



Emploi et  
Développement social Canada

Employment and  
Social Development Canada

# Emploi et Développement social Canada (EDSC) Recherche sur l'opinion publique 2022 sur l'accessibilité

## Rapport final

Préparé pour : Emploi et Développement social Canada  
Nom du fournisseur : Le groupe-conseil Quorus Inc.  
Numéro du marché : G9292-227594/001/CY  
Montant du marché (TVH comprise) : 149 993,32 \$  
Date d'attribution du marché : Le 14 décembre 2021  
Date de livraison : Juillet 2022  
Numéro de ROP : 061-21

**Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :**  
[ACCESSIBLE.CANADA.DIRECTORATE-DIRECTION.CANADA.ACCESSIBLE@hrsdc-rhdcc.gc.ca](mailto:ACCESSIBLE.CANADA.DIRECTORATE-DIRECTION.CANADA.ACCESSIBLE@hrsdc-rhdcc.gc.ca)

*This report is also available in English.*

Canada 

## **Emploi et Développement social Canada (EDSC) Recherche sur l'opinion publique 2022 sur l'accessibilité**

### **Rapport final**

Préparé pour Emploi et Développement social Canada (EDSC) par Le groupe-conseil Quorus Inc.  
Juillet 2022

Ce rapport présente les résultats de la recherche sur l'opinion publique menée auprès de personnes en situation de handicap et non en situation de handicap. La recherche comprenait un sondage national auprès de ces deux segments démographiques cibles qui a été mené du 2 mars au 2 mai 2022. L'étude comprenait également dix groupes de discussion en ligne et 15 entrevues approfondies auprès de personnes en situation de handicap et le tout a été effectué du 16 mars au 14 avril 2022. Des participants de partout au Canada ayant différents types de handicap ont assisté aux séances.

This publication is also available in English under the title : Employment and Social Development Canada (ESDC) 2022 Public Opinion Research on Accessibility

Pour obtenir des renseignements sur les droits de reproduction : [droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca)

#### **Numéro de catalogue :**

Em4-24/2022F-PDF

#### **Numéro international normalisé du livre (ISBN) :**

978-0-660-44218-1

#### **Publications connexes (numéro d'enregistrement : ROP 061-21)**

##### **Numéro de catalogue :**

Em4-24/2022E-PDF (Rapport final en anglais)

##### **Numéro international normalisé du livre (ISBN) :**

978-0-660-44217-4

© Sa Majesté le roi du chef du Canada représentée par la ministre de l'EDSC, 2022



## Certification de neutralité politique

Je certifie par la présente, à titre de cadre supérieur du groupe-conseil Quorus, 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 centered on a white rectangular background with a light gray grid pattern.

juin 2022

Rick Nadeau, président

Le groupe-conseil Quorus Inc.

## Table des matières

<b>Sommaire</b> .....	<b>1</b>
<b>But et objectifs de la recherche</b> .....	<b>13</b>
<b>Méthodologie</b> .....	<b>14</b>
Sondage national .....	14
Groupes de discussion et entrevues approfondies .....	23
Public cible et cadre d'échantillonnage .....	23
Description des procédures de collecte des données .....	24
<b>Résultats détaillés du sondage national</b> .....	<b>29</b>
<i>La Loi canadienne sur l'accessibilité</i> .....	29
Accès aux technologies de l'information et des communications (TIC) (PNSH) .....	35
Obstacles liés aux technologies de l'information et des communications (TIC) (PNSH) .....	37
Conception et prestation de programmes et de services (PNSH) .....	38
Les communications autres que les technologies de l'information et des communications (PNSH) .....	40
Types de handicap chez les personnes en situation de handicap (PSH).....	42
Handicap lié à la douleur .....	43
Handicap lié à la mobilité.....	46
Handicap lié à la souplesse .....	48
Handicap lié à la santé mentale .....	50
Handicap visuel .....	52
Handicap lié à la dextérité .....	54
Trouble de la mémoire.....	56
Handicap auditif.....	58
Trouble d'apprentissage .....	60
Trouble de la communication .....	62
Trouble de la parole .....	64
Déficience développementale .....	66
Trouble du langage .....	67
Autres handicaps.....	69
Accès aux technologies de l'information et des communications (TIC) (PSH) .....	70
Obstacles liés aux technologies de l'information et des communications (TIC) (PSH).....	73

Conception et prestation de programmes et de services (PSH) .....	76
Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications (PSH) .....	81
Obstacles liés à l'environnement bâti (PSH) .....	83
Profil des répondants .....	86
<b>Résultats détaillés des groupes de discussion et des entrevues approfondies .....</b>	<b>88</b>
Discussion générale sur l'accessibilité .....	88
Accent mis sur les technologies de l'information et des communications .....	90
Accent mis sur les communications autres que les TIC .....	92
Accent mis sur l'environnement bâti .....	94
Accent mis sur l'environnement bâti et l'achat de biens, de services et d'installations .....	96
<b>Annexes (disponibles sous pli séparé) .....</b>	<b>99</b>

## Tableau des figures

Figure 1 : Incidence chez les personnes en situation de handicap .....	5
Figure 2 : Quotas régionaux pour les entrevues auprès des personnes qui ne sont pas en situation de handicap.....	18
Figure 3 : Cadre de pondération .....	20
Figure 4 : Comparaison entre l'échantillon du sondage et la répartition démographique .....	21
Figure 5 : Rapport sur la répartition des appels pour tous les questionnaires remplis par téléphone.....	22
Figure 6 : Personnes en situation de handicap – connaissance de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> .....	29
Figure 7 : Personnes non en situation de handicap – connaissance de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> .....	30
Figure 8 : Personnes en situation de handicap – rappel des détails concernant la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> .....	32
Figure 9 : Personnes non en situation de handicap – rappel des détails concernant la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> .....	34
Figure 10 : Personnes non en situation de handicap – accès à Internet à la maison .....	35
Figure 11 : Personnes non en situation de handicap – raison du manque d'accès à Internet à la maison.....	36
Figure 12 : À quelle fréquence une personne non en situation de handicap a vu ou entendu une personne en situation de handicap confrontée à des obstacles particuliers liés aux TIC .....	38
Figure 13 : Personnes non en situation de handicap – mode privilégié pour accéder aux services ou aux programmes des organismes du secteur fédéral.....	39
Figure 14 : À quelle fréquence une personne non en situation de handicap a-t-elle vu ou entendu une personne en situation de handicap ayant besoin d'utiliser des produits de communication imprimés du secteur fédéral dans un format accessible? .....	41
Figure 15 : Types de formats accessibles dont ont besoin les personnes en situation de handicap que les personnes non en situation de handicap ont vus ou entendus .....	42
Figure 16 : Personnes en situation de handicap – la douleur (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap.....	44
Figure 17 : Personnes en situation de handicap – la douleur : fréquence de l'environnement qui restreint l'inclusion dans la société.....	44
Figure 18 : Personnes en situation de handicap – la douleur : difficulté liée au handicap .....	45
Figure 19 : Personnes en situation de handicap – la douleur (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap.....	45
Figure 20 : Personnes en situation de handicap – la mobilité (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap.....	46
Figure 21 : Personnes en situation de handicap – la mobilité : fréquence de l'environnement qui restreint l'inclusion dans la société.....	46
Figure 22 : Personnes en situation de handicap – la mobilité : difficulté liée au handicap .....	47
Figure 23 : Personnes en situation de handicap – la mobilité (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap.....	47
Figure 24 : Personnes en situation de handicap – la souplesse (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap.....	48
Figure 25 : Personnes en situation de handicap – souplesse : fréquence de l'environnement qui restreint l'inclusion dans la société.....	48
Figure 26 : Personnes en situation de handicap – souplesse : difficulté liée au handicap.....	49

Figure 27 : Personnes en situation de handicap – la souplesse (incidence ajustée) : ont ce type de handicap.....	49
Figure 28 : Personnes en situation de handicap – un problème de santé mentale (incidence non ajustée) : ont ce type de handicap.....	50
Figure 29 : Personnes en situation de handicap – la santé mentale : fréquence de l’environnement qui restreint l’inclusion dans la société.....	50
Figure 30 : Personnes en situation de handicap – la santé mentale : difficulté liée à ce handicap .....	51
Figure 31 : Personnes en situation de handicap – la santé mentale (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap.....	51
Figure 32 : Personnes en situation de handicap – la vision (incidence non ajustée) : ont ce type de handicap.....	52
Figure 33 : Personnes en situation de handicap – la vision : fréquence de l’environnement qui restreint l’inclusion dans la société.....	52
Figure 34 : Personnes en situation de handicap – la vision : difficulté liée au handicap .....	53
Figure 35 : Personnes en situation de handicap – la vision (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap.....	53
Figure 36 : Personnes en situation de handicap – la dextérité (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap.....	54
Figure 37 : Personnes en situation de handicap – la dextérité : fréquence de l’environnement qui restreint l’inclusion dans la société.....	54
Figure 38 : Personnes en situation de handicap – la dextérité : difficulté liée au handicap .....	55
Figure 39 : Personnes en situation de handicap – la dextérité (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap.....	55
Figure 40 : Personnes en situation de handicap – la mémoire (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap.....	56
Figure 41 : Personnes en situation de handicap – la mémoire : fréquence de l’environnement qui restreint l’inclusion dans la société.....	56
Figure 42 : Personnes en situation de handicap – la mémoire : difficulté liée au handicap .....	57
Figure 43 : Personnes en situation de handicap – la mémoire (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap.....	57
Figure 44 : Personnes en situation de handicap – l’audition (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap.....	58
Figure 45 : Personnes en situation de handicap – l’audition : fréquence de l’environnement qui restreint l’inclusion dans la société.....	58
Figure 46 : Personnes en situation de handicap – l’audition : difficulté liée au handicap .....	59
Figure 47 : Personnes en situation de handicap – l’audition (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap.....	59
Figure 48 : Personnes en situation de handicap – l’apprentissage (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap .....	60
Figure 49 : Personnes en situation de handicap – l’apprentissage : fréquence de l’environnement qui restreint l’inclusion dans la société.....	60
Figure 50 : Personnes en situation de handicap – l’apprentissage : difficulté liée au handicap .....	61
Figure 51 : Personnes en situation de handicap – l’apprentissage (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap.....	61
Figure 52 : Personnes en situation de handicap – la communication (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap .....	62
Figure 53 : Personnes en situation de handicap – la communication : fréquence de l’environnement qui restreint l’inclusion dans la société.....	62

Figure 54 : Personnes en situation de handicap – la communication (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap .....	63
Figure 55 : Personnes en situation de handicap – la parole (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap.....	64
Figure 56 : Personnes en situation de handicap – la parole : fréquence de l’environnement qui restreint l’inclusion dans la société.....	64
Figure 57 : Personnes en situation de handicap – la parole (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap.....	65
Figure 58 : Personnes en situation de handicap – le développement (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap .....	66
Figure 59 : Personnes en situation de handicap – le développement : fréquence de l’environnement qui restreint l’inclusion dans la société.....	66
Figure 60 : Personnes en situation de handicap – le langage (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap.....	67
Figure 61 : Personnes en situation de handicap – le langage : fréquence de l’environnement qui restreint l’inclusion dans la société.....	68
Figure 62 : Personnes en situation de handicap – le langage (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap.....	68
Figure 63 : Personnes en situation de handicap – un autre handicap (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap .....	69
Figure 64 : Personnes en situation de handicap – autre handicap : fréquence de l’environnement qui restreint l’inclusion dans la société.....	70
Figure 65 : Personnes en situation de handicap – un autre handicap (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap .....	70
Figure 66 : Personnes en situation de handicap – accès Internet à la maison .....	71
Figure 67 : Personnes en situation de handicap – raison du manque d’accès à Internet à la maison.....	72
Figure 68 : Personnes en situation de handicap – obstacles liés aux technologies de l’information et des communications .....	74
Figure 69 : Personnes en situation de handicap – mode privilégié pour accéder aux services ou aux programmes des organismes du secteur fédéral .....	76
Figure 70 : Personnes en situation de handicap – besoin de mesures d’adaptation au moment d’accéder aux programmes ou services du gouvernement fédéral .....	78
Figure 71 : Personnes en situation de handicap – autres besoins d’accommodements pour accéder aux programmes ou services du gouvernement fédéral .....	80
Figure 72 : Personnes en situation de handicap – nécessité que les produits de communication imprimés du secteur fédéral soient disponibles en formats accessibles .....	81
Figure 73 : Personnes en situation de handicap – besoin lié aux divers types de formats accessibles .....	82
Figure 74 : Personnes en situation de handicap – obstacles vécus relativement à l’environnement bâti .....	85
Figure 75 : Profil des répondants.....	86

## Sommaire

### Contexte de l'étude

En 2022, la Direction du Canada accessible d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) a commandé un suivi de l'étude de 2019 permettant d'évaluer la conscientisation et l'expérience des Canadiens sur les questions d'accessibilité et de handicap. Cette étude permettra d'assurer une évaluation et un suivi des résultats de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et contribuera à façonner les prochaines politiques en matière d'accessibilité.

La portée de l'étude comprenait deux segments démographiques clés : les personnes en situation de handicap et les personnes qui ne sont pas en situation de handicap. Quorus et EDSC ont élaboré une série de questions pour désigner les personnes en situation de handicap. Le libellé de certaines de ces questions provient d'instruments d'enquête existants et a été adapté aux fins de cette étude en particulier.

L'étude comprenait un sondage auprès de ces deux segments démographiques et une série de groupes de discussion et d'entrevues approfondies auprès de personnes en situation de handicap. On rappelle aux lecteurs que les résultats du sondage pour les personnes en situation de handicap sont tirés d'une approche d'échantillonnage non probabiliste et qu'ils ne peuvent donc pas servir à tirer des conclusions pour l'ensemble de la population. Ces données ne représentent que l'opinion des participants au sondage.

### Méthodologie de l'enquête nationale

#### Personnes non en situation de handicap

- On a mené au total 1 205 entrevues téléphoniques auprès de personnes âgées de 18 ans ou plus.
- Les répondants pouvaient répondre au sondage en français ou en anglais.
- L'échantillon comprenait des numéros de téléphone conventionnel fixe et un sous-quota de ménages possédant uniquement un téléphone cellulaire.
- La marge d'erreur de cet échantillon est de +/- 2,8 %, 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 finale de l'échantillon final reflète celles de la population canadienne qui n'est pas en situation de handicap selon les plus récentes données du recensement (2016).

#### Personnes en situation de handicap

- Au total, 872 questionnaires ont été remplis auprès de personnes en situation de handicap, ayant au moins 18 ans, dont 503 par téléphone et 369 en ligne.
- Presque tous les questionnaires remplis au téléphone (500) comprenaient des numéros de téléphone fixe et un sous-quota de ménages utilisant uniquement un téléphone cellulaire. Les autres entrevues téléphoniques (3) ont été menées auprès de personnes qui ont composé le numéro sans frais pour planifier une entrevue.

- Ce sont des personnes contactées par l'entremise des réseaux d'intervenants ministériels qui ont répondu aux sondages effectués en ligne (369).
  - Ces répondants pouvaient répondre au sondage en utilisant divers formats en anglais ou en français : par téléphone (le site Web de l'étude offrait un numéro sans frais que les participants pouvaient composer et prendre des dispositions pour qu'un intervieweur puisse rappeler et obtenir leurs réponses), en ligne, en versions PDF et MSWord accessibles et téléchargeables, en braille (disponible sur demande), en braille numérique (disponible sur demande), en SRV (disponible sur demande), en ASL/LSQ (disponible sur demande) et en version papier. Comme il a été mentionné précédemment, on a répondu à tous les sondages par téléphone ou en ligne.
    - À l'exception des 3 répondants qui ont composé le numéro sans frais pour fixer une entrevue téléphonique, aucun répondant n'a demandé d'utiliser des médias substitués.
- Étant donné la nature non probabiliste de l'échantillonnage, on ne peut calculer la marge d'erreur. En outre, les données pour ce segment n'ont pas été pondérées.

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

- La collecte des données a eu lieu du 2 mars au 2 mai 2022 et comprenait un test préalable de tous les modes et formats de collecte des données.
- Tous les répondants au sondage ont été informés que l'étude était menée par EDSC/le gouvernement du Canada.
- Les répondants n'ont reçu aucun incitatif pour répondre au sondage.
- Il fallait compter en moyenne 15 minutes pour répondre au sondage.

## Aperçu des résultats du sondage national

### Personnes non en situation de handicap

- Une personne sur cinq (21 %) a vu, lu ou entendu parler de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Lorsqu'on leur a demandé d'indiquer de façon spontanée leurs souvenirs de cette Loi, 18 % de ceux qui se souviennent de la Loi ont précisé que celle-ci appuierait ou soutiendrait en général les personnes en situation de handicap. Parmi les autres réponses courantes, 10 % des répondants ont expliqué que cette loi accentuerait l'accessibilité et un pourcentage similaire (9 %) a expliqué que les immeubles seraient accessibles et 9 % ont indiqué que les services gouvernementaux seraient accessibles.
- Lorsqu'on leur a demandé comment ils aimeraient avoir accès aux services ou aux programmes d'organismes du secteur fédéral, la majorité (53 %) préfère les services en ligne, puis en personne (21 %) et par téléphone (13 %).
- Un répondant sur cinq (21 %) a « toujours » ou « souvent » vu ou entendu une personne en situation de handicap comptant sur les organismes du secteur fédéral, y compris le gouvernement du Canada, pour

rendre les documents accessibles. Dans d'autres cas, 22 % ont vu ou entendu « parfois » cette situation. Parmi les types de formats accessibles les plus courants que ces répondants ont vus ou entendus, mentionnons les besoins des personnes en situation de handicap concernant les gros caractères (39 %), le langage clair et simple (33 %), la compatibilité entre le texte et la parole (26 %), les versions audio (26 %) et le sous-titrage codé (25 %).

- Presque tous les répondants ont indiqué avoir accès à Internet à la maison (97 %). Parmi les rares personnes qui n'en ont pas, les principales raisons invoquées étaient le manque de besoin ou d'intérêt (51 %) et ensuite les coûts (21 %).
- Au cours des deux dernières années, l'incidence des répondants qui avaient vu ou entendu une personne en situation de handicap aux prises avec des obstacles technologiques suivants en raison d'un problème d'accessibilité visait « toujours » ou « souvent » :
  - l'utilisation de sites Web (10 %),
  - l'utilisation de la technologie libre-service dans un lieu public (8 %),
  - l'utilisation d'un téléphone cellulaire ou l'accès à un service sans fil (7 %),
  - le visionnement d'une vidéo sur Internet, par exemple sur YouTube, Facebook, d'autres médias sociaux ou sites Web (7 %),
  - le visionnement d'une émission sur un service de diffusion en continu comme Netflix, AppleTV, Crave, Amazon Prime ou un service similaire (6 %);
  - le visionnement de la télévision par câble (4 %).

### Personnes en situation de handicap

- Bien que tous les répondants de ce segment aient été qualifiés de personnes en situation de handicap selon la série de questions de sélection élaborée pour la présente étude, 65 % se sont identifiés comme une personne en situation de handicap.
- On a demandé aux répondants s'ils avaient l'un des types de handicap suivants :

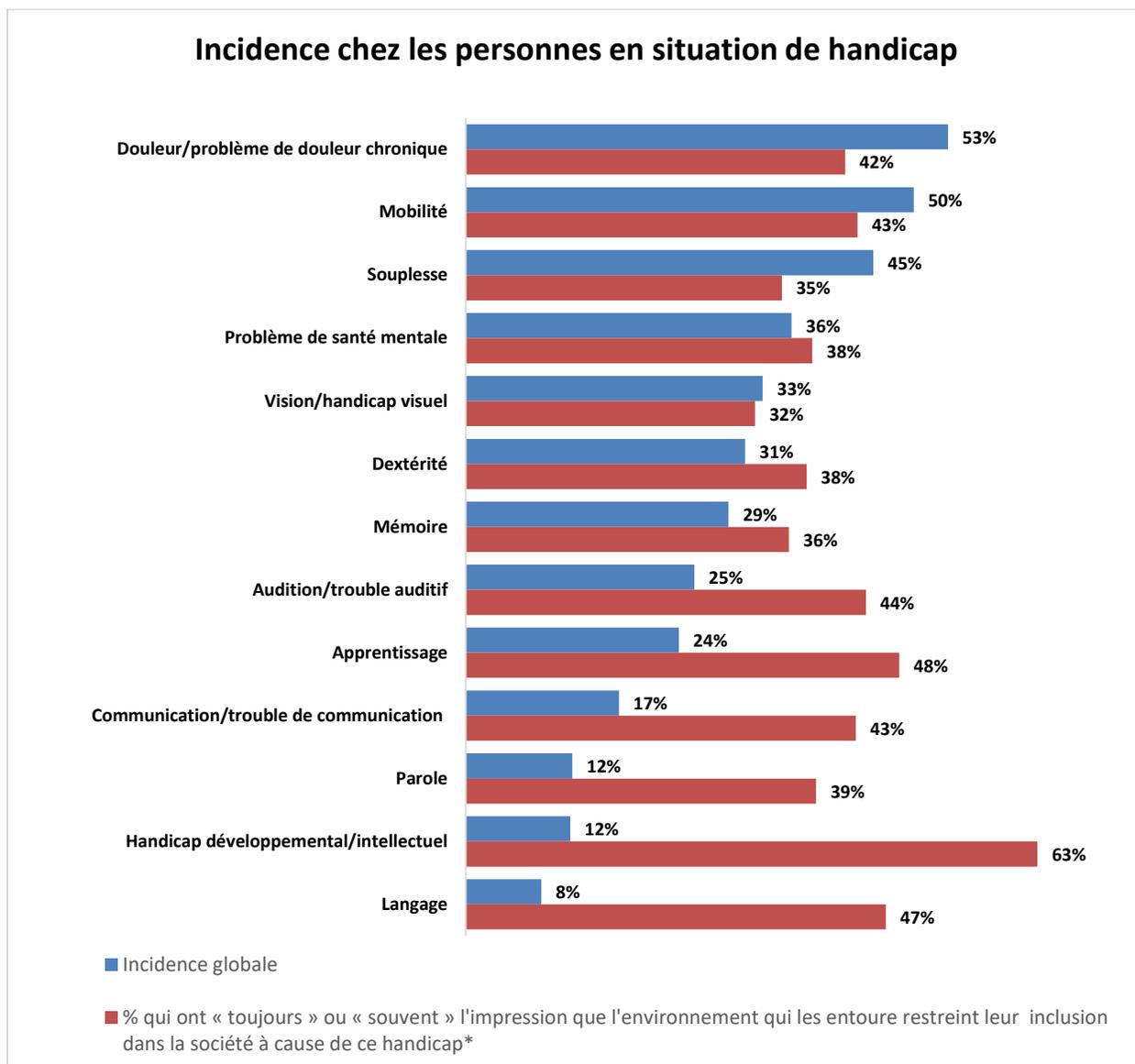
- La **vision** – aussi appelée handicap visuel – affecte la capacité d'une personne à voir, même lorsque celle-ci porte des lunettes ou des verres de contact.
- L'**audition** – aussi appelée surdité ou déficience auditive – affecte la capacité d'une personne à entendre malgré le recours à des appareils, comme des appareils auditifs ou des implants cochléaires.
- La **mobilité** – type de handicap physique qui affecte la capacité d'une personne à se déplacer.
- La **souplesse** – aussi appelée incapacité physique – affecte la capacité d'une personne à bouger ses articulations.
- La **dextérité** – aussi appelée incapacité physique – affecte la capacité d'une personne à exécuter des tâches, en particulier avec ses mains.
- La **douleur** – aussi appelée incapacité ou syndrome de la douleur chronique – affecte la capacité d'une personne à fonctionner à cause de la douleur. Il s'agit du type de douleur prolongée dans le temps qui perturbe la vie.

- L'**apprentissage** – aussi appelé trouble d'apprentissage – affecte la manière dont une personne reçoit, comprend et utilise l'information. Les troubles d'apprentissage peuvent comprendre la dyslexie, l'aphasie, l'hyperactivité, la dyscalculie, la dysgraphie, le déficit de l'attention et le trouble d'hyperactivité, etc.
- Le **développement** – aussi appelé handicap intellectuel – affecte la capacité d'une personne à apprendre et à adapter son comportement à différentes situations. Plus précisément, un médecin, un psychologue ou un autre professionnel de la santé a-t-il déjà dit que vous aviez une déficience développementale? Il peut s'agir du syndrome de Down, de l'autisme, du syndrome d'Asperger, etc.
- La **mémoire** – aussi appelée trouble de la mémoire – affecte la capacité d'une personne à se souvenir des choses. Autrement dit, avez-vous un handicap qui affecte régulièrement votre façon de vous souvenir des choses?
- La **santé mentale** – aussi appelée maladie mentale – affecte la psychologie ou le comportement d'une personne, en d'autres termes elle affecte sa capacité de penser, ses émotions et son comportement.
- Un **trouble de communication** affecte la capacité d'une personne à recevoir et à comprendre de l'information et à échanger avec les autres. Cela comprend les personnes qui ne savent pas comment communiquer avec autrui et celles qui ne comprennent pas ce qui est dit, mais on ne fait pas allusion à une situation dans laquelle on ne maîtrise pas suffisamment une langue donnée.
- Un **trouble de la parole** affecte la façon de s'exprimer d'une personne.
- Le **langage** – aussi appelé trouble du langage – affecte la capacité d'une personne à comprendre et à utiliser le langage oral, écrit ou des signes.

On a ensuite demandé aux répondants ayant mentionné avoir un handicap particulier à quelle fréquence ils croient que l'environnement – soit l'environnement physique, la technologie, ou l'attitude des gens – qui les entoure restreint leur inclusion dans la société à cause de ce handicap.

Les résultats indiquent que les handicaps les plus courants étaient liés à la douleur (53 %), à la mobilité (50 %) et à la souplesse (45 %), viennent ensuite les handicaps liés à la santé mentale (36 %), à la vision (33 %) et à la dextérité (31 %). Tous les autres handicaps affichaient une incidence globale inférieure à 30 %. Parmi les répondants qui ont indiqué avoir chacun des handicaps, ceux qui sont les plus susceptibles d'estimer que l'environnement qui les entoure restreint « toujours » ou « souvent » leur inclusion dans la société à cause de ce handicap sont ceux qui ont une déficience intellectuelle ou développementale (63 % ont ce sentiment parmi les 12 % qui ont ce handicap), un trouble d'apprentissage (48 %) et un trouble du langage (47 %).

Figure 1 : Incidence chez les personnes en situation de handicap



\*Base : répondants qui ont indiqué avoir le handicap donné

- Environ le tiers des répondants (34 %) ont vu, lu ou entendu parler de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Lorsqu'on leur a demandé de préciser de façon spontanée leurs souvenirs de cette Loi, 15 % de ceux qui se souviennent de la Loi ont indiqué que celle-ci appuiera ou soutiendra en général les personnes en situation de handicap et 13 % ont mentionné qu'elle permettra d'accentuer l'accessibilité.
- Lorsqu'on leur a demandé leur préférence au sujet de l'accès aux services ou aux programmes offerts par des organismes du secteur fédéral, la majorité relative (42 %) préférerait les services en ligne, viennent ensuite les services en personne (24 %) et par téléphone (19 %).
- Au cours des deux dernières années, un peu plus d'un répondant sur dix (13 %) avait « toujours » ou « souvent » besoin de certains types de mesures d'adaptation pour accéder aux services ou programmes

d'organismes du secteur fédéral. 12 % d'entre eux en avaient « parfois » besoin. Parmi tous les répondants, les types de mesures d'adaptation les plus courants visaient les sites Web accessibles<sup>1</sup> (27 %), plus de temps pour remplir un formulaire ou une demande (26 %), des documents en langage clair et simple (21 %) et l'utilisation d'un dispositif d'assistance (21 %).

- Un peu plus d'un répondant sur dix (12 %) a toujours ou souvent besoin de faire appel à des organismes du secteur fédéral, y compris le gouvernement du Canada, pour rendre les documents accessibles. 18 % d'entre eux en ont « parfois » besoin. Parmi les types de formats accessibles les plus courants, il y avait le langage clair et simple (48 %), les gros caractères (37 %), la version audio (18 %), les livres numériques (18 %), la compatibilité entre le texte et la parole (15 %) et le sous-titrage codé (15 %)<sup>2</sup>.
- En ce qui concerne l'environnement bâti, au cours des deux dernières années, les répondants ont « toujours » ou « souvent » fait face à des obstacles qui limitaient leur capacité de se déplacer dans et autour des types d'endroits suivants :
  - les espaces publics, comme les trottoirs et les parcs (20 %),
  - les boutiques ou les magasins locaux de petite taille et indépendants (20 %),
  - chez des amis ou d'autres personnes (18 %),
  - des grands magasins de détail et chaînes (17 %),
  - des centres commerciaux (17 %),
  - les cabinets de médecins, y compris les cliniques sans rendez-vous, les hôpitaux, etc. (17 %),
  - les restaurants (17 %),
  - les édifices publics, comme les bibliothèques, les édifices communautaires, l'hôtel de ville, etc. (13 %),
  - les cinémas (13 %),
  - les immeubles gouvernementaux, comme les centres de Service Canada, etc. (12 %),
  - le lieu de travail (8 %).
- Presque tous les répondants ont indiqué avoir accès à Internet à la maison (93 %). Parmi les rares personnes qui n'en ont pas, les principales raisons invoquées sont le manque de besoin ou d'intérêt (42 %) et ensuite les coûts (22 %).
- Au cours des deux dernières années, l'incidence des répondants qui ont fait face aux obstacles technologiques suivants en raison d'un problème d'accessibilité est « toujours » ou « souvent » :
  - l'utilisation de sites Web (16 %),
  - l'utilisation de la technologie libre-service dans un lieu public (16 %),
  - l'utilisation d'un téléphone cellulaire ou l'accès à un service sans fil (13 %),
  - le visionnement d'une vidéo sur Internet, par exemple sur YouTube, Facebook, d'autres médias sociaux ou sites Web (13 %),

---

<sup>1</sup> On a expliqué aux répondants qu'il s'agissait d'« un site Web facile à utiliser et conçu pour que tout le monde, y compris les personnes en situation de handicap, puisse l'utiliser »

<sup>2</sup> Résultats du sondage par téléphone exclusivement

- le visionnement d'une émission sur un service de diffusion en continu comme Netflix, AppleTV, Crave, Amazon Prime ou un service similaire (10 %),
- le visionnement de la télévision par câble (10 %).

### **Méthodologie pour les groupes de discussion et les entrevues approfondies**

- L'exercice a été mené du 16 mars au 14 avril 2022.
- Dans le but de limiter l'incidence des participants qui ne se présentent pas à la séance, ce qui peut se produire pour toutes sortes de raisons et qui est coutume dans un exercice de recherche auprès de groupes de discussion, Quorus a recruté six participants par groupe afin qu'environ cinq ou six puissent y assister. En fin de compte, 64 personnes en situation de handicap ont participé à cette phase : 15 à des entrevues approfondies et 49 à dix groupes de discussion en ligne. La présence des participants ne s'est pas chevauchée entre les entrevues approfondies et les groupes de discussion en ligne.
- Le même matériel de recherche a été utilisé pour les groupes de discussion et les entrevues approfondies. L'exercice des groupes de discussion a duré 90 minutes chacun et les entrevues approfondies ont duré de 45 à 60 minutes chacune.
- Tous les participants ont reçu une compensation de 80 \$.
- Des participants de partout au Canada ayant différents types de handicap ont assisté aux séances. Certaines séances visaient des personnes ayant un handicap léger et d'autres ayant un handicap modéré à grave.
- Compte tenu de la nature des publics cibles de cette étude et du sujet de recherche, on a eu recours à diverses approches de recrutement. Les participants invités à participer à cette étude ont été recrutés au hasard par téléphone auprès du grand public et également grâce à une base de données exclusive à participation volontaire, au volet de recherche quantitative de l'étude et, tout comme pour les activités de sensibilisation utilisées pour l'étude quantitative, des personnes ont été interpellées par l'entremise d'organismes d'intervenants.
- Tous les répondants au sondage ont été informés que l'étude était menée par EDSC/le gouvernement du Canada.

## Aperçu des résultats des groupes de discussion et des entrevues approfondies

### Discussion générale sur l'accessibilité

On a demandé aux participants d'expliquer dans leurs propres mots ce qui leur vient à l'esprit lorsqu'ils réfléchissent au mot « handicap », à ce que quelque chose est « accessible » et lorsqu'ils estiment faire face à « un obstacle à l'accessibilité ».

- Les participants estiment généralement qu'un « handicap » limite leur capacité de faire quelque chose de la même façon qu'une personne qui n'a pas le même handicap. Beaucoup ont insisté sur le fait qu'il peut s'agir d'une chose physique (et habituellement visible) ou invisible (p. ex., la santé mentale).
- Ils estiment généralement que quelque chose était « accessible » si « tout le monde » pouvait le faire, peu importe son handicap ou l'absence de handicap.
- Enfin, un « obstacle à l'accessibilité » est perçu de façon générale comme un obstacle qui empêche une personne de faire quelque chose. L'obstacle peut compliquer l'exécution d'une activité ou entraver complètement la capacité de faire quelque chose.

Lorsqu'on leur a demandé de façon générale ce qu'ils estiment pouvoir faire pour réduire les obstacles à l'accessibilité au Canada, les participants ont proposé certaines des solutions suivantes :

- Consulter les personnes en situation de handicap, faire des essais et effectuer des recherches.
- Faire participer les personnes en situation de handicap au processus décisionnel ou de conception.
- Adopter des principes de conception universels.
- Créer ou mobiliser des comités dans la collectivité qui peuvent être consultés au sujet des considérations en matière d'accessibilité.
- Exiger que les concepteurs de produits et d'environnements bâtis passent une journée à la place d'une personne en situation de handicap – ils doivent faire l'expérience du monde comme dans le cas des personnes en situation de handicap. Par exemple, on suggère que les concepteurs passent une journée en fauteuil roulant.

### Accent mis sur les technologies de l'information et des communications

Très peu de participants ayant un handicap léger se heurtent à des obstacles lorsqu'ils accèdent à du contenu en ligne ou utilisent des fonctions en ligne. Ils sont plus susceptibles de devoir être surmontés par des personnes ayant un handicap modéré à grave, en particulier celles ayant un handicap visuel ou physique lié à la main ou au bras. Pour ces personnes, les principaux problèmes concernent généralement les sites Web qui ne sont pas adaptés aux lecteurs d'écran, les sites Web qui ne sont pas conçus pour faciliter la navigation ou qui nécessitent plusieurs clics pour les consulter. Certaines personnes évitent les sites Web dont le contenu est en continu parce qu'ils ne fournissent pas tous des sous-titres ou un sous-titrage codé.

- Les participants proposent de faire appel plus souvent aux personnes en situation de handicap à l'étape des essais au moment de la conception des sites Web.

Il y en a très peu qui estiment devoir surmonter des obstacles en utilisant certains types d'appareils. Certaines personnes ayant un handicap physique évitent d'utiliser des appareils portatifs ou en limitent l'utilisation et recourent à un support ou à des appareils semblables pour soutenir leur appareil au lieu de le tenir.

Au cours des deux dernières années, les participants ne pouvaient se rappeler dans bon nombre de cas les sites Web gouvernementaux pour lesquels ils ont dû surmonter un obstacle. Le commentaire le plus courant visait habituellement le site Web de l'Agence du revenu du Canada, qui était considéré comme dense et généralement difficile à consulter en raison du vaste contenu et du langage technique utilisé. Quelques participants ont eu de la difficulté à utiliser les sites Web afin de réserver une plage horaire pour obtenir un vaccin.

Très peu de participants ont utilisé un dispositif d'assistance pour les aider à communiquer, à travailler ou à accéder à Internet à la maison ou au travail. Pour de nombreuses personnes qui ont utilisé ce dispositif, la technologie était intégrée à l'appareil qu'elles utilisaient et était donc généralement considérée comme « abordable », ou les coûts étaient couverts par leur assurance. Quelques personnes ont précisé que les appareils dont ils avaient besoin étaient assez chers.

#### **Accent mis sur les communications autres que les TIC**

Les obstacles à l'accessibilité étaient très rarement vécus lorsque les participants communiquaient avec des amis, des membres de la famille ou des entreprises et organisations locales, peu importe le mode de communication. Les personnes qui avaient besoin d'un meilleur soutien ont fait appel à un compagnon pour les aider et cela répondait généralement à leurs besoins.

