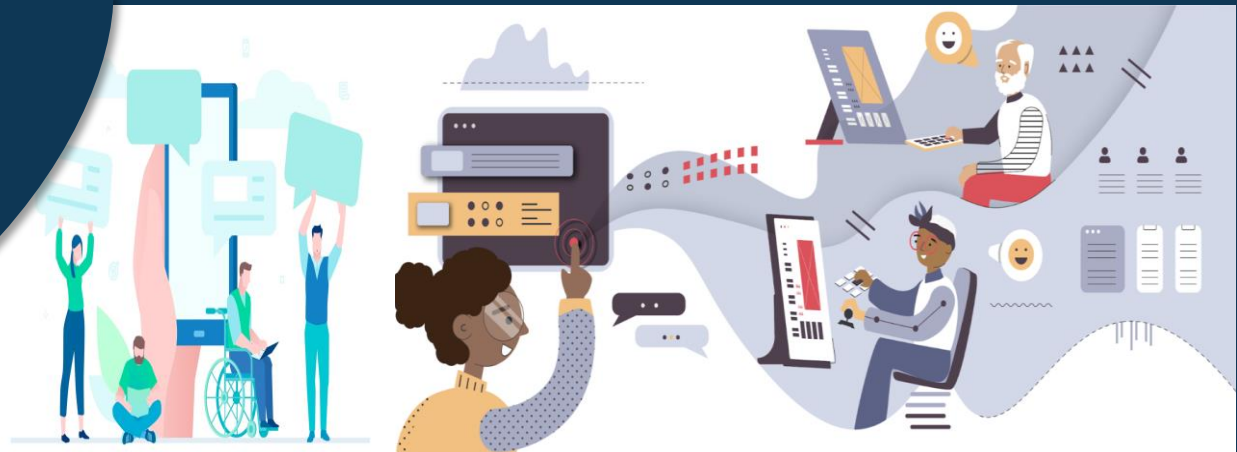
Citizen F1RST

OPTIMISÉ PAR
L'Institut des services
axés sur les citoyens

Accessibilité dans les services offerts

- L'importance de l'accessibilité au Canada
- La cueillette de données désagrégées à l'appui de l'accessibilité
- Les retombées des données recueillies dans le cadre des efforts du gouvernement en matière d'accessibilité
- Les facteurs à considérer en matière de vie privée
- La Loi canadienne sur l'accessibilité : les conséquences relatives aux services offerts



RAPPORT EXÉCUTIF MENSUEL DES CONSEILS MIXTES

Produit par le comité de recherche

Juillet et août 2022

Images : Visa, Deque, PrometSource, BeAccessible,Medium

1. L'importance de l'accessibilité au Canada

Les Canadiens ont le droit de participer pleinement à la société. La promotion de l'accessibilité consiste à créer des collectivités, des lieux de travail et des services sans obstacle pour tous les Canadiens. Ces mesures sont particulièrement importantes pour plus de 6 millions de Canadiens, âgés de 15 ans et plus, qui ont un handicap.

En 2010, le Canada a ratifié la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) de l'Organisation des Nations Unies. En signant la CDPH, le gouvernement du Canada s'est engagé à promouvoir les droits des personnes handicapées. L'accessibilité fait partie intégrante d'un cadre plus large d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI) appuyé par le gouvernement fédéral dans le cadre de son Plan d'action 2021-2024 sur l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion.

L'élaboration de la loi nationale sur l'accessibilité de 2019 – la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) – témoigne de l'engagement du Canada envers l'accessibilité et les droits des personnes handicapées. L'élaboration de cette loi a nécessité une importante consultation des parties prenantes, notamment de la collectivité des personnes handicapées. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* qui en découle représente une loi fédérale historique qui vise à permettre au Canada d'être exempt d'obstacles d'ici 2040.

