



Projet pilote de recherche sur l'opinion publique sur l'accessibilité réalisé par le gouvernement du Canada en 2019

Emploi et Développement social Canada

Octobre 2019

Sommaire

Préparé pour :

Emploi et Développement social Canada

Nom du fournisseur : Quorus Consulting Group Inc.

Date d'attribution du marché : 19 juin 2018

Date de livraison : Octobre 2019

Montant du contrat (TVH comprise) : 149 955,97 \$

Numéro du marché : G9292-191234/001/CY

Numéro de ROP : 012-18

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez-vous adresser à :

nc-por-rop-gd@hrsdc-rhdcc.gc.ca

This report is also available in English.

Government of Canada 2019 Pilot Public Opinion Research Survey on Accessibility

This publication is available for download at canada.ca/publiccentre-ESDC.

It is available upon request in multiple formats (large print, MP3, braille, audio CD, e-text CD, DAISY or accessible PDF), by contacting 1 800 O-Canada (1 800-622-6232).

By teletypewriter (TTY), call 1-800-926-9105.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, 2019
For information regarding reproduction rights:
droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca.

PDF

Cat. No.: Em4-24/2019E-PDF

ISBN: 978-0-660-32678-8

ESDC

Cat. No.: POR-107-12-19E

Projet pilote de recherche sur l'opinion publique sur l'accessibilité réalisé par le gouvernement du Canada en 2019

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne sur le site canada.ca/publicentre-ESDC

Ce document offert sur demande en médias substituts (gros caractères, MP3, braille, audio sur DC, fichiers de texte sur DC, DAISY, ou accessible PDF) auprès du 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1 800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2019
Pour des renseignements sur les droits de reproduction : droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca

PDF

No de cat. : Em4-24/2019E-PDF
ISBN : 978-0-660-32679-5

EDSC

No de cat. : POR-107-12-19F

Certification de neutralité politique

Je certifie par la présente, à titre de cadre supérieur de Quorus Consulting Group Inc., que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la *Politique sur les communications et l'image de marque* et la Directive sur la gestion des communications - Annexe C.

Plus précisément, les produits livrables ne renferment pas d'information portant sur les intentions de vote, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signature :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Nadeau', written over a light gray dotted grid background.

Rick Nadeau, président
Quorus Consulting Group Inc.

Aperçu – Contexte et méthodologie

En 2018, le Secrétariat de l'accessibilité d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) a commandé une étude pour mesurer les connaissances et l'expérience des Canadiens sur les questions d'accessibilité et des handicaps. Les résultats de l'enquête serviront principalement à suivre les progrès réalisés au nom des Canadiens pour ce qui est de la mise en oeuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et de faire du Canada un pays exempt d'obstacles.

La portée de l'étude comprenait deux grands volets démographiques : les personnes handicapées et la population générale (soit les personnes qui n'ont pas de handicap). Un instrument a été élaboré pour identifier les personnes handicapées précisément aux fins de cette recherche sur l'opinion publique. Bien qu'une partie du libellé de certaines des questions utilisées relève des questions d'identification des incapacités (QII) de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017, l'instrument est complètement différent des QII et ne prétend pas en assurer la reproduction de quelque façon que ce soit. Des questions sur les difficultés liées à certaines activités ainsi que des questions sur la façon dont ces difficultés limitent les personnes dans leur vie quotidienne ont été utilisées pour sélectionner les

répondants dans le volet relatif aux personnes handicapées de l'enquête. L'étude était axée sur l'accessibilité et non sur le niveau auquel l'incapacité d'une personne limite ses activités quotidiennes.

On peut résumer les méthodes de collecte des données utilisées pour chaque volet comme suit :

Population générale

- On a effectué au total 1 350 entrevues téléphoniques auprès de Canadiens âgés de 18 ans ou plus.
- L'échantillon comprenait des utilisateurs d'un téléphone conventionnel et un sous-quota de ménages possédant uniquement un téléphone cellulaire.
- La marge d'erreur de cet échantillon est de + / - 2,7 %, soit 19 fois sur 20.
- Les données ont été pondérées selon la région, le sexe et l'âge, afin de s'assurer que la répartition définitive de l'échantillon final reflète celle de la population canadienne selon les plus récentes données du recensement.

Personnes handicapées

- Au total, 2 456 sondages ont été menés auprès de personnes handicapées âgées d'au moins 18 ans, dont 666 ont été effectués par téléphone, 1 788 ont été remplis en ligne et 2 ont été réalisés par des répondants qui ont soumis une version papier du questionnaire ou qui ont rempli et envoyé par courriel une version électronique du questionnaire.
- Presque tous les sondages réalisés par téléphone (~650) comprenaient des numéros de téléphone conventionnel et un sous-quota de ménages utilisant uniquement un téléphone cellulaire. Les autres entrevues téléphoniques ont été menées auprès de personnes qui ont composé le numéro sans frais pour fixer une entrevue.
- Les sondages menés au moyen d'autres modes de collecte de données ont été réalisés par des personnes rejointes dans le cadre de partenariats ministériels et de réseaux d'intervenants.
- En 2018, plus de 50 organisations, intéressées à l'adoption d'une mesure législative fédérale pertinente et efficace, se sont réunies pour former l'Alliance pour une loi fédérale sur l'accessibilité (ALFA). Le gouvernement fédéral