La communication avec le personnel fédéral est rare et, lorsqu'elle se produit, la seule principale difficulté est le temps d'attente pour composer un numéro pour rejoindre un centre d'appels. Autrement, les participants ne se rappelaient pas avoir eu de la difficulté à accéder aux programmes ou aux services parce qu'un organisme ou un ministère fédéral donné n'offrait pas de formats accessibles ni de modes de communication accessibles adéquats.

Il y avait une certaine connaissance de l'expression « documents en langage clair et simple », mais très peu savaient qu'ils pouvaient obtenir du matériel en langage clair et simple du gouvernement fédéral. Cela dit, certains estiment que tout le matériel gouvernemental devrait être fourni en langage clair et simple par défaut, car beaucoup estiment que les produits actuels du gouvernement fédéral ne sont pas toujours faciles à comprendre. À tout le moins, la disponibilité de versions en langage clair et simple devrait être mieux annoncée.

Enfin, lorsqu'il s'agit de communiquer des urgences à tous les Canadiens, la plupart des participants étaient seulement au courant des alertes lorsqu'ils les reçoivent sur leurs appareils mobiles, lorsqu'ils écoutent la radio ou regardent la télévision. Cette approche a été grandement utile et jugée adéquate et efficace. Parmi les rares répondants qui avaient des préoccupations au sujet de cette approche, nous avons entendu :

- Des inquiétudes chez les Canadiens qui n'ont pas d'appareil mobile

- Impossible de récupérer le message d’alerte – ils auraient peut-être entendu l’alerte, mais quand ils ont voulu en savoir plus, l’alerte a disparu et ils n’ont pas pu obtenir de précisions à ce sujet.
- Quelques-uns estiment que l’alerte était trop forte et représentait une source d’anxiété.

### Accent mis sur le milieu bâti

Lorsqu’ils envisagent certains des magasins où ils se rendent ou certains des produits qu’ils ont tendance à acheter régulièrement, les participants estiment qu’ils se heurtent à de nombreux obstacles et, dans bon nombre de cas, ils sont liés à des handicaps physiques. Compte tenu de la diversité des personnes en situation de handicap dans les séances, ces constatations pourraient laisser croire que les environnements de vente au détail sont généralement plus susceptibles d’imposer des obstacles aux personnes ayant un handicap physique, ou que les personnes ayant un handicap physique sont plus enclines à dénoncer les obstacles auxquels elles font face.

Voici les obstacles les plus courants :

- Les bordures trop hautes pour les fauteuils roulants, les scooters électriques ou les personnes ayant un handicap physique, qui restreignent leur capacité de franchir l’obstacle.
- Les entrées des magasins, y compris l’absence ou la rupture d’ouvre-porte pour personnes en situation de handicap, et les portes des magasins ou des centres commerciaux qui exigent une ou plusieurs étapes pour entrer (c.-à-d. pas de rampe d’entrée ni de rampe de franchissement de seuil). Quelques-uns estiment aussi que les entrées de certains magasins sont trop étroites ou construites en angles, d’où la difficulté ou l’impossibilité d’accès à l’aide d’un scooter électrique ou d’un fauteuil roulant.
- L’absence de places de stationnement réservées aux personnes en situation de handicap. Certaines personnes ont également exprimé leur frustration au sujet des limites ou des critères d’admissibilité pour obtenir un permis de stationnement accessible.
- Des allées étroites dans les magasins qui limitent l’utilisation du fauteuil roulant ou du scooter électrique.
- Le manque de sièges dans les centres commerciaux et les magasins.
- Le manque de chariots motorisés.
- Les allées, trottoirs et entrées ne sont pas bien déneigés.
- Les étagères trop hautes et le manque général de personnel pour leur venir en aide afin d’atteindre des objets trop hauts ou trop lourds.
- Des environnements de magasinage où il y a trop de stimuli comme des lumières aveuglantes/clignotantes, de la musique bruyante, des écrans d’affichage clignotants, des annonces publiques bruyantes, etc.

Les participants vivant dans des régions rurales ou éloignées estiment que bon nombre de ces obstacles étaient plus fréquents dans leur région que dans les grandes villes.

### **Accent mis sur l'environnement bâti et l'achat de biens, de services et d'installations**

En général, outre les obstacles que les participants ont soulevés lorsqu'ils font des courses ou se rendent dans d'autres types d'immeubles de leur région, ils n'avaient pas grand-chose à ajouter sur l'efficacité des espaces et de l'équipement des entreprises et des organismes pour répondre aux besoins des personnes ayant différents types de handicaps.

Les participants étaient plus loquaces au sujet de leur lieu de travail actuel ou précédent et sur l'efficacité de veiller à ce que les espaces de travail et les produits soient conçus pour être exempts d'obstacles. Le rendement variait beaucoup sur cette question – certains estiment que leur milieu de travail était très proactif pour s'assurer que les espaces de travail étaient exempts d'obstacles. Pour y arriver, ils demandent constamment au personnel quel est le rendement de leur espace de travail et s'il y a quoi que ce soit qui devrait changer. De même, certains milieux de travail s'adaptent assez facilement lorsque des employés demandent de l'équipement spécial ou précisent un besoin particulier. Bien qu'ils ne soient pas parfaits, bon nombre des milieux de travail qui semblaient appliquer les meilleures pratiques d'accessibilité étaient les milieux de travail gouvernementaux.

Par ailleurs, de nombreux participants ont aussi expliqué que, malgré les meilleures intentions du monde de leur organisation « sur papier », il peut être très difficile, voire impossible, d'obtenir certaines mesures d'adaptation, surtout si elles coûtent cher.

- De nombreux participants ayant un handicap modéré à grave ont expliqué avoir rencontré des employeurs qui font preuve de discrimination à l'endroit des personnes en situation de handicap. Cette discrimination se produira soit à l'étape de l'embauche, soit si le handicap se manifeste ou évolue pendant l'emploi et l'employeur créera alors un environnement propice à ce que les personnes en situation de handicap démissionnent. Quelques-uns ont expliqué comment ils n'avaient pas révélé leur handicap à leur employeur par crainte de ne pas être traités de la même façon que les autres, comme faire face à certaines formes de discrimination, y compris ne pas se voir offrir certaines mesures d'adaptation.

Très peu d'entre eux savaient s'il existe ou s'il existait une politique prévoyant des mesures sur l'achat de biens, de services et d'installations accessibles aux personnes en situation de handicap. Aucun n'avait participé directement au processus d'approvisionnement de son employeur si ce n'est fournir des commentaires suite à des questions précises sur son propre espace de travail.

**Nom du fournisseur : Le groupe-conseil Quorus Inc.**

**Numéro du marché : G9292-227594/001/CY**

**Date d'attribution du marché : 14 décembre 2021**

**Montant du marché (incluant la TVH) : 149 993,32 \$**

**Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Emploi et Développement social Canada à : [ACCESSIBLE.CANADA.DIRECTORATE-DIRECTION.CANADA.ACCESSIBLE@hrsdc-rhdcc.gc.ca](mailto:ACCESSIBLE.CANADA.DIRECTORATE-DIRECTION.CANADA.ACCESSIBLE@hrsdc-rhdcc.gc.ca)**

## But et objectifs de la recherche

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est entrée en vigueur le 11 juillet 2019. La Loi a été promulguée expressément pour assurer le mieux-être de toutes les personnes au Canada, en particulier les personnes en situation de handicap, en cernant, en éliminant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité. EDSC voulait recueillir des données pour connaître l'opinion des Canadiens sur les questions d'accessibilité et de handicap, leur expérience et leur niveau de conscientisation sur ces questions. Cette recherche permettra de mesurer et de suivre les résultats de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et contribuera à façonner les prochaines politiques en matière d'accessibilité. Elle fera également partie des sources de données utilisées pour évaluer et mesurer les indicateurs d'accessibilité pour les Canadiens par suite de la mise en œuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, afin de permettre au Canada d'être exempt d'obstacles en 2040.

Plus précisément, la recherche a servi de suivi et d'enrichissement du premier cycle de recherche sur l'opinion publique (ROP) mené par EDSC et Quorus au printemps 2019. Les données de base de la recherche sur l'opinion des Canadiens et des personnes en situation de handicap sur la connaissance et l'expérience de l'accessibilité ont porté sur six des sept domaines prioritaires en matière d'accessibilité de la LCA :

1. l'emploi;
2. l'environnement bâti;
3. le transport;
4. les technologies de l'information et des communications (TIC);
5. les communications autres que les TIC;
6. la conception et la prestation de programmes et services.

EDSC a demandé à Quorus de mener une recherche quantitative sur l'opinion publique afin de recueillir de l'information sur les domaines particuliers suivants :

- mesurer la connaissance et la compréhension générales de la LCA et de sa mise en œuvre (y compris l'élaboration continue de la réglementation);
- évaluer les répercussions potentielles de la mise en œuvre de la LCA pour assurer une meilleure accessibilité dans les six domaines prioritaires susmentionnés;
- cerner les obstacles particuliers à l'accessibilité auxquels font face les personnes en situation de handicap dans les domaines prioritaires sélectionnés au moyen d'une analyse intersectionnelle;
- assurer un suivi des changements d'attitude envers l'accessibilité, p. ex. le changement de culture au fil du temps.

En plus de mener le deuxième cycle du sondage, l'étude de 2022 comprenait des recherches qualitatives approfondies sur certains domaines prioritaires où il y avait des lacunes dans les données, soit l'approvisionnement, les communications autres que les TIC, l'environnement bâti, la conception et la prestation des programmes et services.

Les objectifs de la recherche qualitative comprenaient notamment les éléments suivants :

- examiner les questions fondamentales des domaines prioritaires cernés pour lesquels il existe d'importantes lacunes statistiques;
- trouver des solutions possibles pour cerner, prévenir et éliminer ces obstacles.

Les recherches quantitatives et qualitatives portent sur les points de vue, les opinions et les connaissances de la population canadienne à l'égard de l'accessibilité au Canada afin d'appuyer l'élaboration de normes et de règlements en vertu de la LCA et l'avancement continu des initiatives d'accessibilité dans leur ensemble.

Remarques à l'intention des lecteurs :

- Les questions portent la mention « PSH » pour indiquer qu'elles ont été posées aux personnes en situation de handicap et la mention « PNSH » si elles ont été posées aux personnes non en situation de handicap.
- Tout au long du document, les résultats des sous-groupes n'ont pas été inclus lorsque la taille d'échantillonnage ne permettait pas une analyse adéquate.
- Plusieurs sections traitent des tendances, mais n'incluent pas les pourcentages pour lesquels une mise en garde sur la taille des échantillons s'appliquait.
- On rappelle aux lecteurs que les résultats du sondage pour les personnes en situation de handicap sont tirés d'une approche d'échantillonnage non probabiliste et qu'ils ne peuvent donc pas servir à tirer des conclusions pour l'ensemble de la population. Ces données ne représentent que les personnes qui ont participé au sondage (872 répondants).

## Méthodologie

### Sondage national

La portée de l'étude visait plusieurs modes de collecte des données afin de sonder deux segments démographiques au Canada :

- les personnes en situation de handicap (PSH),
- les personnes non en situation de handicap (PNSH).

Aux fins de la présente étude, on utilise la définition de handicap au sens de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA). 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, ils ont veillé à ce que les objectifs de recherche soient abordés, à ce qu'un langage clair et 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 clair et simple, EDSC a collaboré étroitement avec un fournisseur de services qui se spécialise dans la rédaction et la révision de textes en langage clair et simple. Une partie du contenu du sondage a été tirée de la recherche sur l'opinion publique menée par EDSC en 2019.

- On a consulté divers partenaires et intervenants d'EDSC ayant une connaissance particulière des questions relatives aux personnes en situation de handicap et à l'accessibilité au Canada au moment de concevoir cette étude et de préparer les questionnaires.
- Un questionnaire différent a été préparé pour chaque segment et de nombreuses questions se chevauchent dans les deux questionnaires. Le sondage auprès des PNSH a porté sur leur connaissance des obstacles à l'accessibilité et sur la mesure dans laquelle ils ont pu avoir vu ou entendu certains types d'obstacles. Le sondage auprès des personnes en situation de handicap a porté plus directement sur leurs propres expériences des obstacles à l'accessibilité.
- Quorus et EDSC ont élaboré une série de questions pour déterminer si le répondant était une personne en situation de handicap et, en fin de compte, pour déterminer quelle version du questionnaire serait utilisée. Le libellé de certaines de ces questions provient d'instruments d'enquête existants et a été adapté aux fins de cette étude en particulier.
  - 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 en situation de handicap :
    1. Une première question a permis d'établir à quelle fréquence les répondants estiment que le handicap restreint 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 indiqué « toujours », « souvent » ou « parfois », on a utilisé le volet du questionnaire portant sur le volet relatif aux personnes en situation de handicap pour la suite du sondage. S'il a mentionné « rarement », on leur a posé la question de suivi suivante<sup>3</sup>.
    2. La question de suivi suivante visait à savoir quel est le degré de difficulté du handicap en particulier. Si le répondant indique que le handicap suscite « un peu de difficulté », « beaucoup de difficulté » ou « qu'il ne peut pas fonctionner sans aide ou qu'il lui faut

---

<sup>3</sup> En 2019, ceux qui ont répondu « jamais » ont également été inclus dans le calcul s'ils ont éprouvé « un peu de difficulté ». En 2022, on ne leur a pas été demandé de fournir le niveau de difficulté et on n'en a pas tenu compte dans le calcul de l'incidence ajustée.

une certaine forme d’accommodement ou de soutien », il répond alors au volet du questionnaire relatif aux personnes en situation de handicap 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<sup>4</sup>. La seule exception visait les troubles du développement et toute personne affirmant avoir ce type de handicap serait considérée comme une personne en situation de handicap, peu importe sa réponse à la fréquence à laquelle cela limitait son inclusion dans la société ou à la difficulté de composer avec le handicap.

- Le questionnaire comprenait essentiellement des questions fermées et il fallait en moyenne 15 minutes aux répondants par téléphone pour répondre au sondage et 22 minutes aux répondants en ligne.
- Tous les répondants au sondage ont été informés que l’étude était menée par EDSC.
- Les répondants n’ont reçu aucun incitatif pour répondre au sondage.
- Quorus a traduit vers le français 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. Les personnes non en situation de handicap ont répondu au sondage par téléphone. En collaboration avec EDSC, Quorus a créé de multiples versions du questionnaire à l’intention des personnes en situation de handicap pour s’assurer que le questionnaire était accessible. Voici les différents modes produits :

- Par 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
- 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, 40 enquêtes (13 auprès de PSH et 27 auprès de PNSH) ont été réalisées selon la même approche de collecte des données que celle utilisée pour l’étude complète (CA). Le test préliminaire a permis d’évaluer le déroulement de l’enquête, la compréhension des questions, le langage, l’intégrité des données et la longueur de l’instrument d’enquête.

---

<sup>4</sup> Les répondants qui ont « rarement » ou « jamais » éprouvé des problèmes qui restreignent l’inclusion n’ont pas été invités à fournir un niveau de difficulté pour les « autres handicaps » et n’ont pas été inclus dans le calcul de l’incidence ajustée.

Le test préliminaire a indiqué que même si les questions étaient toutes bien comprises par les répondants et que le déroulement du sondage était approprié, le sondage était beaucoup plus long que prévu. En moyenne, les répondants ont pris plus de 30 minutes pour répondre au sondage. Quorus et EDSC ont révisé la conception du questionnaire et supprimé diverses questions pour permettre en fin de compte que la durée moyenne de l'enquête corresponde à la portée initiale du projet. Étant donné qu'il n'y avait pas de nouvelles questions et que les questions qui étaient conservées n'avaient pas été reformulées de quelque façon que ce soit, tous les résultats des essais préliminaires ont finalement été inclus dans l'ensemble de données final.

La Direction du Canada accessible a procédé à un vaste exercice de mise à l'essai à l'interne des supports de substitution pour s'assurer que ces derniers 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 de 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. De plus, les répondants pouvaient demander une entrevue par ATS ou par service de relais vidéo. Ils pouvaient également renvoyer leur questionnaire rempli par courriel à Quorus ou à EDSC. On indiquait également sur la page Web un numéro sans frais 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 six 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 de données**

La collecte des données du sondage pour les deux segments démographiques a eu lieu du 2 mars au 2 mai 2022.

**Personnes non en situation de handicap** Pour ce segment-là, on a mené 1 205 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 de naissance le plus récent » a servi pour appliquer la formule aléatoire au sein du ménage.

On a recommandé d'utiliser une approche d'un sondage par téléphone pour les raisons suivantes :

1. Elle demeure la seule façon de générer un échantillon probabiliste de personnes qui ne sont pas en situation de handicap, permettant ainsi le calcul des marges d'erreur et des différences statistiquement significatives entre les sous-groupes de l'échantillonnage.
2. Cette approche a été utilisée avec succès auparavant par les ministères du gouvernement du Canada pour la recherche sur l'opinion publique et une approche d'un sondage par téléphone a servi dans la recherche sur l'opinion publique de base effectuée en 2019.

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 à ce qu'aucune cohorte d'âges en particulier ne soit sous-représentée.

**Figure 2 : Quotas régionaux pour les entrevues auprès des personnes qui ne sont pas en situation de handicap**

Province/territoire	Quotas régionaux
Terre-Neuve-et-Labrador	40
Île-du-Prince-Édouard	40
Nouveau-Brunswick	40
Nouvelle-Écosse	40
Québec	240
Ontario	360
Manitoba/Nunavut	80
Saskatchewan	80
Alberta/Territoires du Nord-Ouest	120
Colombie-Britannique/Yukon	160
<b>TOTAL</b>	<b>1 200</b>

La marge d'erreur de cet échantillon est de +/- 2,8 %, 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 cette taille d'échantillon. 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, le sexe et l'âge, afin de s'assurer que la répartition finale de l'échantillon final reflète celles de la population canadienne qui n'est pas en situation de handicap selon les plus récentes données du recensement (2016). Dans le présent rapport, l'ensemble de la taille de l'échantillon/taille de base n'est pas pondérée, tandis que tous les pourcentages relatifs à la population qui n'est pas en situation de handicap sont pondérés. Le tableau ci-dessous montre le cadre de pondération utilisé pour cette étude :

Figure 3 : Cadre de pondération

Région	Genre	Âge	Échantillon	Population	Proportion de l'échantillon	Échantillon de la population
Canada atlantique	Hommes	18 à 44 ans	13	293 184	1 %	1 %
		45 à 64 ans	14	243 310	1 %	1 %
		65 ans et plus	33	117 570	3 %	1 %
	Femmes	18 à 44 ans	15	275 672	1 %	1 %
		45 à 64 ans	42	256 380	3 %	1 %
		65 ans et plus	43	134 930	4 %	1 %
Québec	Hommes	18 à 44 ans	27	1 209 386	2 %	6 %
		45 à 64 ans	53	943 980	4 %	5 %
		65 ans et plus	35	461 520	3 %	2 %
	Femmes	18 à 44 ans	32	1 156 153	3 %	6 %
		45 à 64 ans	57	951 850	5 %	5 %
		65 ans et plus	54	505 830	4 %	2 %
Ontario	Hommes	18 à 44 ans	47	1 962 716	4 %	9 %
		45 à 64 ans	48	1 345 940	4 %	7 %
		65 ans et plus	67	551 830	6 %	3 %
	Femmes	18 à 44 ans	32	1 917 849	3 %	9 %
		45 à 64 ans	63	1 427 890	5 %	7 %
		65 ans et plus	104	597 510	9 %	3 %
Prairies	Hommes	18 à 44 ans	38	1 019 055	3 %	5 %
		45 à 64 ans	40	607 660	3 %	3 %
		65 ans et plus	40	210 490	3 %	1 %
	Femmes	18 à 44 ans	28	940 318	2 %	5 %
		45 à 64 ans	51	578 960	4 %	3 %
		65 ans et plus	62	224 760	5 %	1 %
Colombie-Britannique	Hommes	18 à 44 ans	26	649 221	2 %	3 %
		45 à 64 ans	17	471 660	1 %	2 %
		65 ans et plus	28	210 390	2 %	1 %
	Femmes	18 à 44 ans	6	637 337	0,5 %	3 %
		45 à 64 ans	25	488 640	2 %	2 %
		65 ans et plus	42	225 460	3 %	1 %
Territoires	Hommes	18 à 44 ans	2	19 162	0,2 %	0,1 %
		45 à 64 ans	2	10 250	0,2 %	0,05 %
		65 ans et plus	2	2 500	0,2 %	0,01 %
	Femmes	18 à 44 ans	2	18 418	0,2 %	0,1 %
		45 à 64 ans	8	9 660	1 %	0,05 %
		65 ans et plus	4	2 090	0,3 %	0,01 %
<b>TOTAL</b>			1 202 <sup>5</sup>	20 679 531	100 %	100 %

**Biais de non-réponse – segment des personnes qui ne sont pas en situation de handicap.** À la fin de ce projet, une analyse de l'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

<sup>5</sup> On a attribué aux répondants qui s'identifiaient à un genre différent d'un « homme » ou d'une « femme » une pondération de 1, étant donné qu'il n'existe aucune statistique démographique du recensement de 2016 équivalente pour ce segment.

(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 entreprendre l'analyse de cette enquête, la répartition non pondérée de l'échantillon par région, par genre et selon l'âge a été comparée à la population réelle des personnes qui ne sont pas en situation de handicap (d'après les chiffres du recensement de 2016 de Statistique Canada). Contrairement au cycle d'étude précédent, l'âge a été pris en compte dans la structure des quotas en 2022.
- 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 genres. 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 du sondage et la répartition démographique**

	Échantillon du sondage (non pondéré)	Population (recensement de 2016)	% d'écart (+/-)
Hommes	44,06 %	49,95 %	5,89 %
Femmes	55,60 %	50,05 %	-5,55 %

**Personnes en situation de handicap.** Au total, 872 sondages ont été menés auprès de personnes en situation de handicap de 18 ans et plus, dont :

- Cinq cent trois (503) ont été menés par téléphone. Presque tous les sondages réalisés par téléphone (500) ont été effectués de la même façon que pour le segment des PNSH, c'est-à-dire que les entrevues ont été effectuées dans le cadre d'une approche d'échantillonnage fondée sur les probabilités à l'aide de numéros de téléphone conventionnel et un sous-quota de ménages utilisant uniquement un téléphone cellulaire. Les autres entrevues téléphoniques (3) ont été menées auprès de personnes qui ont composé le numéro sans frais pour planifier une entrevue.
- On a répondu à tous les questionnaires en ligne (369) au moyen d'une stratégie d'échantillonnage non probabiliste puisque l'exercice a été effectué par des personnes contactées grâce aux partenariats ministériels et aux réseaux d'intervenants, que l'on nomme également « échantillon de commodité ».
- Aucun répondant n'a répondu au sondage à l'aide des médias substitués disponibles.

On a utilisé un cadre d'échantillonnage double pour ce volet de la population. Outre le cadre axé sur la composition aléatoire (CA/téléphone cellulaire) que l'on décrit précédemment, on a également contacté des répondants au sondage au moyen de réseaux d'intervenants et de partenariats ministériels. Par conséquent, pour le deuxième cadre, 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 au sondage, combien d'éventuels répondants au sondage 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 provenance 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 en situation de handicap sous-représente certains types de personnes, dont les personnes ayant un faible niveau de littératie et celles ayant de graves limitations fonctionnelles. Le segment PSH peut également être surreprésenté par des personnes qui sont engagées dans des causes visant l'accessibilité ou des personnes en situation de handicap, qui se font entendre, qui sont bien informées et/ou qui sont généralement actives.

Étant donné la nature non probabiliste d'une partie de l'approche d'échantillonnage pour le segment axé sur les personnes en situation de handicap, une marge d'erreur ne peut être calculée. En outre, les données pour ce segment n'ont pas été pondérées. À ce titre, dans le présent rapport, l'ensemble des tailles d'échantillon et de base ainsi que tous les pourcentages relatifs aux personnes en situation de handicap ne sont pas pondérés.

**Taux de réponse – sondage par téléphone.** La partie de l'étude portant sur le sondage par téléphone a affiché un taux de réponse de 6,0 % pour l'ensemble de l'échantillon. Le taux de réponse était plus élevé dans les cas de composition aléatoire vers une ligne fixe (7,3 %) que pour les appels destinés à un téléphone cellulaire (4,3 %), ce qui correspond aux autres sondages par téléphone. Les personnes que l'on contacte sur un téléphone cellulaire sont généralement moins enclines à y participer surtout parce qu'elles ne sont pas à la maison au moment de l'appel, qu'elles ne veulent pas engager de frais de téléphone cellulaire, que leur pile ou leur connexion peut être faible, entre autres raisons.

**Figure 5 : Rapport sur la répartition des appels pour tous les questionnaires remplis par téléphone**

	TOTAL	CA	CELLULAIRE
<b>Total de tentatives</b>	<b>67 222</b>	<b>32 238</b>	<b>34 984</b>
<b>Exclus de la portée – Invalide</b>	<b>36 981</b>	<b>14 487</b>	<b>22 494</b>
<b>Non réglés (NR)</b>	<b>15 662</b>	<b>7 858</b>	<b>7 804</b>
Pas de réponse/répondeur	15 663	7 858	7 804
<b>Inclus dans la portée – absence de réponse (IP)</b>	<b>1 625</b>	<b>960</b>	<b>665</b>
Barrière linguistique (ne pouvant pas répondre en anglais ni en français)	364	269	95
Incapable de répondre (maladie/décès)	208	177	31
Rappel (répondant non disponible)	1 053	514	539
<b>Total de demandes</b>	<b>12 954</b>	<b>8 933</b>	<b>4 021</b>
Refus	10 760	7 418	3 342
Fin	369	226	143
<b>Inclus dans la portée - unités de répondants (R)</b>	<b>1 825</b>	<b>1 289</b>	<b>536</b>
Entrevue terminée	1 708	1 192	516
NQ – quota complet	65	61	4
33 (INT33) NQ-ÂGE (MOINS DE 18 ANS)	6	3	3
34 (INT34) NE SAIS PAS/REFUSE DE RÉPONDRE	46	33	13
<b>Taux de refus</b>	<b>85,91</b>	<b>85,57</b>	<b>86,67</b>
<b>Taux de réponse</b>	<b>6,03</b>	<b>7,26</b>	<b>4,29</b>
<b>Incidence</b>	<b>93,59</b>	<b>92,47</b>	<b>96,27</b>

Pour cette partie de l'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*.

**Totalisation des données.** Les tableaux de données présentant les résultats du sondage pour les personnes en situation de handicap et les personnes qui ne sont pas en situation de handicap sont disponibles sous pli séparé. Conformément aux normes de recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada, la présentation des résultats du sondage dans ces tableaux de données a été limitée aux segments pour lesquels on comptait au moins 10 répondants. Certains segments n'ont donc pas été inclus dans les tableaux de données, comme les répondants non binaires, les répondants autochtones et les étudiants. Les données de ces segments ne sont pas supprimées de l'ensemble de données; elles ne sont tout simplement pas présentées séparément dans les tableaux.

## Groupes de discussion et entrevues approfondies

**Aperçu :** La méthodologie de recherche qualitative comprenait 10 groupes de discussion en ligne et 15 entrevues téléphoniques et individuelles en ligne auprès de personnes vivant au Canada et âgées de 18 ans et plus qui déclarent avoir un handicap. Les groupes de discussion ont eu lieu en ligne du 16 mars au 14 avril 2022 et les entrevues ont été menées du 4 au 13 avril 2022. L'exercice dans les groupes a duré en moyenne 90 minutes, tandis que les entrevues ont duré de 45 à 60 minutes chacune.

Quorus était responsable de coordonner tous les aspects du projet de recherche, y compris la conception et la traduction du questionnaire de sélection du recrutement et du guide de modération, d'assurer la coordination de tous les aspects du recrutement des participants, la coordination de la plateforme en ligne et de la logistique connexe, l'animation de toutes les séances et la production des rapports requis à la fin de la collecte des données.

## Public cible et cadre d'échantillonnage

La phase qualitative a porté sur deux segments, notamment :

- **Les personnes ayant une incapacité légère :** catégorisées par celles qui déclarent n'avoir « aucune difficulté » ou déclarent devoir composer avec « un peu de difficulté » à gérer leur handicap.
- **Les personnes ayant une incapacité modérée à grave :** catégorisées par celles qui déclarent avoir « beaucoup de difficulté » ou « ne peuvent pas fonctionner sans aide ou devoir recourir à une certaine forme de mesure d'adaptation ou de soutien » en raison de leur handicap.

Des participants de partout au Canada ayant différents types de handicap ont assisté aux séances. Certains groupes de discussion visaient des personnes ayant un handicap léger et d'autres ayant un handicap modéré à grave. Dans la conception du questionnaire de sélection du recrutement, des questions précises ont été ajoutées pour indiquer clairement si les participants étaient qualifiés au programme de recherche et pour assurer, le cas échéant, une bonne représentation de l'âge, du genre et du milieu urbain ou rural, ainsi que

pour recruter des membres des minorités visibles dans tous les groupes et inclure la représentation des membres des communautés autochtones dans les groupes et les entrevues.

En plus des critères généraux d'établissement du profil des participants susmentionnés, voici d'autres mesures de sélection normalisées visant à assurer la qualité des répondants :

- Aucun participant (ni aucun membre de sa famille immédiate ou de son ménage) n'a été recruté s'il travaillait dans un ministère ou organisme gouvernemental connexe, dans le domaine de la publicité, de la recherche marketing, des relations publiques ou des médias (radio, télévision, journaux, production cinématographique/vidéo, etc.).
- Aucun participant connaissant un autre participant n'a été recruté sciemment pour la même étude, à moins qu'il n'ait été recruté pour participer séparément à une séance programmée.
- On n'a recruté aucun participant qui avait assisté à une séance de recherche qualitative au cours des six derniers mois.
- On n'a recruté aucun participant qui avait assisté à au moins cinq séances de recherche qualitative au cours des cinq dernières années.
- On n'a recruté aucun participant qui avait assisté à une séance de recherche qualitative sur le même sujet général défini par l'équipe de recherche au cours des deux dernières années.

Compte tenu de la nature des publics cibles de cette étude et du sujet de recherche, on a eu recours à diverses approches de recrutement. Les participants invités à participer à cette étude ont été recrutés au hasard par téléphone auprès du grand public et également grâce à une base de données exclusive à participation volontaire, au volet de recherche quantitative de l'étude et, tout comme les activités de sensibilisation utilisées pour l'étude quantitative, des personnes ont été interpellées par l'entremise d'organismes d'intervenants.

### Description des procédures de collecte des données

La collecte des données comprenait 10 groupes de discussion en ligne d'une durée d'environ 90 minutes chacun et 15 entrevues approfondies d'une durée de 45 à 60 minutes chacune.

- **Test préalable pour les groupes de discussion** : Deux des groupes de discussion (qui ont eu lieu le 16 mars) ont servi de test préalable pour mettre à l'essai le guide de modération, l'approche de recrutement, la plateforme et le déroulement de l'exercice auprès des publics visés. Les tests préalables ont été menés sous forme de véritables séances qualitatives dans des conditions réelles, suivant le guide de modération, afin de cerner tout problème potentiel lié aux questions posées, mais aussi de cerner les problèmes liés à la plateforme utilisée par les participants pour exprimer leurs opinions. Dans le cadre du processus de test préalable, quelques questions ont été posées à la fin de chaque séance pour demander aux participants de fournir une rétroaction propre à la logistique de la séance ou à toute difficulté pendant l'exercice de participation ou de recrutement.

Afin d'optimiser la couverture géographique et celle du type de répondants lors du test préalable, voici les séances qui ont eu lieu :

- Une séance en français auprès de participants ayant un handicap léger provenant de l'Ontario, du Québec et du Nouveau-Brunswick.
- Une séance en anglais auprès de participants ayant un handicap modéré à grave provenant des Prairies et de la Colombie-Britannique.

Les commentaires des participants n'ont soulevé aucun problème concernant le guide de modération, l'approche de recrutement, la plateforme ou le déroulement de la séance. Par conséquent, l'équipe de recherche n'a pas modifié l'approche de recrutement ou de collecte de données après le test préalable et a assuré l'établissement du calendrier, le recrutement et la modération des huit groupes de discussion restants et de toutes les entrevues approfondies.

Pour les groupes de discussion, Quorus a recruté 6 participants par groupe et on en comptait environ 5 ou 6. Les participants recrutés pour les groupes de discussion et les entrevues approfondies ont reçu une rétribution de 80 \$ pour leur participation.

Les participants ont été recrutés par téléphone au moyen d'une composition aléatoire auprès du grand public ainsi qu'au moyen d'une base de données d'inscription exclusive.

Le recrutement de tous les participants respectait les critères de présélection, de recrutement et de protection des renseignements personnels énoncés dans les *Normes pour la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada – Recherche qualitative*. De plus, le recrutement respectait les exigences suivantes :

- Tout le recrutement a été effectué dans la langue officielle choisie par le participant, soit l'anglais ou le français, selon le cas.
- Sur demande, les participants ont été informés de la façon dont ils peuvent accéder aux résultats de la recherche.
- Le recrutement a confirmé que chaque participant avait la capacité de parler, de comprendre, de lire et d'écrire dans la langue dans laquelle se déroulait la séance.
- On 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 on 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, 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 est volontaire et que l'information fournie sera administrée conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

À l'étape du recrutement et au début de chaque groupe de discussion/entrevue, les participants ont été informés que la recherche était menée au nom du gouvernement du Canada/d'EDSC. Les participants ont également été informés de l'enregistrement audio/vidéo de leur séance et de la présence d'observateurs d'EDSC pour tous les groupes de discussion. Quorus a veillé à ce que le consentement préalable soit obtenu au moment du recrutement et avant que les participants assistent à leur séance.

Les groupes de discussion en ligne ont été organisés au moyen de la plateforme en ligne Zoom qui a permis à l'équipe cliente d'observer les séances. Les entrevues ont été menées sur Zoom ou par téléphone, selon la préférence des participants.

Dans l'ensemble des groupes de discussion et des entrevues, 64 personnes en situation de handicap ont participé, soit 49 aux groupes de discussion et 15 aux entrevues approfondies. La présence des participants ne s'est pas chevauchée entre les entrevues approfondies et les groupes de discussion en ligne.

L'ensemble des groupes de discussion et entrevues ont été animés par des chercheurs chevronnés de Quorus. Le même matériel de recherche a été utilisé pour les groupes de discussion et les entrevues approfondies.

Les lieux, la participation, la langue et les dates des groupes de discussion en ligne sont présentés dans la grille ci-dessous :

Date	Région	Segment	Langue	Participants
16 mars 2022	Ontario, Québec, Nouveau-Brunswick	Handicap léger *Test préalable*	Français	3
16 mars 2022	Prairies et Colombie-Britannique	Handicap modéré à grave *Test préalable*	Anglais	5
9 avril 2022	Colombie-Britannique/Yukon	Handicap léger	Anglais	4
11 avril 2022	Canada atlantique	Handicap léger	Anglais	6
11 avril 2022	Manitoba/Saskatchewan/Alberta/Territoires du Nord-Ouest	Handicap modéré à grave	Anglais	6
12 avril 2022	Ontario/Nunavut	Handicap léger	Anglais	6
12 avril 2022	Ontario/Nunavut	Handicap modéré à grave	Anglais	5
13 avril 2022	Québec	Handicap léger	Français	6
13 avril 2022	Québec	Handicap modéré à grave	Français	5
14 avril 2022	Colombie-Britannique/Yukon	Handicap modéré à grave	Anglais	3
-	-	-	-	<b>TOTAL : 49</b>

Les lieux, la participation, la langue et les dates des entrevues approfondies sont présentés dans la grille ci-dessous :

Entrevue n°	Date	Région	Segment	Langue
1	4 avril 2022	Ontario	Handicap léger	Français
2	5 avril 2022	Québec	Handicap modéré à grave	Français
3	5 avril 2022	Alberta	Handicap léger	Anglais
4	5 avril 2022	Territoires du Nord-Ouest	Handicap modéré à grave	Anglais
5	5 avril 2022	Alberta	Handicap modéré à grave	Anglais
6	6 avril 2022	Colombie-Britannique	Handicap modéré à grave	Anglais
7	7 avril 2022	Territoires du Nord-Ouest	Handicap léger	Anglais
8	7 avril 2022	Nouvelle-Écosse	Handicap modéré à grave	Français

Entrevue n°	Date	Région	Segment	Langue
9	7 avril 2022	Ontario	Handicap modéré à grave	Français
10	7 avril 2022	Territoires du Nord-Ouest	Handicap modéré à grave	Anglais
11	7 avril 2022	Nouveau-Brunswick	Handicap modéré à grave	Anglais
12	8 avril 2022	Québec	Handicap léger	Français
13	11 avril 2022	Québec	Handicap modéré à grave	Français
14	12 avril 2022	Yukon	Handicap léger	Anglais
15	13 avril 2022	Nouvelle-Écosse	Handicap léger	Anglais

#### Mise en garde concernant la recherche qualitative

La recherche qualitative vise à élaborer une perspective et à dresser une orientation plutôt que des mesures quantitatives extrapolables. Le but n'est pas de générer des « statistiques », mais d'entendre toute la gamme des opinions sur un sujet, de comprendre le langage utilisé par les participants, d'évaluer le degré de passion et d'engagement et de tirer parti du pouvoir collectif pour inspirer des idées. Les participants sont encouragés à exprimer leurs opinions, que ce point de vue soit partagé ou non par d'autres.

