



# 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@hrscd-rhdcc.gc.ca](mailto:nc-por-rop-gd@hrscd-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](http://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](mailto: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/publiccentre-ESDC](http://canada.ca/publiccentre-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 télécriteur (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](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca)

### PDF

N° de cat. : Em4-24/2019E-PDF  
ISBN : 978-0-660-32679-5

### EDSC

N° de cat. : POR-107-12-19F

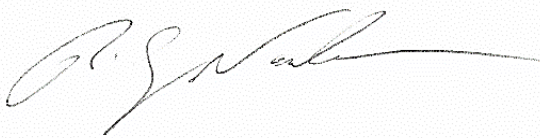


## Certification de neutralité politique

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 'Rick Nadeau', is written over a light gray, textured rectangular 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 œuvre 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 œuvrant 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 prestation 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 objectif.<sup>1</sup> 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

---

<sup>1</sup> 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.

semblable (55 %) estime que leur municipalité a des mesures législatives, des stratégies, des politiques ou des programmes en matière d'accessibilité.

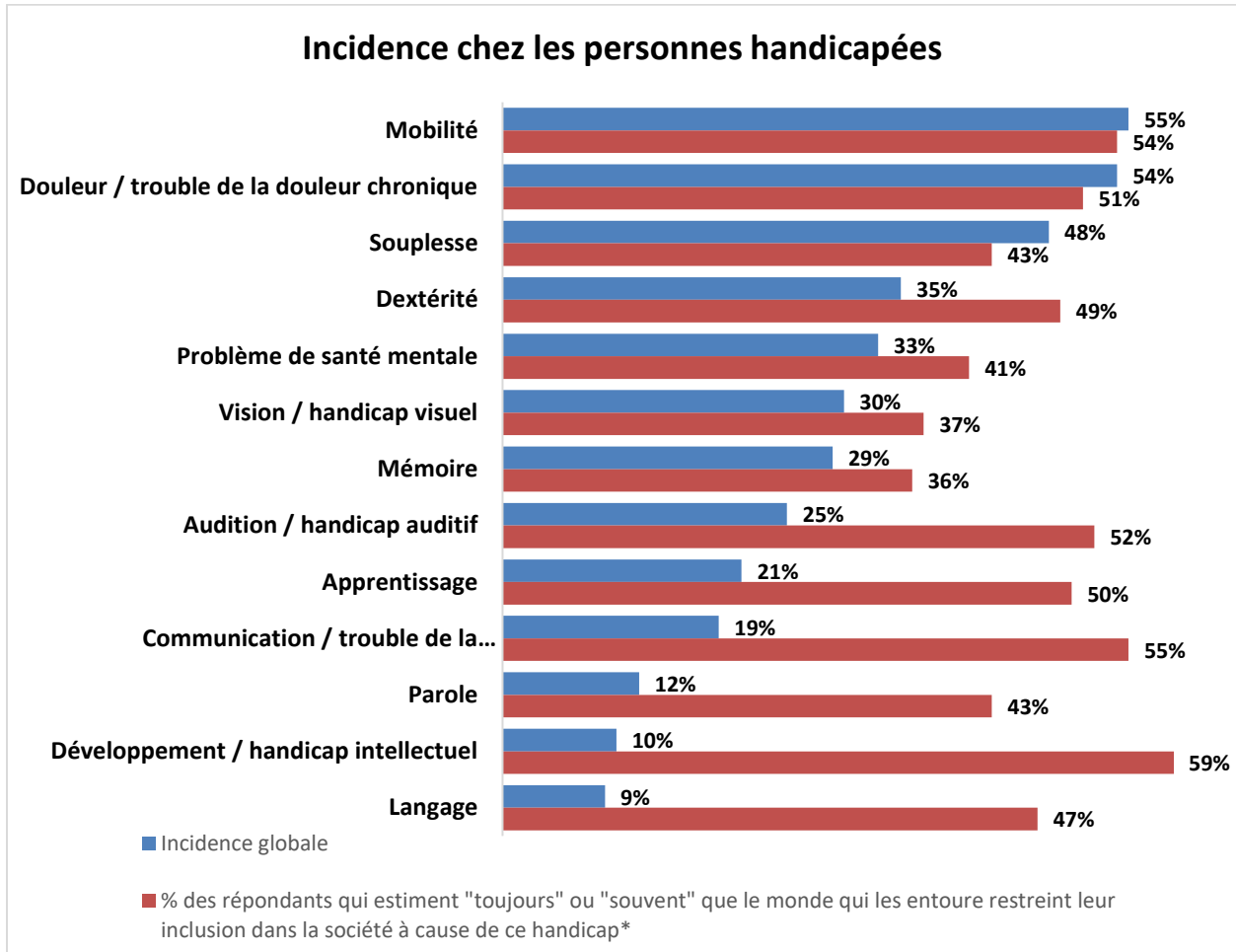
## APERÇU DES RÉSULTATS – PERSONNES HANDICAPÉES

- 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

- 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@hrscd-rhdcc.gc.ca](mailto:nc-por-rop-gd@hrscd-rhdcc.gc.ca)**