a accordé une subvention pour assurer la collaboration entre ces organisations. On a demandé l'opinion des membres de la collectivité des personnes handicapées pour déterminer comment renforcer la loi. À la fin du projet, on comptait plus de 100 organisations et plus de 2 700 personnes oeuvrant à l'ALFA. Le questionnaire utilisé pour cette étude a été conçu par Quorus Consulting en consultation avec EDSC et l'équipe de direction de l'ALFA. Dans le questionnaire, on a eu recours à la définition de handicap de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Le questionnaire complet a été révisé en langage simple par un fournisseur de services pour s'assurer qu'il était le plus accessible possible pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble d'apprentissage.

- Les répondants de ce volet pourraient répondre au sondage à l'aide de divers médias accessibles : téléphone, en ligne, langue des signes américaine ou québécoise, versions téléchargeables PDF et MSWord, E-Text, Braille, version numérique en Braille, DAISY, SRV et versions papier.
- Étant donné la nature non probabiliste de l'échantillonnage, on ne peut calculer la marge d'erreur. En outre, les données pour ce volet n'ont pas été pondérées. Par conséquent, le

volet relatif à la population qui a participé à cette enquête ne peut être comparé à l'ensemble des personnes handicapées au Canada.

Les paramètres de l'étude communs aux deux volets comprenaient ce qui suit :

- La collecte des données a eu lieu du 24 mai au 8 juillet 2019 et comprenait un prétest de tous les modes et formats de collecte des données. Outre la mise à l'essai de l'accessibilité, le prétest a permis d'évaluer le déroulement du sondage, la compréhension des questions, la langue, l'intégrité des données et la longueur de l'instrument du sondage.
- Tous les répondants à l'étude ont été informés que l'étude était menée par Quorus au nom d'EDSC.
- Tous les modes de collecte des données étaient disponibles en anglais et en français.
- Les participants n'ont reçu aucun incitatif pour répondre au sondage.
- Tous les participants ont reçu les assurances habituelles suivantes concernant le caractère confidentiel et anonyme de leurs données d'opinion :

Vos réponses resteront strictement confidentielles et anonymes. Si vous n'êtes pas à l'aise avec une question au cours du sondage, nous pouvons la sauter.

Vous êtes entièrement libre de participer au sondage et votre décision n'aura aucune incidence sur vos interactions avec le gouvernement du Canada ni sur les services que vous recevez. Les renseignements fournis seront traités conformément aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Le rapport final du sondage sera disponible à Bibliothèque et Archives Canada.

Selon leurs commentaires, il a fallu environ 15 minutes aux répondants pour répondre au sondage.

APERÇU DES RÉSULTATS – POPULATION GÉNÉRALE

- Près des trois quarts (72 %) de la population générale ont affirmé bien comprendre l'idée de ce qu'est un handicap (c.-à-d. qu'ils ont donné au moins 8 sur une échelle de 0 à 10 au sujet de leur compréhension du sujet). À l'aide de la même échelle de 1 à 10, 47 % des répondants disent bien comprendre les types d'obstacles auxquels les Canadiens handicapés peuvent faire face.

- Lorsqu'on a demandé aux répondants, sans donner d'exemples, de décrire les trois principaux obstacles auxquels les personnes handicapées faisaient face, on a obtenu une large gamme d'obstacles. Les obstacles les plus courants étaient les suivants :
 - L'accès physique, comme l'accès aux immeubles, représente le type d'obstacles le plus courant qui a été décrit (39 %).
 - À 24 %, on mentionne les obstacles de nature générale liés à la mobilité tandis que 19 % ont précisé les obstacles pour le transport ou le transport en commun.
 - Environ 18 % ont mentionné des obstacles liés à l'accès aux services.
- La majorité des répondants (57 %) ont indiqué avoir entendu parler des « obstacles d'attitude » avant de participer à cette étude. Par exemple, les personnes handicapées sont parfois maltraitées ou traitées différemment en raison de comportements, de perceptions et de suppositions d'autrui. C'est ce qu'on appelle un « obstacle d'attitude ».