En raison de la taille de l'échantillon, des méthodes spéciales de recrutement utilisées et des objectifs de l'étude en soi, on comprend bien que le travail en question est de nature exploratoire. Les résultats ne sont pas extrapolables à une population plus grande et ne devaient pas l'être.

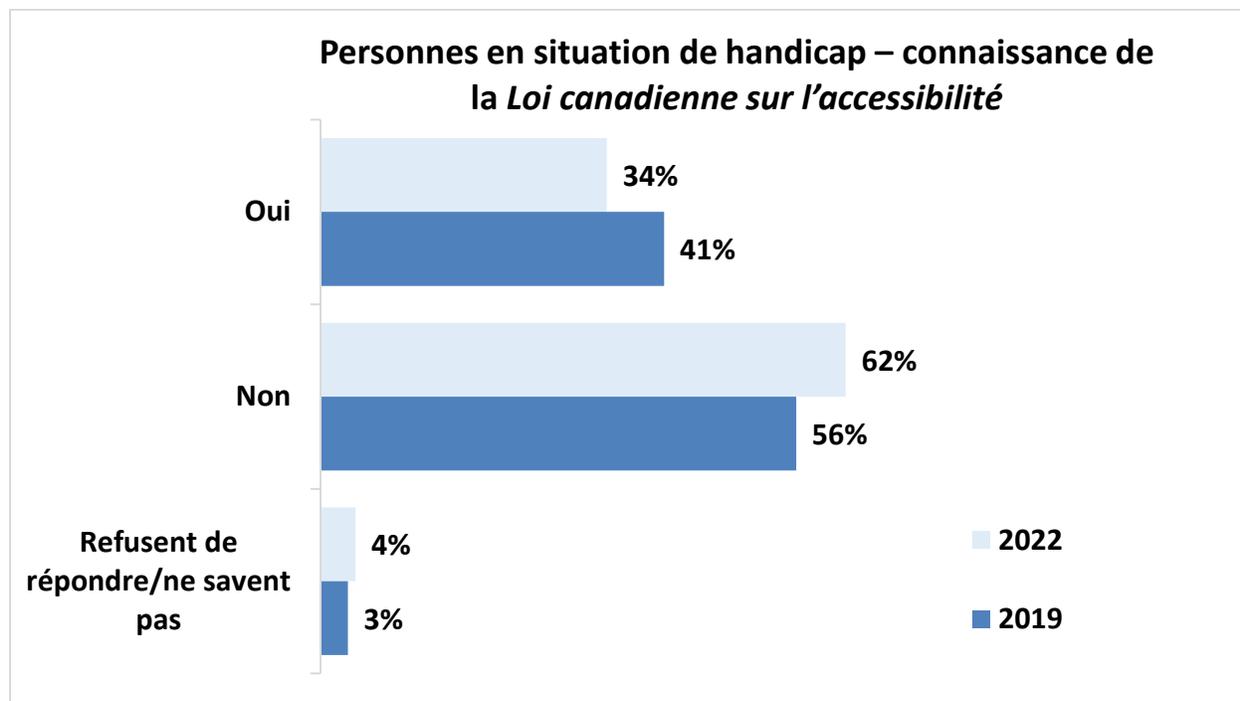
Plus précisément, il n'est pas de suggérer ou de déduire que peu (ou beaucoup) d'utilisateurs du monde réel se comporteraient d'une façon simplement parce que peu (ou beaucoup) de participants se sont comportés de cette façon pendant les séances. Ce genre de projection n'est possible que grâce à une recherche quantitative représentative.

## Résultats détaillés du sondage national

### La Loi canadienne sur l'accessibilité

Environ le tiers des répondants en situation de handicap (34 %) ont dit avoir vu, lu ou entendu de l'information au sujet de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et son objectif. Ce résultat est en légère baisse par rapport à 2019, soit plus de deux répondants sur cinq (41 %).

Figure 6 : Personnes en situation de handicap – connaissance de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*



Q5 (PSH) : Avez-vous vu, lu ou entendu parler de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* du gouvernement du Canada? Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2022, n=872. Q8 (PSH) : Avez-vous vu, lu ou entendu de l'information au sujet du projet de loi C-81 déposé récemment par le gouvernement du Canada, la *Loi canadienne sur l'accessibilité* proposée, et de son objectif? Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2019, n=2 456.

Les différences entre les sous-groupes observées chez les personnes en situation de handicap sont les suivantes :

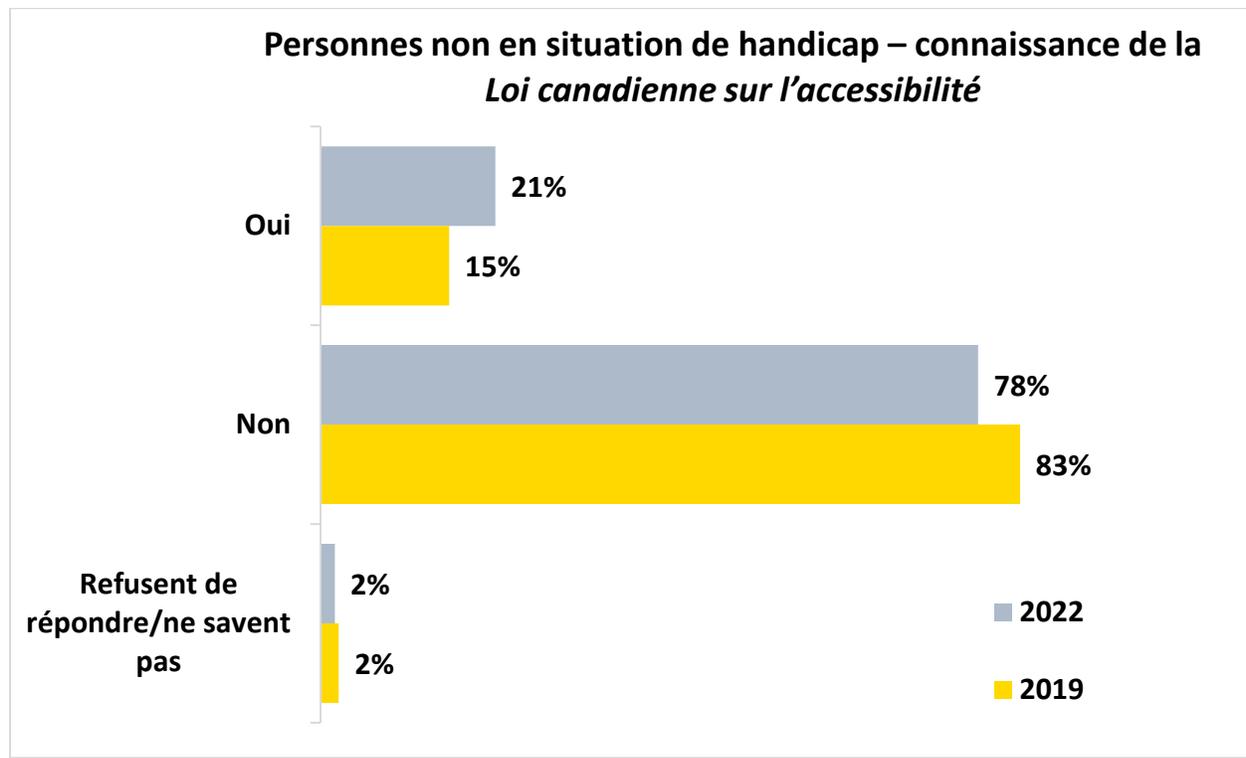
- Les répondants âgés de 18 à 34 ans (39 %) et de 35 à 64 ans (40 %) avaient tendance à être plus au courant de cette information que ceux âgés de 65 ans et plus (26 %).
- Les répondants dont le revenu de ménage est d'au moins 80 000 \$ sont plus susceptibles d'être au courant que ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ (29 %) ou se situe entre 20 000 \$ et 40 000 \$ (23 %).
- À mesure que le niveau de scolarité augmente, la connaissance de la Loi progresse et les personnes ayant fait des études universitaires (42 %) avaient tendance à en être mieux informées que celles ayant fait des études collégiales (33 %) ou des études secondaires (22 %).

- Le niveau de connaissance est le plus élevé chez les répondants ayant un handicap au Manitoba (43 %), au Canada atlantique (40 %) et en Ontario (26 %).
- Les répondants qui s'identifient comme membres de la communauté LGBTQ2+ avaient tendance à en être mieux informés que celles qui ne s'identifiaient pas à ce groupe (55 % contre 32 %).
- Les personnes qui s'identifient comme membres d'une minorité visible ont tendance à en être mieux informées que celles qui ne s'identifiaient pas à ce groupe (43 % contre 33 %).
- Les répondants qui font partie de la population active dans une certaine mesure avaient tendance à être mieux informés que ceux qui étaient à la retraite.

Lorsqu'on compare divers types de handicap, les répondants ayant un trouble de dextérité (43 %), de la parole (42 %) ou de la vision (41 %) avaient tendance à avoir le plus haut niveau de connaissance. Les personnes les moins au courant comprenaient celles ayant un trouble de mémoire (31 %) ou auditif (33 %).

À 21 %, la connaissance de la Loi était beaucoup plus faible chez les personnes qui ne sont pas en situation de handicap bien que les pourcentages soient légèrement en hausse par rapport au niveau de connaissance de 15 % observé en 2019.

**Figure 7 : Personnes non en situation de handicap – connaissance de la *Loi canadienne sur l'accessibilité***



Q5 (PNSH) : Avez-vous vu, lu ou entendu parler de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* du gouvernement du Canada? Base : Segment des personnes non en situation de handicap, 2022, n=1 205. Q6 (PNSH) : Avez-vous vu, lu ou entendu de l'information au sujet du projet de loi C-81 déposé récemment par le gouvernement du Canada, la *Loi canadienne sur l'accessibilité* proposée, et de son objectif? Base : Segment des personnes non en situation de handicap, 2019, n=1 350.

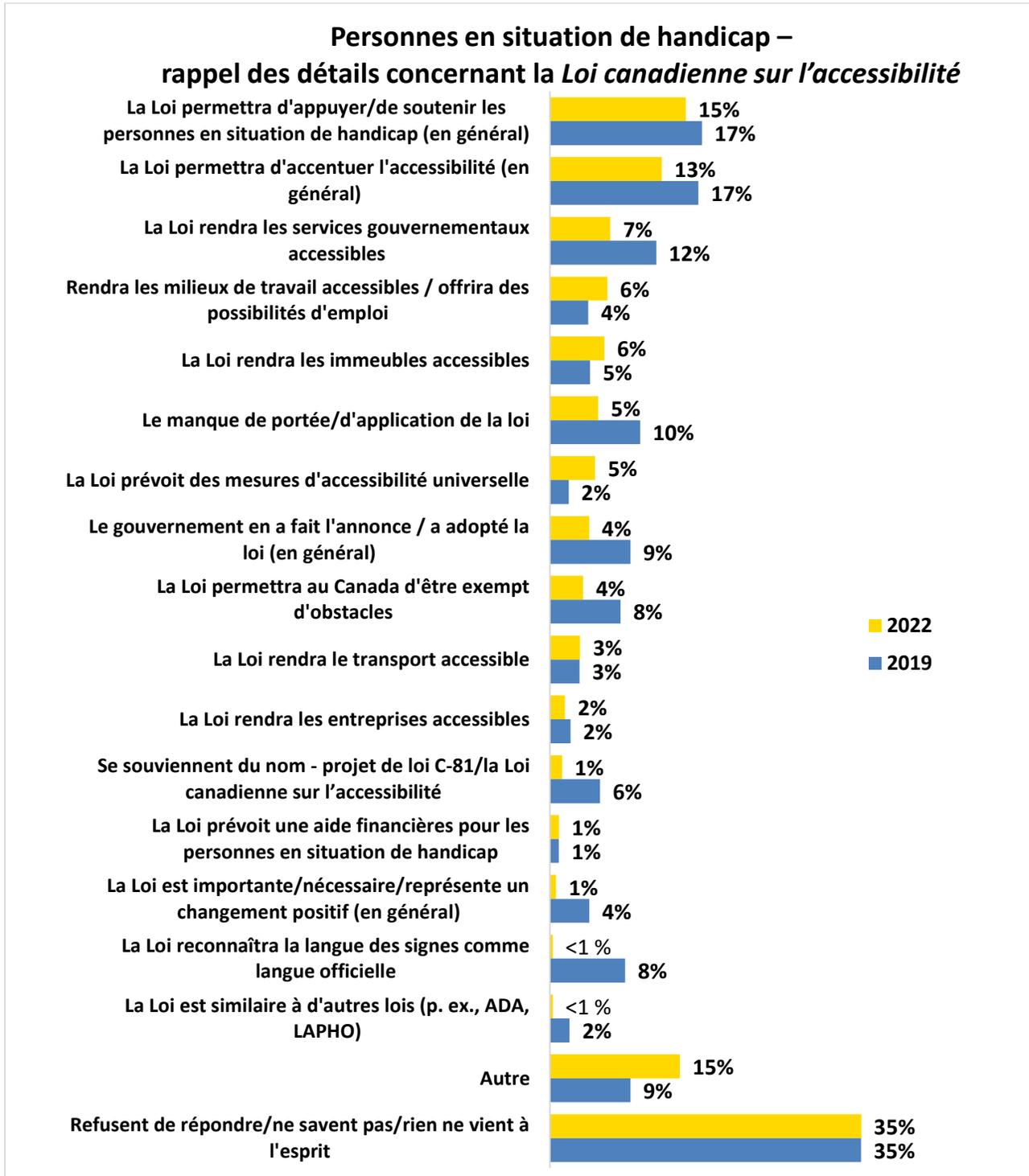
Chez les personnes non en situation de handicap, les tendances suivantes ressortent :

- À mesure que l'âge augmentait, le niveau de connaissance progressait et les personnes de 65 ans et plus affichaient le taux de connaissance le plus élevé (24 %) et viennent ensuite les 35 à 64 ans (23 %) ainsi que les 18 à 34 ans (12 %).
- Les répondants des provinces de l'Atlantique (27 %) et de l'Ontario (25 %) affichaient le plus haut niveau de connaissance tandis que ceux de l'Alberta avaient le pourcentage le plus bas (6 %).
- Les femmes étaient plus susceptibles d'en être au courant que les hommes (24 % contre 17 %).

On a demandé aux répondants en situation de handicap qui étaient au courant de la Loi ce dont ils se souvenaient. Les résultats démontrent, lorsqu'on leur demande d'expliquer, de façon spontanée, ce qu'ils se souviennent de cette loi, 15 % des personnes qui en ont souvenir précisent qu'elle permettra en général d'appuyer ou de soutenir les personnes en situation de handicap et 13 % indiquent qu'elle permettra d'accentuer l'accessibilité. D'autres estiment que la Loi rendra les services gouvernementaux accessibles (7 %), que le gouvernement rendra les milieux de travail accessibles (6 %) et que la Loi rendra les immeubles accessibles (6 %).

Diverses autres réponses ont été fournies; tous les détails figurent dans le graphique suivant.

Figure 8 : Personnes en situation de handicap – rappel des détails concernant la *Loi canadienne sur l'accessibilité*



Q6 (PSH) : Que pouvez-vous vous rappeler de cette loi? Base : Segment relatif aux personnes en situation de handicap qui sont au courant du projet de loi C-81, 2022, n=295. Q9 (PSH) : Que pouvez-vous vous rappeler de cette Loi? Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit? Base : Segment relatif aux personnes en situation de handicap qui sont au courant du projet de loi C-81, 2019, n=997.

En ce qui concerne les différences entre les sous-groupes des personnes en situation de handicap, on note ce qui suit :

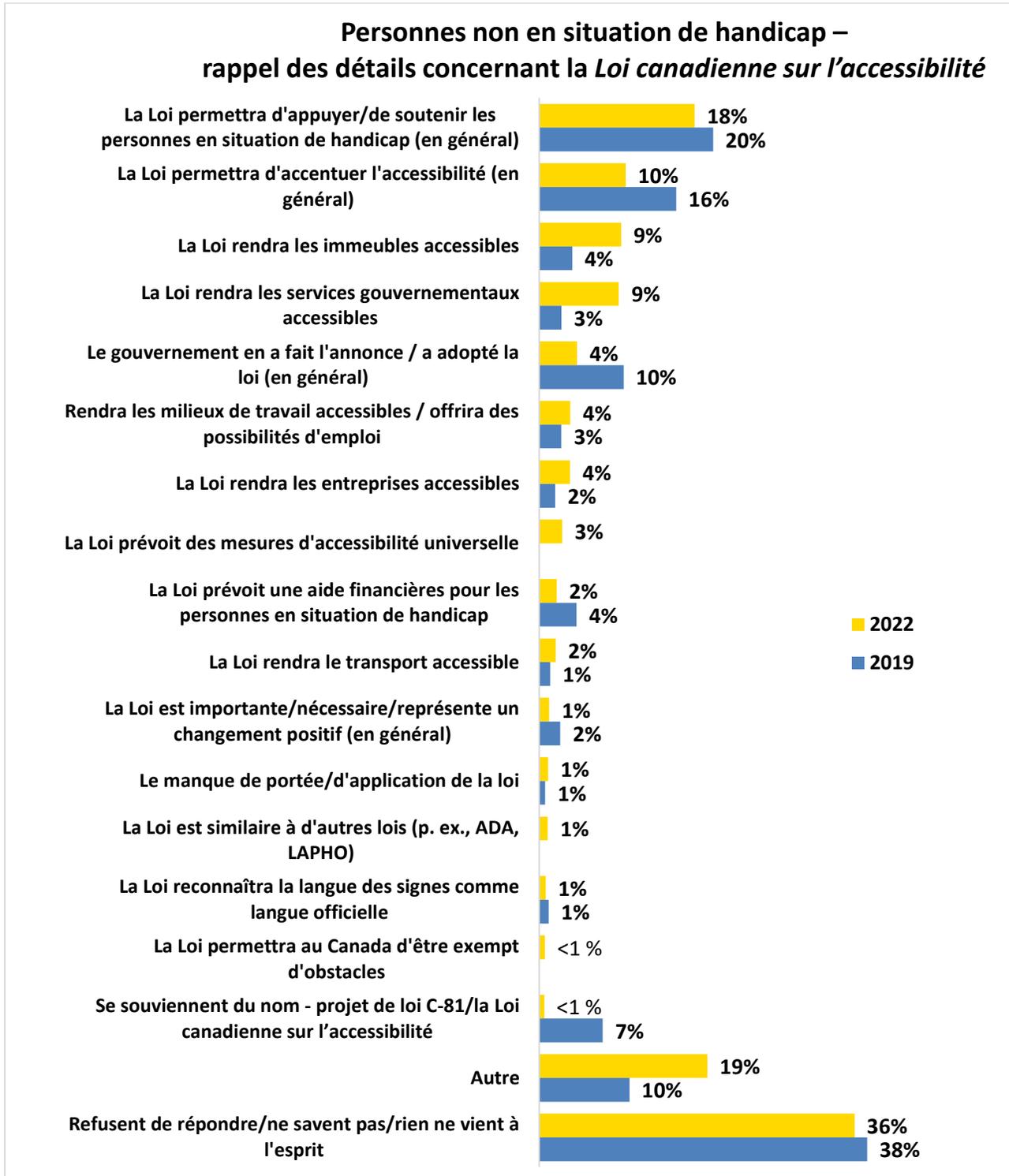
- Les répondants du Canada atlantique étaient les plus susceptibles de dire que la Loi appuiera et aidera les personnes en situation de handicap, tandis que ceux de l'Ontario avaient tendance à estimer que la Loi accentuera l'accessibilité.
- À mesure que le revenu augmente, les perceptions selon lesquelles la Loi appuiera et aidera les personnes en situation de handicap progressent.

Les personnes non en situation de handicap qui sont au courant de l'existence de la Loi étaient les plus susceptibles de se référer aux éléments suivants lorsqu'on leur a expressément demandé ce qu'elles se souviennent de la Loi :

- La Loi appuiera ou aidera les personnes en situation de handicap (18 %).
- La Loi accentuera l'accessibilité en général (10 %).
- La Loi rendra les immeubles accessibles (9 %).
- La Loi rendra les services gouvernementaux accessibles (9 %).

Toutes les autres réponses ont été données par au plus 4 % des répondants, comme le précise le graphique suivant.

Figure 9 : Personnes non en situation de handicap – rappel des détails concernant la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

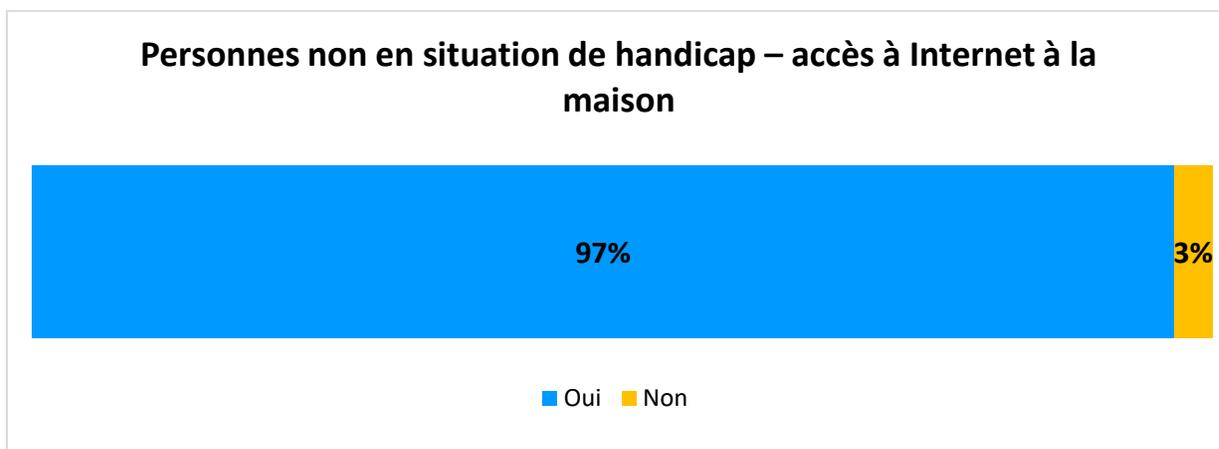


Q6 (PNSH) : Que pouvez-vous vous rappeler de cette loi? Base : Segment relatif aux personnes non en situation de handicap qui sont au courant du projet de loi C-81, 2022, n=257. Q7 (PNSH) : Que pouvez-vous vous rappeler de cette loi? Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit? Base : Segment relatif aux personnes non en situation de handicap qui sont au courant du projet de loi C-81, 2019, n=198.

## Accès aux technologies de l'information et des communications (TIC) (PNSH)

Pour évaluer à quel point les technologies de l'information et des communications (TIC) étaient accessibles, on a d'abord demandé aux répondants de préciser s'ils avaient accès à Internet à la maison. Presque tous les répondants (97 %) ont déclaré avoir accès à Internet, alors que ce n'était pas le cas pour environ 3 % des répondants.

**Figure 10 : Personnes non en situation de handicap – accès à Internet à la maison**



Q10 (PNSH). Avez-vous accès à Internet à la maison? Base : Segment des personnes non en situation de handicap, 2022, n=1 205.

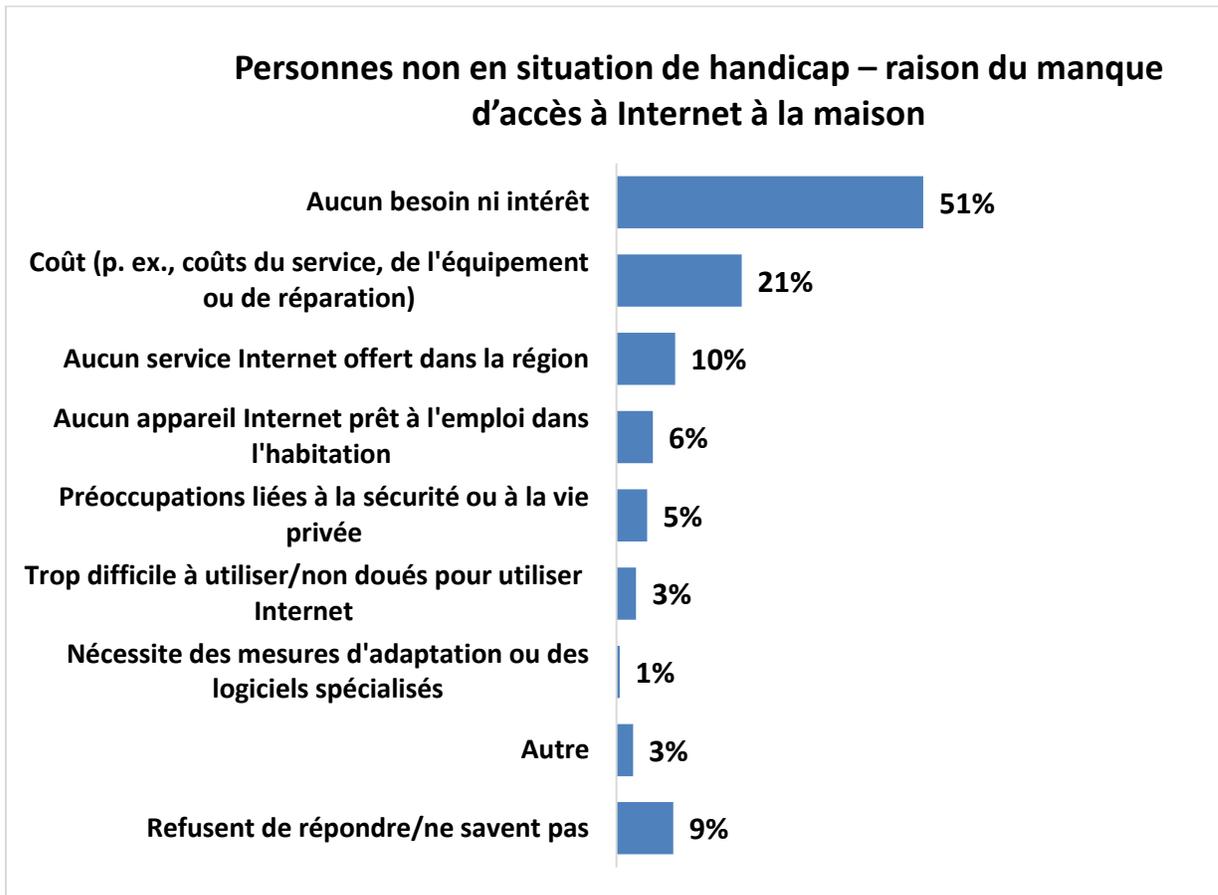
Les constatations pour les sous-groupes suivants sont ressorties :

- À mesure que l'âge des répondants diminue, l'accès à Internet augmente, les 18 à 34 ans ayant déclaré le plus grand niveau d'accès (99 %), comparativement aux 35 à 64 ans (98 %), et viennent ensuite les 65 ans et plus (89 %).
- Les personnes ayant fait des études universitaires étaient plus susceptibles d'avoir accès à Internet que celles ayant fait des études secondaires (99 % contre 92 %).
- Les répondants non autochtones étaient plus susceptibles d'avoir accès à Internet que les répondants autochtones (97 % contre 91 %).

Chez les répondants qui ont indiqué qu'ils n'avaient pas accès à Internet à la maison, on leur a alors demandé de décrire les raisons du manque d'accès. Plus de la moitié des personnes qui n'y avaient pas accès estiment qu'il y a un manque de besoin ou d'intérêt (51 %), plutôt qu'un obstacle particulier à l'accès.

Parmi ceux qui ont mentionné des obstacles particuliers, plus d'un sur cinq était limité par le coût d'accès (21 %), tandis que près d'un sur dix mentionnait un manque de service (10 %), un manque d'appareil (6 %) ou un certain niveau de préoccupation en matière de vie privée (5 %).

Figure 11 : Personnes non en situation de handicap – raison du manque d'accès à Internet à la maison



Q11 (PNSH). Pouvez-vous me donner les raisons pour lesquelles vous n'avez pas Internet à la maison? Base : Segment des personnes non en situation de handicap, 2022, n=73.

## Obstacles liés aux technologies de l'information et des communications (TIC) (PNSH)

On a fourni précisément aux répondants la description suivante concernant les obstacles à l'accessibilité :

Tout obstacle qui pourrait empêcher une personne en situation de handicap de participer pleinement et équitablement à la société. Il peut s'agir d'un obstacle physique, d'un obstacle à la communication, d'un obstacle comportemental, d'un obstacle technologique ou d'un obstacle causé par une politique ou une pratique.

On a ensuite demandé aux répondants d'indiquer dans quelle mesure ils avaient vu ou entendu de l'information au sujet d'une personne en situation de handicap qui devait surmonter l'un des six obstacles liés au recours ou à l'accès aux technologies de l'information et des communications (TIC). Il convient de noter qu'on a demandé en 2019 aux répondants s'ils avaient « été témoins » de quoi que ce soit au cours des 12 mois précédents, tandis qu'on a demandé aux répondants en 2022 s'ils avaient « vu ou entendu » de l'information au sujet des obstacles à surmonter au cours des deux années précédentes.

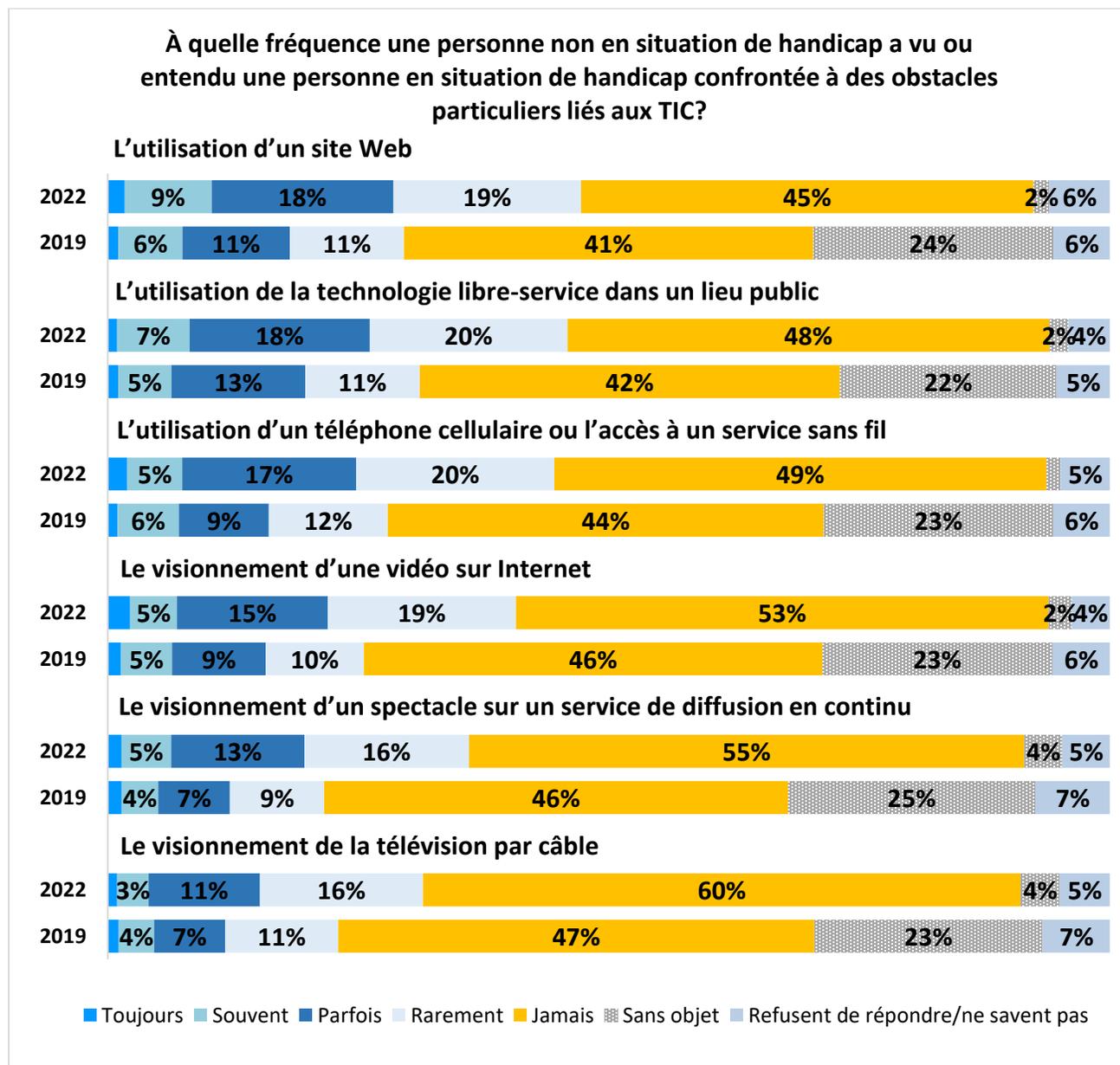
Les résultats indiquent qu'au plus un répondant sur dix affirme avoir « toujours » ou « souvent » vu ou entendu de l'information au sujet d'une personne en situation de handicap confrontée à un obstacle relativement à chacun des types de technologies examinés dans la présente étude. Au cours des deux dernières années, l'incidence des répondants qui avaient vu ou entendu une personne en situation de handicap aux prises avec des obstacles technologiques suivants en raison d'un problème d'accessibilité visait « toujours » ou « souvent » :

- L'utilisation de sites Web (10 %),
- L'utilisation de la technologie libre-service dans un lieu public (8 %),
- L'utilisation d'un téléphone cellulaire ou l'accès à un service sans fil (7 %),
- Le visionnement d'une vidéo sur Internet, par exemple sur YouTube, Facebook, d'autres médias sociaux ou sites Web (7 %),
- Le visionnement d'une émission sur un service de diffusion en continu comme Netflix, AppleTV, Crave, Amazon Prime ou un service similaire (6 %) ou
- Le visionnement de la télévision par câble (4 %).

Toutes les technologies autres que le visionnement sur le câble ont connu une légère augmentation pour les mentions « toujours » ou « souvent » par rapport aux résultats observés en 2019.

Toutefois, près de la moitié des répondants affirment n'avoir « jamais » vu ou entendu cette information en 2022 et il s'agit d'une hausse par rapport à chaque résultat observé en 2019.

Figure 12 : À quelle fréquence une personne non en situation de handicap a vu ou entendu une personne en situation de handicap confrontée à des obstacles particuliers liés aux TIC



Q12 (PNSH) : Et au cours des 2 dernières années, à quelle fréquence avez-vous vu ou entendu une personne en situation de handicap qui fait face aux obstacles technologiques suivants en raison d'un problème d'accessibilité? Nous voulons dire... Base : Segment des personnes non en situation de handicap, 2022, n=1 205. Q16 (PNSH) : Et, au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous observé des situations liées aux technologies de l'information et des communications suivantes : Base : Segment des personnes non en situation de handicap, 2019, n=1 350.