« Rien sans nous » représente un principe clé de la LCA, ce qui signifie que les personnes handicapées doivent être consultées au moment d'élaborer des lois, des politiques et des programmes qui les concernent. Conformément à ce principe, le gouvernement du Canada collabore avec les personnes handicapées et les organisations qui défendent leurs intérêts, afin de mieux comprendre toute la diversité de la collectivité qui reçoit des services.

Quatre provinces, la Nouvelle-Écosse (An Act Respecting Accessibility Legislation in Nova Scotia, 2017), le Manitoba (*Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*, 2013), l'Ontario (*Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, 2005) et le Québec (*Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, 2004) ont adopté une législation sur l'accessibilité.

Pourquoi ce rapport est-il important?

L'accessibilité est une priorité nationale inscrite dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Il s'agit là de l'un des principaux objectifs stratégiques des différentes provinces et de nombreux autres organisations et intervenants canadiens.

La définition de l'incapacité utilisée dans l'Enquête canadienne sur l'incapacité de Statistique Canada inclut toute personne ayant déclaré être « parfois », « souvent » ou « toujours » limitée dans ses activités quotidiennes en raison d'une affection de longue durée ou d'un problème de santé, ainsi que toute personne ayant déclaré être « rarement » limitée si elle était également incapable d'accomplir certaines tâches ou ne pouvait les accomplir qu'avec beaucoup de difficulté.

Le nombre de Canadiens ayant déclaré un handicap augmente en raison d'une représentation plus inclusive des différents handicaps, y compris les catégories non visibles, et des progrès de notre société vers une plus grande compréhension et une réduction de la stigmatisation de l'autodivulgation. À tous les niveaux d'âge, les personnes handicapées bénéficient des progrès réalisés en matière d'accessibilité des environnements bâtis, des produits et des services, y compris la population vieillissante.

La loi fédérale sur l'accessibilité ne peut pas traiter les obstacles à l'accessibilité dans les domaines de compétence des provinces. Les lois sur l'accessibilité adoptées par diverses provinces viendraient compléter les efforts déployés par le gouvernement fédéral pour promouvoir l'inclusion et l'accessibilité.

Quels sujets sont abordés dans ce Rapport exécutif?

Ce rapport vise les sujets suivants :

- L'importance de l'accessibilité au Canada
- La cueillette de données désagrégées à l'appui de l'accessibilité
- Les retombées des données recueillies dans le cadre des efforts du gouvernement en matière d'accessibilité
- Les facteurs à considérer en matière de vie privée
- La *Loi canadienne sur l'accessibilité* : les conséquences relatives aux services offerts

Sources : canada.ca; AODA.ca; EssentialAccessibility; Université Carleton.

2. La cueillette de données désagrégées à l'appui de l'accessibilité

Une stratégie fédérale relative aux données et aux mesures pour l'accessibilité de 2022 à 2027 explique ce que le gouvernement du Canada fera pour améliorer ce que l'on sait de l'accessibilité au Canada. La stratégie prévoit la collecte de données désagrégées afin d'exploiter de nouvelles sources de données au fur et à mesure qu'elles deviennent disponibles, et de cerner les meilleurs moyens de mesurer les progrès en matière d'accessibilité.