- On a demandé aux répondants à quelle fréquence ils *observent* différents types d'obstacles à l'accessibilité et ils sont les plus souvent témoins d'obstacles à l'emploi. Les statistiques pour chaque type de handicap sont les suivantes :
 - En ce qui concerne les *obstacles à l'emploi*, 24 % ont indiqué toujours ou souvent avoir été témoins d'un obstacle à trouver un emploi valorisant, 24 % ont été témoins d'un obstacle à trouver un emploi valorisant, 21 % ont été témoins d'un obstacle à gravir les échelons dans une organisation, 21 % ont été témoins d'un obstacle à l'accès à des mécanismes de soutien ou à des aménagements en milieu de travail et 16 % ont été témoins d'un obstacle à l'embauche.
 - En ce qui concerne les *obstacles liés au transport*, 11 % ont indiqué *toujours* ou *souvent* avoir été témoins d'obstacles à l'utilisation du transport en commun municipal, 10 % à l'utilisation de taxis et de services de covoiturage, 5 % à l'utilisation du transport scolaire, 2 % à l'utilisation de traversiers, 3 % à l'utilisation du train VIA ou de trains interprovinciaux, 6 % à l'utilisation du transport aérien et 4 % à l'utilisation d'autobus qui traversent les frontières.

- Près d'un répondant sur cinq (17 %) a *toujours* ou *souvent* observé des *obstacles liés au milieu bâti*, c.-à-d. des obstacles qui limitent la capacité d'une personne de se déplacer dans un immeuble ou un espace public et autour de ceux-ci.
- Moins d'un dixième des répondants ont *toujours* ou *souvent* observé des *obstacles liés aux technologies de l'information et des communications (TIC)*, y compris l'accessibilité des sites Web (7 %), l'accessibilité des services sans fil (7 %), l'utilisation de la technologie libre-service dans un espace public (6 %), le câble (5 %), le visionnement d'un spectacle sur un service de diffusion en continu (5 %) ou le visionnement d'une vidéo sur Internet (6 %).
- Les *obstacles à la présentation de programmes ou de services* sont déclarés comme étant *toujours* ou *souvent* observés en ce qui concerne l'accessibilité d'un programme ou d'un service offert par une entreprise ou une organisation (7 %) ou l'accessibilité d'un programme ou d'un service gouvernemental (6 %).

- Une minorité (15 %) a vu, lu ou entendu de l'information au sujet du projet de loi C-81 du gouvernement du Canada (*Loi canadienne sur l'accessibilité*) et de son objectif¹. Lorsqu'on leur demande d'expliquer, sans donner d'exemples, ce qu'ils se souviennent de cette loi, 20 % des répondants qui s'en souviennent précisent qu'elle permettra en général d'appuyer ou de soutenir les personnes handicapées et 16 % indiquent qu'elle accentuera l'accessibilité.
- La moitié des répondants estiment que leur province ou territoire (50 %) a une loi sur l'accessibilité ou une stratégie ou un plan en matière d'accessibilité et un pourcentage semblable (55 %) estime que leur municipalité a des mesures législatives, des stratégies, des politiques ou des programmes en matière d'accessibilité.

¹ Le projet de loi C-81 : la *Loi canadienne sur l'accessibilité* a reçu la sanction royale le 21 juin 2019 et est entrée en vigueur le 11 juillet 2019. Cela a eu lieu au cours de la collecte des données du sondage.

APERÇU DES RÉSULTATS – PERSONNES HANDICAPÉES

- Lorsqu'on a commencé à demander aux répondants s'ils s'identifiaient comme étant une personne handicapée, 74 % ont répondu positivement. Pour déterminer si les répondants se « qualifient » pour le volet relatif aux personnes handicapées du sondage, on a présenté aux répondants une liste de handicaps et on leur a demandé directement, pour chaque handicap, s'ils étaient visés. Dans l'affirmative, la difficulté et la limitation découlant du handicap ont ensuite été prises en considération pour filtrer les participants qui se qualifient au volet relatif aux personnes handicapées du sondage. Il convient de souligner que les types de handicaps énumérés ici ne représentent peut-être pas en tout point l'ensemble des personnes handicapées au Canada.

L'identification des incapacités a révélé ce qui suit :

Figure 1 : Incidence chez les personnes handicapées

*Base : répondants qui ont indiqué avoir le handicap donné

Mobilité

Incidence globale : 55 %

% des répondants qui estiment « toujours » ou « souvent » que le monde qui les entoure restreint leur inclusion dans la société à cause de ce handicap : 54 %

Douleur / trouble de la douleur chronique

Incidence globale : 54 %

% des répondants qui estiment « toujours » ou « souvent » que le monde qui les entoure restreint leur inclusion dans la société à cause de ce handicap : 51 %

Souplesse

Incidence globale : 48 %

% des répondants qui estiment « toujours » ou « souvent » que le monde qui les entoure restreint leur inclusion dans la société à cause de ce handicap : 43 %

Dextérité

Incidence globale : 35 %

% des répondants qui estiment « toujours » ou « souvent » que le monde qui les entoure restreint leur inclusion dans la société à cause de ce handicap : 49 %

Problème de santé mentale

Incidence globale : 33 %

% des répondants qui estiment « toujours » ou « souvent » que le monde qui les entoure restreint leur inclusion dans la société à cause de ce handicap : 41 %

Vision / handicap visuel

Incidence globale : 30 %

% des répondants qui estiment « toujours » ou « souvent » que le monde qui les entoure restreint leur inclusion dans la société à cause de ce handicap : 37 %