## Conception et prestation de programmes et de services (PNSH)

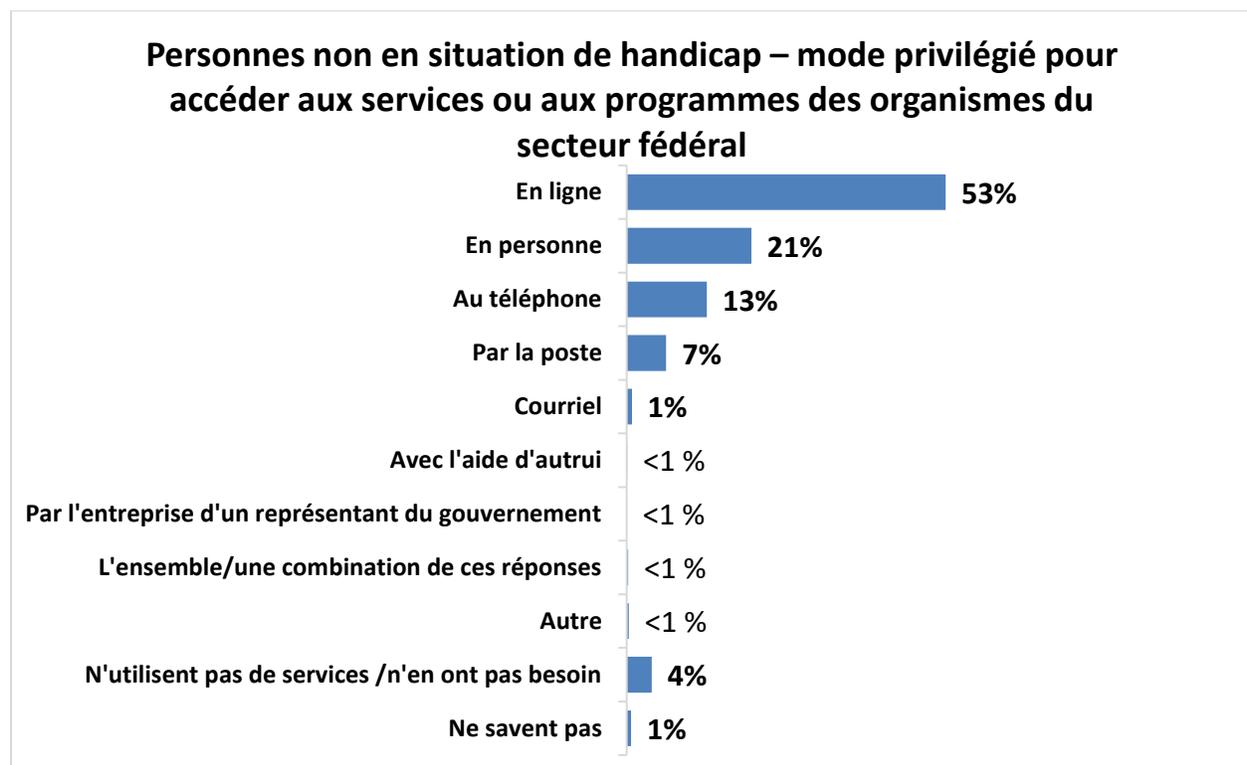
Afin d'établir une base de référence pour l'accès aux services ou aux programmes des organismes du secteur fédéral, on a demandé aux répondants de fournir leur mode d'accès préféré au cours des deux dernières années. Les répondants ont reçu la description suivante au sujet des organismes du secteur fédéral :

Il s'agit des banques, des services de messagerie et de courrier, des traversiers, des compagnies aériennes, des voyages interprovinciaux par train et par autobus, des stations de radio et de télévision, des entreprises de services Internet et des conseils de bande des Premières Nations. Il s'agit également de tous les services et programmes offerts par le gouvernement du Canada.

Plus de la moitié des répondants ont préféré accéder aux services en ligne (53 %) et plus d'un répondant sur cinq a préféré en personne (21 %). La communication téléphonique a été privilégiée par plus d'une personne sur dix (13 %), les options d'envoi par la poste étant mentionnées par 7 % des répondants.

Parmi les méthodes de prestation les moins couramment utilisées, mentionnons le courriel. Peu de répondants ont indiqué ne pas avoir recours aux programmes ou services des organismes du secteur fédéral (4 %).

**Figure 13 : Personnes non en situation de handicap – mode privilégié pour accéder aux services ou aux programmes des organismes du secteur fédéral**



Q7 (PNSH). Premièrement, quelle est votre manière principale d'accéder aux services ou aux programmes des organismes du secteur public fédéral? Base : Segment des personnes non en situation de handicap, 2022, n=1 205.

Du point de vue des sous-groupes, les différences suivantes ont été relevées :

- Les répondants de l'Ontario (58 %) et du Québec (55 %) préfèrent de façon plus courante le service en ligne à ceux de l'Alberta (39 %).
- Les répondants de toutes les régions étaient plus susceptibles de déclarer une préférence pour le service en personne que ceux du Québec (10 %).

- Les personnes vivant en Alberta (22 %) ou au Québec (21 %) étaient plus susceptibles de préférer le service téléphonique à celles du Canada atlantique (10 %) ou de l'Ontario (6 %).
- À mesure que l'âge diminue, la probabilité de préférer le service en ligne augmente et les 18 à 34 ans (64 %) ont obtenu un taux plus élevé que les 35 à 64 ans (53 %) et les 65 ans et plus (35 %).
- Les personnes ayant fait des études universitaires étaient plus susceptibles de préférer le service en ligne que celles ayant fait des études secondaires (57 % contre 45 %).
- Au fur et à mesure que le revenu augmente, la tendance à privilégier le service en ligne progresse également, car les personnes gagnant 80 000 \$ ou plus (62 %) ont obtenu un résultat supérieur à celles gagnant 40 000 \$ à 79 999 \$ (51 %), 20 000 \$ à 39 999 \$ (36 %) et celles gagnant moins de 20 000 \$ (34 %).
- Les répondants non autochtones étaient plus susceptibles de préférer accéder aux services en ligne que les répondants autochtones (54 % contre 23 %). Les répondants autochtones étaient plus susceptibles de préférer la poste que les répondants non autochtones (28 % contre 6 %).

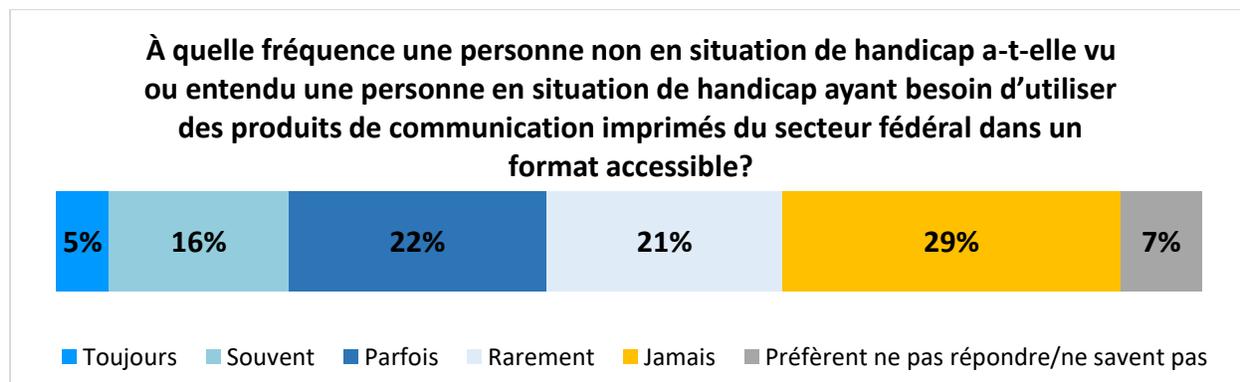
### Les communications autres que les technologies de l'information et des communications (PNSH)

En plus d'évaluer les communications relatives aux TIC, on a posé aux répondants une série de questions sur l'accessibilité concernant divers produits imprimés provenant d'organismes du secteur fédéral.

Les répondants ont été informés que les documents imprimés comprennent notamment des livres, des lettres, des formulaires, des affiches et du contenu en ligne parmi divers types de produits de communication. On a demandé aux répondants au sondage de décrire à quelle fréquence ils avaient vu ou entendu des situations dans lesquelles une personne en situation de handicap avait besoin de recourir aux services d'organismes du secteur fédéral, y compris le gouvernement du Canada, pour obtenir des formats accessibles pour ces documents.

Plus d'un répondant sur cinq (21 %) a dit avoir « toujours » ou « souvent » vu ou entendu la nécessité pour les organismes du secteur fédéral de rendre les documents accessibles. De plus, 22 % ont « parfois » vu ou entendu cette exigence tandis que 21 % ont répondu « rarement » et 29 % ont répondu « jamais ».

**Figure 14 : À quelle fréquence une personne non en situation de handicap a-t-elle vu ou entendu une personne en situation de handicap ayant besoin d'utiliser des produits de communication imprimés du secteur fédéral dans un format accessible?**



Q8 (PNSH). On compte maintenant quelques questions au sujet des produits imprimés offerts par des organismes du secteur fédéral. Premièrement, au sujet des livres, des lettres, des formulaires, des affiches, du contenu en ligne ou d'autres produits de communication, à quel intervalle avez-vous vu ou entendu une personne en situation de handicap ayant besoin d'utiliser des services d'organismes du secteur fédéral, y compris le gouvernement du Canada, pour rendre ces produits disponibles en formats accessibles? Diriez-vous que... Base : Segment des personnes non en situation de handicap, 2022, n=1 205.

Voici les différences relevées entre les sous-groupes :

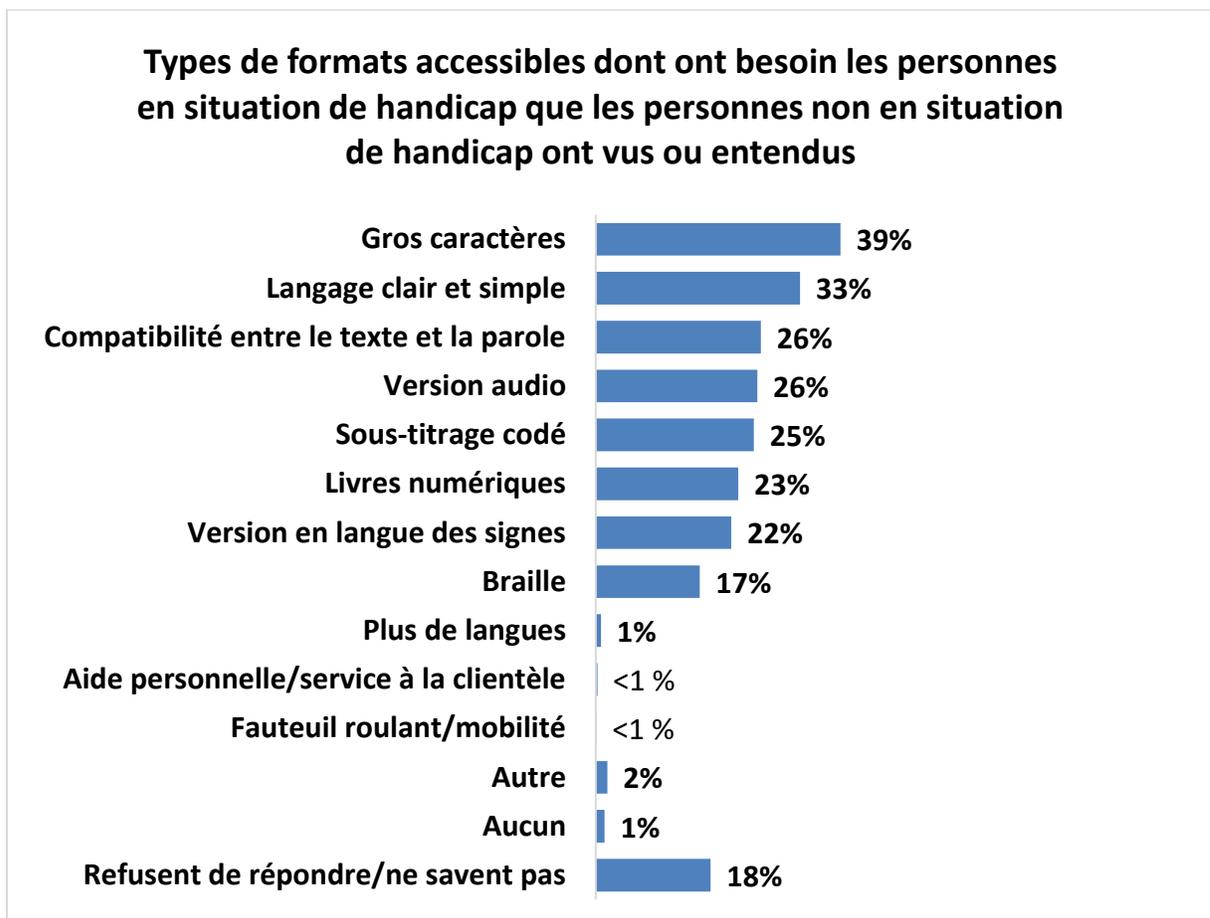
- Les répondants du Canada atlantique (31 %) et de l'Ontario (24 %) ont de façon plus fréquente « toujours » ou « souvent » vu ou entendu ces besoins que ceux du Québec (16 %) ou du Manitoba et de la Saskatchewan (10 %).
- Les répondants âgés de 18 à 34 ans étaient plus susceptibles d'indiquer qu'ils voyaient ou entendaient « toujours » ou « souvent » ces besoins par rapport aux 65 ans et plus (25 % contre 16 %).
- Ceux qui travaillent à temps plein étaient plus susceptibles de décrire « toujours » ou « souvent » avoir vu ou entendu ces besoins que ceux qui étaient à la retraite (22 % contre 16 %).

Ceux qui ont déclaré avoir constaté que les communications imprimées du secteur du gouvernement fédéral devaient être fournis en formats accessibles « toujours », « souvent » ou « parfois » devaient ensuite décrire le type de format accessible requis.

Parmi les types de formats accessibles les plus courants que les répondants ont vus ou entendus, mentionnons les besoins des personnes en situation de handicap relativement aux gros caractères (39 %), au langage clair et simple (33 %), à la compatibilité entre le texte et la parole (26 %), aux versions audio (26 %) et au sous-titrage codé (25 %). Parmi les autres mentions, mentionnons les livres numériques (23 %), les versions en langue des signes (22 %) et le braille (17 %).

Près d'un sur cinq (18 %) ne se souvenait pas du type précis de supports de substitution requis.

Figure 15 : Types de formats accessibles dont ont besoin les personnes en situation de handicap que les personnes non en situation de handicap ont vus ou entendus



Q9 (PNSH). Parmi les formats accessibles suivants, lesquels étaient nécessaires? Base : Segment des personnes non en situation de handicap qui ont observé « toujours », « souvent » ou « parfois » un besoin en communications en formats accessibles, n=495.

### Types de handicap chez les personnes en situation de handicap (PSH)

Lorsqu'on a demandé aux PSH si elles s'identifiaient comme une personne en situation de handicap, c'était le cas pour 65 % d'entre elles. Pour déterminer si un répondant était considéré, aux fins de la présente étude, comme étant une personne en situation de handicap selon les critères de l'étude, on a eu recours à une approche plus globale comme il est décrit ci-dessous.

Pour poursuivre le travail du premier cycle de recherche de 2019, une série de questions a été préparée par Quorus et EDSC pour identifier les personnes en situation de handicap. La formulation de certaines de ces questions s'inspire des instruments d'enquête existants et elle a été adaptée aux fins de l'application de cette étude particulière.

On a demandé à tous les répondants au sondage d'indiquer s'ils avaient l'un ou l'autre des 13 différents handicaps suivants : la mobilité, la douleur, la souplesse, la dextérité, un trouble de santé mentale, la mémoire, la vision, l'audition, l'apprentissage, la communication, la parole, le développement, le langage ou

tout autre type d'incapacité. Dans la section suivante, on approfondit la façon dont ces incapacités ont été décrites aux répondants.

L'incidence d'un handicap donné a été déterminée de deux façons différentes :

- L'incidence non ajustée tient compte de la proportion de personnes qui ont répondu « oui » lorsqu'on leur a demandé si elles avaient un handicap donné.
- On a ensuite posé à ces personnes jusqu'à deux questions supplémentaires pour déterminer l'« incidence ajustée » globale d'un handicap donné :
  - On leur a d'abord demandé de préciser à quelle fréquence ils se sentaient restreints en ce qui concerne leur inclusion dans la société en raison de ce handicap. Ceux qui ont répondu « toujours », « souvent » ou « parfois » ont été inclus dans le calcul de l'incidence ajustée.
  - Les personnes qui ont répondu « rarement » ont ensuite été interrogées sur le niveau de difficulté relativement à ce handicap, et toutes celles qui ont répondu qu'elles avaient au moins « un peu de difficulté » ont été incluses dans le calcul de l'incidence ajustée<sup>6</sup>.

Les participants qui répondaient aux critères de l'incidence ajustée pour au moins un type de handicap faisaient partie du segment relatif aux personnes en situation de handicap<sup>7</sup>.

La section suivante présente les résultats de ces questions pour chaque handicap, suivis d'un graphique axé sur les réponses des répondants qui ont finalement été classés par catégorie pour ce handicap en particulier (incidence ajustée pour le handicap). Lorsque la taille de l'échantillon était suffisante, le niveau de difficulté d'une incapacité en particulier a été inclus.

### Handicap lié à la douleur

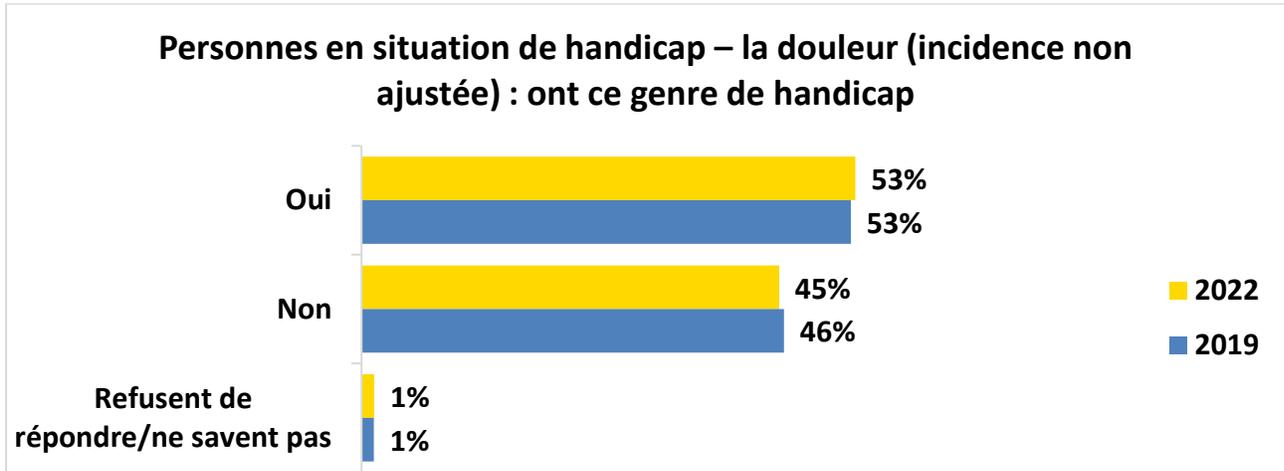
Plus de la moitié (53 %) des répondants au sondage ayant un handicap ont dit souffrir de douleur, ce qui correspond aux résultats observés en 2019. Ce handicap a été décrit comme étant « un trouble de la douleur chronique qui affecte la capacité d'une personne à fonctionner en raison de la douleur; il s'agit du type de douleur qui persiste pendant une longue période et perturbe la vie d'une personne ». Presque quatre répondants sur cinq (78 %) disent que ce handicap restreint « toujours », « souvent » ou « parfois » leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui ont affirmé que cette situation se produit « rarement », 98 % ont dit éprouver au moins « un peu de difficulté » face à la douleur.

---

<sup>6</sup> En 2019, on a demandé à ceux qui ont répondu « rarement » ou « jamais » le niveau de difficulté qu'ils avaient à composer avec ce handicap. En 2022, seuls ceux qui ont répondu « rarement » se sont ensuite fait demander le niveau de difficulté qu'ils avaient à composer avec ce handicap, tandis que ceux qui avaient répondu « jamais » ont été exclus du calcul de l'incidence ajustée.

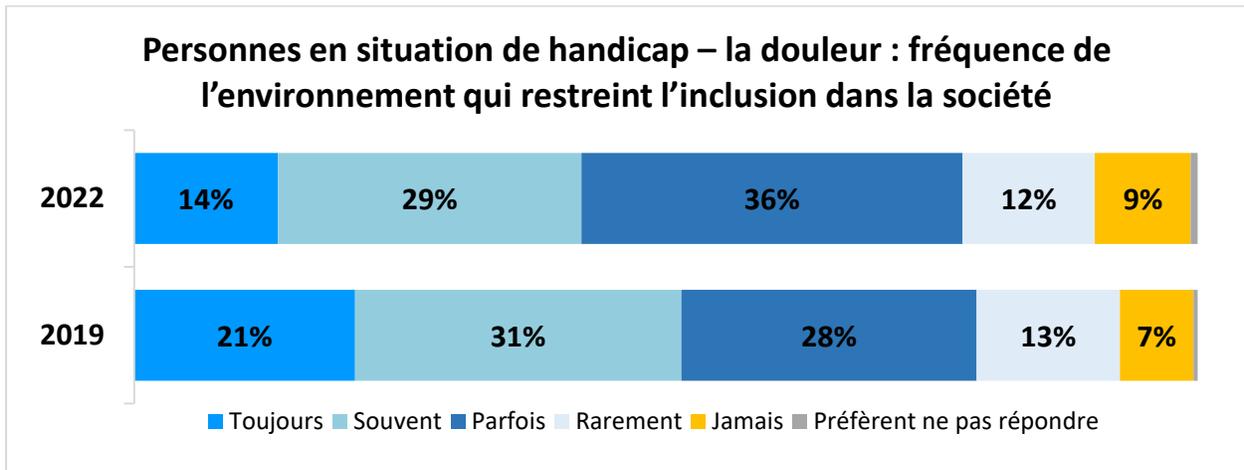
<sup>7</sup> La seule exception visait les troubles du développement et toute personne affirmant avoir ce type de handicap serait considérée comme une personne en situation de handicap, peu importe sa réponse à la fréquence à laquelle cela limitait son inclusion dans la société ou à la difficulté de composer avec le handicap.

Figure 16 : Personnes en situation de handicap – la douleur (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap



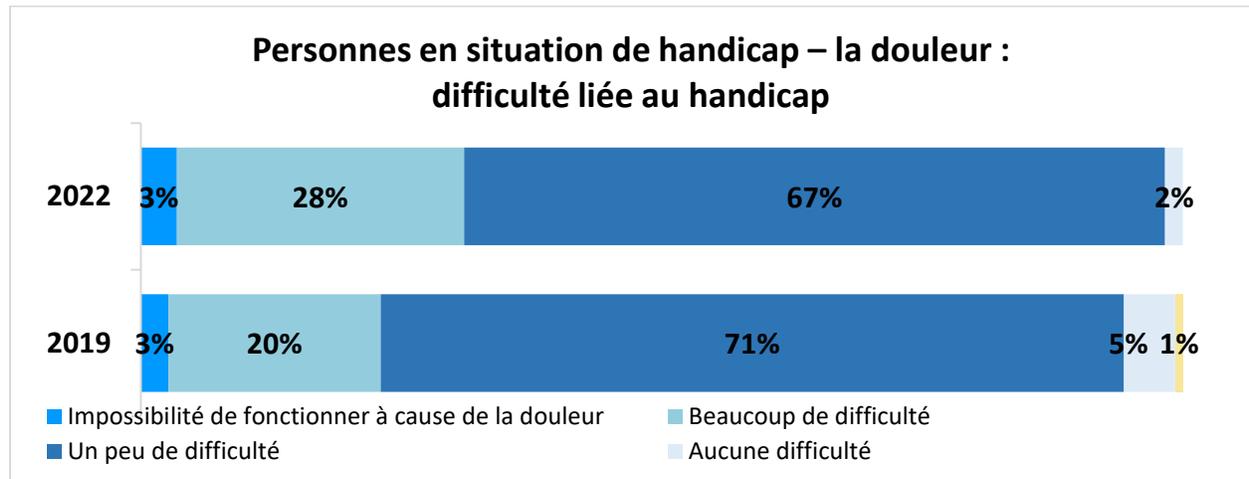
Q2f (PSH) : Veuillez répondre par OUI ou NON si vous avez eu ce type de handicap. Douleur – que l'on nomme aussi trouble de la douleur chronique qui affecte la capacité d'une personne à fonctionner en raison de la douleur. Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2022, n=872; 2019, n=2 456.

Figure 17 : Personnes en situation de handicap – la douleur : fréquence de l'environnement qui restreint l'inclusion dans la société



Q3f (PSH) : De manière générale, 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? Base : Répondants qui ont répondu « oui » à la question 2f (PSH), 2022, n=466; 2019, n=1 300.

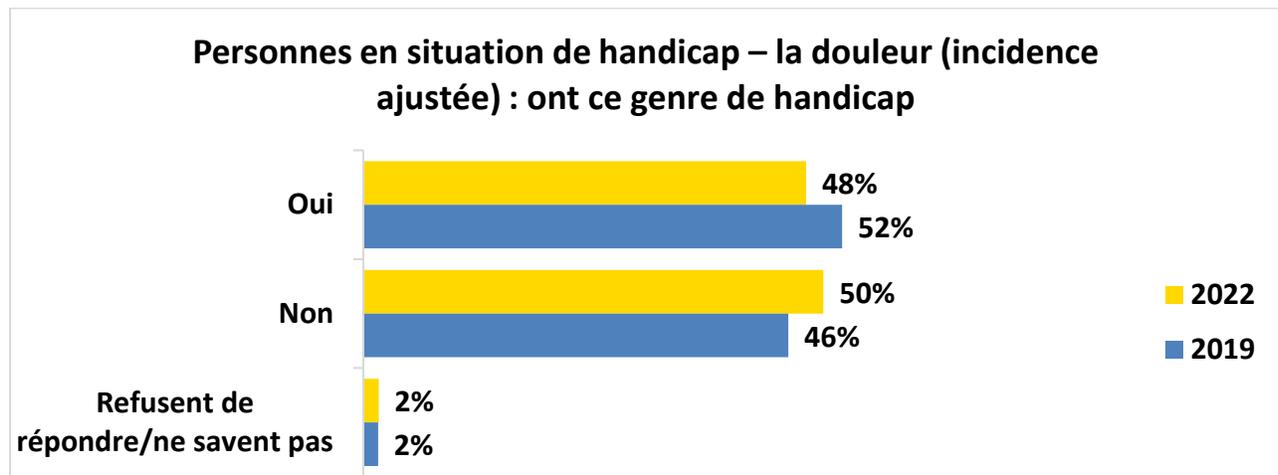
Figure 18 : Personnes en situation de handicap – la douleur : difficulté liée au handicap



Q4f (PSH) : Comment évaluez-vous votre difficulté face à une douleur toujours présente ou des périodes de douleur récurrentes? Base : Répondants qui ont répondu « rarement » à la question 3c (PSH), 2022, n=58; répondants qui ont répondu « rarement » ou « jamais » à la question 3f (PSH), 2019, n=265.

Une fois l'incidence ajustée pour les personnes ayant un handicap lié à la douleur, 48 % des participants avaient ce handicap en 2022. Plus de femmes affirment avoir ce handicap que d'hommes et il est moins fréquent chez les répondants de 18 à 34 ans et plus fréquent chez les membres des ménages ne gagnant pas plus de 40 000 \$ par année. La Colombie-Britannique, le Canada atlantique et l'Ontario représentent les régions ayant le pourcentage le plus élevé de répondants ayant ce handicap.

Figure 19 : Personnes en situation de handicap – la douleur (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap

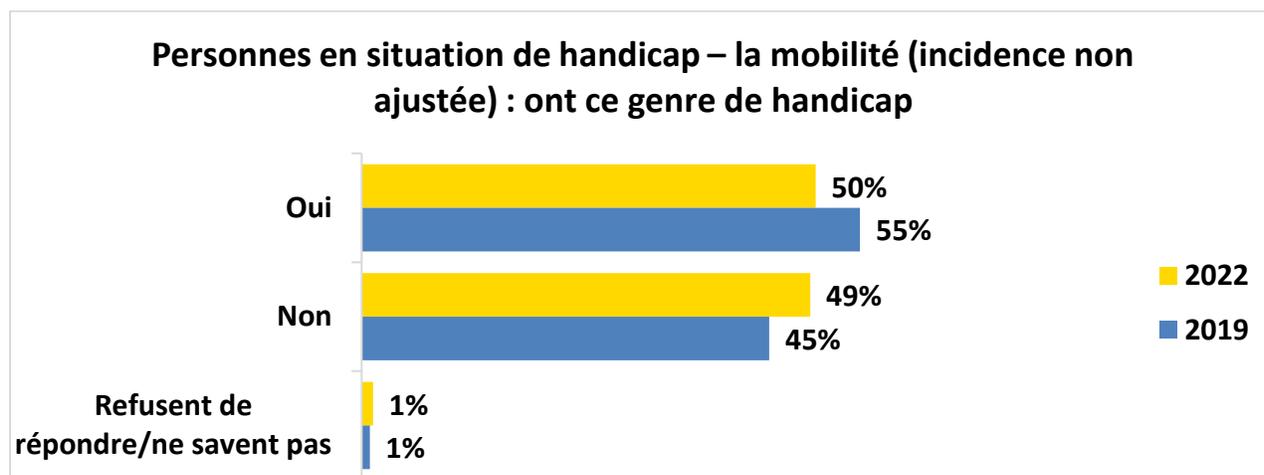


Q2f (PSH) : Veuillez répondre par OUI ou NON si vous avez eu ce type de handicap. Douleur – que l'on nomme aussi trouble de la douleur chronique qui affecte la capacité d'une personne à fonctionner en raison de la douleur. Base : Segment des personnes en situation de handicap (recodé selon les réponses aux questions 3 f (PSH) et 4 f (PSH)), 2022, n=872; 2019, n=2 456.

## Handicap lié à la mobilité

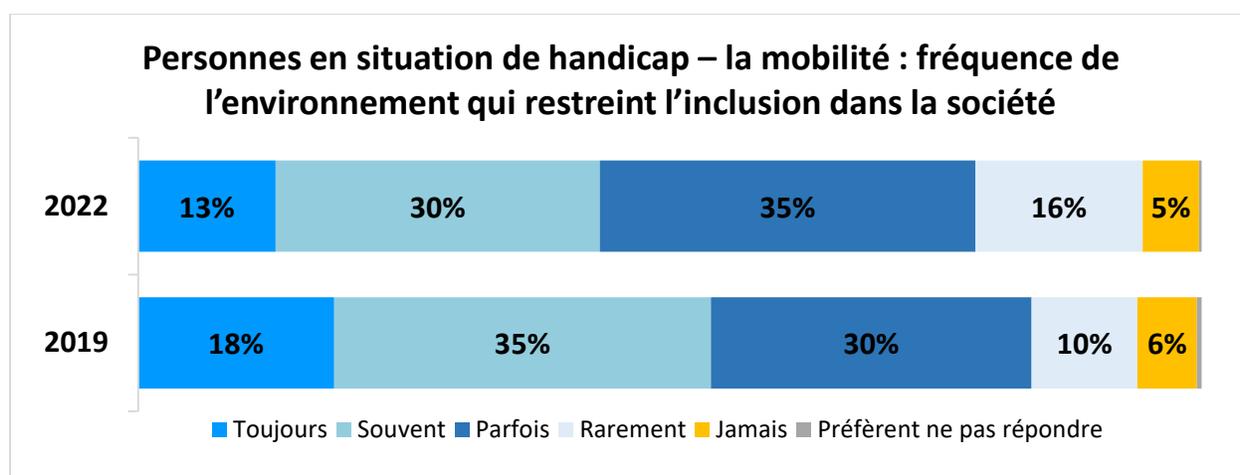
La moitié de tous les répondants au sondage ayant une incapacité ont dit avoir un handicap lié à la mobilité (50 %) et il s'agit d'une légère baisse par rapport aux résultats observés en 2019 (55 %). Il s'agit d'un « handicap physique qui affecte la capacité d'une personne à se déplacer ». Près de quatre répondants sur cinq (78 %) ont dit que ce handicap limitait « toujours », « souvent » ou « parfois » leur inclusion dans la société et il s'agit d'une légère baisse par rapport à 2019 (83 %). Parmi ceux qui ont affirmé que cela se produit « rarement », 90 % ont affirmé avoir au moins « un peu de difficulté » à se déplacer.

**Figure 20 : Personnes en situation de handicap – la mobilité (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap**



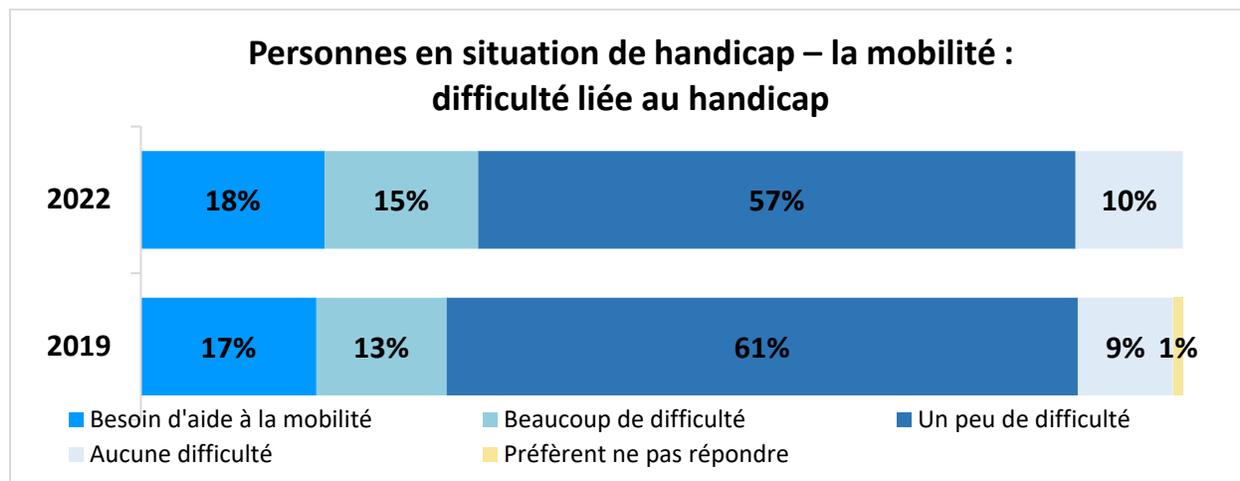
Q2c (PSH) : Veuillez répondre par OUI ou NON si vous avez eu ce type de handicap. Mobilité – que l'on nomme également « handicap physique » – affecte la capacité d'une personne à se déplacer. Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2022, n=872; 2019, n=2 456.

**Figure 21 : Personnes en situation de handicap – la mobilité : fréquence de l'environnement qui restreint l'inclusion dans la société**



Q3c (PSH) : De manière générale, 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? Base : Répondants qui ont répondu « oui » à la question 2c (PSH), 2022, n=433; 2019, n=1 339.

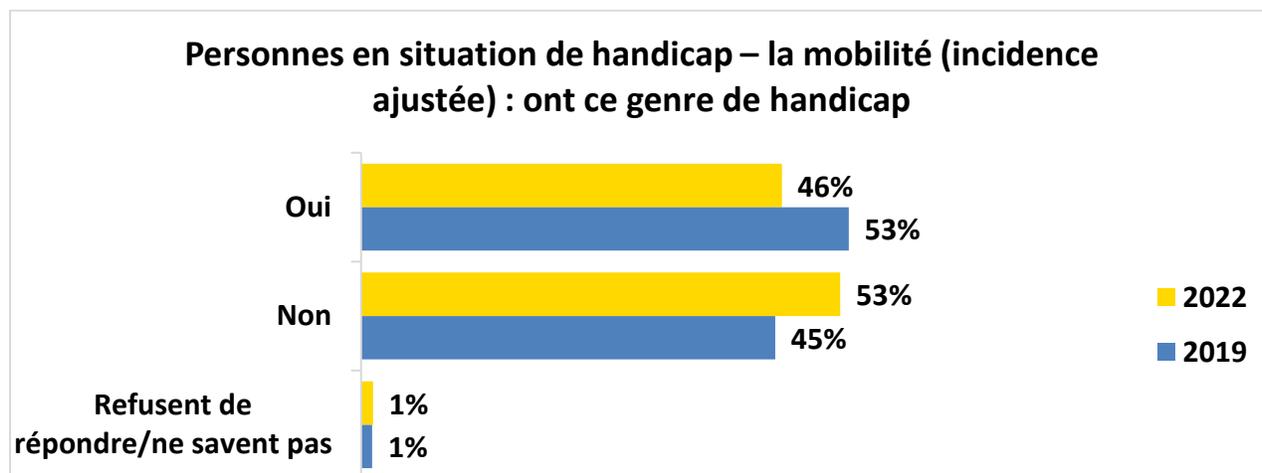
Figure 22 : Personnes en situation de handicap – la mobilité : difficulté liée au handicap



Q4c (PSH) : Comment évaluez-vous votre difficulté à vous déplacer? Base : Répondants qui ont répondu « rarement » à la question 3c (PSH), 2022, n=68; répondants qui ont répondu « rarement » ou « jamais » à la question 3c (PSH), 2019, n=208.

