organizations-334.asp>

Une liste contenant plus de 5 000 organisations nationales, provinciales et locales œuvrant pour les personnes handicapées figure à l'adresse suivante :

http://www.abilities.ca/agc/disability_organization/?setLang=1

Il existe plusieurs organisations nationales, provinciales et locales œuvrant pour les personnes handicapées au Canada. Ces organisations possèdent des connaissances et une expertise pratiques importantes en ce qui concerne les questions relatives aux incapacités. La tenue d'une consultation avec les intervenants est une bonne façon de profiter de cette expertise tout comme l'engagement des personnes handicapées et de leur famille dans le processus d'élaboration de politiques.

Principales publications politiques

Au cours des dernières décennies, des publications, des exposés de position et des décisions judiciaires ont contribué à l'élaboration d'une politique sur l'incapacité au Canada. Par l'intermédiaire du Bureau de la condition des personnes handicapées, Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) publie des rapports annuels dans le but d'enrichir la connaissance sur les questions liées à l'incapacité au Canada. Les rapports fournissent un aperçu des données actuelles, des lacunes sur le plan des connaissances et du soutien offert aux personnes handicapées en matière d'accessibilité.

Il est possible de consulter les rapports en consultant le site Web de RHDC : http://www.rhdcc.gc.ca/fra/condition_personnes_handicapees/rapports/index.shtml.

Pour obtenir une liste des principales publications politiques relatives à l'incapacité et des décisions de la Cour suprême du Canada, veuillez consulter l'Annexe 1F.

Principes directeurs

Les principes clés qui constituent le fondement du Guide comprennent la pleine participation, l'égalité des possibilités, la possibilité de vivre de façon autonome et l'autonomie financière. Ces principes sont inspirés des principes généraux de la *Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées*.

▶ Pleine participation

Les obstacles physiques, technologiques et culturels peuvent limiter la capacité d'une personne de participer pleinement à la société, à l'économie et à la collectivité. L'élimination de ces obstacles peut aider les personnes handicapées à s'intégrer et à participer pleinement à la société.

▶ Égalité des possibilités

Chaque personne handicapée devrait avoir la possibilité de demeurer dans sa collectivité et d'obtenir le soutien nécessaire en utilisant les services réguliers d'éducation, d'emploi, de santé et sociaux ainsi que des services et du soutien spécialisés, au besoin.

▶ Possibilité de vivre de façon autonome

Le principe de vie autonome défend une société dans laquelle les personnes handicapées ont des occasions de vivre pleinement et de profiter de ce que la société peut leur offrir. La vie autonome permet aux personnes handicapées de s'épanouir ainsi que de faire reconnaître leurs droits et d'assumer leurs responsabilités en tant que citoyens canadiens.

▶ Autonomie financière

Il est très important de promouvoir l'autonomie et l'indépendance dans le cadre de la conception de programmes et de la prestation de services. Bien que les besoins des personnes diffèrent, l'hypothèse de départ devrait porter sur l'indépendance, et non sur la dépendance, avec des services publics qui fournissent le soutien requis pour favoriser au maximum l'autonomie des personnes handicapées.

Recherche et développement des connaissances

Cette section fera en sorte que les personnes handicapées soient prises en considération et intégrées à chaque étape de la recherche et du développement des connaissances.

Principaux points à prendre en considération

- ▶ L'élaboration de politiques, de programmes et de services inclusifs nécessite une connaissance adéquate de la condition de tous les Canadiens, y compris les personnes handicapées. Il est nécessaire de mener des recherches sur les enjeux sociaux, économiques et liés à la participation qui touchent la vie des personnes handicapées et celle de leur famille.
- ▶ Lorsqu'on conçoit des projets de recherche et des instruments de collecte de données tels que des sondages ou des enquêtes d'opinion, il importe de tenir compte des questions particulières qui ont un impact sur les personnes handicapées. Les chercheurs devraient examiner les lacunes qui restent à combler sur le plan des connaissances et mener les recherches requises sur cette question. L'expertise du Bureau de la condition des personnes handicapées ou des organisations communautaires reconnues peut être utile pour la détermination des lacunes potentielles sur le plan des connaissances.
- ▶ Il est essentiel que tous les projets de recherche soient menés de façon à tenir compte des besoins et des situations uniques des personnes handicapées afin qu'elles puissent participer pleinement au processus de recherche. Cela pourrait nécessiter de prendre d'autres points en considération et de mettre en œuvre des mesures d'adaptation supplémentaires.
- ▶ Les personnes handicapées devraient être en mesure d'accéder aux résultats des projets de recherche et de développement des connaissances, de les évaluer et d'en bénéficier. L'échange des connaissances acquises dans le cadre de la recherche est essentiel pour établir une société inclusive. Il est important de partager les résultats de recherche avec d'autres directions générales et ministères et, le cas échéant, avec des organismes œuvrant pour les personnes handicapées.

Conception de la recherche



Liste de contrôle

- Avez-vous déterminé des lacunes sur le plan de l'information au sujet des personnes handicapées en ce qui concerne votre secteur de recherche ou de politique?
- Lorsque vous concevez des projets de recherche et des instruments de collecte de données tels que des sondages ou des enquêtes d'opinion, consultez vous les personnes handicapées ou les organisations qui représentent leurs intérêts en ce qui a trait au contenu et au format?
- Lorsque vous concevez des projets de recherche et des instruments de collecte de données tels que des sondages ou des enquêtes d'opinion, incorporez vous les personnes handicapées ou les organisations qui représentent leurs intérêts dans votre échantillon cible? Si tel n'est pas le cas, y a-t-il une raison qui justifie leur exclusion?
- Lorsque vous menez une recherche sur les personnes handicapées, examinez vous les multiples facettes de la question?

Exemples de questions à considérer :

- la population (p. ex. femmes, Autochtones, aînés, enfants et jeunes);
- le type d'incapacité (p. ex. sensorielle, physique, mentale);
- la cause de l'incapacité (p. ex. génétique, maladie, blessure, vieillissement);
- la gravité et la fréquence de l'incapacité;
- la répartition géographique;
- les obstacles à une pleine participation (p. ex. revenu, accès au transport, emploi, études, logement, soutien).

Tenue de la recherche



Liste de contrôle

- Les mécanismes de recherche, tels que les sondages, les enquêtes d'opinion et les exercices de consultation, sont-ils entrepris dans un format accessible pour les personnes handicapées?
- Dans le cas de la tenue d'une recherche sur place, les besoins liés au transport, à la communication, à l'équipement et à l'accès physique des participants proposés ont-ils été pris en considération?
- Vous êtes-vous assuré que tous les participants ont eu la possibilité de demander des mesures d'adaptation?
- Les données recueillies et les résultats de la recherche comprennent-ils des renseignements quantitatifs et qualitatifs au sujet des personnes handicapées?

Analyse et diffusion des conclusions de recherche



Liste de contrôle

- Lorsque vous évaluez les résultats de la recherche, tenez-vous compte des effets sur les personnes handicapées?
- Les résultats sont-ils présentés et diffusés de façon à ce que les personnes handicapées y aient accès?

On trouvera des liens vers des outils, des politiques, des guides et d'autres sources d'information sur la recherche et le développement des connaissances à l'Annexe 2.

Élaboration de politiques et de programmes

Cette section vous montre comment vous assurer que, dès le début, les politiques, les programmes et les services sont conçus de façon à inclure les personnes handicapées.