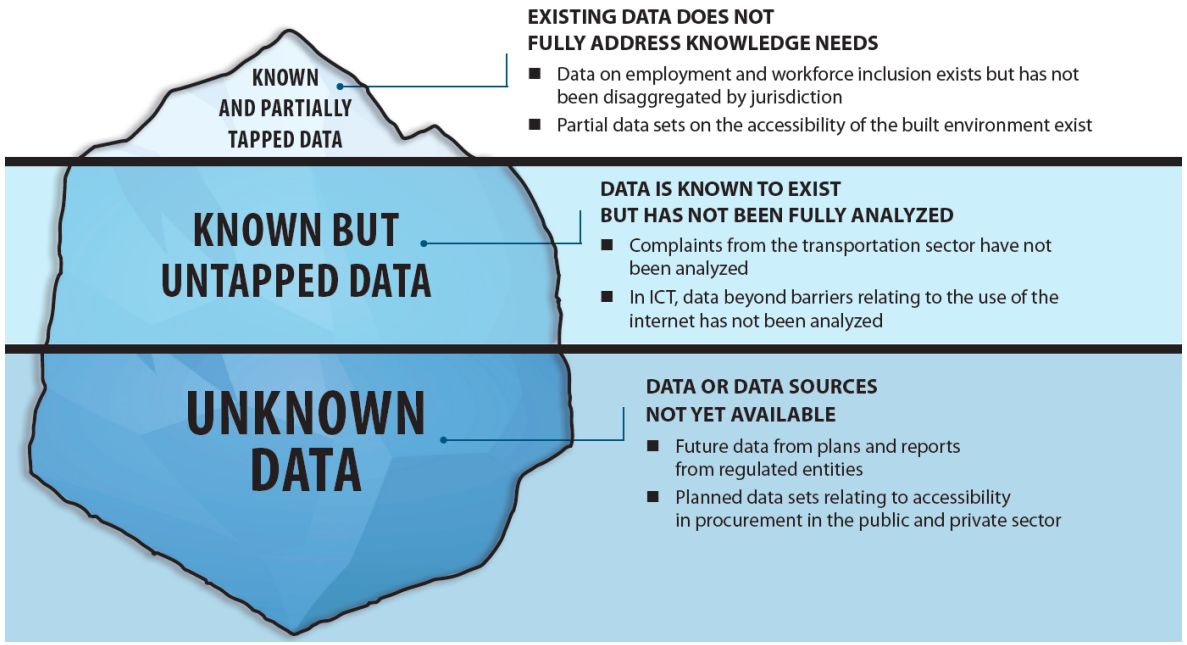
Pour être efficace, la mesure des progrès doit reposer sur des informations précises et actualisées. Cela signifie que la collecte et la mesure des informations sur l'accessibilité doivent être un cycle continu de collecte de données pour combler les lacunes dans les connaissances, d'utilisation des données d'évaluation, d'échange des résultats des mesures et de désignation des lacunes ultérieures dans les connaissances.

L'évaluation de ces données permet d'envisager rapidement des modifications de l'accessibilité dans la conception des politiques, des programmes et des services, ce qui favorisera également une plus grande inclusion au fil du temps.

Les approches suivantes sur l'évaluation des données seront encouragées dans le cadre des travaux menés au titre de cette stratégie :

1) une plus grande utilisation du Questionnaire d'identification des incapacités (QII) de Statistique Canada dans les enquêtes fédérales afin de recueillir des données importantes sur l'accessibilité;
2) la collecte d'informations sur l'ensemble des obstacles que doivent surmonter les personnes souffrant de certaines incapacités;
3) de meilleures données sur la représentativité et l'inclusion.

Du point de vue de l'inclusion totale et de l'intersectionnalité, il est important de garantir l'exhaustivité des processus de collecte et d'évaluation des données. Voici quelques-unes des lacunes actuelles en matière de connaissances et de données sur l'accessibilité :



L'Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) est un exemple d'outil existant qui recueille des informations sur les adultes handicapés. Une nouvelle série de questions sur les obstacles à l'accessibilité a été ajoutée à la version du QII qui sera utilisée sur le terrain au printemps 2022.

Ces questions portent sur les obstacles liés à de nombreux domaines prioritaires de la loi, et comprennent également des questions sur les obstacles comportementaux à l'inclusion.

Sources : Stratégie fédérale relative à la mesure et aux données sur l'accessibilité 2022 à 2027 - canada.ca; How Employers Can Use the Canadian Survey on Disability Data - AccessibleEmployers.ca.