Une fois l'incidence ajustée, 46 % des participants étaient affectés par un handicap lié à la mobilité en 2022. Plus les répondants étaient âgés, plus ils étaient susceptibles d'indiquer avoir un trouble de mobilité. Plus le revenu du répondant est faible, plus il est susceptible d'avoir un handicap lié à la mobilité. Le Canada atlantique et la Colombie-Britannique comptaient la plus forte proportion de répondants ayant cette incapacité.

Figure 23 : Personnes en situation de handicap – la mobilité (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap

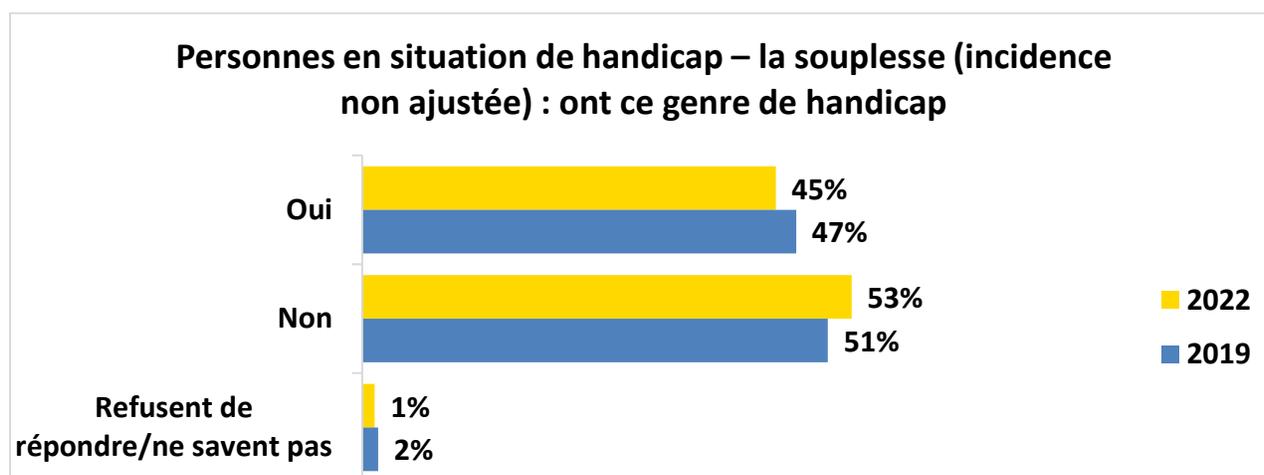


Q2c (PSH) : Veuillez répondre par OUI ou NON si vous avez eu ce type de handicap. Mobilité – que l'on nomme également « handicap physique » affecte la capacité d'une personne à se déplacer. Base : Segment des personnes en situation de handicap (recodé selon les réponses aux questions 3 c (PSH) et 4 c (PSH)), 2022, n=872; 2019, n=2 456.

## Handicap lié à la souplesse

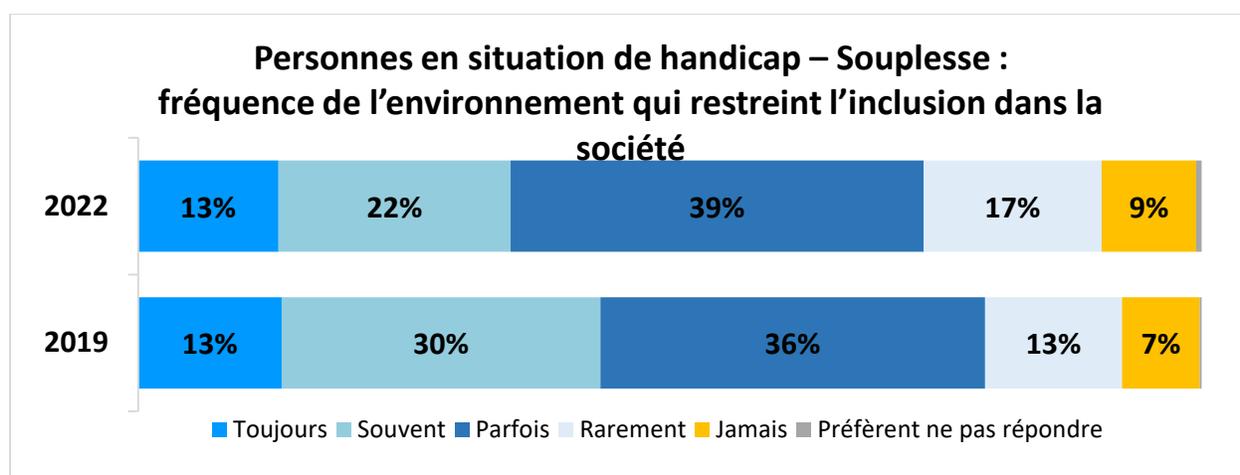
Près de la moitié (45 %) des répondants ont affirmé avoir un handicap lié à la souplesse, soit une légère baisse par rapport au cycle précédent. Ce handicap est décrit comme étant un handicap physique qui affecte la capacité d'une personne à bouger les articulations. Près des trois quarts de ces répondants (74 %) ont dit que ce handicap restreint « toujours », « souvent » ou « parfois » leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui ont répondu que cela se produit « rarement », 95 % ont dit avoir au moins « un peu de difficulté » en matière de souplesse.

**Figure 24 : Personnes en situation de handicap – la souplesse (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap**



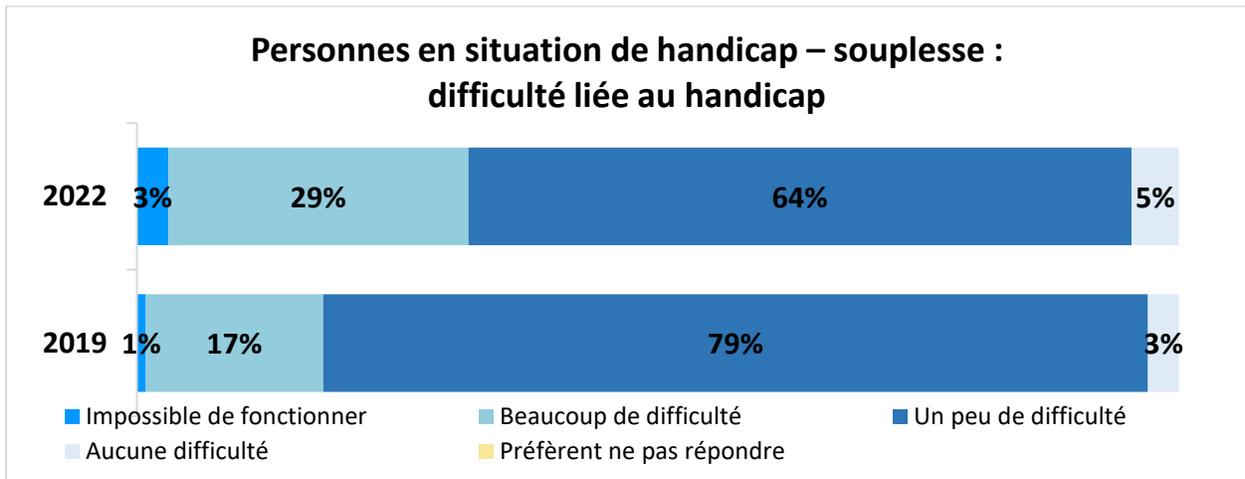
Q2d (PSH) : Veuillez répondre par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. Souplesse – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d'une personne à bouger les articulations. Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2022, n=872; 2019, n=2 456.

**Figure 25 : Personnes en situation de handicap – souplesse : fréquence de l'environnement qui restreint l'inclusion dans la société**



Q3d (PSH) : De manière générale, 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? Base : Répondants qui ont répondu « oui » à la question 2d (PSH), 2022, n=394; 2019, n=1 164.

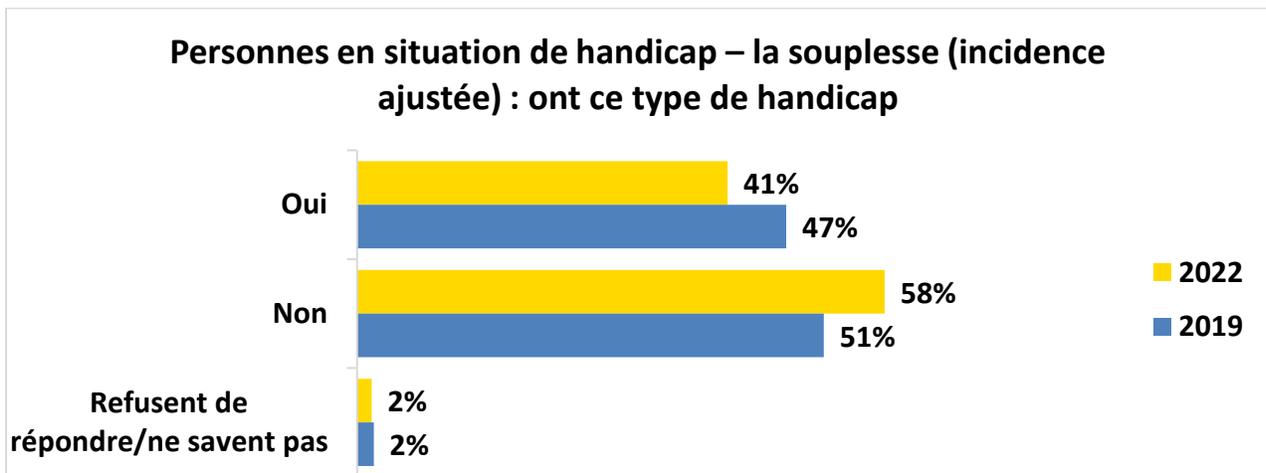
Figure 26 : Personnes en situation de handicap – souplesse : difficulté liée au handicap



Q4d (PSH) : Comment évaluez-vous votre difficulté liée à la souplesse? Base : Répondants qui ont répondu « rarement » à la question 3c (PSH), 2022, n=66; répondants qui ont répondu « rarement » ou « jamais » à la question 3d (PSH), 2019, n=235.

Plus de deux participants sur cinq (41 %) avaient ce handicap après avoir pris en compte l'inclusion sociale et le niveau de difficulté. L'âge semble avoir un impact sur l'incidence de ce handicap – plus les répondants sont âgés, plus ils sont susceptibles d'affirmer qu'ils ont un handicap lié à la souplesse. Les répondants qui étaient à la retraite ou qui ne faisaient pas partie de la population active étaient généralement plus susceptibles de déclarer devoir composer avec ce handicap.

Figure 27 : Personnes en situation de handicap – la souplesse (incidence ajustée) : ont ce type de handicap

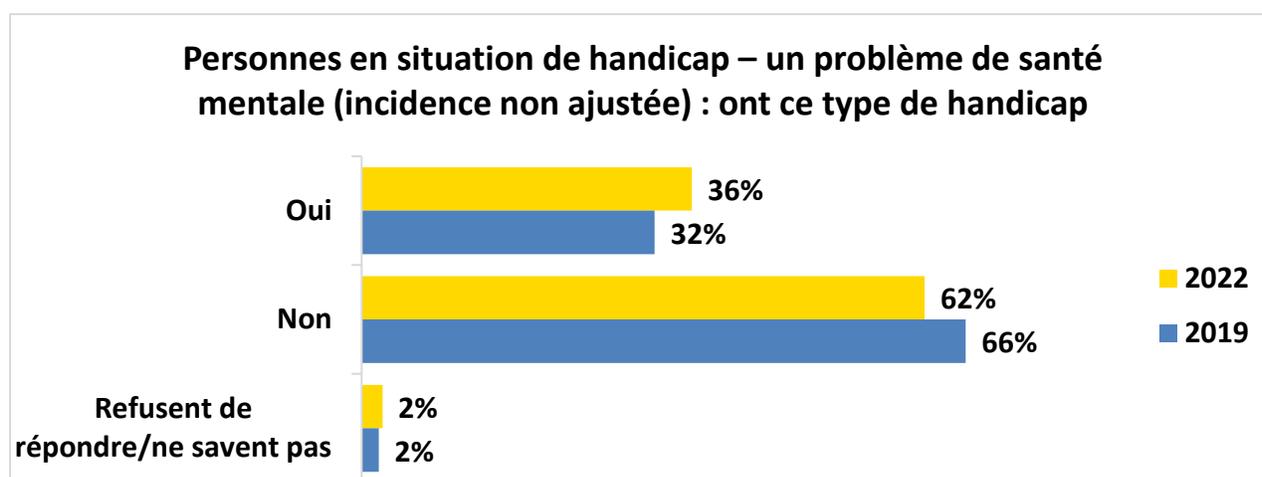


Q2d (PSH) : Veuillez répondre par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. La souplesse – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d'une personne à bouger ses articulations. Base : Segment des personnes en situation de handicap (recodé selon les réponses aux questions 3d (PSH) et 4d (PSH)), 2022, n=872; 2019, n=2 456.

## Handicap lié à la santé mentale

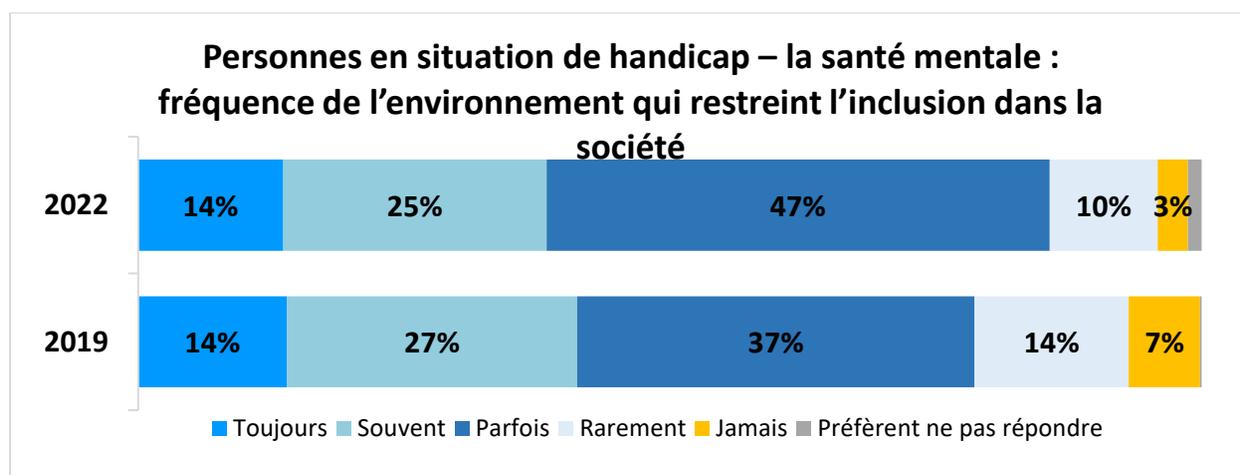
Plus du tiers (36 %) des répondants au sondage ont dit avoir un handicap lié à la santé mentale, soit une légère hausse par rapport aux résultats observés en 2019. Ce handicap est décrit comme une « maladie mentale qui affecte l'aspect psychologique d'une personne ou son comportement, en d'autres mots, sa capacité de penser, ses émotions ou son comportement ». Plus de quatre répondants sur cinq (86 %) ont dit que ce handicap restreint « toujours », « souvent » ou « parfois » leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui affirment que cette situation se produit « rarement », 91 % disent éprouver au moins un « peu de difficulté » en ce qui concerne un problème de santé mentale.

**Figure 28 : Personnes en situation de handicap – un problème de santé mentale (incidence non ajustée) : ont ce type de handicap**



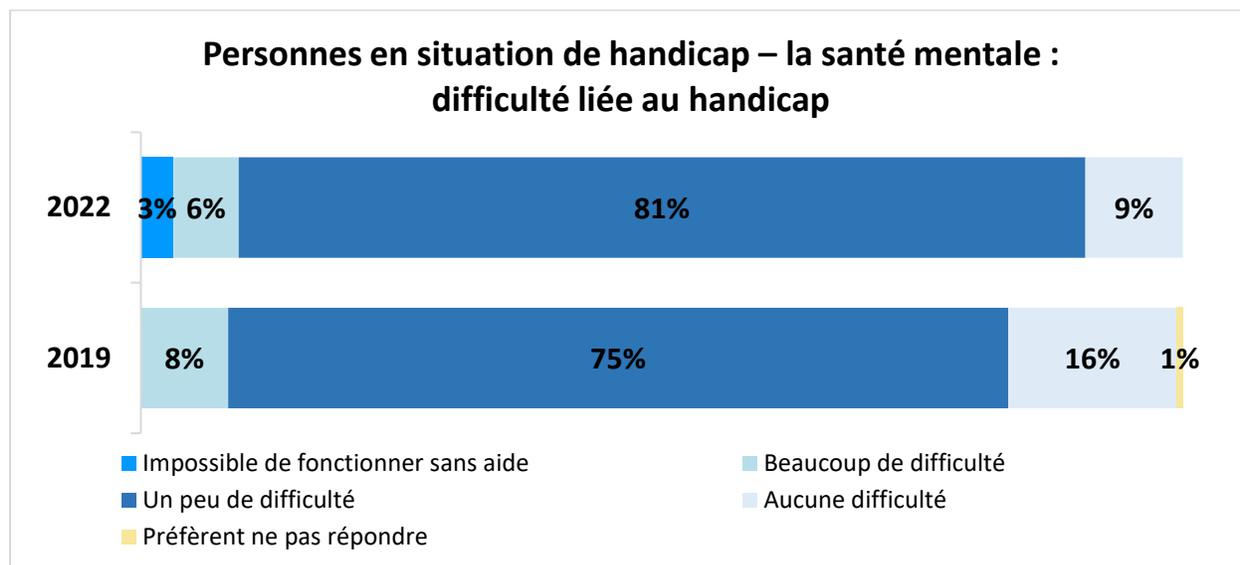
Q2j (PSH) : Veuillez répondre par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. La santé mentale – aussi appelée problème de santé mentale – affecte l'aspect psychologique d'une personne ou son comportement. Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2022, n=872; 2019, n=2 456.

**Figure 29 : Personnes en situation de handicap – la santé mentale : fréquence de l'environnement qui restreint l'inclusion dans la société**



Q3j (PSH) : 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? Base : Répondants qui ont répondu « oui » à la question 2j (PSH), 2022, n=315; 2019, n=787.

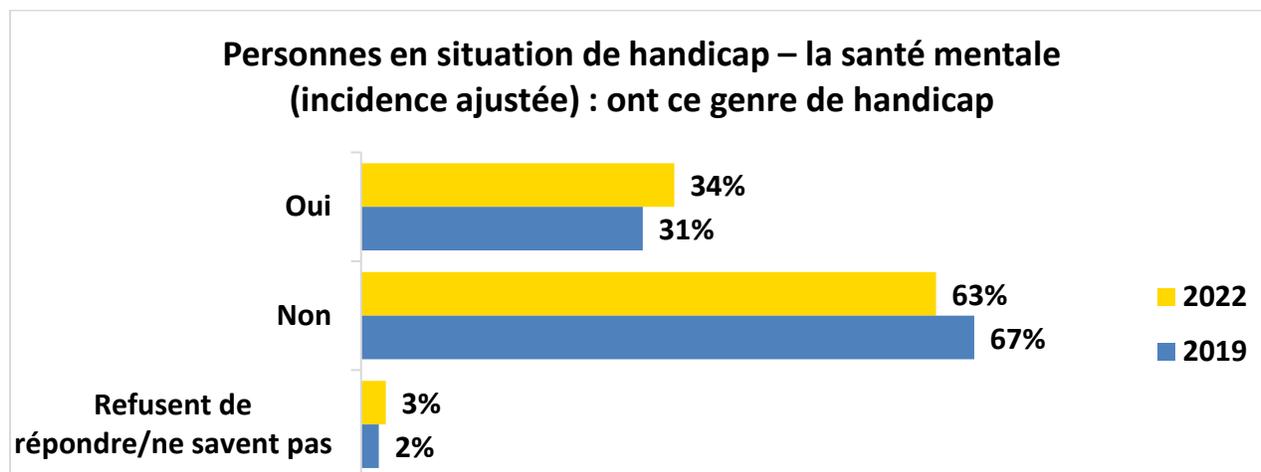
Figure 30 : Personnes en situation de handicap – la santé mentale : difficulté liée à ce handicap



Q4j (PSH) : Comment évaluez-vous votre difficulté avec votre santé mentale? Base : Répondants qui ont répondu « rarement » à la question 3c (PSH), 2022, n=32; Répondants qui ont répondu « rarement » ou « jamais » à la question 3j (PSH), 2019, n=167.

En tenant compte de l'incidence ajustée du problème de santé mentale, plus d'un répondant sur trois (34 %) devait composer avec ce handicap. Plus le répondant est jeune, plus l'incidence de ce handicap est élevée. Cela semble également affecter plus de femmes que d'hommes. Les personnes qui font partie de la communauté LGBTQ2+ ont tendance à être plus affectées que celles qui n'en font pas partie. Pour les répondants dont le revenu du ménage est moins élevé, la tendance de l'incidence de ce handicap est supérieure.

Figure 31 : Personnes en situation de handicap – la santé mentale (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap

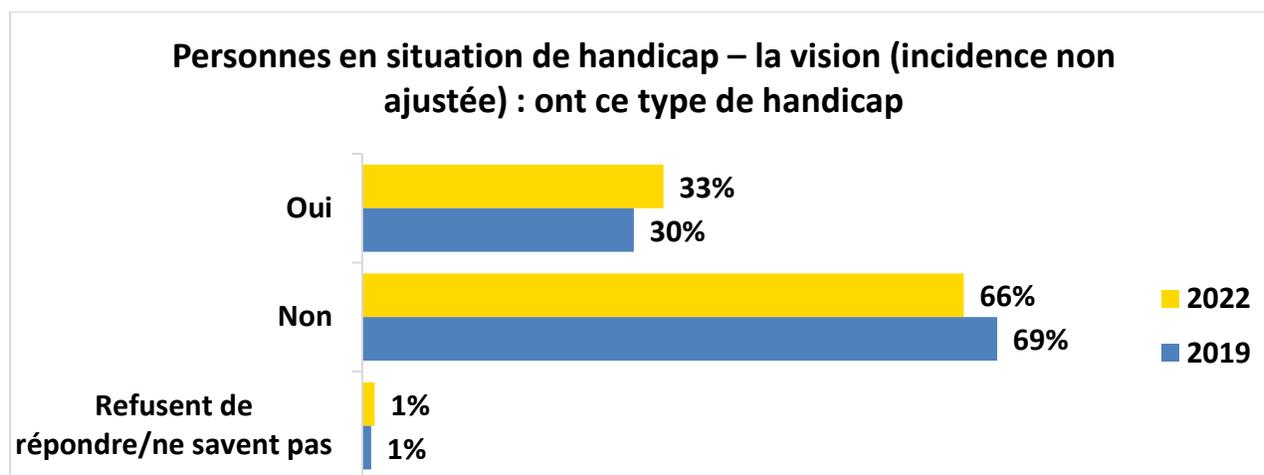


Q2j (PSH) : Veuillez répondre par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. La santé mentale – aussi appelée problème de santé mentale – affecte l'aspect psychologique d'une personne ou son comportement. Base : Segment des personnes en situation de handicap (recodé selon les réponses aux questions 3j (PSH) et 4j (PSH)), 2022, n=872; 2019, n=2 456.

## Handicap visuel

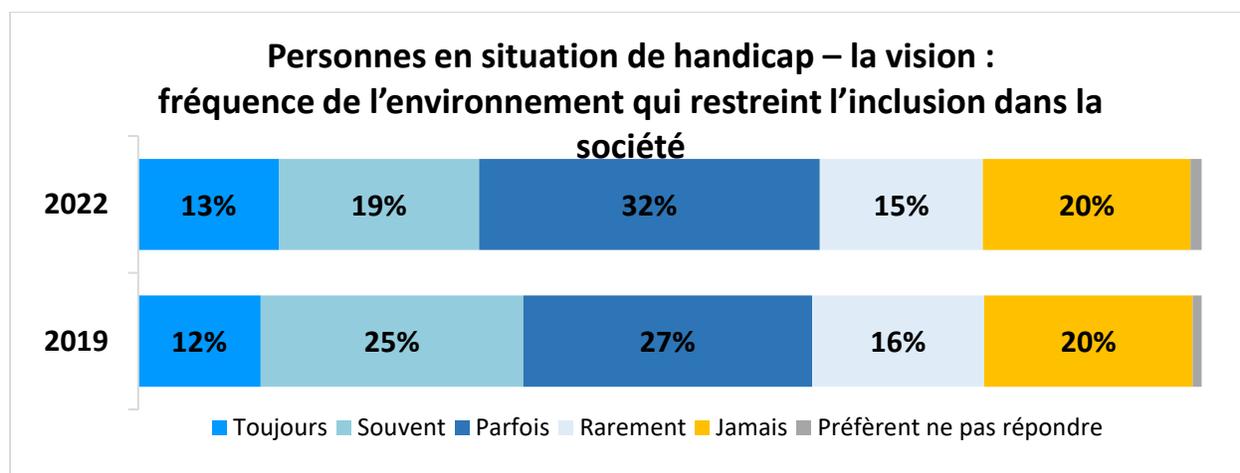
Le tiers des répondants (33 %) ont affirmé avoir un handicap visuel. Ce handicap est décrit comme étant un « handicap visuel qui affecte la capacité d'une personne à voir même lorsque celle-ci porte des lunettes ou des verres de contact ». Plus de trois répondants sur cinq (64 %) disent que ce handicap restreint « toujours », « souvent » ou « parfois » leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui disent que cette situation se produit « rarement », 84 % affirment qu'ils ont au moins un « peu de difficulté » à voir, même lorsqu'ils portent des lunettes ou des verres de contact.

**Figure 32 : Personnes en situation de handicap – la vision (incidence non ajustée) : ont ce type de handicap**



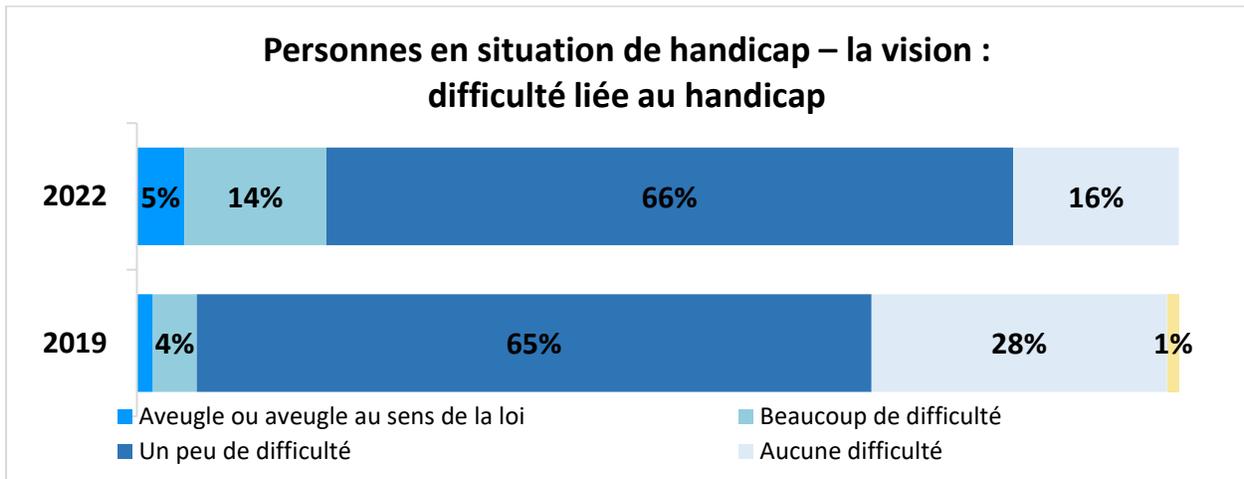
Q2a (PSH) : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. La vision – aussi appelée handicap visuel – affecte la capacité d'une personne à voir, même lorsque celle-ci porte des lunettes ou des verres de contact. Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2022, n=872; 2019, n=2 456.

**Figure 33 : Personnes en situation de handicap – la vision : fréquence de l'environnement qui restreint l'inclusion dans la société**



Q3a (PSH) : 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? Base : Répondants qui ont répondu « oui » à la question 2a (PSH), 2022, n=287; 2019, n=729.

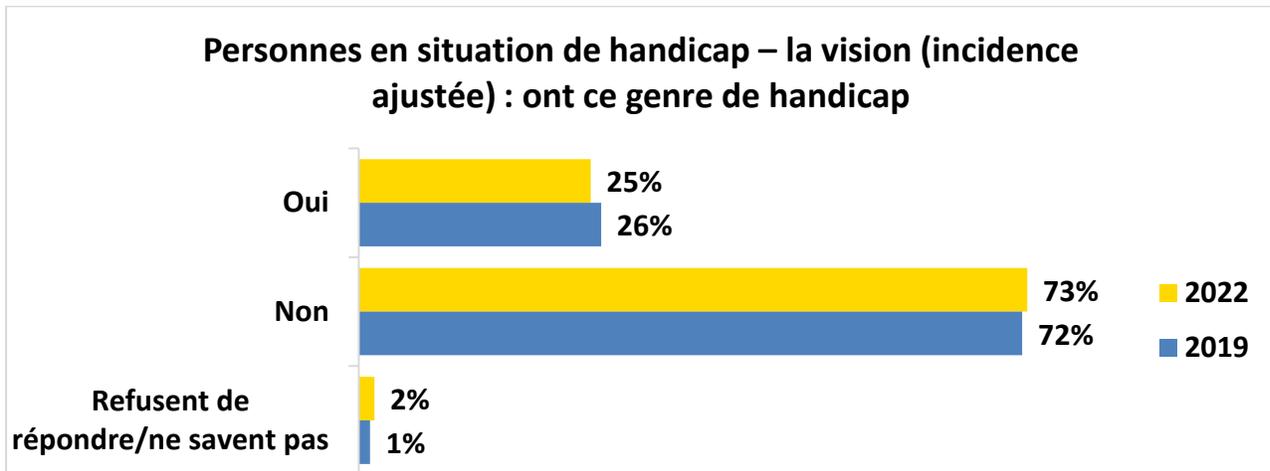
Figure 34 : Personnes en situation de handicap – la vision : difficulté liée au handicap



Q4a (personnes en situation de handicap) : Comment évaluez-vous votre difficulté à voir, même lorsque vous portez des lunettes ou des verres de contact? Base : Répondants qui ont répondu « rarement » à la question 3c (PSH), 2022, n=44; Répondants qui ont répondu « rarement » ou « jamais » à la question 3 a (PSH), 2019, n=261.

Une fois l'incidence ajustée, le quart des répondants (25 %) avaient un handicap visuel. À mesure que l'âge augmente, la tendance à déclarer un handicap visuel progresse. D'un point de vue régional, un handicap visuel était plus courant au Québec. Les répondants dont le revenu du ménage était inférieur à 80 000 \$ avaient plus souvent un handicap visuel que ceux dont le revenu était plus élevé.

Figure 35 : Personnes en situation de handicap – la vision (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap

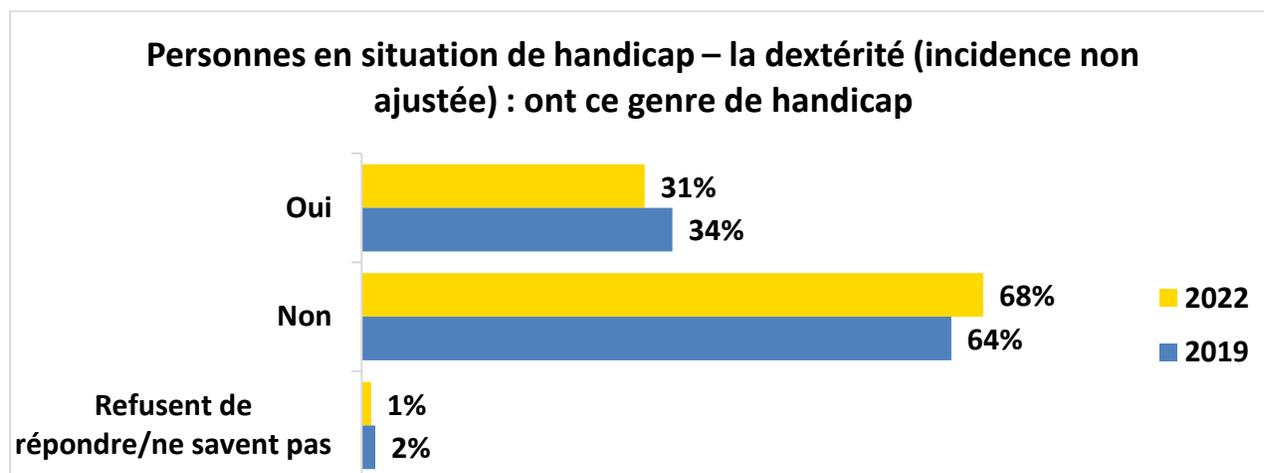


Q2a (PSH) : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. La vision – aussi appelée handicap visuel – affecte la capacité d'une personne à voir, même lorsque celle-ci porte des lunettes ou des verres de contact. Base : Segment des personnes en situation de handicap (recodé selon les réponses aux questions 3a (PSH) et 4a (PSH)), 2022, n=872; 2019, n=2 456.

## Handicap lié à la dextérité

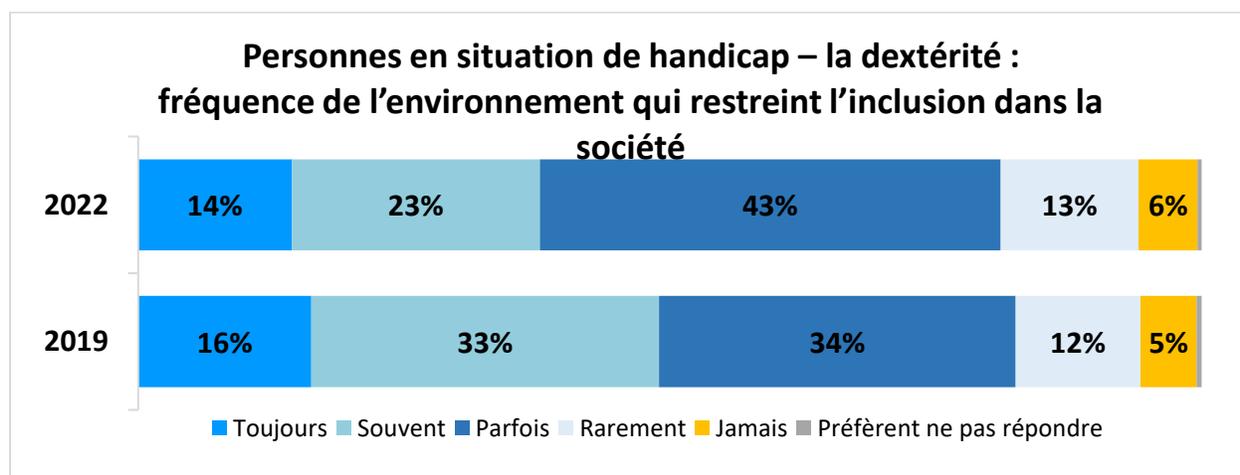
Près du tiers (31 %) des répondants au sondage ont affirmé avoir un handicap lié à la dextérité, soit une légère baisse par rapport au cycle précédent. Ce handicap est décrit comme un handicap physique qui affecte la capacité d'une personne à effectuer des tâches, surtout avec ses mains. Quatre répondants sur cinq (81 %) disent que ce handicap restreint « toujours », « souvent » ou « parfois » leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui ont dit que cela se produit « rarement », 83 % ont affirmé avoir au moins « un peu de difficulté » à saisir des petits objets.