Principaux points à prendre en considération

- ▶ Toute décision du gouvernement pourrait avoir un impact sur les personnes handicapées. Il est nécessaire de s'assurer que les politiques et les pratiques du gouvernement n'ont pas de conséquences négatives non souhaitées sur les personnes handicapées et leur famille. Pour prévenir les obstacles à l'accessibilité, il faut tenir compte des besoins des personnes ayant divers types d'incapacité dans le cadre de la conception des politiques et des programmes et allouer suffisamment de fonds pour les coûts et les dépenses liés à l'incapacité.
- ▶ Les personnes handicapées sont les experts en matière de questions ayant trait à l'expérience relative à l'incapacité. La participation des personnes handicapées et des organismes œuvrant pour les personnes handicapées au processus d'élaboration des politiques permet de s'assurer que les personnes handicapées s'intègrent à la vie communautaire en fonction de leurs propres conditions et que leurs priorités, buts et aspirations sont pris en compte dans les politiques, les programmes et les services du gouvernement.
- ▶ Les personnes handicapées ne forment pas un groupe homogène. Il peut y avoir des différences importantes en ce qui concerne le type et la gravité de l'incapacité. Les politiques et les programmes du gouvernement doivent assurer l'égalité d'accès aux services de soutien sans égard au sexe, à l'âge, aux antécédents culturels, au type d'incapacité ou à la façon dont l'incapacité est survenue. De plus, on doit s'efforcer de veiller à ce que les personnes handicapées puissent accéder à toute l'information rendue publique, la lire et la comprendre.

Il est nécessaire de s'assurer que les politiques et les pratiques du gouvernement n'ont pas de conséquences négatives non souhaitées sur les personnes handicapées et leur famille. Pour prévenir les obstacles à l'accessibilité, il faut tenir compte des besoins des personnes ayant divers types d'incapacité dans le cadre de la conception des politiques et des programmes.

Conception des politiques



Liste de contrôle

- Avez-vous tenu compte des besoins des personnes handicapées et des effets de vos politiques ou programmes sur les personnes handicapées?
- Avez-vous consulté les sources de données existantes sur les personnes handicapées qui peuvent servir à éclairer la conception de politiques ou de programmes?

Veillez consulter l'Annexe 2 pour obtenir une liste des principales ressources statistiques.

- Les données sur lesquelles votre politique est fondée comprennent-elles des renseignements quantitatifs et qualitatifs au sujet des personnes handicapées?
- Avez-vous consulté des experts internes sur les questions relatives à l'incapacité pour la conception de votre politique ou de votre programme?
- Avez-vous consulté des personnes handicapées et des organismes œuvrant pour les personnes handicapées, le cas échéant, relativement à la conception de votre politique ou de votre programme?

Veillez consulter les liens des Intervenants clés à la page 4.

- La conception de votre politique ou de votre programme est-elle conforme aux lois, aux politiques du Conseil du Trésor ou à des lignes directrices ministérielles précises qui nécessitent des approches inclusives ou non discriminatoires?

Veillez consulter l'Annexe 1C pour obtenir une liste des principales ressources.

- Votre politique est-elle conçue de façon à ce qu'aucun obstacle de l'environnement physique n'empêche les personnes ayant diverses capacités physiques de participer pleinement?
- Est-ce que votre budget contient suffisamment de fonds pour couvrir les coûts liés aux mesures d'adaptation pour les personnes handicapées, telles que l'interprétation en langage gestuel, le braille ou un accès pour les fauteuils roulants?

Mise en œuvre des politiques



Liste de contrôle

- Avez-vous fait en sorte qu'aucun obstacle physique ou technologique n'empêche les personnes handicapées de bénéficier de votre politique ou de votre programme?
- Avez-vous tenu compte des besoins des groupes de clients spéciaux, tels que les Autochtones ou les immigrants handicapés, qui pourraient devoir composer avec des difficultés supplémentaires à cause d'obstacles sur les plans culturel et géographique?
- La formation des fournisseurs de services comporte-t-elle un élément obligatoire axé sur la diversité, l'accessibilité et l'inclusion?
- Si votre programme est exécuté par un tiers, veillez-vous à ce qu'il ait la capacité requise pour assurer l'accessibilité et la convivialité pour tous les Canadiens?

Communication des politiques



Liste de contrôle

- Utilisez-vous des images et un langage inclusifs qui portent principalement sur la capacité plutôt que sur l'incapacité pour véhiculer des messages au sujet de votre programme ou de votre service?
- Incorporez-vous des images positives de personnes handicapées dans les publications et les rapports, les documents de promotion et éducatifs et les campagnes publicitaires?
- Est-ce que vos activités et initiatives profitent de chaque occasion pour remettre en question les stéréotypes qui favorisent la dépendance, l'isolement et l'impuissance?
- Est-ce que vos activités et initiatives visent à enrichir les connaissances de la communauté des personnes handicapées en matière d'autoprotection et d'environnements protecteurs et de reconnaissance des vulnérabilités personnelles et des facteurs de risque environnementaux?
- Est-ce que l'information que vous fournissez au sujet de votre politique ou de votre programme est accessible en formats substitués tels que le braille, le format audio, les gros caractères, le sous-titrage, un langage clair et concis?

Évaluation des politiques



Liste de contrôle

- Vos mécanismes d'évaluation mesureront-ils l'efficacité de votre politique ou programme pour les personnes handicapées?
- Serez-vous en mesure de consulter des personnes handicapées dans le cadre de votre processus d'évaluation en fournissant une interprétation en langage gestuel ou une interprétation pour les personnes sourdes et aveugles?
- Des mesures d'adaptation adéquates sont-elles offertes aux personnes handicapées afin d'assurer l'accessibilité, la sûreté et la sécurité?

On trouvera des liens vers des outils, des politiques, des guides et d'autres sources d'information sur l'élaboration de politiques et de programmes à l'Annexe 2.

Surveillance et évaluation

La présente section vous aidera à veiller à ce que les cadres de surveillance et d'évaluation qui ont trait aux programmes et aux services tiennent compte des personnes handicapées.

Principaux points à prendre en considération

Le Guide peut vous aider à faire en sorte que les cadres de surveillance et d'évaluation :

- ▶ intègrent les mécanismes de surveillance et d'évaluation dans la conception des programmes et des services dès le début, ce qui accroît la probabilité que l'initiative atteigne des objectifs de politique positifs pour les personnes handicapées;

- ▶ fassent participer les intervenants au processus de surveillance au moyen de l'invitation à formuler des rétroactions continues, par un mécanisme officiel qui permet à tous de participer à l'amélioration d'un programme ou d'un service;
- ▶ déterminent les obstacles et suggèrent des mesures adéquates qui peuvent faciliter la pleine intégration des personnes handicapées;
- ▶ soulèvent des questions relatives aux hypothèses et aux stratégies;
- ▶ utilisent les résultats de l'évaluation afin de planifier et d'allouer des ressources pour les projets à venir;
- ▶ démontrent les résultats dans le cadre de la responsabilisation à l'égard des principaux intervenants, y compris les personnes handicapées.

Mesurer l'impact sur les personnes handicapées



Liste de contrôle

- Utilisez-vous des indicateurs qualitatifs et quantitatifs pour évaluer les effets des politiques et des programmes sur les personnes handicapées?
- Des indicateurs ont-ils été incorporés dans l'ensemble du cadre d'évaluation pour évaluer les effets à court, à moyen et à long terme?
- Avez-vous incorporé des indicateurs qui détermineront si la politique ou le programme a permis la pleine participation, l'égalité des possibilités ainsi que des possibilités de vie autonome et d'autonomie financière pour les personnes handicapées?