Mémoire

Incidence globale : 29 %

% des répondants qui estiment « toujours » ou « souvent » que le monde qui les entoure restreint leur inclusion dans la société à cause de ce handicap : 36 %

Audition / handicap auditif

Incidence globale : 25 %

% des répondants qui estiment « toujours »
ou « souvent » que le monde qui les entoure restreint
leur inclusion dans la société à cause de ce
handicap : 52 %

Apprentissage

Incidence globale : 21 %

% des répondants qui estiment « toujours »
ou « souvent » que le monde qui les entoure restreint
leur inclusion dans la société à cause de ce
handicap : 50 %

Communication / trouble de la communication

Incidence globale : 19 %

% des répondants qui estiment « toujours »
ou « souvent » que le monde qui les entoure restreint
leur inclusion dans la société à cause de ce
handicap : 55 %

Parole

Incidence globale : 12 %

% des répondants qui estiment « toujours »
ou « souvent » que le monde qui les entoure restreint
leur inclusion dans la société à cause de ce
handicap : 43 %

Développement / handicap intellectuel

Incidence globale : 10 %

% des répondants qui estiment « toujours »
ou « souvent » que le monde qui les entoure restreint
leur inclusion dans la société à cause de ce
handicap : 59 %

Langage

Incidence globale : 9 %

% des répondants qui estiment « toujours »
ou « souvent » que le monde qui les entoure restreint
leur inclusion dans la société à cause de ce
handicap : 47 %

- Près des deux tiers des répondants (63 %) utilisent de l'équipement, un accessoire ou un appareil de soutien pour leur permettre d'exécuter leurs activités quotidiennes. Parmi ces répondants, un très large éventail d'« appareils de soutien » sont utilisés, les plus courants étant une canne ou un déambulateur (32 %), un fauteuil roulant ou un triporteur (32 %) ou un appareil auditif (19 %).
- Un répondant sur dix (11 %) estime qu'il fait « toujours » face à des « obstacles d'attitude », 30 % qu'il y fait face « souvent » et 28 % qu'il y fait face « parfois ».

- Du point de vue de la communication, les défis varient selon la forme de communication – plus précisément :
 - 23 % estiment qu’il est difficile de communiquer par téléphone;
 - 21 % estiment qu’il est difficile de consigner l’information par écrit;
 - 16 % estiment qu’il est difficile de communiquer en personne;
 - 14 % estiment qu’il est difficile de lire et de comprendre du matériel écrit;
 - 13 % estiment qu’il est difficile de communiquer par Internet.

- On a demandé aux répondants à quelle fréquence ils *faisaient l’expérience* des types d’obstacles suivants à l’accessibilité et ils sont le plus souvent confrontés à des obstacles à l’emploi. Les statistiques pour chaque type de handicap sont les suivantes :
 - En ce qui concerne les *obstacles à l’emploi*, 25 % ont indiqué qu’ils sont *toujours* ou *souvent* confrontés à un obstacle à l’obtention d’un emploi valorisant, 24 % ont été confrontés à un obstacle à l’accès à des mécanismes de soutien ou à des aménagements en milieu de travail, 23 % ont été confrontés à un obstacle à la

promotion dans une organisation et 21 % ont été confrontés à un obstacle à l'embauche.

- En ce qui concerne les *obstacles liés au transport*, 20 % doivent surmonter *toujours* ou *souvent* des obstacles à l'utilisation du transport en commun municipal, 20 % à l'utilisation du transport aérien, 17 % à l'utilisation d'un taxi ou d'un service de covoiturage, 6 % à l'utilisation d'un traversier, 9 % à l'utilisation d'un train VIA ou d'un train interprovincial et 8 % à l'utilisation d'un autobus transfrontalier.
- Plus du quart des répondants (29 %) doivent *toujours* ou *souvent* surmonter *des obstacles liés au milieu bâti*, c'est-à-dire des obstacles qui limitent la capacité d'une personne de se déplacer dans les immeubles et les espaces publics et autour de ceux-ci.
- Moins d'un cinquième des répondants doivent toujours ou souvent surmonter des *obstacles liés aux technologies de l'information et des communications (TIC)*, y compris l'accessibilité des sites Web (12 %), l'accessibilité des services sans fil (10 %), l'utilisation de la technologie libre-service dans un espace public (16 %), le câble (11 %), le visionnement d'un spectacle sur un service de diffusion en continu (10 %) ou le visionnement d'une vidéo sur Internet (14 %).

- Les obstacles à la présentation de programmes ou de services sont déclarés comme étant *toujours* ou *souvent* observés en ce qui concerne l'*accessibilité* d'un *programme ou d'un service* offert par une entreprise ou une organisation (20 %) ou l'*accessibilité* d'un programme ou d'un service gouvernemental (17 %).
- Deux répondants sur cinq (41 %) ont vu, lu ou entendu de l'information au sujet du projet de loi C-81 du gouvernement du Canada et de son objectif. Lorsqu'on leur demande d'expliquer, de façon spontanée, ce qu'ils se souviennent de cette loi, 17 % des personnes qui s'en souviennent précisent qu'elle permettra en général d'appuyer ou de soutenir les personnes handicapées et 17 % indiquent qu'elle accentuera l'accessibilité.
- Près de la moitié croient que leur province ou territoire (45 %) a une loi sur l'accessibilité ou une stratégie ou un plan en matière d'accessibilité et une proportion semblable (45 %) croient que leur municipalité a des lois, des stratégies, des politiques ou des programmes en matière d'accessibilité.
- Au cours des 12 derniers mois, 42 % des répondants ont tenté d'obtenir de l'information sur tout programme ou service gouvernemental lié à l'accessibilité ou à l'incapacité.