**Figure 36 : Personnes en situation de handicap – la dextérité (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap**



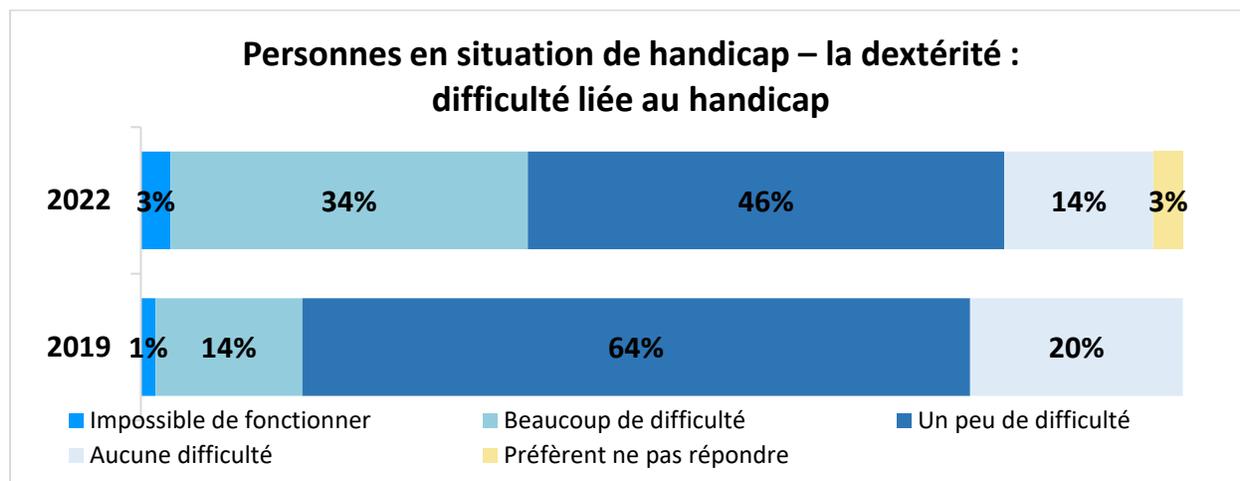
Q2e (PSH) : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. Dextérité – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d'une personne à effectuer des tâches, surtout avec ses mains. Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2022, n=872; 2019, n=2 456.

**Figure 37 : Personnes en situation de handicap – la dextérité : fréquence de l'environnement qui restreint l'inclusion dans la société**



Q3e (PSH) : 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? Base : Répondants qui ont répondu « oui » à la question 2e (PSH), 2022, n=270; 2019, n=835.

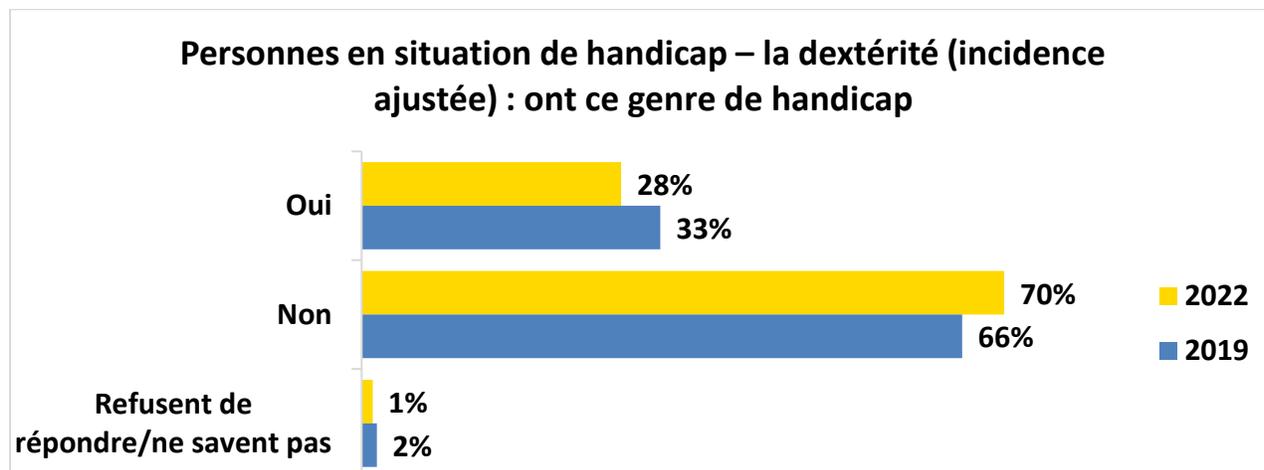
Figure 38 : Personnes en situation de handicap – la dextérité : difficulté liée au handicap



Q4e (personnes en situation de handicap) : Comment évaluez-vous votre difficulté en lien avec la flexibilité? Base : Répondants qui ont répondu « rarement » à la question 3c (PSH), 2022, n=35; répondants qui ont répondu « rarement » ou « jamais » à la question 3e (PSH), 2019, n=142.

Une fois l'incidence ajustée pour ce handicap, 28 % des participants avaient ce handicap en 2022. Pour les répondants dont le revenu du ménage est moins élevé, la tendance de l'incidence de ce handicap est supérieure. Le Québec représente la province qui compte le pourcentage le plus élevé de répondants ayant ce handicap.

Figure 39 : Personnes en situation de handicap – la dextérité (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap

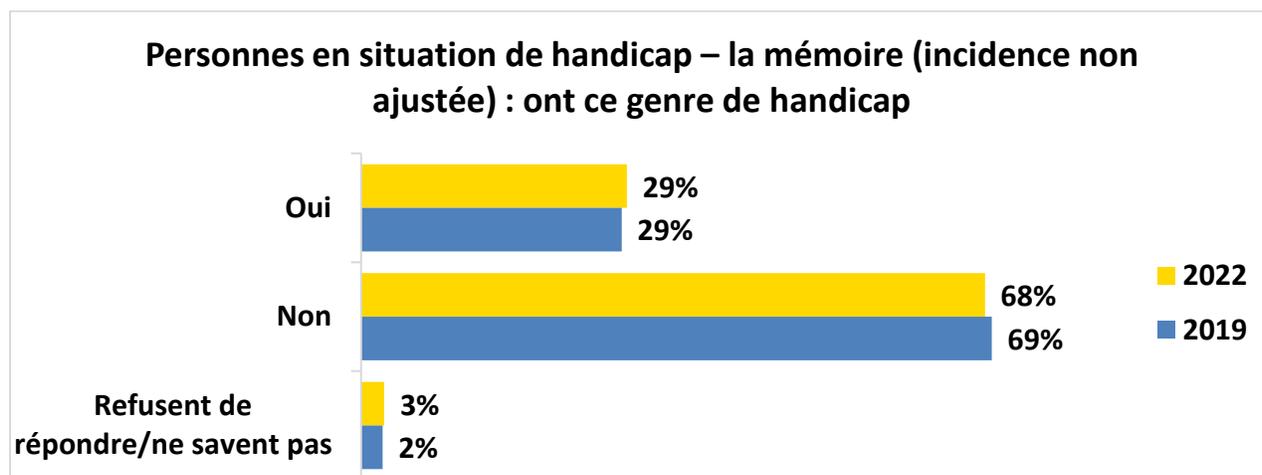


Q2e (PSH) : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. La dextérité – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d'une personne à effectuer des tâches, surtout avec ses mains. Base : Segment des personnes en situation de handicap (recodé selon les réponses aux questions 3e (PSH) et 4e (PSH)), 2022, n=872; 2019, n=2 456.

## Trouble de la mémoire

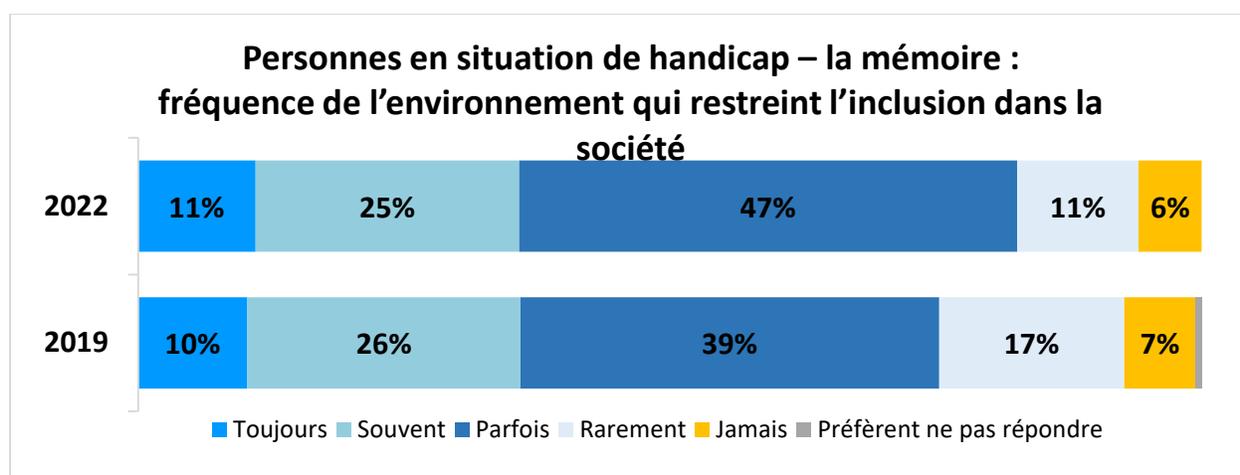
Plus du quart (29 %) des répondants au sondage ont déclaré avoir un trouble de la mémoire, ce qui continue à correspondre aux résultats observés au trimestre précédent. Ce handicap est décrit comme un trouble de la mémoire qui affecte la capacité d'une personne à se souvenir de l'information. Plus de quatre répondants sur cinq (83 %) disent que ce handicap restreint « toujours », « souvent » ou « parfois » leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui ont répondu que cela se produit « rarement », 86 % ont dit éprouver au moins « un peu de difficulté » avec leur mémoire.

**Figure 40 : Personnes en situation de handicap – la mémoire (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap**



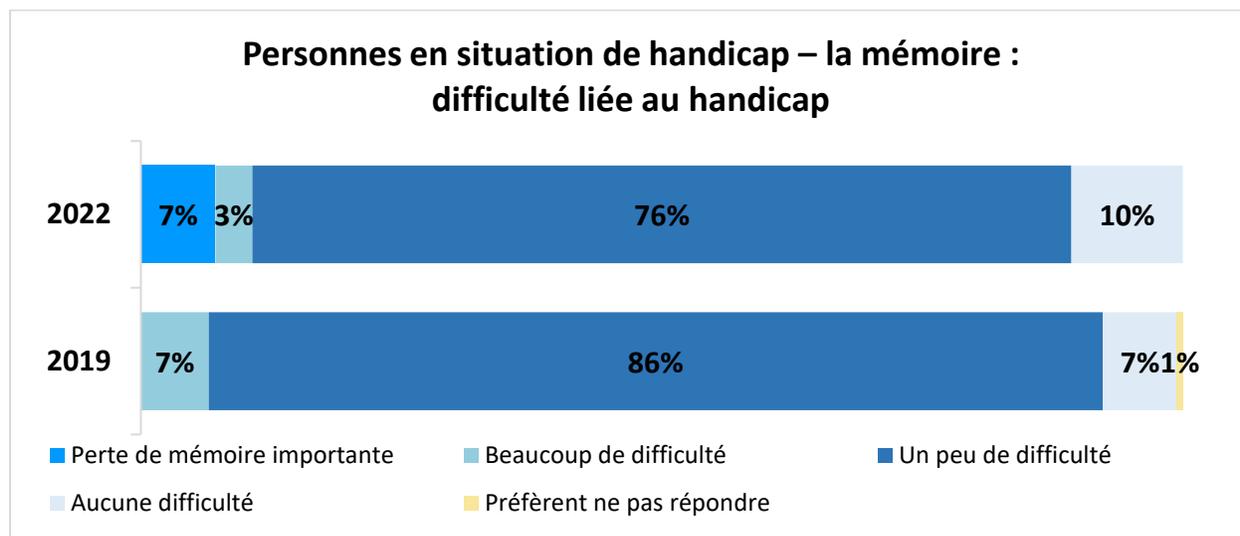
Q2i (PSH) : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. La mémoire – aussi appelée trouble de la mémoire – affecte la capacité d'une personne à se souvenir de l'information. Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2022, n=872; 2019, n=2 456.

**Figure 41 : Personnes en situation de handicap – la mémoire : fréquence de l'environnement qui restreint l'inclusion dans la société**



Q3i (PSH) : 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? Base : Répondants qui ont répondu « Oui » à la question 2i (PSH), 2022, n=254; 2019, n=701.

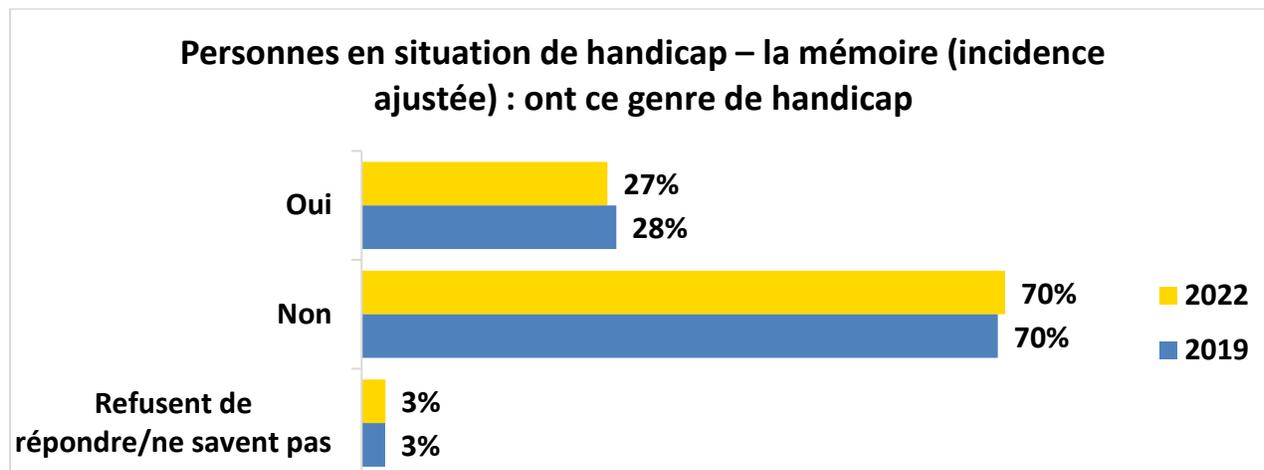
Figure 42 : Personnes en situation de handicap – la mémoire : difficulté liée au handicap



Q4i (PSH) : Comment évaluez-vous votre difficulté avec votre mémoire? Base : Répondants qui ont répondu « rarement » à la question 3c (PSH), 2022 n=29; Répondants qui ont répondu « rarement » ou « jamais » à la question 3i (PSH), 2019, n=169.

Une fois l'incidence ajustée pour ce handicap, 27 % des répondants avaient un trouble de mémoire. À mesure que le niveau de scolarité diminue, la tendance à avoir un trouble de la mémoire augmente. Les troubles de mémoire avaient tendance à être relativement plus présents chez les répondants de l'Ontario, du Manitoba ou de la Saskatchewan. À mesure que le revenu du ménage diminue, l'incidence d'un trouble de la mémoire augmente.

Figure 43 : Personnes en situation de handicap – la mémoire (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap

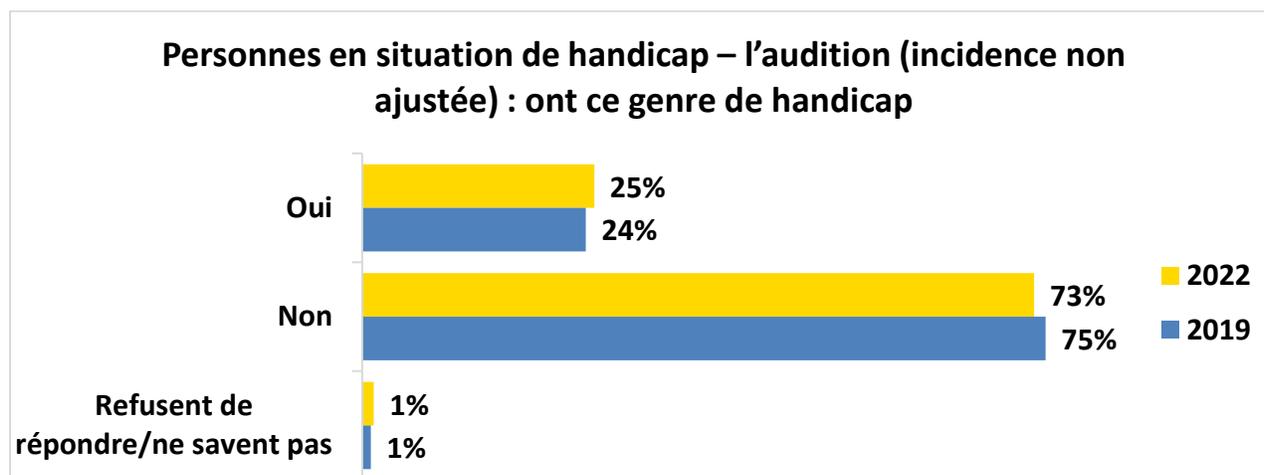


Q2i (PSH) : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. La mémoire – aussi appelée trouble de la mémoire – affecte la capacité d'une personne à se souvenir de l'information. Base : Segment des personnes en situation de handicap (recodé selon les réponses aux questions 3i (PSH) et 4i (PSH)), 2022, n=872; 2019, n=2 456.

## Handicap auditif

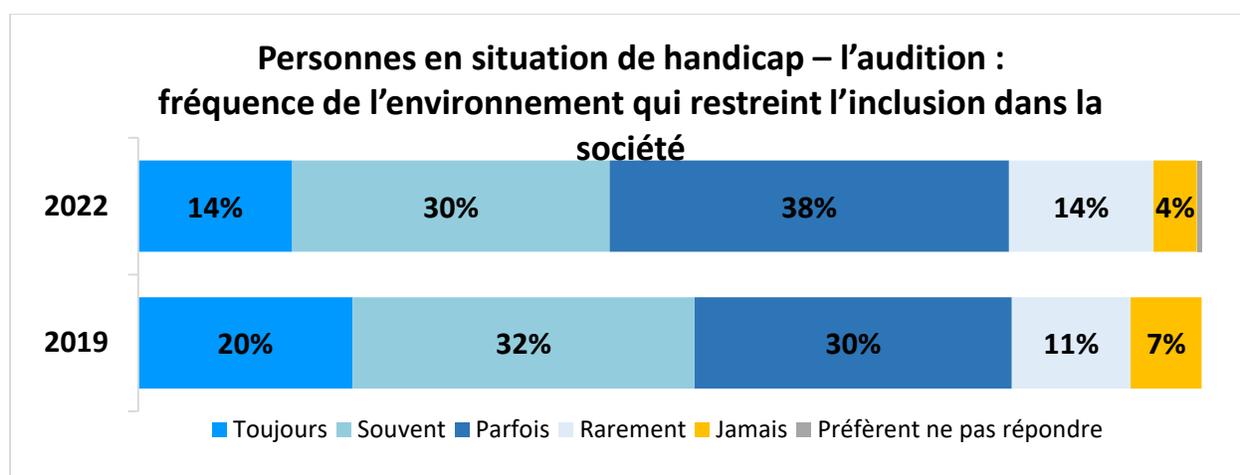
Le quart des répondants (25 %) ont affirmé avoir un handicap auditif, ce qui correspond aux données du cycle précédent. Ce handicap est décrit comme de la « surdité ou un handicap auditif – affecte la capacité d’une personne à entendre même avec l’usage d’un appareil auditif ou un implant cochléaire ». Plus de quatre répondants sur cinq (82 %) disent que ce handicap restreint « toujours », « souvent » ou « parfois » leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui ont affirmé que cela se produit « rarement », 76 % ont affirmé avoir au moins « un peu de difficulté » à entendre même un utilisant un appareil auditif.

**Figure 44 : Personnes en situation de handicap – l’audition (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap**



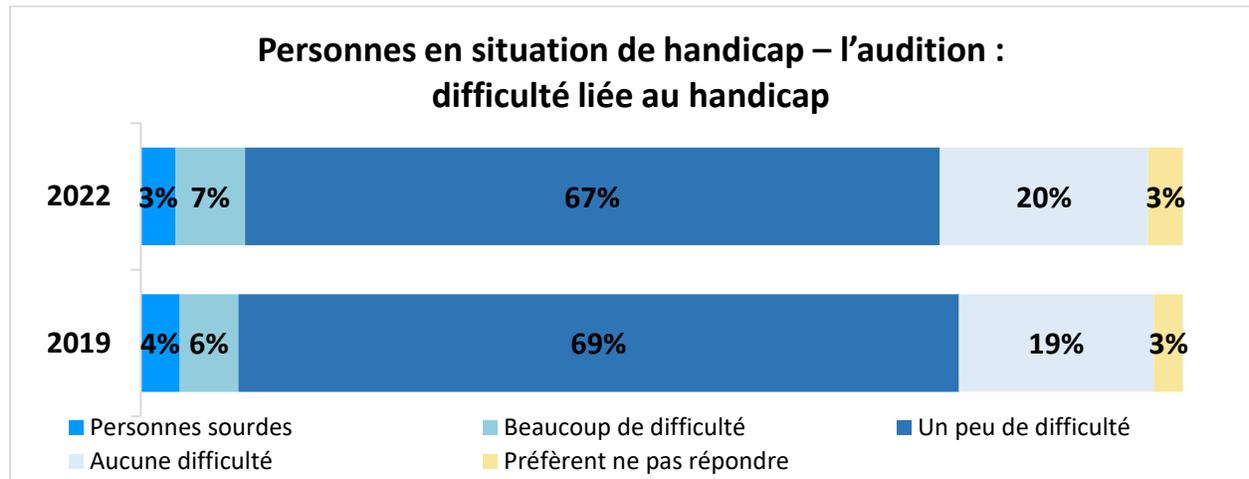
Q2b (PSH) : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. L’audition – aussi appelée surdité ou handicap auditif – affecte la capacité d’une personne à entendre même avec l’usage d’un appareil auditif. Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2022, n=872; 2019, n=2 456.

**Figure 45 : Personnes en situation de handicap – l’audition : fréquence de l’environnement qui restreint l’inclusion dans la société**



Q3b (PSH) : 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? Base : Répondants qui ont répondu « oui » à la question 2b (PSH), 2022, n=221; 2019, n=600.

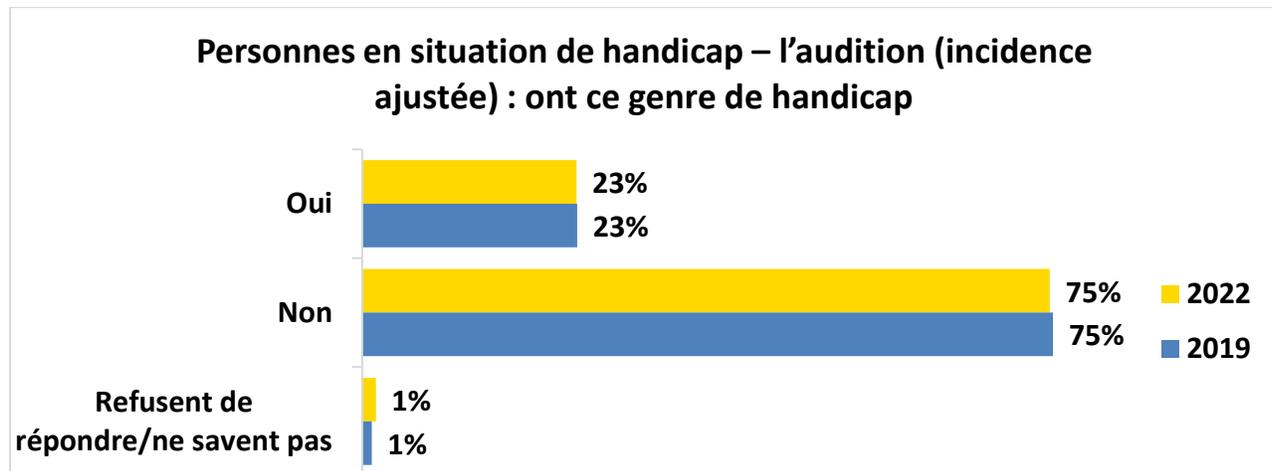
Figure 46 : Personnes en situation de handicap – l’audition : difficulté liée au handicap



Q4b (PSH) : Comment évaluez-vous votre difficulté à entendre, même lorsque vous utilisez un appareil auditif? Base : Répondants qui ont répondu « rarement » à la question 3c (PSH), 2022, n=30; répondants qui ont répondu « rarement » ou « jamais » à la question 3b (PSH), 2019, n=107.

Une fois l’incidence ajustée, 23 % des participants avaient un handicap auditif. Plus les répondants sont âgés, plus ils affirment avoir un handicap auditif. Plus d’hommes que de femmes déclarent avoir ce handicap. Le Manitoba et la Saskatchewan comptent le pourcentage le plus élevé de répondants ayant un problème auditif.

Figure 47 : Personnes en situation de handicap – l’audition (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap

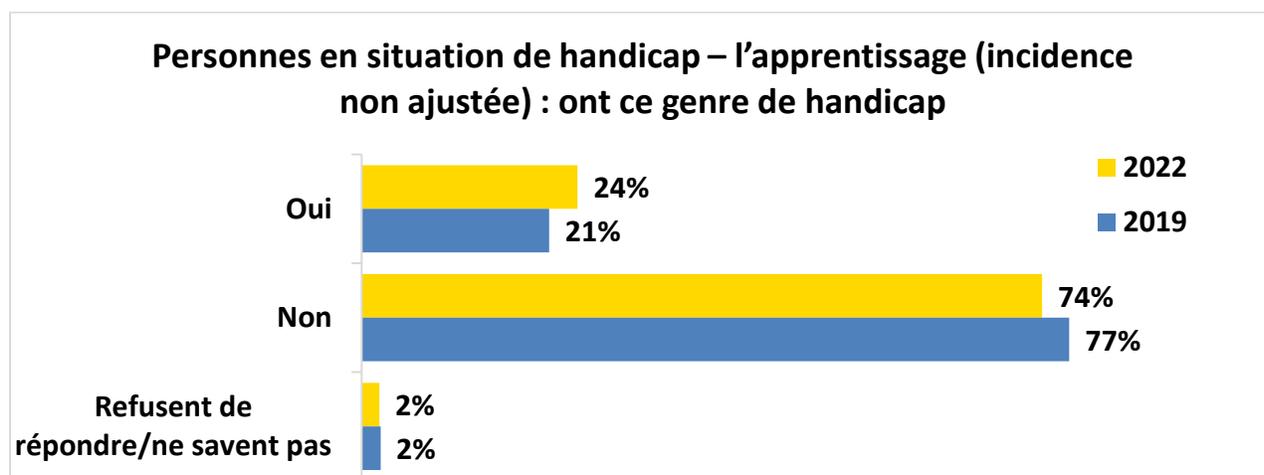


Q2a (PSH) : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. La vision – aussi appelée handicap visuel – affecte la capacité d’une personne à voir, même lorsque celle-ci porte des lunettes ou des verres de contact. Base : Segment des personnes en situation de handicap (recodé selon les réponses aux questions 3a (PSH) et 4a (PSH)), 2022, n=872; 2019, n=2 456.

## Trouble d'apprentissage

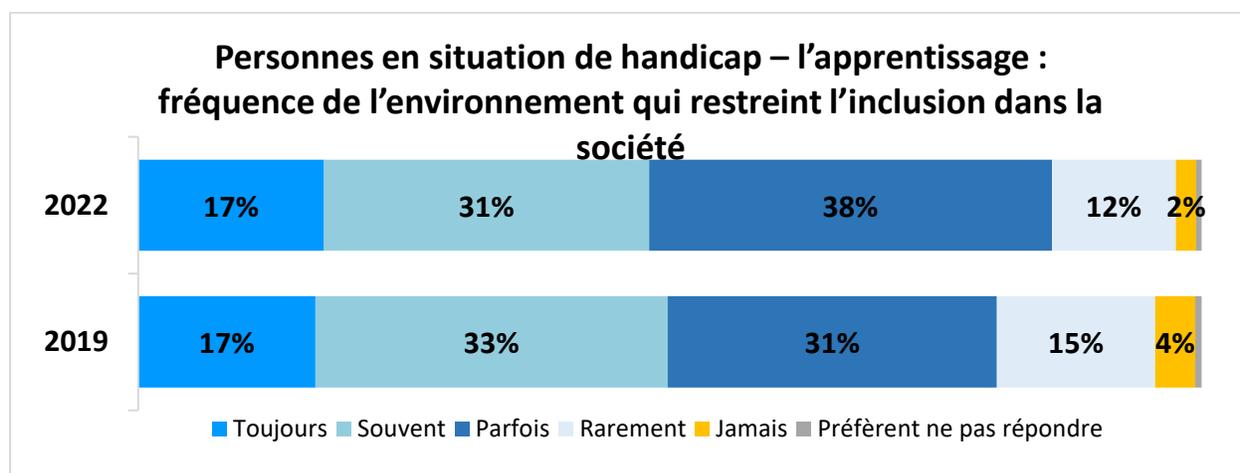
Près du quart (24 %) des répondants au sondage ont déclaré avoir un trouble d'apprentissage. On décrit ce trouble qui « affecte la manière dont une personne reçoit, comprend et utilise l'information ». Plus de quatre répondants sur cinq (86 %) disent que ce handicap restreint « toujours », « souvent » ou « parfois » leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui ont affirmé que cela se produit « rarement », 83 % ont affirmé avoir au moins « un peu de difficulté » à apprendre.

**Figure 48 : Personnes en situation de handicap – l'apprentissage (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap**



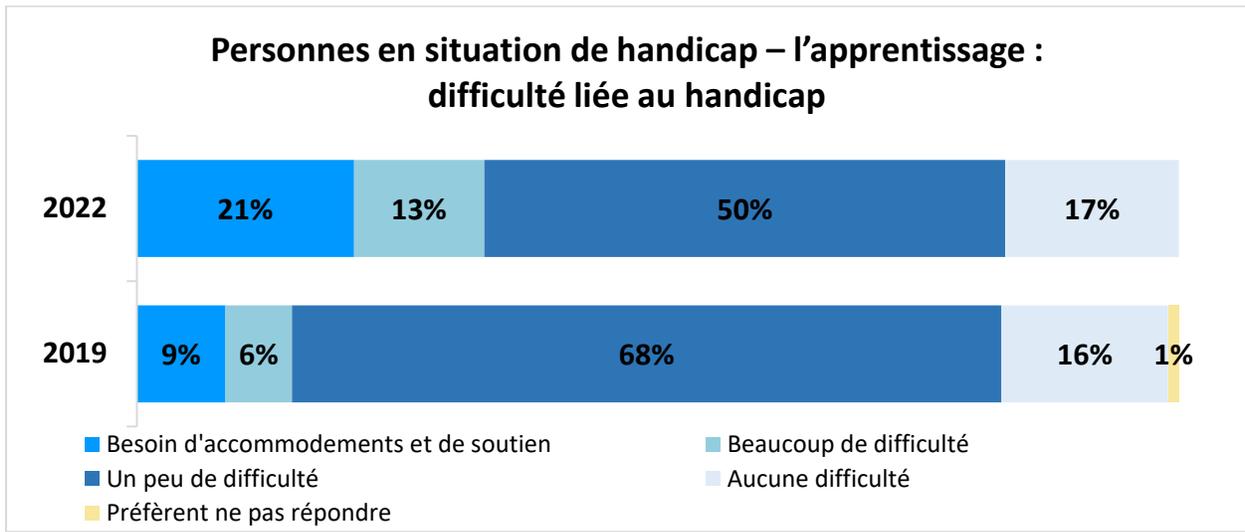
Q2g (PSH) : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. L'apprentissage – aussi appelé trouble d'apprentissage – affecte la manière dont une personne reçoit, comprend et utilise l'information. Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2022, n=872; 2019, n=2 456.

**Figure 49 : Personnes en situation de handicap – l'apprentissage : fréquence de l'environnement qui restreint l'inclusion dans la société**



Q3g (PSH) : 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? Base : Répondants qui ont répondu « oui » à la question 2g (PSH), 2022, n=206; 2019, n=504.

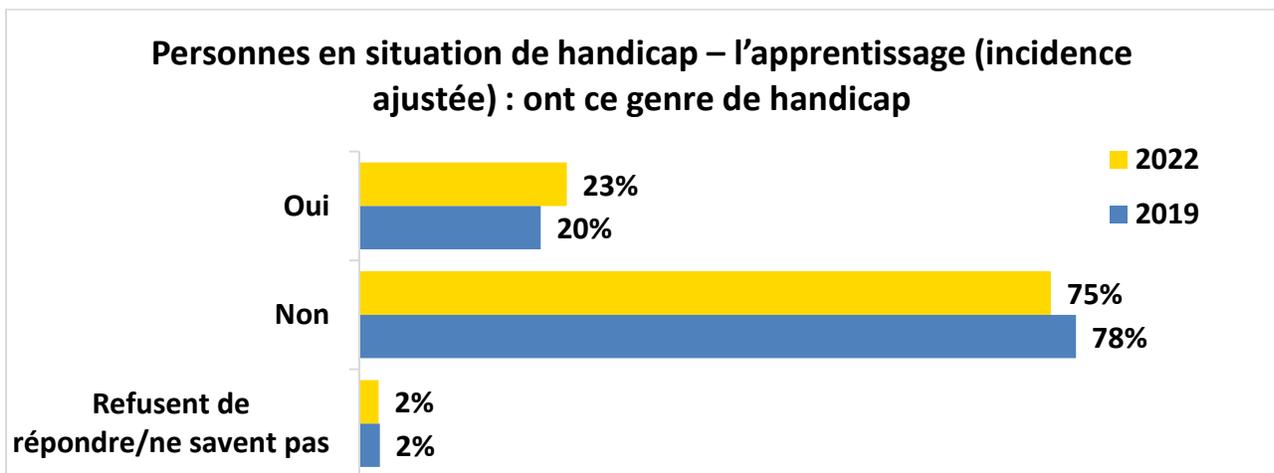
Figure 50 : Personnes en situation de handicap – l'apprentissage : difficulté liée au handicap



Q4g (PSH) : Comment évaluez-vous votre difficulté à apprendre? Base : Répondants qui ont répondu « rarement » à la question 3c (PSH), 2022, n=24; Répondants qui ont répondu « rarement » ou « jamais » à la question 3g (PSH), 2019, n=94.

Une fois l'incidence ajustée, plus d'un répondant sur cinq (23 %) avait un trouble d'apprentissage, soit une légère hausse par rapport au cycle précédent. Plus les répondants sont jeunes, plus l'incidence de ce genre de handicap est élevée. De plus, l'incidence de ce handicap était plus élevée chez les personnes dont le revenu de ménage était inférieur à 20 000 \$. Les personnes qui s'identifient comme membres d'une minorité visible ont déclaré que l'incidence d'un trouble d'apprentissage est plus élevée que chez les autres. Les répondants vivant au Manitoba et en Saskatchewan comptaient la proportion de répondants la plus élevée ayant un trouble d'apprentissage.

Figure 51 : Personnes en situation de handicap – l'apprentissage (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap

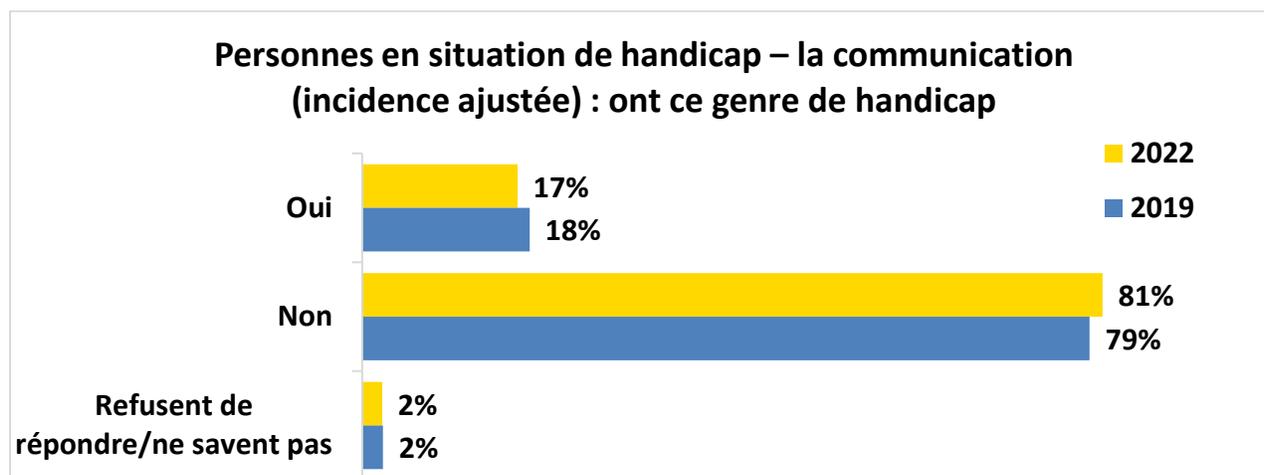


Q2g (PSH) : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. L'apprentissage – aussi appelé trouble d'apprentissage – affecte la manière dont une personne reçoit, comprend et utilise l'information. Base : Segment des personnes en situation de handicap (recodé selon les réponses aux questions 3g (PSH) et 4g (PSH)), 2022, n=872; 2019, n=2 456.