Des exemples de tels indicateurs peuvent établir si la politique ou le programme permettra de :

- fournir davantage de possibilités aux personnes handicapées afin qu'elles participent à la société, à l'économie et à la collectivité;
 - réduire les disparités à l'égard des personnes handicapées en ce qui concerne le revenu, l'emploi, la santé, le logement, les études, le transport et l'information;
 - aider les personnes handicapées à surmonter les obstacles liés à l'autonomie et l'indépendance (p. ex. transport, obstacles physiques à l'accessibilité, coûts, soutien à domicile et au travail).
- Les bénéficiaires sont-ils passifs ou le processus leur permet-il de prendre part aux processus de prise de décisions?
 - Est-ce que vos mécanismes d'évaluation mesurent si la politique ou le programme crée des obstacles directs ou indirects à la pleine participation des personnes handicapées? Par exemple :
 - un manque de soutien pour les coûts liés à l'incapacité (transport, équipement);
 - des critères d'admissibilité qui pourraient ne pas être justifiés;
 - l'accessibilité physique;
 - une prestation de services accessible.

- L'initiative est-elle durable ou son impact cessera-t-il lorsque le programme prendra fin? Y aura-t-il des conséquences précises pour les personnes handicapées si l'impact du programme prend fin?
- Mobilisez-vous divers intervenants, y compris des personnes handicapées, dans la création de solutions lorsque des problèmes sont mis à jour pendant le processus de surveillance?
- Quel est le niveau de satisfaction des personnes handicapées qui participent au programme ou reçoivent le service?

On trouvera des liens vers des outils, des politiques, des guides et d'autres sources d'information sur la surveillance et l'évaluation à l'Annexe 3.

Conception et prestation de services

Cette section vous aidera à concevoir et à fournir des services qui sont accessibles dès le début et qui peuvent répondre aux besoins des personnes handicapées.

Principaux points à prendre en considération

- ▶ Pour s'assurer que les services sont accessibles, il est important de connaître les obstacles que les personnes handicapées doivent surmonter. Ces obstacles peuvent être causés par la conception des services (systèmes, politiques et procédures) et la prestation de services (pratiques, communication, environnement physique, stratégies de sensibilisation et niveau de sensibilisation des fournisseurs de service au sujet de l'incapacité).
- ▶ Il peut y avoir des différences importantes en ce qui concerne le type et la gravité de l'incapacité. Pour cette raison, il est nécessaire d'établir de nombreux modes de prestation de services accessibles pour assurer l'égalité des possibilités et la pleine participation des personnes handicapées. Il est possible que des heures supplémentaires et des approches souples pour la prestation de services soient requises.
- ▶ La façon de communiquer l'information peut avoir un impact sur la façon dont les personnes handicapées perçoivent un programme ou un service ou sur la façon dont les personnes handicapées sont perçues. L'utilisation d'un langage et d'images qui reconnaissent la diversité, la capacité et les forces des personnes handicapées peut aider à contrer les attitudes négatives et à promouvoir des attitudes positives.
- ▶ Il est important que les personnes responsables de la conception et de la surveillance des programmes ainsi que de l'exécution des programmes et de la prestation des services bénéficient de possibilités de formation et d'apprentissage afin de favoriser la sensibilisation à l'incapacité et à l'accessibilité. Ces activités peuvent défaire les mythes et les stéréotypes qui ont trait aux personnes handicapées et permettre une meilleure compréhension des obstacles concrets et abstraits auxquels elles peuvent faire face.

Pour s'assurer que les services sont accessibles, il est important de connaître les obstacles que les personnes handicapées doivent surmonter. Ces obstacles peuvent être causés par la conception des services (systèmes, politiques et procédures) et la prestation de services (pratiques, communication, environnement physique, stratégies de sensibilisation et niveau de sensibilisation des fournisseurs de service au sujet de l'incapacité).

Stratégies de prestation de services



Liste de contrôle

- Vos services sont-ils offerts dans des endroits physiquement accessibles (par exemple, des rampes d'accès, des ouvre-portes automatiques, des places de stationnement accessibles, des ascenseurs accessibles, des comptoirs de service abaissés, des salles de toilette accessibles, un éclairage adéquat)?
- Fournissez-vous des ATS pour le service téléphonique?
- Êtes-vous en mesure d'offrir une interprétation en langage gestuel si vous recevez un préavis raisonnable?
- Votre technologie de l'information (matériel et logiciels) est-elle accessible?
- L'information que vous fournissez au sujet des programmes et des services est-elle offerte en plusieurs formats substitués tel que braille, format audio, gros caractères, sous-titrage, langage clair et concis?
- Les personnes handicapées sont-elles informées des documents offerts en formats substitués?
- Votre site Web est-il accessible?
- Permettez-vous la souplesse dans la prestation de vos services? Par exemple :
 - processus de présentation d'une demande;
 - échéanciers;
 - processus de gestion;
 - processus de communication.

Formation pour une prestation de services accessible



Liste de contrôle

- La formation pour les fournisseurs de services comporte-t-elle un élément obligatoire axé sur la diversité, l'accessibilité et l'inclusion?
- Offrez-vous de l'information sur les formations liées à l'incapacité à vos collègues et aux employés?
- Si votre programme ou votre service est offert par un tiers, veillez-vous à ce qu'il ait la capacité (connaissance et compréhension des questions d'accessibilité) requise pour assurer la facilité d'utilisation pour tous les Canadiens dans l'entente de services visée et qu'il est tenu, en vertu du contrat, de s'y conformer? Voici les éléments à prendre en considération :
 - les besoins relatifs au transport;
 - les besoins en matière de communication;
 - les besoins d'équipement;
 - l'accessibilité physique.

Analyse des stratégies de prestation de services



Liste de contrôle

- Menez-vous des analyses afin de savoir comment les services sont utilisés par les personnes handicapées et s'il existe des obstacles qui limitent leur pleine participation?
- Consultez-vous les intervenants et les personnes handicapées dans le cadre de vos analyses afin d'accroître la probabilité que les solutions soient adéquates et pratiques?
- Faites-vous la promotion des mesures, des solutions et des pratiques exemplaires afin que le grand public, et particulièrement les personnes handicapées, en soit informé?
- La souplesse de vos services et programmes est-elle suffisante pour adapter des processus en vue de régler les questions d'accessibilité?

Communications



Liste de contrôle

- Fournissez-vous de l'information adéquate et accessible aux personnes handicapées afin qu'elles puissent faire des choix éclairés?
- Offrez-vous aux soignants membres de la famille et aux autres membres du réseau de soutien d'une personne les outils, les connaissances et les ressources dont ils ont besoin pour soutenir cette personne?
- Utilisez-vous des images et un langage inclusifs qui portent principalement sur la capacité plutôt que sur l'incapacité pour véhiculer des messages au sujet de votre programme ou de votre service?
- Incorporez-vous des images positives de personnes handicapées dans les publications et les rapports, les documents de promotion et éducatifs et les campagnes publicitaires?
- Mobilisez-vous les organismes d'intervenants clés dans le cadre des stratégies de sensibilisation et de distribution?

On trouvera des liens vers des outils, des politiques, des guides et d'autres sources d'information sur la conception et la prestation de services à l'Annexe 4.

Liste de contrôle sommaire

1. Avez-vous tenu compte de l'impact de votre politique ou programme sur les personnes handicapées?

2. Avez-vous consulté le cadre législatif canadien qui protège l'égalité des droits des personnes handicapées?

3. Les données recueillies et les résultats de la recherche visant à éclairer l'élaboration de votre politique ou de votre programme comprennent-ils des renseignements quantitatifs et qualitatifs au sujet des personnes handicapées?

4. Quelles analyses avez-vous menées pour examiner les effets de votre politique ou de votre programme sur les personnes handicapées?

5. Avez-vous consulté des experts de l'incapacité, y compris des personnes handicapées, au sujet de la conception de votre politique ou de votre programme?

6. Votre politique, votre programme ou votre service aide-t-il les personnes handicapées à surmonter les obstacles liés à l'accessibilité, la formation, la sûreté et la sécurité de sorte qu'elles puissent vivre de façon aussi autonome qu'elles le souhaitent?