3. Les retombées des données recueillies dans le cadre des efforts du gouvernement en matière d'accessibilité

La collecte d'informations sur l'accessibilité n'est qu'un début. L'échange de données contribue aux efforts de recherche et est essentiel pour cerner et aborder l'élimination proactive des obstacles existants. Il favorise également les progrès en matière d'accessibilité au niveau provincial et communautaire.

Les informations recueillies dans le cadre de la Stratégie fédérale relative aux données et à la mesure de l'accessibilité 2022 à 2027 permettront de montrer aux Canadiens que des progrès sont réalisés dans la mise en œuvre de la LCA, ce qui est conforme à l'approche du gouvernement du Canada sur l'adoption d'un gouvernement ouvert.

Le lancement du Carrefour de données sur l'accessibilité en juin 2021 a constitué une étape importante dans la mobilisation des données. Le Carrefour est un site Web qui contient une quantité croissante d'informations sur l'accessibilité et l'incapacité liées aux 7 domaines prioritaires de la LCA. Les informations sont fournies sous différents formats et comportent également un outil interactif de visualisation des données.

Ce Carrefour est destiné à être un dépôt de données évolutif. Le gouvernement du Canada veillera à ce que l'information sur le Carrefour continue d'être à jour au bénéfice de tous les Canadiens, y compris la collectivité des personnes handicapées.

Le graphique de droite illustre plusieurs facteurs qui témoignent de l'importance des pratiques améliorées et inclusives de collecte de données désagrégées.

Sources : Élaborer une loi fédérale sur l'accessibilité : ce que nous avons appris - canada.ca; Rapports sur l'incapacité et l'accessibilité au Canada (statcan.gc.ca)

4. Les facteurs à considérer en matière de vie privée

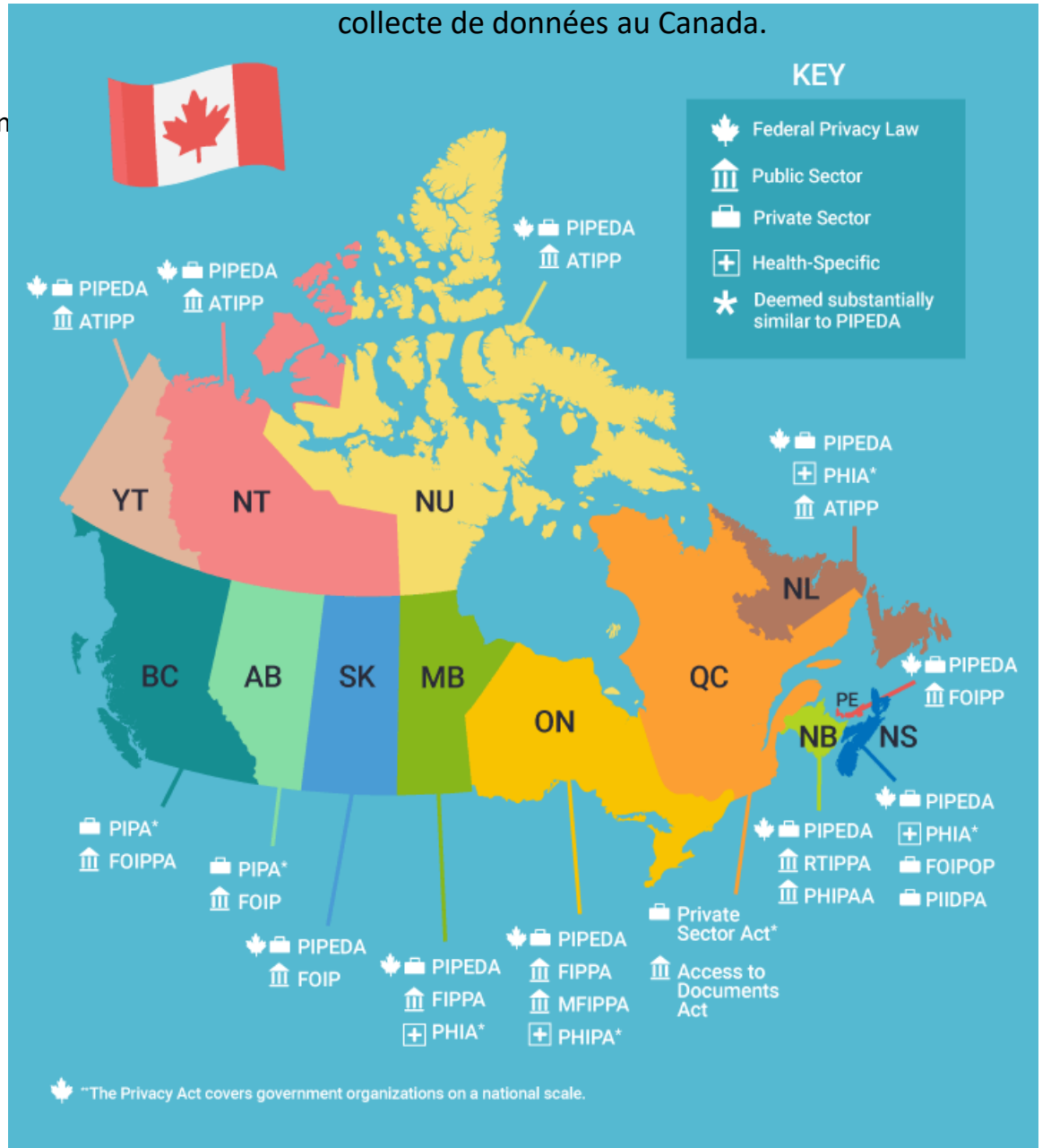
Trois grands facteurs contribuent actuellement aux changements dans le secteur plus général des données personnelles, dont les retombées pourraient potentiellement influencer la conception et l'offre des mesures d'accessibilité et des services aux citoyens. Ces trois facteurs s'élargissent et s'entremêlent rapidement, créant des vagues dans les secteurs privé et public.