- Parmi ces répondants, 69 % cherchaient des renseignements provinciaux, 57 % des renseignements fédéraux et 36 % des renseignements municipaux.
- En général, une majorité d'entre eux estiment que l'expérience était « très difficile » (22 %) ou « difficile » (37 %), tandis que 14 % affirment qu'elle était facile.
- En ce qui concerne les employés du gouvernement du Canada qui offrent un accès égal aux services et aux programmes pour les personnes ayant différents handicaps, y compris des troubles de la communication, 44 % estiment qu'il faut déployer « beaucoup plus » d'efforts dans ce domaine et 26 % croient qu'il faut « un peu plus » d'efforts.

Nom du fournisseur : Quorus Consulting Group Inc.

Numéro du marché : G9292-191234/001/CY

Date d'attribution du marché : 19 juin 2018

Montant du marché (incluant la TVH) :

149 955,97 \$

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Emploi et Développement social Canada à :

nc-por-rop-gd@hrsdc-rhdcc.gc.ca

Méthodologie

La portée de l'étude visait plusieurs modes de collecte des données pour sonder deux volets de la population canadienne :

- Les personnes handicapées et
- Les membres de la population générale (c.-à-d. les personnes sans handicap).

Aux fins de la présente étude, on utilise la définition de handicap au sens de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. On entend par « handicap » une déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

Conception du questionnaire. Quorus a élaboré les instruments du sondage en anglais en collaboration avec EDSC. Ensemble, on a veillé à ce que les objectifs de recherche soient abordés, à ce qu'un langage simple soit utilisé et à ce que les questionnaires soient transmis facilement aux répondants. Pour veiller à ce que le scénario du sondage soit rédigé en langage simple, EDSC a

collaboré étroitement avec un fournisseur de services qui se spécialise dans la rédaction et la révision de textes en langage simple.

- On a consulté divers partenaires et intervenants d'EDSC ayant une connaissance particulière des questions relatives aux personnes handicapées et à l'accessibilité au Canada, y compris l'Alliance pour une loi fédérale sur l'accessibilité (ALFA), au moment de concevoir cette étude et de préparer les questionnaires.
- Un questionnaire différent a été préparé pour chaque volet et de nombreuses questions se chevauchent dans les deux questionnaires. Le sondage auprès du grand public a porté sur leur connaissance des obstacles à l'accessibilité et sur la mesure dans laquelle ils ont pu avoir observé certains types d'obstacles. Le sondage auprès des personnes handicapées a porté plus directement sur leurs propres expériences des obstacles à l'accessibilité.
- Un instrument a été élaboré pour déterminer si le répondant était une personne handicapée et, en fin de compte, pour déterminer quelle version du questionnaire serait utilisée. Bien qu'une partie du libellé de certaines des questions utilisées relève des questions d'identification des incapacités (QII) de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017, l'instrument est

complètement différent des QII et ne prétend pas en assurer la reproduction de quelque façon que ce soit.

- Plus précisément, on a présenté aux participants treize types particuliers de handicaps, puis on leur a demandé s'ils estiment avoir l'un ou l'autre des handicaps. Pour chaque handicap pour lequel le répondant a indiqué avoir été affecté, deux questions de suivi ont été posées pour déterminer s'il fallait utiliser le volet du questionnaire relatif aux personnes handicapées :

1. Une première question a permis d'établir à quelle fréquence les répondants estiment que le handicap limite leur inclusion dans la société : « *À quelle fréquence diriez-vous que l'environnement – soit l'environnement physique, la technologie, ou l'attitude des gens – qui vous entoure restreint votre inclusion dans la société à cause de ce handicap?* » Si le répondant a répondu « toujours », « souvent » ou « parfois », on a utilisé le volet du questionnaire portant sur le volet relatif aux personnes handicapées pour la suite du sondage. S'il a mentionné « rarement » ou « jamais », on leur a posé la question de suivi suivante.

2. La question de suivi suivante visait à savoir quel est le degré de difficulté du handicap en particulier. Si le répondant a répondu que le handicap suscite « un peu de difficulté », « beaucoup de difficulté » ou qu'il ne peut pas fonctionner, le questionnaire relatif aux personnes handicapées a servi pour la suite du sondage.

Ce processus a été reproduit pour chacun des treize types de handicaps en particulier en plus de tout « autre » handicap que le répondant estime avoir eu.