7. Quelles mesures pourrait-on prendre pour influencer l'orientation de la politique, du programme ou du service en faveur des groupes vulnérables ou des personnes handicapées?

8. Avez-vous veillé à ce que les personnes handicapées reçoivent les renseignements requis pour faire des choix éclairés? Par exemple, offrirez-vous des formulaires et d'autres produits de communication en langage simple et dans différents formats substitués accessibles tels que le braille et les gros caractères?

9. Avez-vous employé des images et un langage inclusifs pour véhiculer les messages relatifs à votre politique ou votre programme?

10. Vos mécanismes d'évaluation mesureront-ils l'efficacité de votre politique, de votre programme ou de votre service pour les personnes handicapées?

ANNEXES

1A. Définir l'incapacité au Canada

Le gouvernement du Canada n'a pas une définition unique et officielle de l'incapacité. Il est cependant conseillé de consulter celles de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) et de la *Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées*.

Selon l'OMS, les incapacités ne sont pas définies en termes de catégories précises de personnes, mais plutôt en termes d'interactions entre les personnes et la société dans laquelle elles vivent. Pour obtenir une explication exhaustive de l'approche de l'OMS relativement à l'incapacité, veuillez consulter le lien suivant : **<http://www.who.int/classifications/icf/en/index.html> (en anglais seulement)**

La *Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées* décrit les personnes handicapées comme celles qui ont des déficiences physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles à long terme qui, lorsqu'elles sont en interaction avec divers obstacles, pourraient les empêcher de participer pleinement et de façon efficace à la société sur la même base que les autres. Pour obtenir d'autres renseignements, veuillez consulter le lien suivant :

<http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvf.pdf>

Les personnes handicapées font souvent face au stigmate qui les identifie comme des personnes « dépendantes ». Ces types d'étiquettes sont offensants, puisqu'ils ne tiennent pas compte des capacités des personnes handicapées ni de leur contribution réelle et potentielle à la société. Pour favoriser un environnement inclusif pour les personnes handicapées, il est essentiel d'utiliser des termes qui font la promotion de l'égalité, de l'indépendance et de la valeur de toutes les personnes de la société. Pour obtenir d'autres renseignements sur l'utilisation correcte des termes qui ont trait aux personnes handicapées, veuillez examiner le document suivant :

Le pouvoir des mots et des images

http://www.rhdcc.gc.ca/fra/condition_personnes_handicapees/rapports/pouvoir_mots_images/index.shtml

Il est conseillé de consulter celles de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) et de la *Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées*.

1B. L'incapacité au Canada : profil démographique

Cette annexe présente un aperçu statistique des personnes handicapées au Canada.

Observations générales

- ▶ Il y a environ 4,4 millions d'enfants et d'adultes handicapés au Canada. Le taux global de personnes handicapées au Canada a augmenté, passant de 12,4 % en 2001 à 14,3 % en 2006, ce qui signifie qu'environ un Canadien sur sept a déclaré avoir une incapacité.
- ▶ Il y a eu une augmentation des incapacités déclarées dans tous les groupes d'âge, en particulier chez les plus de 65 ans (une augmentation d'environ 3 % pour atteindre 43,2 % en 2006). Cette augmentation est partiellement attribuable au vieillissement de la population et à une augmentation des troubles d'apprentissage déclarés.
- ▶ Les types les plus communs d'incapacités chez les adultes sont des incapacités ayant trait à la douleur, à la mobilité et à l'agilité. Ces trois types d'incapacités ont connu des augmentations importantes du taux d'incidence, de 2001 à 2006, ce qui est attribuable en partie au pourcentage accru d'aînés déclarant ces incapacités par rapport à la population totale.

Mesures de soutien et services pour les personnes handicapées

- ▶ Les adultes handicapés étaient plus susceptibles de voir leurs besoins d'aide et d'appareils comblés en 2006 qu'en 2001.
- ▶ En 2006, les besoins de 56,5 % des adultes ayant des troubles d'apprentissage qui nécessitaient des aides et des appareils étaient comblés, une augmentation de 17,4 % par rapport à 2001. Toutefois, le taux de satisfaction des besoins des adultes ayant des troubles de communication a chuté, dans la mesure où seulement un peu plus d'un quart de ces personnes ont vu leurs besoins comblés en 2006.

Études et formation

- ▶ Les taux globaux d'inclusion et de participation aux études ont augmenté entre 2001 et 2006, la majorité des personnes handicapées ayant obtenu un diplôme d'études secondaires.
- ▶ Les taux d'éducation ont également augmenté de 12,3 % depuis 2001, avec 74,6 % des adultes handicapés en âge de travailler qui ont obtenu un diplôme d'études secondaires ou un certificat d'études de niveau supérieur.
- ▶ Cependant, il est toujours moins probable que les adultes handicapés en âge de travailler (âgés de 15 à 64 ans) aient terminé des études postsecondaires (39,8 %), par rapport aux personnes n'ayant aucune incapacité (47,9 %).
- ▶ L'écart de revenu entre les personnes handicapées ayant un diplôme universitaire et leurs homologues sans incapacité est de 15 160 \$.

Emploi et revenu

- ▶ Depuis 2001, le taux d'emploi pour les Canadiens handicapés en âge de travailler a augmenté de 4 % pour atteindre 53,5 % en 2006.
- ▶ La participation à la population active et le taux d'emploi des personnes handicapées ont augmenté pendant une période d'expansion économique entre 2001 et 2006, une croissance notable pour ce qui est de l'emploi à temps plein tout au long de l'année et de l'emploi des femmes handicapées. Cependant, un écart entre les sexes assez important existe toujours relativement aux salaires annuels, les femmes handicapées gagnant environ 11 000 \$ de moins par année que les hommes handicapés.

- ▶ L'écart du revenu total entre les adultes avec et sans incapacité a légèrement augmenté entre 2001 et 2006. Toutefois, l'écart entre les aînés avec et sans incapacité qui existait en 2001 a diminué de plus de la moitié.

Taux d'incapacité par groupe d'âge

- ▶ Environ un Canadien sur sept a une incapacité. Le taux d'incapacité chez les enfants âgés de 5 à 14 ans a augmenté de façon importante (de 4,0 % à 4,6 %), tout comme le taux d'incapacité chez les adultes de tous les âges. Le taux d'incapacité chez les enfants âgés de 0 à 4 ans est demeuré stable.
- ▶ 43,4 % des Canadiens âgés de 65 ans ou plus, et plus de la moitié (56,3 %) des aînés de 75 ans ou plus ont déclaré avoir une incapacité.
- ▶ La proportion de Canadiens âgés de 65 ans ou plus dans la population devrait passer de 13,7 % en 2006 à entre 23 % et 25 % d'ici 2013.
- ▶ Au fur et à mesure que les personnes vieillissent, il est plus probable qu'elles soient aux prises avec une incapacité physique plutôt que mentale (p. ex. des difficultés relatives à la mobilité, l'agilité, l'ouïe, la vision et la douleur).

Sources:

Statistique Canada, Division de la statistique sociale et autochtone (2007). *L'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006 : l'incapacité au Canada*. (catalogue no 89-628-X N° 2). Prévalence de l'incapacité au Canada en 2006, Ottawa (Ontario).

Statistique Canada (2005). *Projections démographiques pour le Canada, les provinces et les territoires*. (catalogue n° 91-520-XWE), Ottawa (Ontario).

Statistique Canada, Division de la statistique sociale et autochtone (2006). *L'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006 : Rapport analytique* (catalogue n° 89-628-XIE — n° 002), Ottawa (Ontario).