1. **La méfiance des consommateurs.** L'expression « capitalisme de surveillance », inventée par son auteur Shoshana Zuboff, représente « un système économique construit sur l'extraction et la manipulation secrètes des données humaines », a gagné en popularité, traduisant la prise de conscience croissante des consommateurs que leurs données sont achetées, vendues et utilisées sans leur consentement – et leur réticence croissante à s'en accommoder. Les gens votent en utilisant leurs pouces : Facebook et Twitter enregistrent tous deux des pertes d'utilisateurs actifs quotidiens sur leurs principaux marchés nord-américains.

2. **Action du gouvernement.** Les législateurs fédéraux s'efforcent de limiter le pouvoir des grandes entreprises technologiques. Rien qu'aux États-Unis, les législatures des États ont proposé ou adopté au moins 27 projets de loi sur la protection de la vie privée en ligne, réglementant les marchés de données et protégeant les droits numériques personnels. Du Canada à la Chine, les législateurs mettent en œuvre une législation qui reflète le règlement européen sur la protection des données, tandis que l'UE elle-même s'est penchée sur la réglementation de l'utilisation de l'IA. Alors qu'autrefois les entreprises avaient toujours une longueur d'avance sur les régulateurs, elles doivent aujourd'hui s'efforcer de respecter les exigences de conformité dans plusieurs administrations gouvernementales.

3. **La concurrence sur le marché.** Le système d'exploitation de l'iPhone d'Apple a été mis à jour l'année dernière, permettant aux clients de désactiver la capacité des collecteurs de données à les surveiller sur leurs différentes applications. Il s'agit d'un changement bien accueilli, qui donne aux clients le contrôle et l'autorité sur leurs données. On a également frappé de plein fouet les entreprises qui s'appuient sur la surveillance interapplication : au deuxième semestre de 2021, le manque à gagner des principaux sites de médias sociaux s'est élevé à 10 milliards de dollars.