- Le questionnaire comprenait surtout des questions fermées et il a été conçu de manière à répondre en moyenne dans un délai de 15 minutes.
- Tous les répondants ont été informés que l'étude était menée par EDSC.
- Les participants n'ont reçu aucun incitatif pour répondre au sondage.
- Quorus a traduit les versions anglaises du sondage approuvées par le client. Les répondants avaient le choix de répondre au sondage en anglais ou en français.

Les questionnaires finaux approuvés ont servi à créer plusieurs formats du questionnaire. On a répondu au volet relatif à la population générale au moyen d'une

enquête téléphonique. En collaboration avec EDSC, Quorus a créé de multiples versions du questionnaire à l'intention des personnes handicapées pour s'assurer que le questionnaire était accessible. Voici les différents formats produits :

- Téléphone
- En ligne
- Copie papier – Taille de la police régulière
 - Arial 12 – PDF téléchargeable
 - Arial 12 – version MS Word
 - Arial 12 – version MS Word à remplir
- Copie papier – grande taille de la police
 - Arial 18 – PDF téléchargeable
 - Arial 18 – version MS Word
 - Arial 18 – version MS Word à remplir
- Fichier Daisy
- Fichier EPUB
- Braille (papier et numérique)

Les versions française et anglaise du questionnaire téléphonique ont été mises à l'essai conformément aux normes du gouvernement du Canada. Au total, 39 questionnaires (22 par des personnes handicapées et 17 par le grand public) ont été

remplis. Pour le volet relatif aux personnes handicapées, 10 sondages ont été remplis en anglais et 12 en français, dont les résultats ont finalement été intégrés à l'ensemble de données final. Le prétest a permis d'évaluer le déroulement de l'enquête, la compréhension des questions, la langue, l'intégrité des données et la longueur de l'instrument d'enquête.

EDSC a procédé à une vaste mise à l'essai interne des formats substitués pour s'assurer qu'ils respectent les normes d'accessibilité du gouvernement du Canada.

Soutien aux répondants. Quorus a hébergé et conçu, en collaboration avec EDSC, une page Web accessible et bilingue consacrée à cette étude qui décrivait le contexte et les objectifs; fournissait aux visiteurs une foire aux questions sur l'étude ainsi que les coordonnées du Quorus et d'EDSC; présentait les divers formats du sondage, y compris un lien vers la version en ligne du sondage. Les répondants pouvaient également communiquer directement avec Quorus ou EDSC par téléphone ou courriel pour poser des questions ou demander une version papier du questionnaire, y compris une copie papier en braille. Ils pouvaient également renvoyer leur questionnaire rempli par courriel à Quorus ou à EDSC. On indiquait également sur la page Web un numéro 1-800 permettant aux participants à l'étude de demander qu'un intervieweur les rappelle pour répondre à un sondage téléphonique, poser des

questions ou demander une version papier du questionnaire.

Quorus a informé les répondants de leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information* et a veillé à ce que ces droits soient protégés tout au long du processus de recherche. Il s'agissait notamment d'informer les participants de l'objectif de la recherche; de désigner le ministère ou l'organisme parrain et le fournisseur de la recherche à la fin de l'entrevue; d'informer les participants que l'étude sera mise à la disposition du public par Bibliothèque et Archives Canada dans les 6 mois suivant la fin de l'étude sur le terrain; d'informer les participants que leur participation à l'étude était volontaire et que l'information fournie serait administrée conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Collecte des données

La collecte des données pour les deux volets démographiques a eu lieu du 28 mai au 7 juillet 2019.

Volet relatif à la population générale. Pour le volet relatif à la population générale, on a mené 1 350 entrevues téléphoniques auprès de Canadiens âgés de 18 ans et plus. L'échantillon comprenait des numéros de téléphone conventionnel et un sous-quota de ménages possédant uniquement un

téléphone cellulaire. Les numéros de cellulaire ont été ajoutés à l'échantillon de lignes téléphoniques à composition aléatoire pour réduire l'erreur de couverture et fournir un échantillon final plus représentatif.

- On a modifié le message d'introduction du sondage pour tenir compte du fait que l'on appelle des Canadiens sur leur téléphone cellulaire (*Êtes-vous dans un endroit où vous êtes à l'aise de répondre au sondage?*).
- L'approche sur l'« anniversaire le plus récent » a servi pour appliquer la formule aléatoire à même le ménage.

Des quotas régionaux ont été établis afin de générer suffisamment de données régionales pour effectuer une rigoureuse analyse. La répartition habituelle des répondants par région représente la méthode suggérée pour l'échantillon final lorsque des recherches sont menées pour le gouvernement du Canada. Dans chaque région, les données ont fait l'objet d'une surveillance afin de veiller à assurer une répartition égale entre les sexes et qu'aucune cohorte d'âges en particulier n'était sous-représentée.