1C. L'incapacité dans le cadre juridique fédéral

a. Législation contre la discrimination

- ▶ *Charte canadienne des droits et libertés* : La Charte garantit des droits et des libertés à tous les Canadiens, y compris les personnes atteintes d'une incapacité mentale ou physique.
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Charte/>
- ▶ *Loi canadienne sur les droits de la personne* : La Loi assure l'égalité des chances et l'absence de discrimination dans l'ensemble du gouvernement fédéral. Le gouvernement fédéral comprend les ministères et les organismes fédéraux et les sociétés d'État.
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/H-6/index.html>

b. Législation comportant des dispositions sur l'incapacité

- ▶ *Loi sur la preuve au Canada* : La Loi régleme la collecte de la preuve liée aux personnes atteintes d'incapacités mentales et physiques.
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-5/>
- ▶ *Code criminel* : Le Code assure la protection des personnes atteintes d'incapacités mentales et physiques.
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-46/>

- ▶ *Loi sur l'équité en matière d'emploi* : La Loi veille à ce que les employeurs assujettis à la réglementation fédérale offrent des chances égales en matière d'emploi aux quatre groupes désignés : les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les minorités visibles. Les employeurs assujettis à la réglementation fédérale comprennent les ministères et les organismes fédéraux et les sociétés d'État.

<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/E-5.401/>

c. Politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor

- ▶ *Politique de communication du gouvernement du Canada* : La Politique vise à faire en sorte que les communications dans l'ensemble du gouvernement du Canada soient bien coordonnées et gérées de façon efficace et qu'elles répondent aux divers besoins d'information du public. Cela comprend la nécessité que l'information publiée soit fournie sur demande en formats substitués afin de répondre aux besoins des personnes handicapées. Pour obtenir d'autres renseignements sur la Politique de communication, veuillez consulter la page suivante :

<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12316>

- ▶ *Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées dans la fonction publique fédérale* (Conseil du Trésor et Commission de la fonction publique) : La politique vise à assurer la pleine participation des employés fédéraux et l'établissement d'un environnement inclusif et sans obstacle dans la fonction publique en offrant des mesures d'adaptation, en développant des systèmes accessibles, ainsi qu'en déterminant et en éliminant les obstacles.

<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12541>

d. Programmes et services individuels assujettis à une loi précise qui nécessitent des approches inclusives

- ▶ *Loi électorale* : La Loi exige l'accessibilité des bureaux de vote, p. ex. au moyen de la mise à disposition de documentation en formats substitués, de bandes vidéo en sous titres visibles et codés pour les électeurs malentendants, d'un gabarit de vote pour les personnes qui ont une incapacité visuelle et beaucoup d'autres services.

<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/E-2.01/page-1.html>

Pour **rechercher une loi fédérale** qui pourrait être pertinente pour votre programme ou service, veuillez consulter la page suivante : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/index.html>

1D. Ressources en matière de sûreté et de sécurité

- a. *La planification de la sûreté : L'évacuation des personnes qui ont besoin d'aide en cas d'urgence* est un guide qui fournit de l'information aux occupants et aux gestionnaires des mesures d'urgence d'un immeuble au sujet des besoins des personnes à risque en cas d'urgence, ainsi que des stratégies pratiques pour assurer leur sûreté.

http://www.rhdcc.gc.ca/fra/condition_personnes_handicapees/doc/pdls/page00.shtml

- b. *L'Initiative de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés* a lancé une campagne de sensibilisation publique afin d'aider les aînés et les autres personnes à reconnaître les signes et les symptômes de mauvais traitements envers les aînés. Elle fournit également de l'information sur le soutien offert aux aînés.

<http://www.aines.gc.ca>

c. Sur son site Web, le *Canadian Network for the Prevention of Elder Abuse / Réseau canadien pour la prévention des mauvais traitements envers les aîné(e)s* fournit des renseignements afin de favoriser la sensibilisation relative à des questions clés sur l'abus et la négligence envers les aînés et de s'assurer que les adultes âgés sont traités en tant que citoyens à part entière dans la société canadienne.

<http://www.cnpea.ca/>

d. En 2007-2008, le *Canadian Center on Disability Studies* a mené un projet de recherche sur l'action participative intitulé *Aging with Disabilities*. Les résultats de la recherche ont entraîné l'élaboration de recommandations relatives aux politiques, aux programmes et aux services afin de mieux aider les personnes qui vieillissent avec une incapacité. *(En anglais seulement)*

www.agingwithdisabilities.com

1E. Ressources en matière d'adaptation

Cette annexe fournit des ressources sur différents types de mesures d'adaptation.

a. Mesures d'adaptation générales

▶ La *Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées dans la fonction publique* (Conseil du Trésor et Commission de la fonction publique) figure à la page suivante :

<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12541>

▶ *Établir un milieu de travail accueillant pour les employés handicapés* fournit un éventail de suggestions sur des éléments tels que la façon de communiquer avec les employés handicapés pour établir un milieu de travail plus inclusif.

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/tb_852/cwwed1-fra.asp

▶ *Accessibility Experts* fournit des ressources et des liens qui ont trait à des formats substitués, des sites Web accessibles, des lois et des renseignements du gouvernement. *(En anglais seulement)*

<http://www.accessibilityexperts.ca/resources.php>

▶ Le site Web *Rendre l'information accessible* du Ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario contient de l'information sur les formats substitués, les technologies d'aide et l'accessibilité sur le Web.

http://www.mcass.gov.on.ca/fr/mcass/programs/accessibility/tools/making_information_accessible.aspx

▶ Les *Directives concernant l'éducation accessible* de la Commission ontarienne des droits de la personne offrent un aperçu des principes d'adaptation et des étapes à suivre pour favoriser la pleine participation des étudiants handicapés.

<http://www.ohrc.on.ca/fr/resources/guides/accessed>

▶ Le *Guide de planification de réunions inclusives* fournit aux organisateurs de réunions et de conférences des conseils pratiques pour assurer la pleine participation des personnes handicapées.

http://www.rhdcc.gc.ca/fra/condition_personnes_handicapees/doc/gpri/page00.shtml

b. Mesures d'adaptation physique

- ▶ La *Politique sur la gestion des biens immobiliers* de 2006 du Conseil du Trésor tient les administrateurs généraux responsables de fournir un accès aux biens immobiliers fédéraux, ainsi qu'une utilisation et une sortie de ces derniers, qui soient sans obstacle, conformément à la *Norme d'accès facile aux biens immobiliers* de 2006.
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12044>
- ▶ La *Conception accessible pour l'environnement bâti* de l'Association canadienne de normalisation (CSA-B651) contient des exigences pour rendre les immeubles et d'autres installations accessibles pour les personnes atteintes de diverses incapacités physiques, sensorielles et cognitives. Il est possible de l'acheter à la page suivante :
<http://shop.csa.ca/fr/canada/accessibility/canca-b651-04-r2010/invt/27021232004/>
- ▶ La *Americans with Disabilities Act Checklist for Readily Achievable Barrier Removal* est un guide exhaustif sur les obstacles architecturaux et de communication qui peuvent nécessiter des mesures d'adaptation dans les espaces publics. (*En anglais seulement*)
<http://www.ada.gov/checktxt.htm>

c. Communication:

- ▶ La *Politique de communication du gouvernement du Canada* du Secrétariat du Conseil du Trésor exige que l'information publiée par le gouvernement fédéral soit disponible en formats substitués afin de répondre aux besoins des personnes handicapées.
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12316>
- ▶ Le site Web sur la *Normalisation des sites Internet 2.0 (NSI)* aide les ministères et organismes fédéraux dans la mise en œuvre des normes pour la NSI du Conseil du Trésor. La NSI comprend des normes d'accessibilité universelle afin d'assurer un accès équitable à l'ensemble du contenu des sites web fédéraux.
<http://www.tbs-sct.gc.ca/clf2-nsi2/index-fra.asp>
- ▶ Le site Web *E-ACT* est une ressource d'information pour les employés handicapés et les gestionnaires du gouvernement fédéral qui précise les solutions adéquates de technologie informatique adaptée pour un milieu de travail plus productif.
http://publiservice.gc.ca/services/act-tia/10a_f.html
- ▶ Les directives du *Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* relatives aux documents en formats substitués pour les personnes handicapées.
http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/t1036.htm
- ▶ La *Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430* traite des questions non réglées qui ont trait à l'accessibilité aux services pour les personnes handicapées.
<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2009/2009-430.htm>
- ▶ Le *DAISY Consortium* est une association internationale qui élabore, maintient et favorise les normes internationales DAISY (*Digital Accessible Information System*). La mission du *DAISY Consortium* est d'élaborer et de promouvoir des normes internationales et des technologies qui permettent un accès égal à l'information et aux connaissances par les personnes incapables de lire les imprimés. (*En anglais seulement*)
<http://www.daisy.org/>

- ▶ Une *Alternate Format Educational Presentation* ainsi que des documents en formats substitués sont fournis par le *Accessible Resource Centre* – bureau de la C.-B.
(En anglais seulement)
http://www.setbc.org/setbc/curriculum/arc_main.html
- ▶ *Designing the Web for People with Disabilities* précise les problèmes communs liés aux sites Web inaccessibles et présente les grandes lignes des stratégies et des ressources qui peuvent être utilisées pour les rendre accessibles. (En anglais seulement)
<http://www.paciellogroup.com/resources/whitepapers/WPDesignWebAccess.htm>
- ▶ *Designing More Usable Web Sites* est une grande base de données qui comprend des directives sur les sites Web accessibles, des outils d'accès et de l'information sur l'accessibilité.
(En anglais seulement)
<http://trace.wisc.edu/world/web/index.html>
- ▶ Le *Guide à l'intention des gestionnaires pour la production des documents en formats alternatifs et/ou substitués* fournit les outils nécessaires afin de produire des formats substitués pour les personnes atteintes de troubles de la vue, de l'ouïe et de l'apprentissage.
<http://www.collectionscanada.gc.ca/accessinfo/005003-4200-f.html>
- ▶ *Guide à l'intention des gestionnaires pour la production des documents en formats substitués – un tutoriel en ligne* est un outil d'apprentissage interactif qui fournit de l'information sur les formats substitués et sur la façon de faciliter et de mettre en œuvre leur production.
<http://www.at-links.gc.ca/guide/zx30000F.asp>



Note pour les lecteurs du Gouvernement du Canada : certains ministères fédéraux offrent des services internes de technologie informatique adaptée. Pour savoir si de tels services sont offerts par votre ministère, veuillez communiquer avec votre direction générale des systèmes.

d. Technologie d'aide

- ▶ Le site *Liens de technologies d'aide* comprend des ressources sur l'industrie canadienne des accessoires et appareils fonctionnels, des groupes de perfectionnement et l'achat d'appareils fonctionnels.
<http://www.at-links.gc.ca/zx10000f.asp>
- ▶ La *Boîte à outils pour l'aménagement d'un poste de travail* fournit de l'information sur différentes technologies d'aide et mesures d'adaptation et différents services qui sont offerts aux personnes handicapées.
<http://www.apr.gc.ca/wat/wb10000f.asp>
- ▶ *Assistive Technology Tools, Tips and Tricks* contient de l'information et des ressources sur la technologie d'aide à l'intention des étudiants et des adultes atteints d'un trouble d'apprentissage ou qui doivent composer avec d'autres difficultés sur le plan cognitif. *(En anglais seulement)*
<http://www.nsnet.org/atc/tools/contents.html>
- ▶ *Le programme de l'accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée* d'Environnement Canada aide à l'intégration dans le milieu de travail des personnes atteintes de troubles visuels, sensoriels ou de mobilité liés à des incapacités qui nécessitent l'accès à un ordinateur. Environnement Canada fournit actuellement des services de technologie informatique adaptée à d'autres ministères fédéraux.
<http://www.ec.gc.ca/act-tia/>

e. Mesures d'adaptation pour les procédures :

- ▶ *Barrier-Free Employers : Practical Guide for Employment Accommodation for People with Disabilities* est le guide en ligne de la Commission des droits de la personne sur les mesures d'adaptation pour l'emploi. Il est conçu pour aider les employeurs, les gestionnaires et les agents des RH. *(En anglais seulement)*
http://dawn.thot.net/employment_accommodation.html#accom
- ▶ Le but du *Guide relatif à l'évaluation des personnes handicapées* est de fournir une orientation pratique en vue de prendre des décisions quant aux changements ou modifications à apporter aux outils et aux procédures d'évaluation afin de répondre aux besoins des personnes handicapées dans le cadre d'un processus de nomination.
<http://www.psc-cfp.gc.ca/plcy-pltq/guides/assessment-evaluation/apwd-eph/index-fra.htm>

1F. Principales publications de politiques et décisions judiciaires

Tableau 1.1 – Principales publications

Année	Titre	Importance
2006	<p><i>De l'ombre à la lumière : La transformation des services concernant la santé mentale, la maladie mentale et la toxicomanie au Canada</i></p> <p>http://www.parl.gc.ca/Content/SEN/Committee/391/soci/rep/rep02may06-f.htm</p>	<p>Rapport final du Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie. Il s'agissait du premier rapport national sur la santé mentale et il a mené à l'établissement de la Commission de la santé mentale du Canada en août 2007.</p>
2006 jusqu'à présent	<p><i>Rapport fédéral sur les personnes handicapées</i></p> <p>http://www.rhdcc.gc.ca/fra/condition_personnes_handicapees/rapports/rhf/2010/page00.shtml</p>	<p>Ressources humaines et Développement des compétences Canada, par l'intermédiaire du Bureau de la condition des personnes handicapées, publie des rapports annuels dont le but est d'enrichir les connaissances sur les questions relatives à l'incapacité au Canada. Les rapports fournissent un aperçu des données actuelles, des lacunes sur le plan des connaissances et du soutien offert pour l'accessibilité aux personnes handicapées.</p>
2001	<p>L'Organisation mondiale de la santé publie le nouveau cadre intitulé la <i>Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF)</i></p> <p>http://www.who.int/classifications/icf/en/ (En anglais seulement)</p>	<p>La CIF a pour but d'« intégrer » l'expérience de l'incapacité et de la reconnaître comme une expérience humaine universelle en déplaçant le centre d'intérêt de la cause aux effets. La CIF tient compte des aspects sociaux de l'incapacité et ne considère pas l'incapacité comme un simple dysfonctionnement « médical » ou « biologique ».</p>
1999	<p><i>À l'image de l'interdépendance : Les personnes handicapées, le Parlement, le gouvernement et la société</i></p> <p>http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?DocId=1031608&Mode=1&Parl=36&Ses=1&Language=F</p>	<p>Sixième Rapport provisoire du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées.</p>