## Trouble de la communication

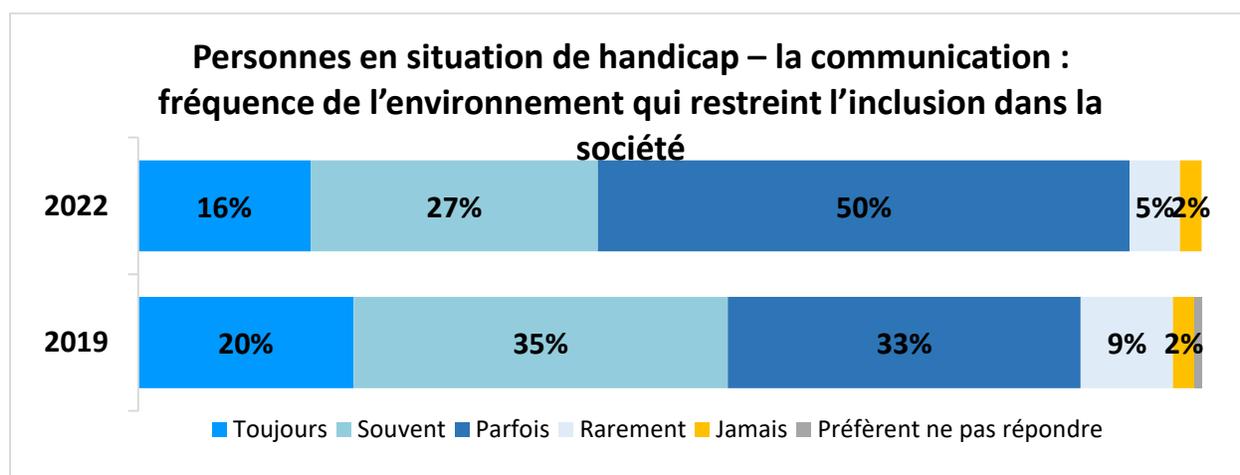
Environ un répondant sur cinq (17 %) a affirmé avoir un trouble de la communication. On décrit ce trouble qui « affecte la capacité d’une personne à recevoir, à comprendre et à utiliser l’information, ce qui ne comprend pas les difficultés liées au langage ». Plus de quatre répondants sur cinq (93 %) ont affirmé que ce handicap restreint « toujours », « souvent » ou « parfois » leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui ont affirmé que cela se produit « rarement », 86 % ont déclaré avoir au moins « un peu de difficulté » à communiquer.

**Figure 52 : Personnes en situation de handicap – la communication (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap**



Q2k (PSH) : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. La communication – aussi appelée trouble de la communication – affecte la capacité d’une personne à recevoir, à comprendre, et à réagir à la communication avec d’autres. Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2022, n=872; 2019, n=2 456.

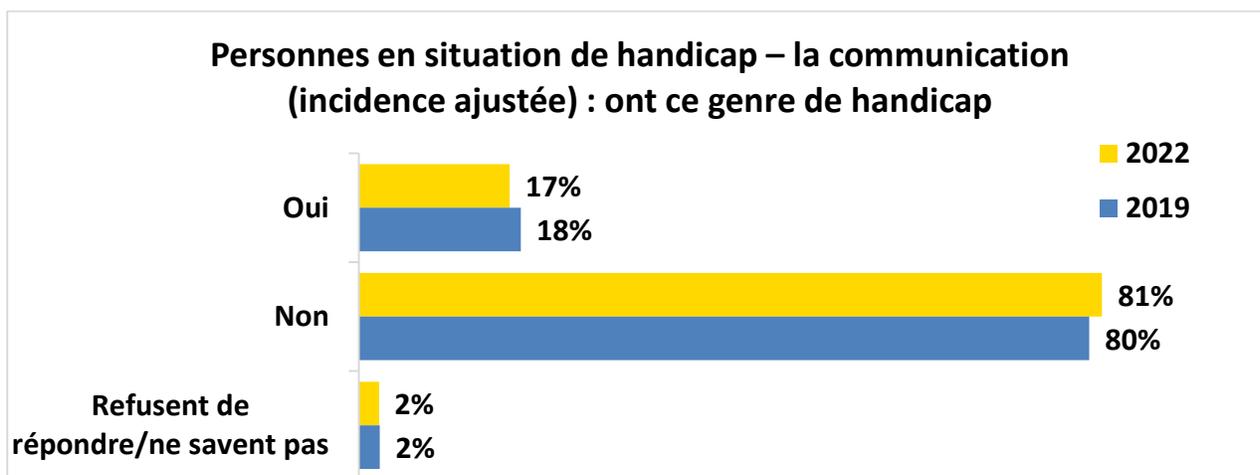
**Figure 53 : Personnes en situation de handicap – la communication : fréquence de l’environnement qui restreint l’inclusion dans la société**



Q3k (PSH) : 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? Base : Répondants qui ont répondu « oui » à la question 2k (PSH), 2022, n=148; 2019, n=449.

L'incidence ajustée n'a pas eu beaucoup d'incidence, car 17 % des répondants avaient encore ce trouble une fois pris en compte l'inclusion sociale et le degré de difficulté. Chez les personnes ayant fait des études secondaires, l'incidence d'un trouble de la communication avait tendance à être plus élevée. De plus, à mesure que le revenu du ménage diminue, l'incidence de ce trouble s'accroît. Les hommes ont plus souvent déclaré avoir un trouble de la communication que les femmes. Les personnes vivant au Manitoba ou en Saskatchewan comptaient la proportion la plus élevée de répondants ayant un trouble de la communication.

**Figure 54 : Personnes en situation de handicap – la communication (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap**

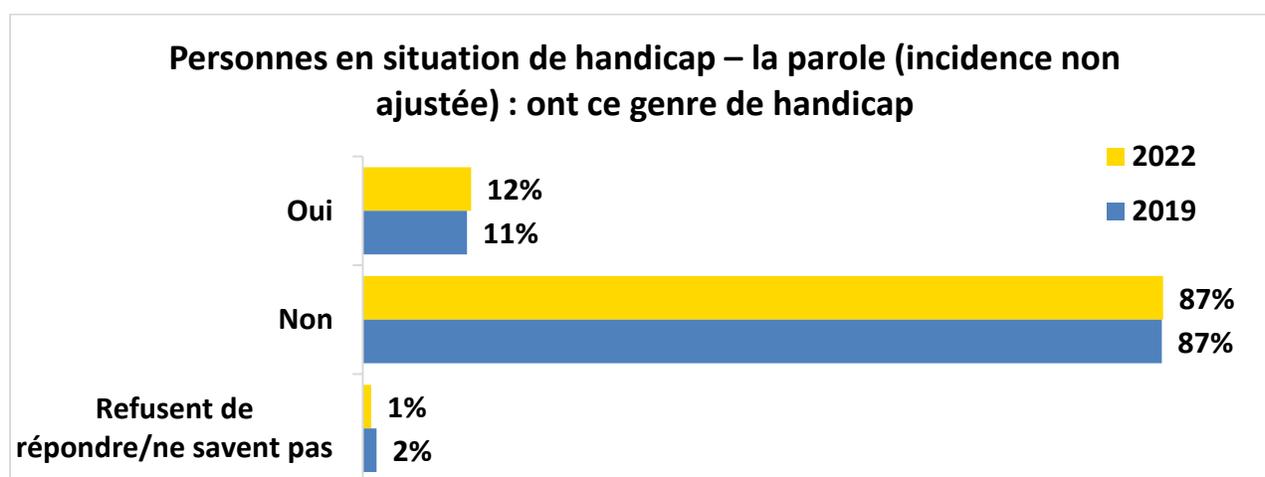


Q2k (PSH) : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. La communication – aussi appelée trouble de la communication – affecte la capacité d'une personne à recevoir, à comprendre, et à réagir à la communication avec d'autres. Base : Segment des personnes en situation de handicap (recodé selon les réponses aux questions 3 k (PSH) et 4 k (PSH)), 2022, n=872; 2019, n=2 456.

## Trouble de la parole

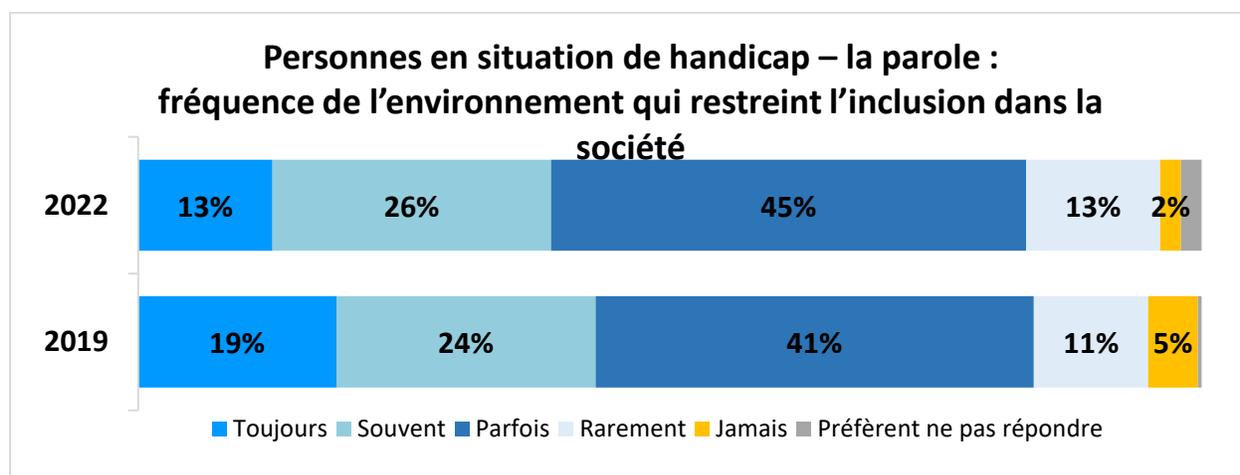
Plus d'un répondant sur dix (12 %) a déclaré avoir un trouble de la parole. On décrit ce handicap comme « un trouble de la parole qui affecte la façon dont une personne parle ». Plus de quatre répondants sur cinq (83 %) disent que ce handicap restreint « toujours », « souvent » ou « parfois » leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui ont affirmé que cela se produit « rarement », 85 % ont déclaré avoir au moins « un peu de difficulté » à parler.

**Figure 55 : Personnes en situation de handicap – la parole (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap**



Q2I (PSH) : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. La parole – aussi appelée trouble de la parole – affecte la façon dont une personne émet des sons pour former des mots. Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2022, n=872; 2019, n=2 456.

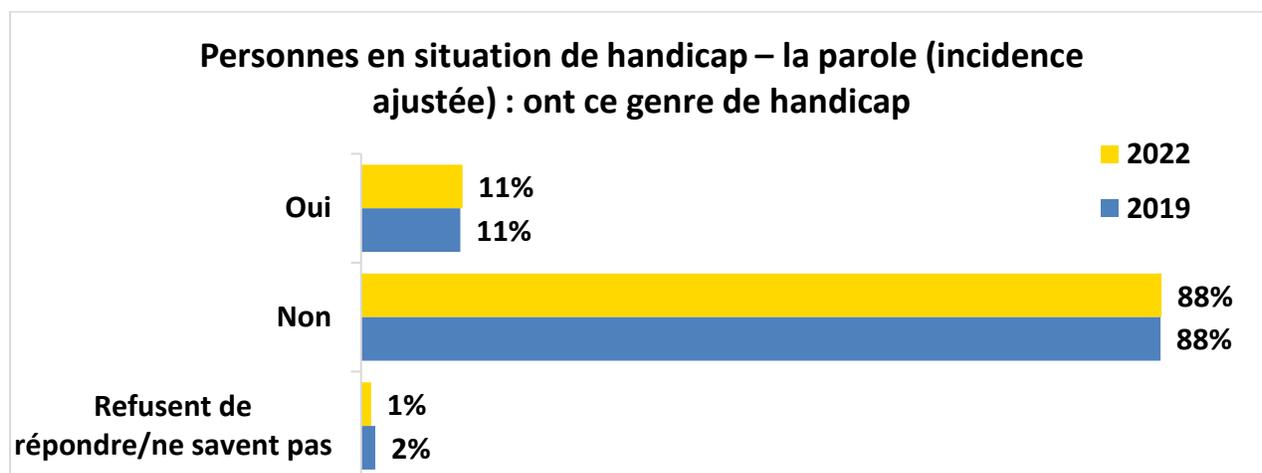
**Figure 56 : Personnes en situation de handicap – la parole : fréquence de l'environnement qui restreint l'inclusion dans la société**



Q3I (PSH) : 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? Base : Répondants qui ont répondu « oui » à la question 2I (PSH), 2022, n=103; 2019, n=279.

En tenant compte de l'incidence ajustée, 11 % des répondants ont déclaré avoir un trouble de la parole. À mesure que le niveau de scolarité diminue, la tendance à avoir un trouble de la parole augmente. À mesure que le revenu du ménage diminue, l'incidence de ce trouble augmente. Les hommes ont plus souvent déclaré avoir un trouble de la parole que les femmes. Les personnes vivant au Québec comptaient le plus fort pourcentage de répondants ayant un trouble de la parole.

**Figure 57 : Personnes en situation de handicap – la parole (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap**

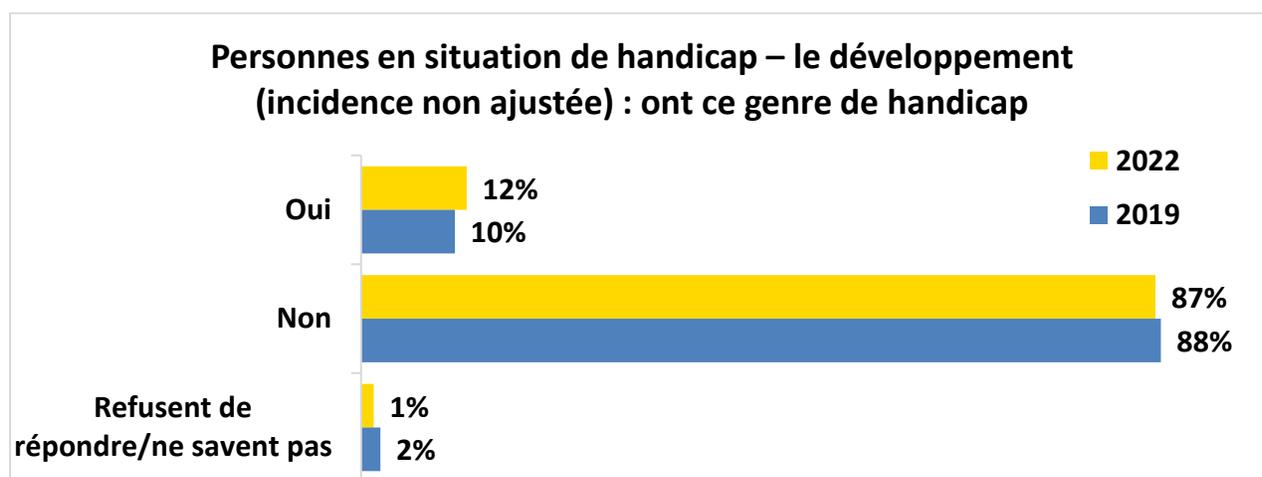


Q2I (PSH) : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. La parole – aussi appelée trouble de la parole – affecte la façon dont une personne émet des sons pour former des mots. Base : Segment des personnes en situation de handicap (recodé selon les réponses aux questions 3I (PSH) et 4I (PSH)), 2022, n=872; 2019, n=2 456.

## Déficience développementale

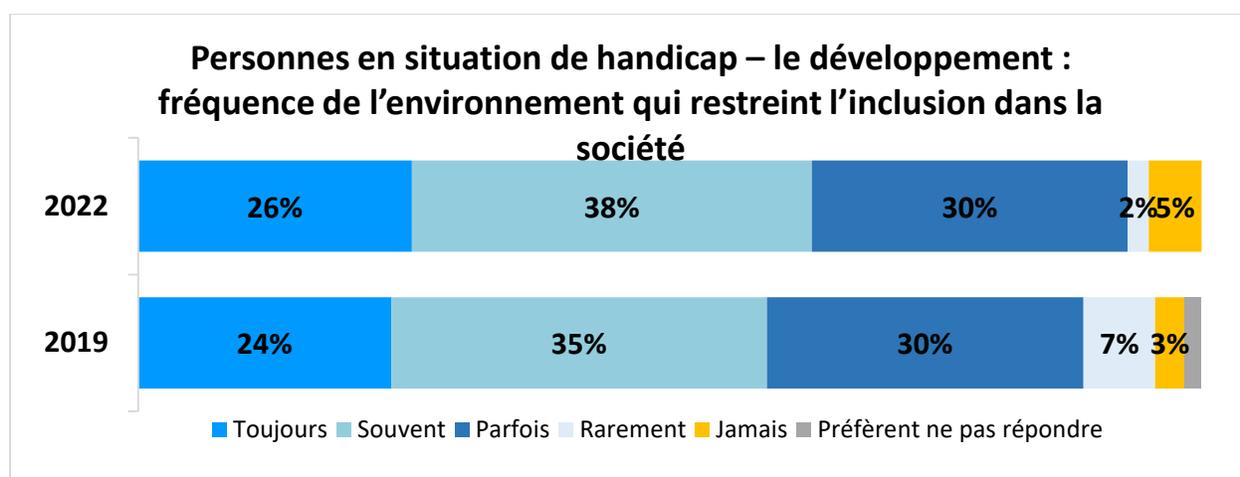
Plus d'un répondant sur dix (12 %) a déclaré avoir une déficience développementale. Le développement – aussi appelé handicap intellectuel – affecte la façon dont une personne apprend et adapte son comportement à différentes situations. Plus de quatre répondants sur cinq (93 %) ont déclaré que cette déficience restreint « toujours », « souvent » ou « parfois » leur inclusion dans la société. Parmi les 14 handicaps pris en considération, les personnes ayant ce handicap étaient les plus susceptibles d'indiquer qu'il restreint « toujours » leur inclusion dans la société (26 %).

**Figure 58 : Personnes en situation de handicap – le développement (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap**



Q2h (PSH) : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. Le développement – aussi appelé handicap intellectuel – affecte la façon dont une personne apprend et adapte son comportement à différentes situations. Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2022, n=872; 2019, n=2 456.

**Figure 59 : Personnes en situation de handicap – le développement : fréquence de l'environnement qui restreint l'inclusion dans la société**



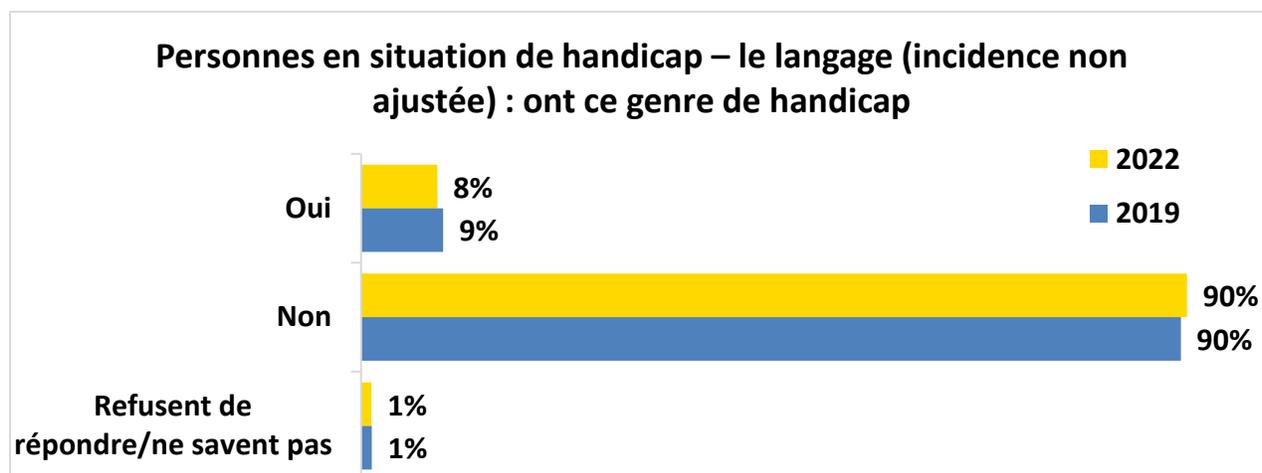
Q3h (PSH) : À quelle fréquence diriez-vous que l'environnement – soit l'environnement physique, la technologie, ou l'attitude des gens – qui vous entoure restreint votre inclusion dans la société à cause de ce handicap? Base : Répondants qui ont répondu « oui » à la question 2h (PSH), 2022, n=101; 2019, n=252.

Ce handicap en particulier n’a pas été ajusté pour tenir compte d’une nouvelle incidence selon l’inclusion sociale ou le degré de difficulté. À mesure que l’âge des répondants diminue, l’incidence d’une déficience développementale augmente. Les répondants qui s’identifient comme membres d’une minorité visible ont plus souvent déclaré avoir un trouble du développement que les autres. Les personnes qui s’identifient comme membres de la communauté LGBTQ2+ étaient également plus susceptibles de déclarer ce handicap que les autres. Une plus grande proportion d’hommes que de femmes ont affirmé avoir ce handicap. De plus, à mesure que le revenu du ménage diminue, l’incidence de ce handicap augmente.

### Trouble du langage

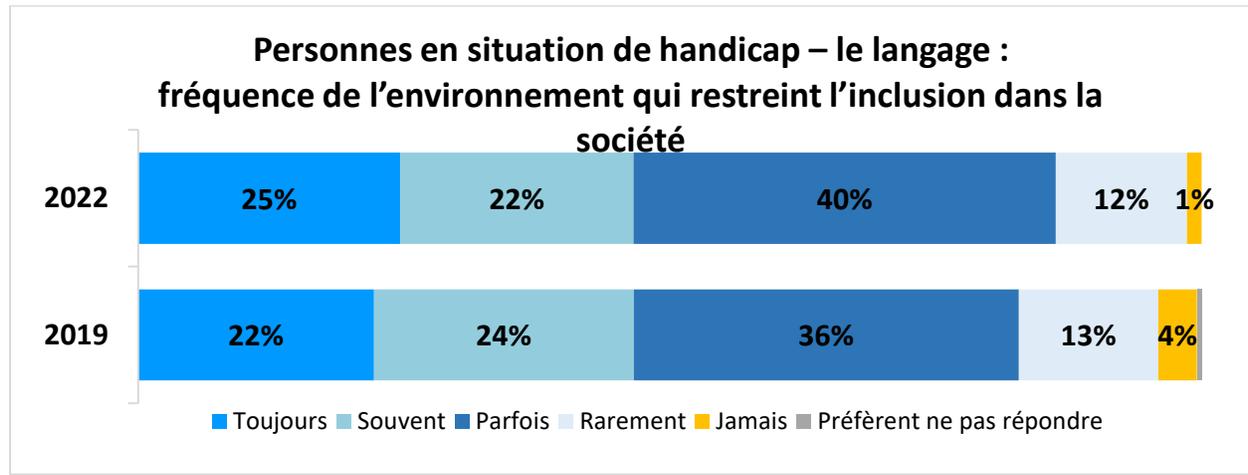
Un peu moins d’un répondant sur dix (8 %) a déclaré avoir un trouble du langage. On décrit ce handicap comme « un trouble du langage qui affecte la capacité d’une personne à comprendre et à utiliser le langage oral, des signes et écrit ». Plus de quatre répondants sur cinq (86 %) disent que ce handicap restreint « toujours », « souvent » ou « parfois » leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui ont répondu que cela se produit « rarement », 67 % ont dit éprouver au moins « un peu de difficulté » avec le trouble du langage.

**Figure 60 : Personnes en situation de handicap – le langage (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap**



Q2m (PSH) : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. Le langage – aussi appelé trouble du langage – affecte la capacité d’une personne à comprendre et à utiliser le langage oral et écrit. Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2022, n=872; 2019, n=2 456.

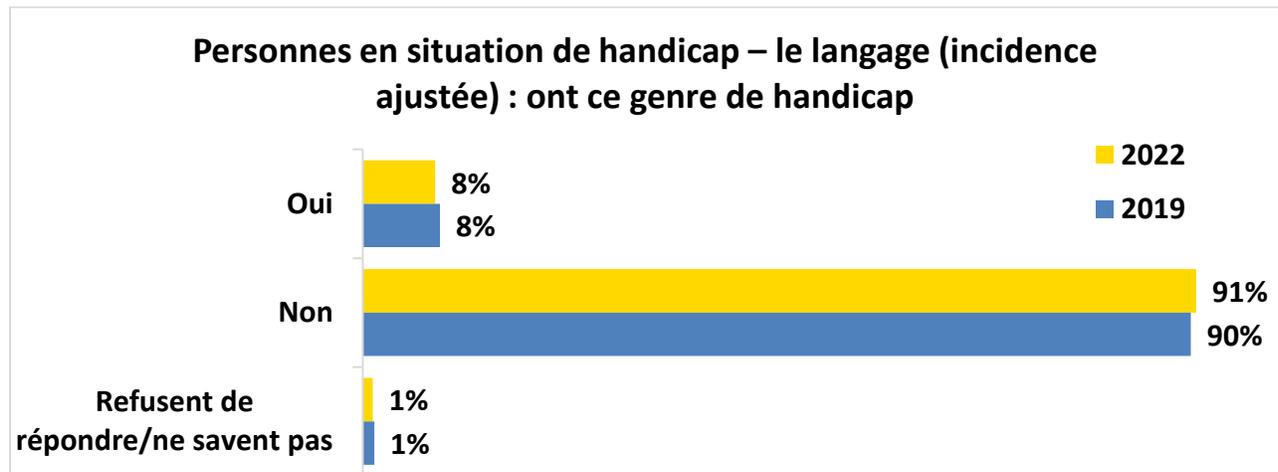
**Figure 61 : Personnes en situation de handicap – le langage : fréquence de l’environnement qui restreint l’inclusion dans la société**



Q3m (PSH) : 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? Base : Répondants qui ont répondu « oui » à la question 2m (PSH), 2022, n=73; 2019, n=221.

Une fois l’incidence ajustée, 8 % des participants ont un trouble du langage. Les personnes ayant fait des études secondaires avaient tendance à déclarer avoir un trouble du langage dans une plus large mesure que les répondants ayant un niveau de scolarité plus élevé. De plus, l’incidence de ce trouble était plus élevée chez les personnes dont le revenu de ménage était inférieur à 20 000 \$. Les personnes vivant au Québec comptaient le plus fort pourcentage de répondants ayant un trouble du langage.

**Figure 62 : Personnes en situation de handicap – le langage (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap**



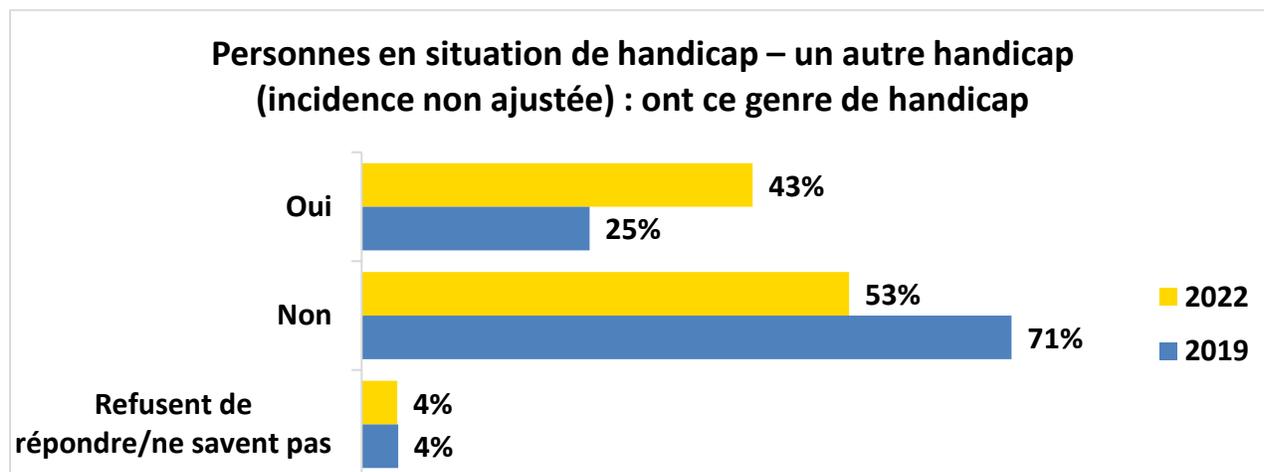
Q2m (PSH) : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce genre de handicap. Le langage – aussi appelé trouble du langage – affecte la capacité d’une personne à comprendre et à utiliser le langage oral et écrit. Base : Segment des personnes en situation de handicap (recodé selon les réponses aux questions 3m (PSH) et 4m (PSH)), 2022, n=872; 2019, n=2 456.

## Autres handicaps

Plus de deux répondants sur cinq (43 %) ont affirmé avoir un autre genre de handicap, soit une hausse par rapport au quart de cas enregistré lors du cycle précédent (25 %). Parmi les mentions les plus fréquentes, on compte les problèmes neurologiques, d'autres formes de douleur physique ou de mobilité, des problèmes chroniques d'ordre général, le diabète ou l'arthrite. Les trois quarts des répondants (75 %) ont affirmé que ce handicap restreint « toujours », « souvent » ou « parfois » leur inclusion dans la société.

Une fois l'incidence ajustée pour ce handicap<sup>8</sup>, 39 % des participants avaient un autre handicap.

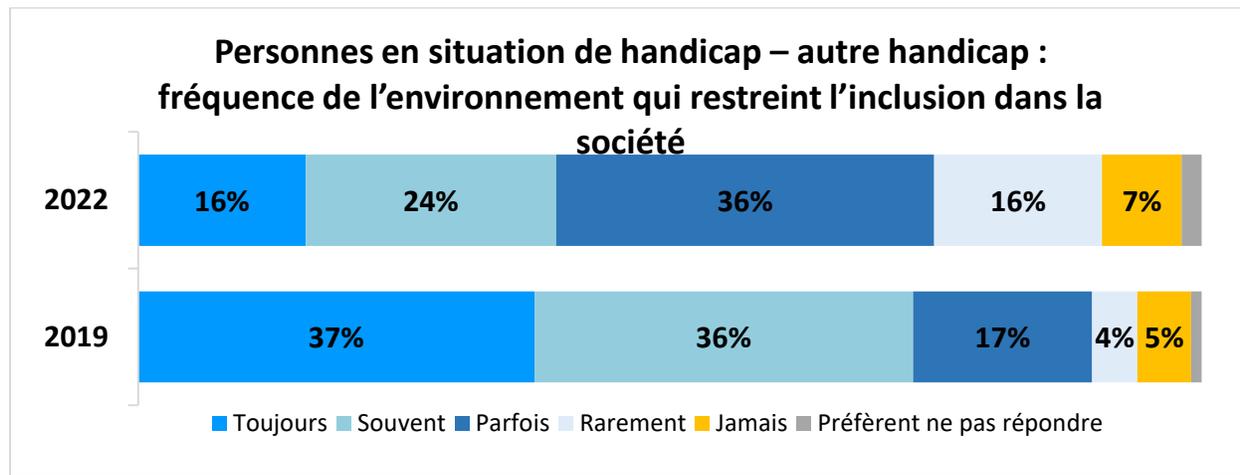
**Figure 63 : Personnes en situation de handicap – un autre handicap (incidence non ajustée) : ont ce genre de handicap**



Q2n (PSH) : Croyez-vous avoir tout autre type de handicap, autre problème de santé ou condition temporaire, épisodique ou à long terme qui dure depuis six mois ou qui pourrait durer six mois ou plus? Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2022, n=872. Q2n (PSH) : Croyez-vous avoir tout autre type de handicap? Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2019, n=2 456.

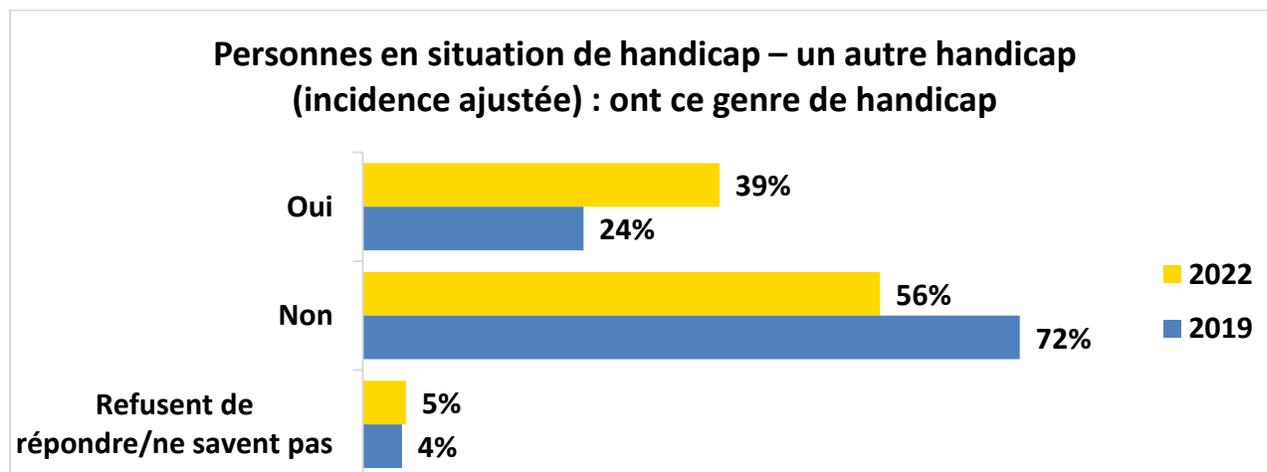
<sup>8</sup> Les répondants qui ont « rarement » ou « jamais » éprouvé de problèmes qui restreignent l'inclusion n'ont pas été invités à fournir un niveau de difficulté pour les autres handicaps et n'ont pas été inclus dans le calcul de l'incidence ajustée.

**Figure 64 : Personnes en situation de handicap – autre handicap : fréquence de l’environnement qui restreint l’inclusion dans la société**



Q3n (PSH) : 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? Base : Répondants qui ont répondu « oui » à la question 2n (PSH), 2022, n=374; 2019, n=612.

**Figure 65 : Personnes en situation de handicap – un autre handicap (incidence ajustée) : ont ce genre de handicap**

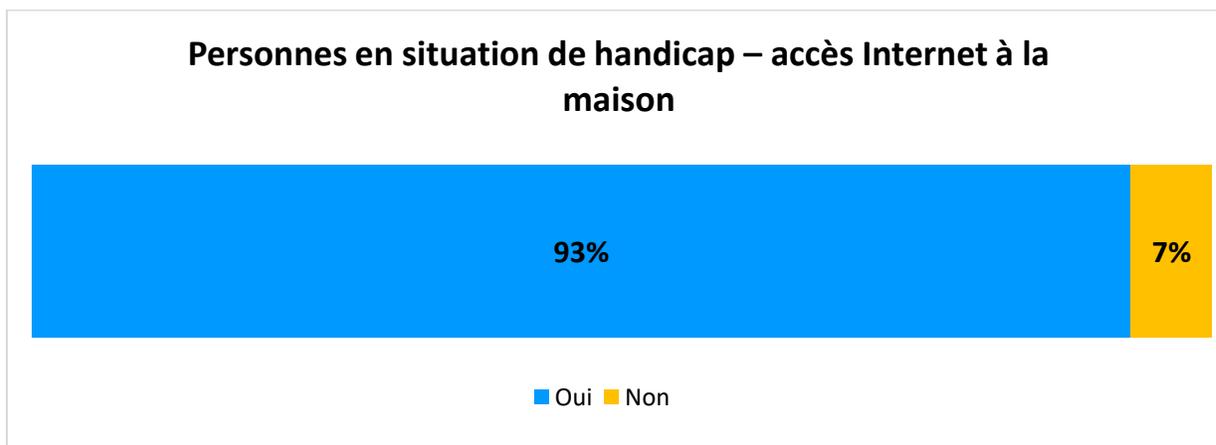


Q2n (PSH) : Croyez-vous avoir tout autre type de handicap? Base : Segment des personnes en situation de handicap (recodé selon les réponses aux questions 3 n (PSH) et 4 n (PSH)), 2022, n=872; 2019, n=2 456.