Figure 2 : Quotas régionaux pour les entrevues auprès de la population générale

PROVINCE / TERRITOIRE	Répartition approximative des entrevues auprès de la population générale
Terre-Neuve-et-Labrador	4 %
Île-du-Prince-Édouard	3 %
Nouveau-Brunswick	4%
Nouvelle-Écosse	3 %
Québec	19%
Ontario	30 %
Manitoba/Nunavut	7 %
Saskatchewan	7 %
Alberta/Territoires du Nord-Ouest	10 %
Colombie-Britannique/Yukon	13 %
TOTAL	100 %

La marge d'erreur de cet échantillon est de +/- 2,7 %, soit 19 fois sur 20. Les résultats de la recherche peuvent être extrapolés à l'ensemble du public, compte tenu de la marge d'erreur associée à cet échantillonnage. Les marges d'erreur des résultats de la présente étude varieront en fonction de divers facteurs. Par exemple, les résultats pour les sous-

groupes dont la taille d'échantillon est plus petite auront une marge d'erreur plus élevée. En outre, la marge d'erreur est habituellement la plus élevée pour les questions où la moitié des répondants ont répondu d'une façon et l'autre moitié, d'une autre. La marge d'erreur diminue habituellement lorsque le pourcentage d'une réponse particulière se rapproche de 0 % ou de 100 %.

Les données ont été pondérées selon la région et le sexe, afin de s'assurer que la répartition finale dans l'échantillon final reflète celle de la population canadienne selon les plus récentes données du recensement. Dans le présent rapport, l'ensemble des tailles d'échantillon/tailles de base sont non pondérées, tandis que tous les pourcentages relatifs à la population générale sont pondérés.

Le tableau ci-dessous montre le cadre de pondération utilisé pour cette étude :

Figure 3 : Cadre de pondération

Région	Sexe	Échantillon	Population	Proportion de l'échantillon	Échantillon de la population
Terre-Neuve	Hommes	17	207 385	1 %	1 %
	Femmes	30	221 675	2 %	1 %
Île-du-Prince-Édouard	Hommes	19	55 090	1 %	0 %
	Femmes	26	59 990	2 %	0 %
Nouvelle-Écosse	Hommes	13	363 195	1 %	1 %
	Femmes	30	396 555	2 %	1 %
Nouveau-Brunswick	Hommes	31	296 655	2 %	1 %
	Femmes	16	315 715	1 %	1 %
Québec	Hommes	120	3 206 345	9 %	11 %
	Femmes	132	3 374 530	10 %	12 %
Ontario	Hommes	177	5 184 285	13 %	18 %
	Femmes	227	5 582 440	17 %	20 %
Manitoba	Hommes	33	480 760	2 %	2 %
	Femmes	61	504 355	5 %	2 %

Région	Sexe	Échantillon	Population	Proportion de l'échantillon	Échantillon de la population
Saskatchewan	Hommes	42	414 510	3 %	1 %
	Femmes	52	427 355	4 %	2 %
Alberta	Hommes	65	1 565 685	5 %	6 %
	Femmes	71	1 578 320	5 %	6 %
Colombie-Britannique	Hommes	81	1 845 345	6 %	7 %
	Femmes	89	1 960 230	7 %	7 %
Yukon	Hommes	5	14 105	0,4 %	0,05 %
	Femmes	4	14 340	0,3 %	0,05 %
Territoires du Nord-Ouest	Hommes	2	15 975	0,1 %	0,06 %
	Femmes	0	15 295	0 %	0,05 %
Nunavut	Hommes	1	11 470	0,1 %	0,04 %
	Femmes	0	10 940	0 %	0,04 %
TOTAL		1 344	28 122 545	100 %	100 %

Biais de non-réponse – Volet relatif à la population générale. À la fin de ce projet, une analyse des cas d'absence de réponse a été effectuée pour évaluer le risque de biais de non-réponse. La non-réponse découle d'une unité de l'échantillon qui ne participe pas à l'enquête, c'est-à-dire qui refuse de participer à l'enquête (un refus) ou que l'on ne peut rejoindre pendant la période de collecte des données (absence de contact). La non-réponse cause un biais dans l'échantillon de l'enquête lorsqu'il y a des écarts entre les répondants et les non-répondants.

- Pour effectuer l'analyse de cette enquête, la répartition non pondérée de l'échantillon selon le sexe a été comparée à la population réelle (d'après les chiffres du recensement de 2016 de Statistique Canada).
- Contrairement à la plupart des enquêtes auprès de la population générale, l'âge n'a pas été pris en compte dans la structure des quotas, le système de pondération ou l'analyse de la non-réponse, puisque la définition de « population générale » pour cette étude diffère de celle qui est habituellement observée. Dans cette étude, le grand public représentait le volet des Canadiens sans handicap et puisque cette condition est liée à l'âge, l'ajout de l'âge dans les quotas et la pondération serait trompeur.

- Comme le montre le tableau ci-dessous, l'échantillon de l'enquête et la répartition démographique sont très semblables. Les données du sondage ont été pondérées pour tenir compte des variations entre les sexes. La pondération a aussi corrigé le plan d'échantillonnage de l'enquête, qui était disproportionné à l'échelle régionale. La pondération sert à amoindrir le biais s'il est présent, mais non à l'éliminer complètement.