Tableau 1.2 – Principales décisions judiciaires

Année	Titre	Importance
2010	<i>Jodhan c. Canada (procureur général)</i>	La Cour d'appel fédérale (CAF) a confirmé que le paragraphe 15(1) de la <i>Charte canadienne des droits et libertés</i> garantissait le droit à un accès égal aux renseignements et services du gouvernement fournis en ligne au public. De plus, la CAF a confirmé que l'obligation de fournir un accès égal sur Internet ne s'appliquait pas aux renseignements historiques ou archivés du gouvernement, conservés dans une base de données. La CAF a par ailleurs maintenu la décision de la Cour fédérale selon laquelle, dans la cause en question, l'omission d'assurer un accès égal à Mme Jodhan et aux personnes ayant une déficience visuelle violait de manière injustifiable leurs droits en vertu du paragraphe 15(1). La CAF a déclaré que le Conseil du Trésor devait déployer tous les efforts possibles pour s'assurer que les institutions fédérales qu'il supervise mettent en œuvre ses normes d'accessibilité Web.
2007	<i>Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.</i>	La Cour suprême du Canada a confirmé que l'Office des transports du Canada doit appliquer la législation sur les droits de la personne en déterminant les obstacles excessifs à la mobilité des personnes handicapées.
2003	<i>Nouvelle-Écosse c. Martin; Nouvelle-Écosse c. Laseur</i> , 2 R.C.S. 504, CSC 54	La Cour suprême du Canada a renversé la décision antérieure de <i>Cooper c. Canada (Commission canadienne des droits de la personne, 1996)</i> et a annulé les dispositions dans la <i>Workers' Compensation Act</i> de la Nouvelle Écosse qui empêchaient les personnes atteintes d'une incapacité relative à une douleur chronique de recevoir des prestations, car ces dispositions constituaient une infraction au paragraphe 15(1) de la <i>Charte canadienne des droits et libertés</i> .

Année	Titre	Importance
2000	<i>Granovsky c. Canada (ministre de l'Emploi et de l'Immigration),</i>	La Cour suprême du Canada a examiné la question de savoir si une personne atteinte d'une incapacité temporaire devait recevoir le même traitement qu'une personne atteinte d'une incapacité permanente en vertu des exigences d'admissibilité du <i>Régime de pensions du Canada</i> (RPC). La Cour était d'avis que la distinction entre les personnes présentant une incapacité permanente et celles présentant une incapacité temporaire était fondée sur la reconnaissance que les personnes aux prises avec une incapacité temporaire bénéficient d'une situation économique meilleure que celles aux prises avec une incapacité permanente. La cause a été rejetée.
2000	<i>Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Montréal (Ville); Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Boisbriand (Ville),</i> 1 R.C.S. 665	La question soulevée dans trois affaires séparées était de confirmer s'il est nécessaire qu'une personne manifeste des « limitations fonctionnelles » pour que cette personne soit handicapée. Les employeurs municipaux prétendaient que cela est nécessaire, ce qui leur permettait de renvoyer une personne atteinte d'une incapacité (potentielle) ou de refuser de l'embaucher, même si elle n'en manifestait pas actuellement les symptômes. La Cour suprême du Canada a conclu qu'il peut y avoir une incapacité, même en l'absence de limitations fonctionnelles. La perception de l'incapacité peut d'elle-même créer des obstacles tels que ceux que la législation sur les droits de la personne vise à éliminer. Par conséquent, une interprétation intentionnelle nécessite d'adopter une conception générale de l'incapacité dans la législation en matière de droits de la personne ¹ .
1997	<i>Eaton c. Conseil scolaire du comté de Brant,</i> 1 R.C.S. 241	La Cour suprême du Canada a déclaré que la décision d'un conseil scolaire de placer un enfant handicapé dans une classe pour enfants ayant des besoins particuliers ne constitue pas une discrimination.
	<i>Eldridge c. Colombie-Britannique (Procureur général)</i> 3 R.C.S. 624	La Cour suprême a déclaré que l'interprétation en langage gestuel devrait être un service gratuit, en vertu de la <i>Loi canadienne sur la santé</i> (régime d'assurance maladie). Cette décision a été interprétée comme s'appliquant à tous les services financés par l'État.

Année	Titre	Importance
1993	<i>Rodriguez c. Colombie-Britannique (Procureur général)</i> 3 R.C.S. 519	Il s'agit d'une décision de la Cour suprême du Canada dans une affaire où l'interdiction du suicide assisté avait été remise en question comme étant contraire à la <i>Charte canadienne des droits et libertés</i> par une mère en phase terminale. Dans une décision à 5 contre 4, la Cour a maintenu la disposition dans le <i>Code criminel</i> .
2010	<i>Ontario (Programme de soutien aux personnes handicapées) c. Tranchemontagne</i>	La Cour d'appel de l'Ontario a maintenu la décision du Tribunal de l'aide sociale selon laquelle le paragraphe 5(2) de la <i>Loi sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées</i> était discriminatoire en vertu de l'article 1 du <i>Code des droits de la personne</i> de l'Ontario. Le paragraphe rend une catégorie de personnes handicapées inadmissibles aux prestations de soutien au revenu visées par cette loi, alors que ces personnes, dont l'incapacité est uniquement liée à une dépendance à l'alcool, aux drogues ou à certaines autres substances chimiquement actives, y seraient sinon admissibles.
1986	<i>E. (Mme) c. Eve</i> , 2 R.C.S. 388	Décision de la Cour suprême du Canada selon laquelle les tribunaux ne peuvent pas autoriser la stérilisation non thérapeutique des adultes ayant besoin d'un subrogé en raison d'une incapacité juridique.

1 Pothier, D. (2005). Appendix: Legal Developments in the Supreme Court of Canada Regarding Disability.

2. Ressources en matière de recherche, de connaissances et d'élaboration de politiques et de programmes

a. Le *Profil de l'incapacité au Canada en 2006* offre un aperçu des principales constatations de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activité et illustre les types de renseignements recueillis au sujet des personnes handicapées.

http://www.rhdcc.gc.ca/fra/condition_personnes_handicapees/rapports/profil_incapacite/2011/index.shtml

b. Le *Rapport fédéral de 2010 sur les personnes handicapées* est un rapport annuel élaboré pour informer les décideurs et le public canadien de la condition des personnes handicapées au Canada. Le rapport présente des statistiques qui étudient le niveau de vie, la santé, l'éducation, l'emploi et la participation à la collectivité. Il sert de référence lorsqu'il s'agit d'offrir des services aux personnes handicapées et dans le cadre des travaux liés aux politiques et aux programmes.