Vous trouverez ci-dessous les principaux textes législatifs fédéraux et provinciaux qui régissent les pratiques en matière de confidentialité et de collecte de données au Canada.



Sources : The New Rules of Data Privacy (hbr.org); FTC Imposes $5 Billion Penalty and Sweeping New Privacy Restrictions on Facebook

5. La Loi canadienne sur l'accessibilité : les conséquences relatives aux services offerts

Le Règlement canadien sur l'accessibilité, DORS/2021-241 (le « Règlement ») est entré en vigueur le 13 décembre 2021. Ce Règlement énonce bon nombre des obligations initiales applicables aux employeurs sous réglementation fédérale en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, notamment l'obligation de préparer des plans d'accessibilité, des processus de rétroaction et des rapports d'étape. Le Règlement impose également des sanctions pécuniaires pour aider à promouvoir le respect de la *Loi*.

En outre, Normes d'accessibilité Canada vient de publier le plan Destination 2040 (« Destination »). Ce plan route énonce des objectifs flexibles qui guideront Normes d'accessibilité Canada dans la réalisation de l'objectif de créer un Canada sans obstacle d'ici 2040, ce qui comprend notamment :

- l'élaboration de normes sur l'emploi, un langage clair, les sorties d'urgence et les espaces extérieurs d'ici la fin de 2024;
- l'élaboration de normes supplémentaires à moyen terme (d'ici la fin de 2026) et à long terme (d'ici la fin de 2028);
- l'élaboration de normes initiales dans tous les domaines prioritaires (qui comprennent l'emploi, l'environnement bâti, la technologie de l'information et de la communication, la communication, l'acquisition de biens, de services et d'installations, la conception et la prestation de programmes et de services et le transport) d'ici le 1er janvier 2033;
- l'exécution de travaux de recherche continue pour évaluer les priorités;
- la collaboration étroite avec les organismes de réglementation, les entités sous réglementation fédérale, d'autres organismes gouvernementaux et d'élaboration de normes, et d'autres ordres de gouvernements.

Sources : Destination 2040; Loi canadienne sur l'accessibilité – représentations visuelles

Autres ouvrages à consulter :

- Perks, A., J. Gillis, T. Hanson, K. Haralampides, G. Hewus, A. Jrade, A. Khan et coll., « Accessibility for All: A Report from the CSCE President's Task Force on Accessibility », Dans Canadian Society of Civil Engineering Annual Conference, p. 49-57. Springer, Singapore, 2023.
- ChipBélanger, Annie, « Accessibility and Public Services-Part 1: The Case for Access », International Information & Library Review (2022), p. 1-7.
- Jaeger, Paul T., « Designing for Diversity and Designing for Disability", The International Journal of Information, Diversity, & Inclusion 2, no. 1/2 (2018), p. 52-66.
- Booth, Char, « Introduction : Why Accessibility? », Library Technology Reports 48, no. 7 (2012), p. 5-6.
- Pionke, J. J., « Disability in the Time of COVID », Journal of Library Administration 62, no. 2 (2022), p. 259-265.

Autres articles dignes d'intérêt :

- Polacek, Kelly Myer, Charlie Remy et Priscilla Seaman, « Evolving from disability to diversity », Reference & User Services Quarterly 54, no. 1 (2014), p. 24-28.
- Hub, Experiential Learning, « Key Concepts in Ableism and Accessibility », Equity, Diversity and Inclusion in Practice (2022).

Dépôt de données de recherche

Accédez au dépôt de données de recherche Citoyens en tête.