Figure 4 : Comparaison entre l'échantillon de l'enquête et la répartition démographique

	Échantillon de l'enquête (non pondéré)	Population (recensement de 2016)	% d'écart (+/-)
Hommes	44,90 %	49,11 %	4,21 %
Femmes	54,70 %	50,88 %	-3,82 %

Personnes handicapées Au total, 2 456 questionnaires ont été remplis par des personnes handicapées âgées d'au moins 18 ans, dont :

- Six cent soixante-six (666) ont été remplis par téléphone. Presque tous les sondages réalisés par téléphone (~650) ont été effectués de la même façon que le volet relatif à la population

générale, c'est-à-dire que le sondage a été mené à l'aide de numéros de téléphone conventionnel et un sous-quota de ménages utilisant uniquement un téléphone cellulaire. Les autres entrevues téléphoniques ont été menées auprès de personnes qui ont composé le numéro sans frais pour fixer une entrevue.

- La majorité des réponses (1 788) ont été fournies en ligne.
- Deux réponses proviennent de répondants qui ont fourni une version papier du questionnaire ou qui ont rempli et envoyé par courriel une version électronique du questionnaire.

On a utilisé un plan de sondage double pour ce volet de la population. Outre le plan axé sur la composition aléatoire (CA/téléphone cellulaire) que l'on décrit précédemment, on a également contacté des répondants à l'étude conformément aux réseaux d'intervenants et de partenariats ministériels, ce qui comprend l'ALFA. Par conséquent, pour le deuxième volet du sondage, aucune information n'est disponible permettant à l'équipe de recherche de comprendre exactement combien de partenaires ont collaboré, combien d'invitations à des activités de sensibilisation ont été envoyées à d'éventuels répondants à l'enquête, combien d'éventuels répondants à l'enquête ont accédé à l'invitation ou combien de rappels ont été envoyés. Ces restrictions ne nous permettent pas de calculer un taux de réponse pour

cette partie de l'étude.

Étant donné la source pour de nombreux contacts invités à participer à cette étude (groupes d'intervenants et de partenaires ministériels), il est fort probable que le volet composé de personnes handicapées sous-représente certains types de personnes, dont les personnes ayant un faible niveau de littératie et celles ayant de graves limitations fonctionnelles. Ce volet peut également être surreprésenté par des personnes qui participent à des causes liées à l'accessibilité ou aux personnes handicapées, qui se font entendre, qui sont bien informées et/ou qui sont généralement actives. Étant donné la nature non probabiliste de l'approche d'échantillonnage pour le volet relatif aux personnes handicapées, une marge d'erreur ne peut être calculée. En outre, les données pour ce volet n'ont pas été pondérées. À ce titre, dans ce rapport, chaque échantillon et de base ainsi que tous les pourcentages relatifs aux personnes handicapées ne sont pas pondérés.

Taux de réponse – Volet relatif à la population générale. La partie de l'étude portant sur les sondages téléphoniques auprès du grand public a affiché un taux de réponse de 6,7 % pour l'ensemble de l'échantillon. Le taux de réponse était plus élevé dans les cas de composition aléatoire (9,3 %) que pour les appels acheminés à un téléphone cellulaire (4,5 %).

Figure 5 : Rapport sur la répartition des appels pour le volet relatif à la population générale

RAPPORT SUR LA RÉPARTITION DES APPELS

	TOTAL	CA	CELLULAIRE
Nombre total de tentatives	118 535	33 528	85 007
Hors de portée – Invalide	77 603	14 248	63 355
Non réglés (NR)	16 506	4 863	11 643
<i>Pas de réponse/répondeur</i>	16 506	4 863	11 643
Inclus dans la portée – absence de réponse (IP)	3 057	1 366	1 691
<i>Barrière linguistique</i>	541	310	231
<i>Incapable de répondre (maladie/décès)</i>	255	186	69
<i>Rappel (répondant non disponible)</i>	2 261	870	1 391
Total de demandes	21 369	13 051	8 318
<i>Refus</i>	18 335	11 096	7 239
<i>Arrêt</i>	282	171	111
Inclus dans la portée - unités de répondants (R)	2 752	1 784	968
<i>Entrevue terminée</i>	2 016	1 322	694
<i>NQ – quota complet</i>	595	378	217

	TOTAL	CA	CELLULAIRE
31 (INT31) NON DISPOSÉ À PARTICIPER	43	43	0
32 (INT32) (CELL) NON DISPOSÉ À PARTICIPER	60	20	40
33 (INT33) NQ-ÂGE (MOINS DE 18 ANS)	19	5	14
34 (INT34) NE SAIS PAS/REFUS	19	16	3
Taux de refus	87,12	86,33	88,36
Taux de réponse	6,72	9,25	4,47
Incidence	73,26	74,10	71,69

Pour cette étude, on a respecté les *Normes pour la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada – Sondages téléphoniques* ainsi que les *Normes pour la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada – Sondages en ligne*.