http://www.rhdcc.gc.ca/fra/condition_personnes_handicapees/rapports/rhf/2010/

page00.shtml

- c. *Vers l'intégration des personnes handicapées 2009* est le septième rapport annuel du gouvernement du Canada sur l'incapacité. Ce rapport analyse les expériences des personnes handicapées au Canada et assure le suivi des progrès sur les questions relatives à l'incapacité au fil du temps.
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/condition_personnes_handicapees/rapports/rhf/2009/page00.shtml
- d. *L'Enquête nationale sur la santé de la population* a été menée pour la première fois en 1994 et elle est publiée tous les deux ans. L'enquête cible les membres de ménages, les établissements de soins de santé et la population du Nord. Elle recueille des renseignements sur l'état de santé, l'utilisation des services de santé, les déterminants de la santé et un éventail de données démographiques et économiques.
<http://www.statcan.gc.ca/concepts/nphs-ensp/index-fra.htm>
- e. *L'Enquête sur le milieu de travail et les employés* sonde les employés et les employeurs. L'enquête a pour but d'étudier un large éventail de questions relatives aux employeurs et à leurs employés. Cela comprend les aspects touchant à la concurrence, l'innovation, l'utilisation de la technologie et la gestion des ressources humaines en ce qui concerne les employeurs, et l'utilisation de la technologie, la formation, la stabilité d'emploi et les revenus en ce qui concerne les employés. L'enquête comprend des renseignements sur les personnes handicapées.
<http://www.statcan.gc.ca/cgibin/imdb/p2SV.pl?Function=getSurvey&SDDS=2615&lang=en&db=IMDB&dbg=f&adm=8&dis=2>
- f. *L'Enquête nationale auprès des diplômés* vise à obtenir des renseignements sur le rapport entre l'éducation et la formation et les expériences des diplômés d'études postsecondaires sur le marché du travail. L'enquête recueille des renseignements à savoir si les répondants ont une incapacité.
<http://www.statcan.gc.ca/bsolc/olc-cel/olc-cel?catno=81M0011XCB&lang=fra>
- g. *L'Association canadienne des études sur l'incapacité* est une organisation multidisciplinaire sans but lucratif qui fait la promotion de l'étude de l'incapacité par la recherche, des publications, des productions artistiques et l'enseignement. L'Association est toujours fermement déterminée à soutenir la recherche et la mission professorale qui intègrent et documentent pleinement les perspectives des personnes handicapées.
<http://www.cdsa-acei.ca/>
- h. Le *Canadian Centre on Disability Studies*, affilié à l'Université du Manitoba et à l'Université de Winnipeg, s'occupe de la recherche, de l'éducation et de la diffusion de l'information sur les questions relatives à l'incapacité. Il est orienté par les philosophies qui ont trait à la vie autonome en mettant l'accent sur les droits de la personne, l'égalité et la participation pleine et valorisée de tous les citoyens de la collectivité. Le Centre est déterminé à favoriser un esprit de collaboration entre les personnes handicapées, les universités, le gouvernement et le secteur privé en ce qui a trait à des questions qui comportent des préoccupations et des avantages mutuels.
<http://www.disabilitystudies.ca/>
- i. Le site Web de *Abilities Magazine* est un site pour les personnes handicapées et la collectivité des intervenants visant à favoriser le dialogue sur des questions importantes. Un article intitulé *Independent Living and Participatory Action Research (Recherche sur la vie autonome et l'action participative)* présente trois études canadiennes sur l'incapacité qui ont utilisé de façon efficace la recherche sur l'action participative.
http://www.abilities.ca/independent_living/2008/12/08/participatory_action_research/
- j. Le *Disability Studies Quarterly* est le journal de la Society for Disability Studies. Il s'agit d'un journal multidisciplinaire et international qui s'adresse aux spécialistes en sciences sociales, aux

universitaires dans le domaine des lettres et des sciences humaines, aux défenseurs des droits des personnes handicapées, aux rédacteurs et aux autres personnes concernées par les questions qui ont un impact sur les personnes handicapées. Il offre un éventail complet de méthodes, d'épistémologies, de perspectives et de contenus.

<http://www.dsq-sds.org/>

- k. Le *Recensement de la population* est un sondage transversal qui fournit des données socioculturelles et démographiques relatives à l'ensemble des provinces et des territoires. Des questions sur l'incapacité sont offertes sur demande.

<http://www12.statcan.ca/census-recensement/2006/rt-td/pd-pl-fra.cfm>

- l. Enquêtes sur la santé

- ▶ *Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes*

L'enquête fournit des renseignements mis à jour régulièrement sur l'état de santé, les déterminants de la santé et l'utilisation du système de soins de santé. Elle contient des questions relatives à l'incapacité.

<http://www.statcan.gc.ca/concepts/health-sante/index-fra.htm>

- ▶ *Enquête nationale sur la santé de la population*

L'enquête fournit certains renseignements longitudinaux sur l'état de santé, les déterminants de la santé et certains renseignements relatifs à l'incapacité.

<http://www.statcan.gc.ca/concepts/nphs-ensp/index-fra.htm>

- m. Enquêtes sociales

- ▶ *General Social Survey*

Il s'agit d'une enquête annuelle sur des personnes âgées de 15 ans ou plus dans dix provinces. Elle utilise les questions de sélection normalisées de l'*Enquête sur la participation et les limitations d'activité*. Le sondage permet l'établissement de comparaisons avec des personnes non handicapées.

<http://www.norc.org/GSS+Website/>

(En anglais seulement)

- ▶ *Enquête sur les dépenses des ménages*

L'enquête fournit des renseignements sur les modèles de dépense, le logement, le revenu et l'utilisation des programmes sociaux. Elle utilise également un filtre abrégé relatif à l'incapacité pour identifier les personnes handicapées.

http://www.statcan.gc.ca/cgi-bin/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=3508&lang=en&db=imdb&adm=8&dis=2

- n. Enquêtes sur le marché du travail

- ▶ *Enquête sur le milieu de travail et les employés*

Il s'agit d'une enquête transversale et partiellement longitudinale auprès d'un échantillon d'employés et d'employeurs. Les données obtenues comprennent des renseignements sur les employeurs, les milieux de travail et les emplois (concurrence, innovation, technologie, pratiques relatives aux ressources humaines, formation et possibilités de promotion, structure du milieu de travail). L'enquête comprend des renseignements sur les employés handicapés.

http://www.statcan.gc.ca/cgi-bin/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=2615&lang=en&db=imdb&adm=8&dis=2

- ▶ *Enquête sur la dynamique du travail et du revenu*

L'enquête fournit des renseignements détaillés sur la population active, la scolarité, la composition

de la famille, le revenu et les avantages sociaux.

http://www.statcan.gc.ca/cgi-bin/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=3889&lang=en&db=imdb&adm=8&dis=2

o. Enfants et jeunes

▶ *Enquête longitudinale nationale sur les enfants et les jeunes*

Cette enquête fournit des données transversales et longitudinales sur les enfants au Canada depuis le début des années 1990. Les questions de sélection sur l'incapacité pour les enfants sont fondées sur une combinaison de limitations d'activité et de maladies chroniques.

http://www.statcan.gc.ca/cgi-bin/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=4450&lang=en&db=imdb&adm=8&dis=2

▶ *Enquête auprès des jeunes en transition*

Ce sondage fournit *seulement* des données longitudinales pour deux cohortes de jeunes, en commençant par le cycle 1 en 2000, jusqu'au cycle 5 en 2006 2007. Il contient des données transitionnelles sur la scolarité, les apprentissages, la formation, l'emploi, les réseaux de soutien, les attitudes, les mesures d'engagement et le sentiment d'appartenance.

http://www.statcan.gc.ca/cgi-bin/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=4435&lang=en&db=imdb&adm=8&dis=2

3. Ressources en matière de surveillance et d'évaluation

Exemples du Gouvernement du Canada d'évaluations de programmes pour les personnes handicapées

▶ *L'Évaluation sommative du Programme de partenariats pour le développement social – juin 2009* évalue le motif et la pertinence, les résultats, la rentabilité et certains aspects de la conception et de l'exécution du programme d'avril 2003 à mars 2007.

http://www.rhdcc.gc.ca/fra/publications_ressources/evaluation/2009/ppds/page00.shtml

▶ *L'Évaluation sommative du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées – mai 2008* mesure l'efficacité, l'impact et les effets du Fonds d'intégration sur les personnes handicapées.

http://www.rhdcc.gc.ca/fra/publications_ressources/evaluation/2008/fiph/page10.shtml

4. Ressources en matière de conception et de prestation de services

▶ *CSA B480-02, Customer Service Standard for People with Disabilities*, fournit de l'aide pour la planification et la mise en œuvre d'une bonne prestation de services pour tous les clients, y compris les personnes handicapées. Il est possible d'acheter le document en consultant la page suivante :

<http://www.shopcsa.ca/OnlineStore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=3081>

(En anglais seulement)

b. La *Boîte à outils pour l'approvisionnement accessible (BOAA)* comprend des exigences précises que les agents ou les gestionnaires de l'approvisionnement qui ont un pouvoir d'achat peuvent ajouter dans les documents contractuels pour s'assurer que le plus grand nombre possible d'utilisateurs aura accès aux produits et aux services.

<http://www.boaa.gc.ca/>

c. *Le pouvoir des mots et des images* fournit la terminologie et les images adéquates pour représenter les personnes handicapées.

http://www.rhdcc.gc.ca/fra/condition_personnes_handicapees/rapports/pouvoir_mots_images/index.shtml