Entrées récentes dans le dépôt de données de recherche :

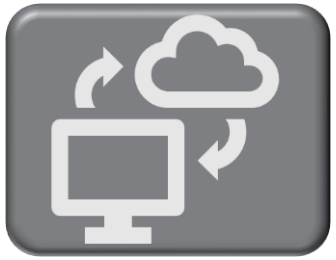
Gouvernement réparti – Rapport exécutif des Conseils mixtes de juin 2022

Ce rapport comprend les éléments suivants : Importance de la conception axée sur l'utilisateur dans le gouvernement; Processus systématique de conception axée sur l'utilisateur; Comment favoriser la réflexion sur la conception axée sur l'utilisateur?; Facteurs stratégiques pour améliorer la conception axée sur l'utilisateur.

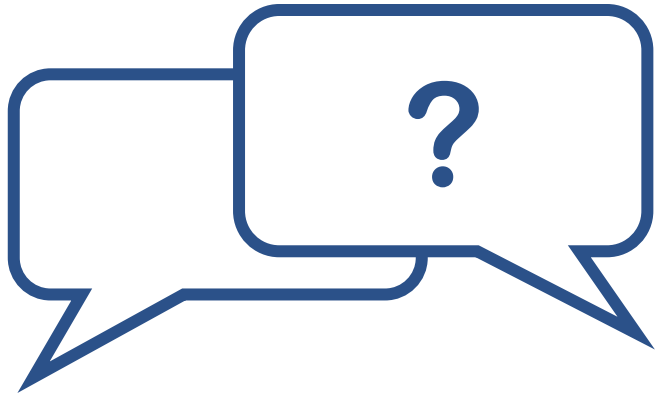
Tendances dans le Bulletin quotidien

[Des responsables gouvernementaux du Canada et des États-Unis dressent leur pronostic sur la façon dont la pandémie de la COVID a modifié l'orientation de l'identification numérique.](#) La présidente du Conseil du Trésor du Canada affirme que la pandémie a été un accélérateur qui a favorisé une plus grande acceptation de l'identification numérique, tandis qu'un membre du Congrès américain affirme que l'identification numérique peut servir d'outil moderne efficace pour combattre la fraude liée à la pandémie. Le Canada n'a pas d'identité numérique officielle. Bien que populaire selon un sondage, elle a été confiée aux provinces et aux territoires et a suscité un large éventail d'opinions.

Ottawa a dévoilé des règles très attendues concernant l'utilisation des données personnelles des Canadiens par le secteur privé. Ces règles comprennent le pouvoir de demander la destruction des informations, de lourdes amendes en cas de non-conformité et de nouvelles dispositions régissant l'utilisation de l'intelligence artificielle. La [nouvelle loi](#) permettra aux gens de transférer leurs informations d'une organisation à l'autre en toute sécurité et garantira qu'ils peuvent demander que leurs informations soient éliminées lorsqu'elles ne sont plus nécessaires. Elle dresse également des mesures de protection plus musclées pour les mineurs.



Dans la conception de produits et de services numériques accessibles, des mesures peuvent être prises pour améliorer l'expérience utilisateur des personnes ayant des capacités cognitives variables, un [sujet de discussion lors du sommet Digital.gov 2022 Government UX.](#) Alors que des intervenants font pression pour une plus grande accessibilité numérique et des services numériques plus inclusifs, les agences gouvernementales adoptent de nouvelles approches, optent pour la simplicité et en viennent de plus en plus à repenser les pratiques de conception antérieures. Les efforts d'accessibilité sont parfois centrés sur les utilisateurs ayant des handicaps physiques, tels que des déficiences visuelles ou auditives, mais les différences et les troubles cognitifs peuvent également avoir une incidence sur l'expérience utilisateur.



Nous serions ravis de connaître votre opinion!

Connaissez-vous quelqu'un qui pourrait être intéressé par le Rapport exécutif des Conseils mixtes? Veuillez transmettre une copie de ce Rapport. Si vous n'avez pas encore d'abonnement, vous pouvez désormais vous abonner pour recevoir le [Rapport exécutif](#) en vous inscrivant. Envoyez vos questions à info@iccs-isac.org.

Suivez sur :