### Accès aux technologies de l’information et des communications (TIC) (PSH)

Pour évaluer à quel point les technologies de l’information et des communications (TIC) étaient accessibles, on a d’abord demandé aux répondants ayant un handicap de préciser s’ils avaient un accès Internet à la maison. Presque tous les répondants (93 %) ont déclaré avoir un accès Internet, alors que ce n’était pas le cas chez moins d’un répondant sur dix (7 %).

Figure 66 : Personnes en situation de handicap – accès Internet à la maison



Q12 (PSH). Avez-vous un accès Internet à la maison? Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2022, n=872.

Les constatations pour les sous-groupes suivants sont ressorties :

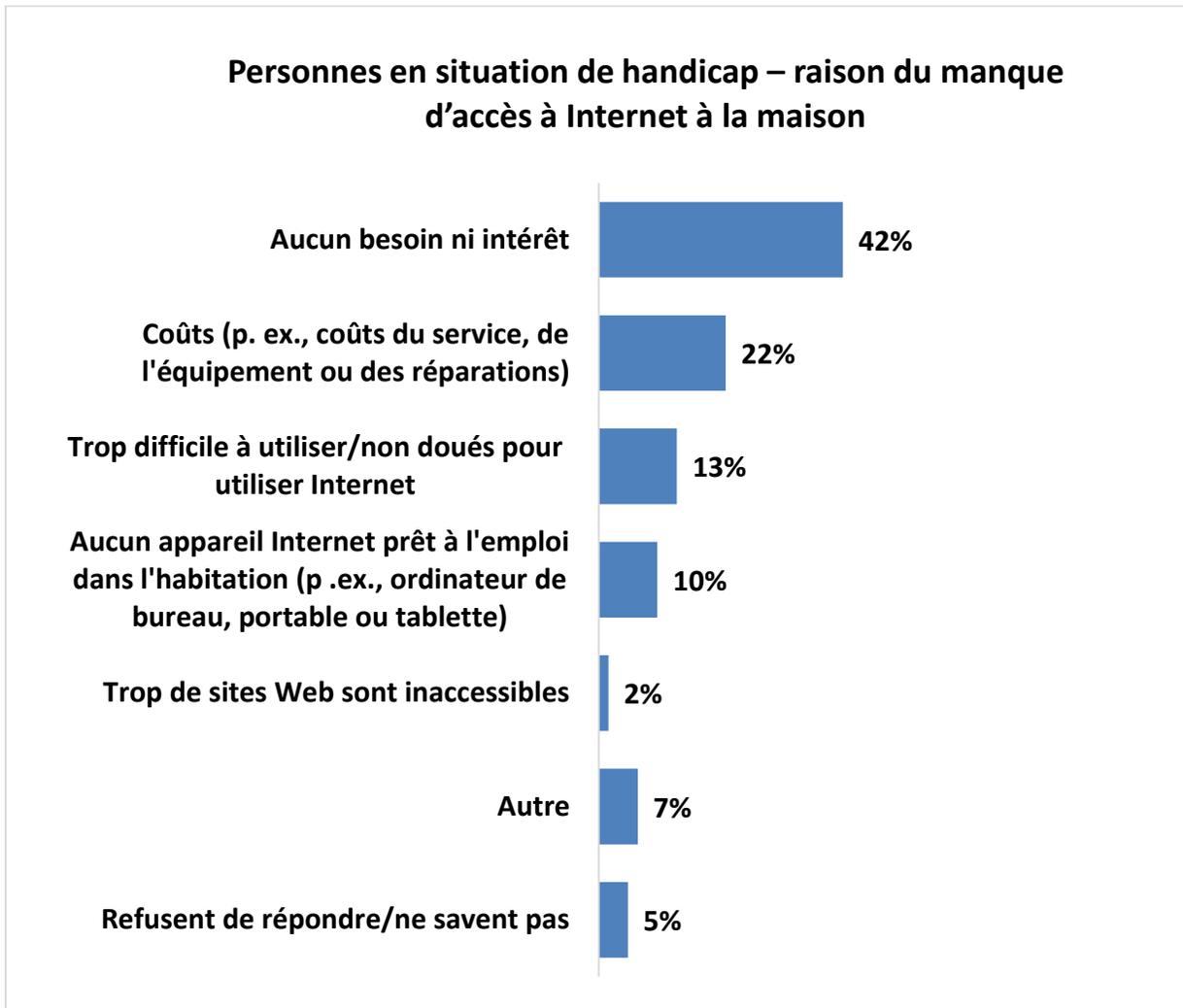
- Les répondants âgés de 18 à 34 ans (97 %) et ceux âgés de 35 à 64 ans (98 %) avaient un plus grand accès Internet que ceux âgés de 65 ans et plus (87 %).
- À mesure que le niveau de scolarité augmente, l'accès Internet progresse et les personnes ayant fait des études universitaires avaient tendance à avoir un accès Internet (98 %) par rapport à celles ayant fait des études collégiales (95 %) ou secondaires (84 %).
- À mesure que le revenu du ménage augmente, l'accès Internet progresse et la tendance en matière d'accès était plus élevée (98 %) chez les personnes gagnant 80 000 \$ ou plus que celles gagnant de 40 000 \$ à 79 999 \$ (97 %), de 20 000 \$ à 39 999 \$ (92 %) ou moins de 20 000 \$ (85 %).

Lorsqu'on compare l'accès Internet entre divers genres de handicap, les personnes qui ont un meilleur accès Internet sont les répondants ayant un handicap auditif (95 %), un problème de santé mentale (95 %), un trouble de la parole (94 %) ou un problème de dextérité (94 %). Parmi les personnes les moins susceptibles d'avoir accès à Internet, mentionnons les répondants ayant un trouble du développement (85 %), du langage/de la communication (88 %) ou de la mémoire (90 %).

On a ensuite demandé aux répondants qui ont indiqué ne pas avoir accès à Internet à la maison de décrire les raisons du manque d'accès. Plus de deux répondants sur cinq ont décrit un manque de besoin ou d'intérêt (42 %), plutôt qu'un obstacle particulier en matière d'accès.

Parmi ceux qui ont décrit des obstacles particuliers, plus d'un sur cinq était restreint à cause du coût d'accès (22 %), tandis que plus d'un sur dix a mentionné des difficultés à utiliser Internet (13 %). Un dixième des répondants ont déclaré le manque d'appareil pour accéder à Internet (10 %).

Figure 67 : Personnes en situation de handicap – raison du manque d'accès à Internet à la maison



Q13 (PSH). Quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'avez pas d'accès Internet à la maison? Base : Segment des personnes en situation de handicap qui n'avaient pas accès à Internet, 2022, n=872.

## Obstacles liés aux technologies de l'information et des communications (TIC) (PSH)

On a ensuite demandé aux répondants s'ils avaient fait face à des obstacles liés à l'utilisation des technologies de l'information et des communications. On a présenté précisément aux répondants la description suivante concernant les obstacles à l'accessibilité :

Tout obstacle qui pourrait empêcher une personne en situation de handicap de participer pleinement et équitablement à la société. Il peut s'agir d'un obstacle physique, d'un obstacle à la communication, d'un obstacle comportemental, d'un obstacle technologique ou d'un obstacle causé par une politique ou une pratique.

Au cours des deux dernières années, l'incidence des répondants qui ont fait face aux obstacles technologiques suivants en raison d'un problème d'accessibilité vise « toujours » ou « souvent » :

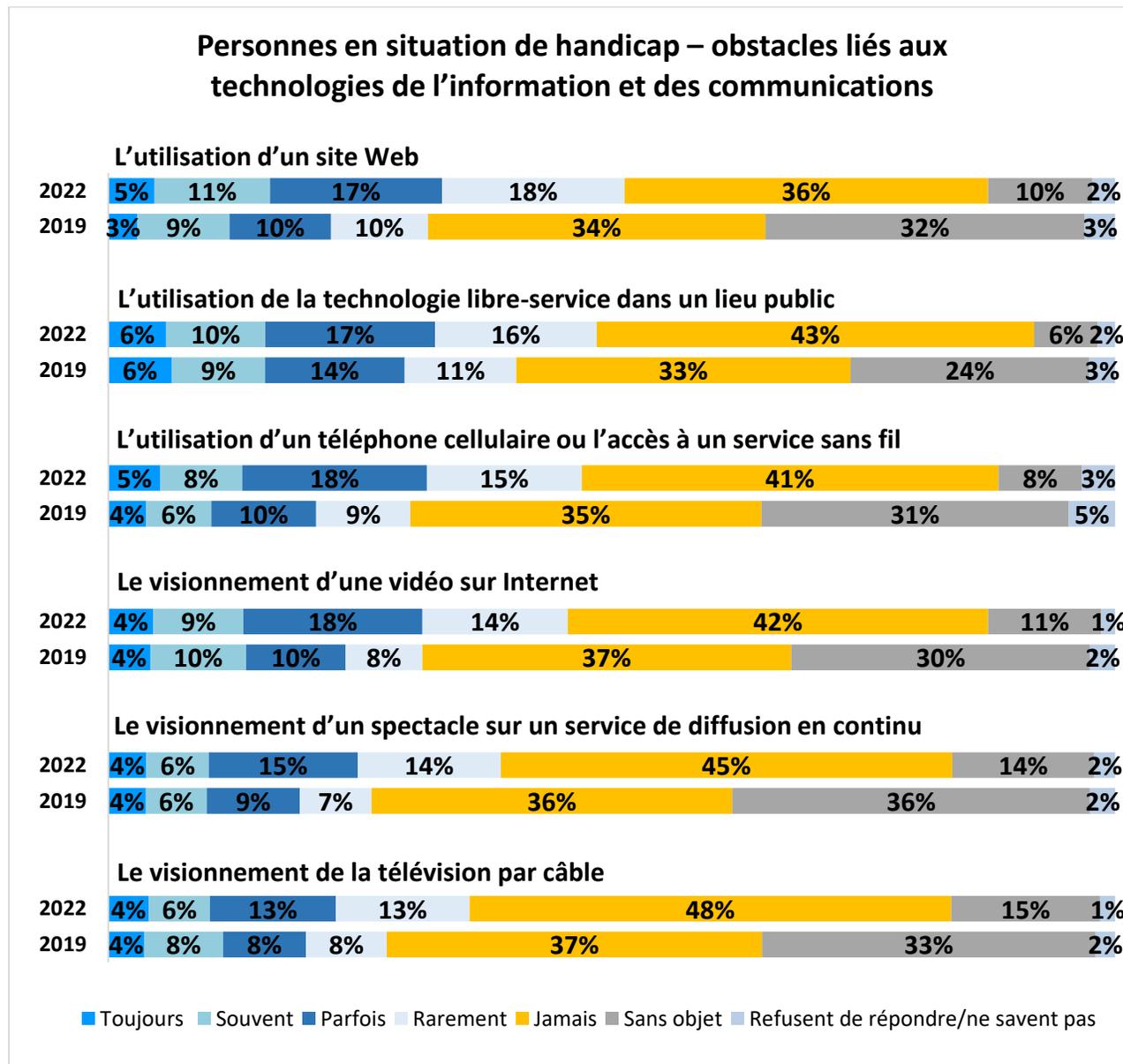
- L'utilisation de sites Web (16 %),
- L'utilisation de la technologie libre-service dans un lieu public (16 %),
- L'utilisation d'un téléphone cellulaire ou l'accès à un service sans fil (13 %),
- Le visionnement d'une vidéo sur Internet, par exemple sur YouTube, Facebook, d'autres médias sociaux ou sites Web (13 %),
- Le visionnement d'une émission sur un service de diffusion en continu comme Netflix, AppleTV, Crave, Amazon Prime ou un service similaire (10 %) ou
- Le visionnement de la télévision par câble (10 %).

Dans l'ensemble, moins d'un répondant sur cinq a déclaré que ces situations-là ne s'appliquent pas à lui et un autre tiers jusqu'à moins de la moitié des répondants ont affirmé ne « jamais » avoir fait face à ces obstacles.

On a enregistré les plus fortes hausses concernant les réponses « toujours » ou « souvent » depuis 2019 au sujet de l'utilisation de sites Web (12 % à 16 %) et ensuite l'utilisation d'un téléphone cellulaire ou l'accès à un service sans fil (10 % à 13 %).

À l'inverse, la baisse la plus marquée concernant les réponses « toujours » ou « souvent » a été observée pour le visionnement de la télévision par câble (12 % à 10 %).

Figure 68 : Personnes en situation de handicap – obstacles liés aux technologies de l’information et des communications



Q14 (PSH). Au cours des 2 dernières années, à quelle fréquence avez-vous rencontré les obstacles technologiques suivants en raison d’un problème d’accessibilité. Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2022, n=872. Q15 (PSH) : Et, au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous fait face à des situations liées aux technologies de l’information et des communications? Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2019, n=2 456.

En ce qui concerne les différences observées entre les divers sous-groupes :

- Les personnes qui s’identifiaient comme membres d’une minorité visible étaient généralement plus susceptibles de dire qu’elles font « toujours » face à des obstacles liés aux TIC, tandis que celles qui ne s’identifiaient pas comme membres d’une minorité visible étaient dans la plupart des cas « jamais » confrontés à ces obstacles.

- Les répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ sont les plus susceptibles de dire qu'ils font toujours face à ces types d'obstacles, tandis que ceux dont le revenu du ménage est d'au moins 40 000 \$ sont plus susceptibles de déclarer ne « jamais » fait face à ces obstacles, ce qui correspond aux résultats du cycle précédent.
- De plus, les hommes ont tendance à déclarer n'avoir « jamais » vécu ces obstacles comparativement aux femmes, ce qui est conforme aux résultats observés en 2019.
- Ceux qui travaillent à temps plein ont tendance à déclarer n'avoir « jamais » connu ces obstacles comparativement à ceux qui étaient sans emploi ou qui ne faisaient pas partie de la population active.
- Les répondants de l'Ontario ont déclaré plus souvent ne « jamais » devoir surmonter ces obstacles comparativement à ceux qui vivent dans le reste du Canada.
- Les résidents des provinces de l'Atlantique avaient tendance à « toujours » éprouver des obstacles à l'utilisation de la technologie libre-service dans un lieu public et à l'utilisation d'un téléphone cellulaire ou d'un service sans fil.
- Les répondants vivant au Manitoba ou en Saskatchewan affirment plus souvent « toujours » éprouver des obstacles à regarder une émission sur un service de diffusion en continu ou à regarder une vidéo sur Internet.

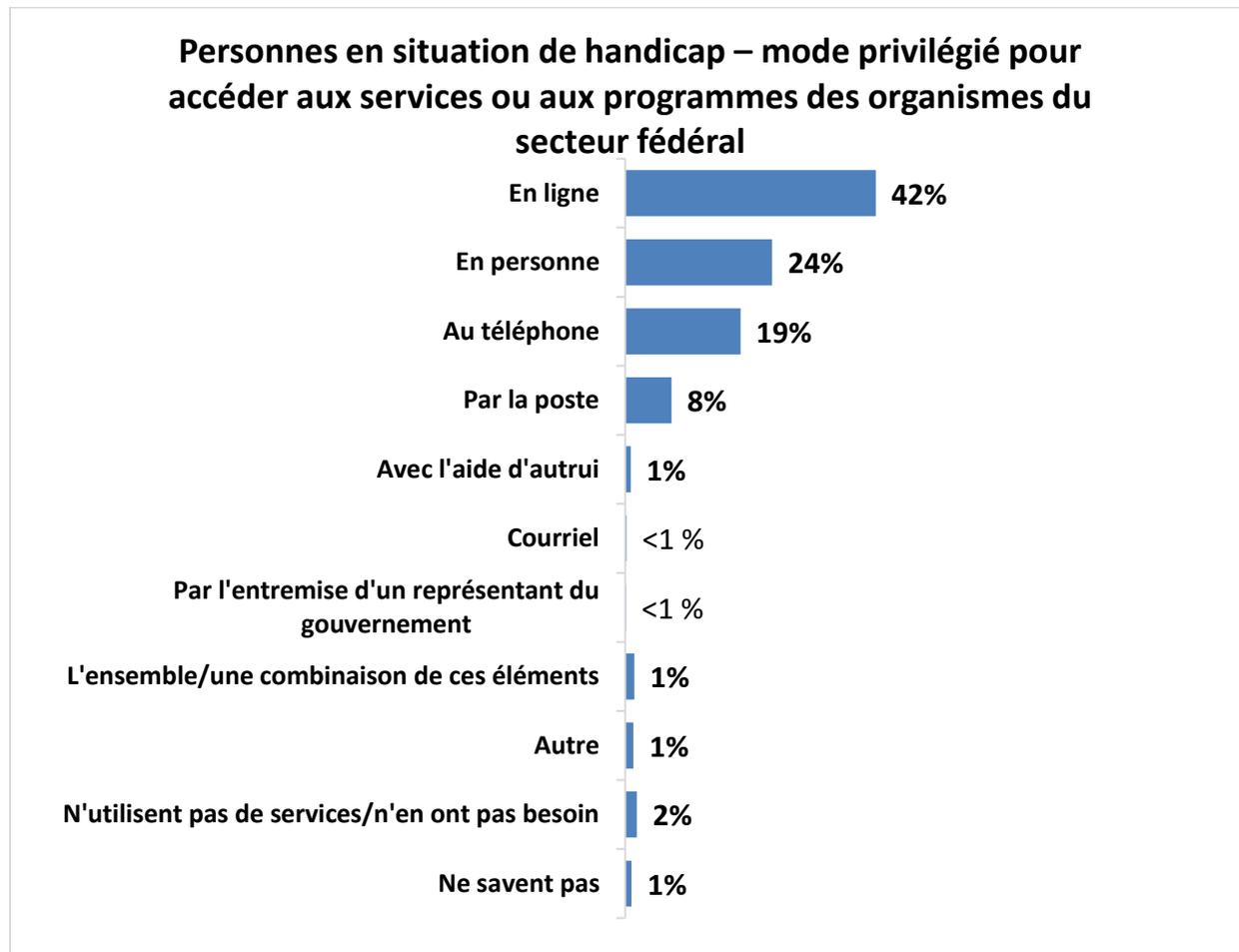
Chez les répondants les plus susceptibles d'affirmer éprouver « toujours » ou « souvent » des obstacles aux TIC, on compte ceux ayant des problèmes de vision, de langage/de communication, de la parole, de l'audition, du développement, de la mémoire et de l'apprentissage. En ce qui concerne précisément les personnes qui font « toujours » face à des obstacles, les handicaps suivants étaient les plus courants :

- Chez les répondants qui sont plus susceptibles d'indiquer qu'ils font « toujours » face à des obstacles lorsqu'ils utilisent un site Web qui ne leur était pas accessible, mentionnons ceux ayant un problème du langage ou de communication, de la parole, de la vision ou de l'apprentissage.
- Chez les répondants plus susceptibles d'indiquer qu'ils font « toujours » face à des obstacles lorsqu'ils utilisent un service sans fil, on compte ceux ayant un problème de langage/de communication, de la parole, de la vision ou de l'audition;
- Chez les répondants plus susceptibles d'indiquer qu'ils font « toujours » face à des obstacles lorsqu'ils utilisent une technologie libre-service dans un espace public, il y a ceux ayant un problème de vision, de la parole, de dextérité, de mémoire ou de souplesse;
- Chez les répondants plus susceptibles d'indiquer qu'ils font « toujours » face à des obstacles lorsqu'ils regardent la télévision par câble, mentionnons ceux ayant un problème de langage ou de communication, d'audition, de vision ou de développement.
- Chez les répondants plus susceptibles d'indiquer qu'ils font « toujours » face à des obstacles lorsqu'ils regardent une émission sur un service de diffusion en continu, on compte ceux ayant un problème du langage ou de la communication, de vision, d'audition, de la parole ou de mémoire.
- Chez les répondants plus susceptibles d'indiquer qu'ils font « toujours » face à des obstacles lorsqu'ils regardent une vidéo sur Internet, on compte ceux ayant un problème de communication, de vision, d'audition, de la parole ou de développement.

## Conception et prestation de programmes et de services (PSH)

Lorsqu'on a demandé aux répondants en situation de handicap de préciser comment ils préféreraient accéder aux services ou aux programmes d'organismes du secteur fédéral, la majorité relative (42 %) préférait les services en ligne et ensuite les services en personne (24 %) et par téléphone (19 %). Moins d'un répondant sur dix choisirait les options par la poste (8 %).

**Figure 69 : Personnes en situation de handicap – mode privilégié pour accéder aux services ou aux programmes des organismes du secteur fédéral**



Q7 (PSH). Premièrement, quelle est votre manière principale d'accéder aux services ou aux programmes des organismes du secteur public fédéral? Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2022, n=872.

En ce qui concerne les comparaisons entre les sous-groupes :

- Les répondants vivant au Manitoba ou en Saskatchewan ont déclaré plus fréquemment préférer accéder aux services ou aux programmes en ligne (51 %).
- Les hommes étaient plus susceptibles que les femmes de privilégier l'accès aux services ou aux programmes en personne que les femmes (30 % contre 22 %).

- Les répondants âgés de 18 à 34 ans (49 %) et ceux âgés de 35 à 64 ans (53 %) étaient plus susceptibles de privilégier les options en ligne que ceux âgés de 65 ans et plus (27 %).
- À l'inverse, les personnes de 65 ans et plus étaient plus susceptibles de préférer utiliser le téléphone (26 %) ou la poste (13 %) que les jeunes Canadiens.
- Les personnes ayant fait des études universitaires (53 %) étaient plus susceptibles de privilégier le service en ligne que celles ayant fait des études collégiales (39 %) ou secondaires (27 %).
- Au fur et à mesure que le revenu augmente, la tendance à privilégier le service en ligne progresse, car les personnes gagnant 80 000 \$ ou plus (57 %) obtenaient un résultat supérieur à celles gagnant de 40 000 \$ à 79 999 \$ (44 %), de 20 000 \$ à 39 999 \$ (34 %) et celles gagnant moins de 20 000 \$ (32 %).

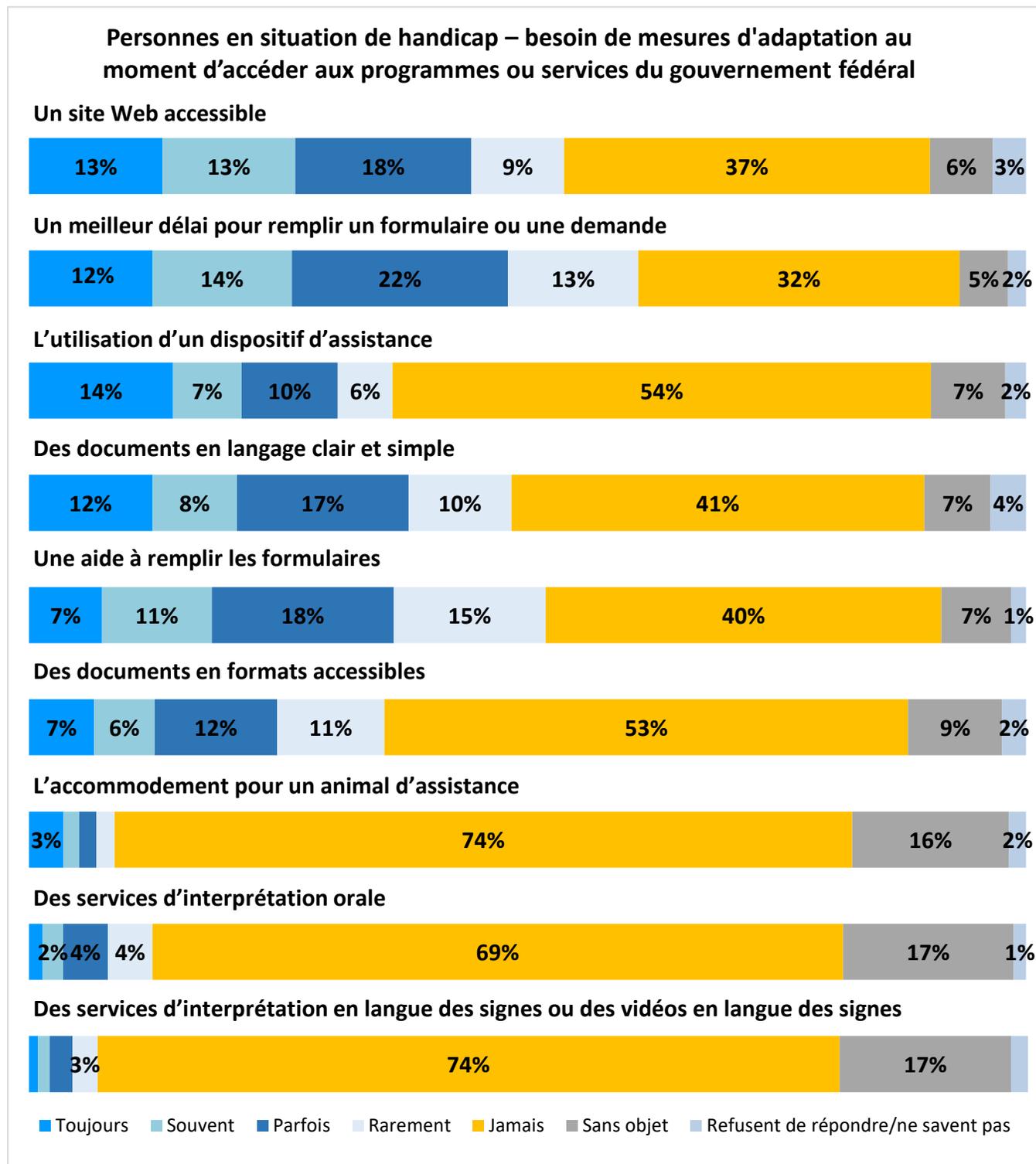
Au moment de comparer les résultats entre divers genres de handicap, les tendances suivantes ont été observées au cours de l'accès aux programmes ou services fédéraux :

- Les personnes les plus susceptibles de privilégier l'accès en ligne ont tendance à être celles ayant des problèmes de santé mentale (48 %), de dextérité (45 %), d'apprentissage (41 %) ou d'audition (40 %).
- Les répondants plus susceptibles de privilégier l'accès en personne ont tendance à être ceux ayant un trouble de la parole (37 %), du développement (32 %), du langage/de la communication (30 %), de l'apprentissage (30 %) ou de la mémoire (30 %).
- Les personnes plus susceptibles de privilégier l'accès par téléphone ont tendance à être celles qui ont un problème de vision (23 %), d'audition (20 %), de mobilité (20 %) ou de souplesse (20 %).

On a ensuite demandé aux répondants en situation de handicap de préciser les mesures d'adaptation particulières dont ils avaient besoin pour accéder aux services ou aux programmes d'organismes du secteur fédéral. Parmi les types de mesures d'adaptation les plus courants requis selon la proportion de personnes qui en avaient « toujours » ou « souvent » besoin, mentionnons l'utilisation de sites Web accessibles (27 %), un meilleur délai pour remplir un formulaire ou une demande (26 %), le recours à des documents en langage clair et simple (21 %) et l'utilisation d'un dispositif d'assistance (21 %).

Parmi les autres besoins concernant les mesures d'adaptation, mentionnons l'aide pour remplir des formulaires (18 %) et la nécessité d'utiliser des documents en formats accessibles (13 %).

Figure 70 : Personnes en situation de handicap – besoin de mesures d'adaptation au moment d'accéder aux programmes ou services du gouvernement fédéral



Q8 (PSH). Au cours des 2 dernières années, à quelle fréquence avez-vous eu besoin des accommodements suivants pour accéder aux services ou aux programmes des organismes du secteur public fédéral? Combien de fois avez-vous eu besoin... Base : Segment des personnes en situation de handicap, n=872.

Au moment de comparer les résultats des sous-groupes démographiques, les tendances suivantes ont été observées :

- Les répondants vivant dans les provinces de l'Atlantique ont obtenu les résultats les plus élevés pour avoir « toujours » besoin de sites Web accessibles, de dispositifs d'assistance, de documents en langage clair et simple, d'aide à remplir des formulaires et de documents en formats accessibles.
- Outre les sites Web accessibles, les répondants ayant fait des études secondaires étaient plus susceptibles de « toujours » avoir besoin de chaque type d'accommodement.
- Ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ étaient plus susceptibles d'obtenir les résultats les plus élevés pour avoir « toujours » besoin d'un site Web accessible, d'un meilleur délai pour remplir des formulaires ou des demandes et d'aide pour remplir des formulaires.

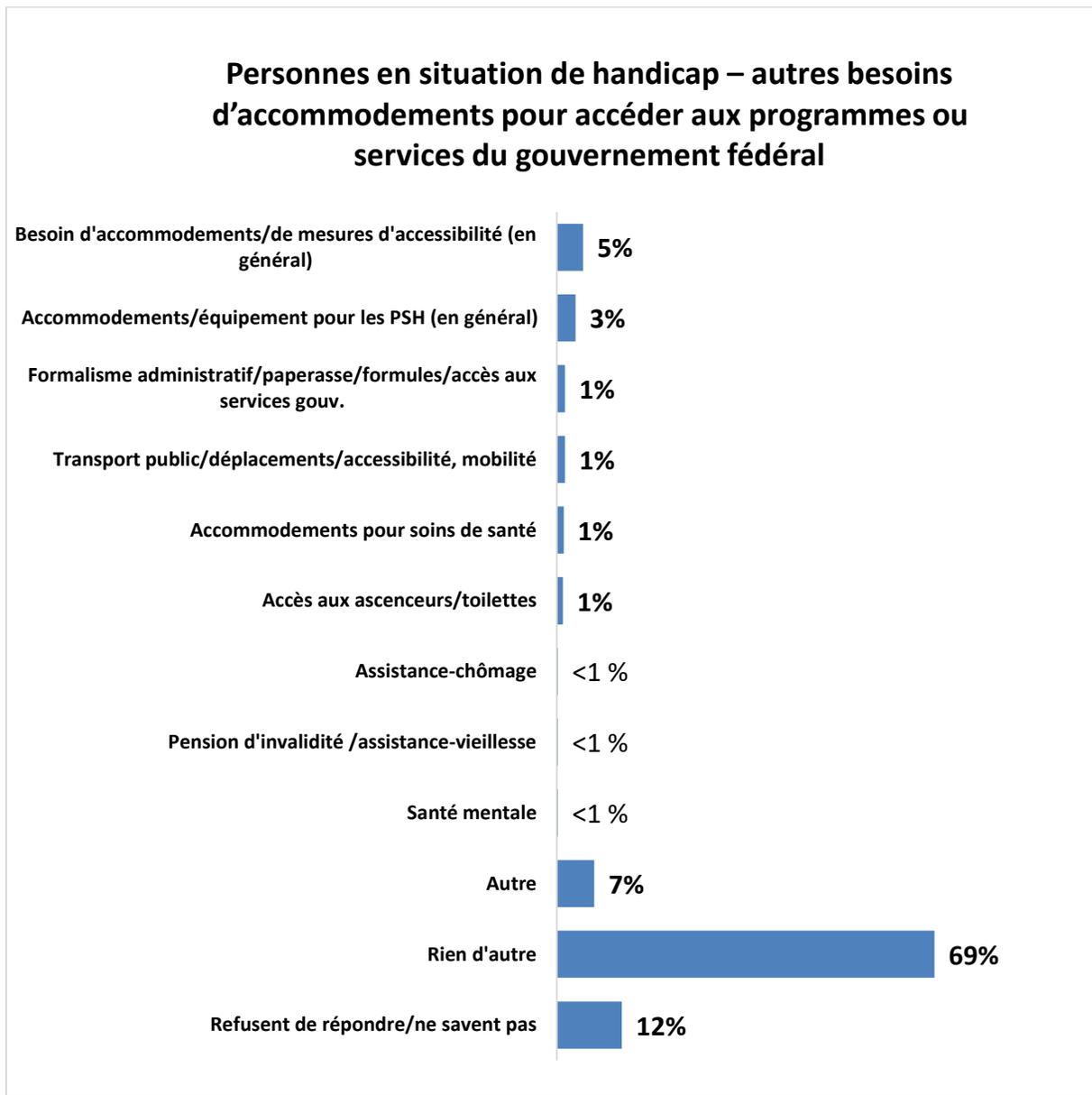
Les tendances suivantes ont été observées pour les divers types de handicap :

- Les sites Web accessibles étaient plus susceptibles d'être « toujours » nécessaires auprès des personnes ayant un problème de vision, de la parole, de langage/de communication, de dextérité, d'audition, d'apprentissage ou de développement.
- Parmi les répondants plus susceptibles de « toujours » avoir besoin d'un meilleur délai pour remplir une demande, mentionnons les personnes ayant un trouble du langage, de la parole, de la vision, de l'apprentissage, de développement ou de communication.
- Les personnes plus susceptibles d'avoir « toujours » besoin d'un dispositif d'assistance ont tendance à être des personnes ayant un trouble de la parole, de la vision, de la mobilité, de l'audition ou de dextérité.
- Les documents rédigés en langage clair et simple étaient plus susceptibles d'être « toujours » nécessaires aux personnes ayant un trouble de la parole, du langage, de la vision, de l'audition ou de communication.
- Les répondants ayant des troubles de la parole, de la vision, de l'apprentissage, du développement ou du langage/de communication étaient plus susceptibles de « toujours » avoir besoin d'aide pour remplir les formulaires.
- Les documents en formats accessibles étaient plus susceptibles d'être « toujours » nécessaires aux personnes ayant un trouble de la vision, de la parole, de la mémoire, du développement ou de l'apprentissage.

En plus d'évaluer l'ampleur du besoin concernant neuf formes d'accommodement pour les programmes ou services fédéraux, on a demandé aux répondants d'indiquer tout besoin supplémentaire en matière d'accessibilité. Au cours des deux dernières années, plus des deux tiers des répondants n'avaient pas eu besoin d'accommodements supplémentaires.

Les accommodements supplémentaires étaient de portée restreinte et étaient habituellement fondés sur des situations propres à chaque répondant. Parmi les mentions particulières, mentionnons la paperasserie limitant l'accès, les difficultés de déplacement, les accommodements pour soins de santé ou les difficultés d'accès aux installations du bâtiment.

**Figure 71 : Personnes en situation de handicap – autres besoins d’accommodements pour accéder aux programmes ou services du gouvernement fédéral**



Q8X (PSH). 6. Toujours au cours des 2 dernières années, avez-vous eu besoin d’un autre genre d’adaptation ou d’exigence d’accessibilité lorsque vous avez voulu avoir accès à des services ou des programmes d’organismes du secteur public fédéral? Base : Segment des personnes en situation de handicap, 2022, n=872.

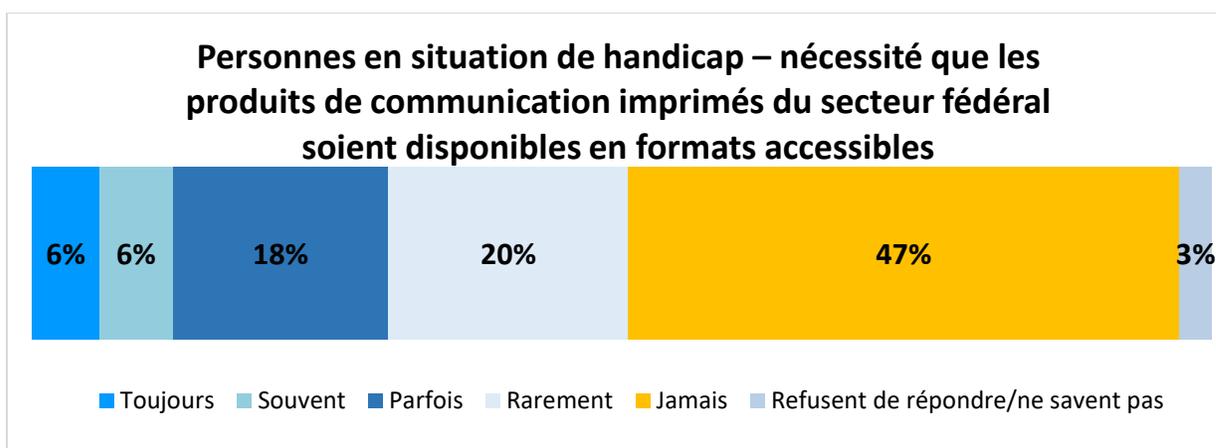
## Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications (PSH)

On a ensuite demandé aux répondants d'évaluer une série de questions portant précisément sur la nécessité d'offrir les documents imprimés du secteur fédéral en formats accessibles<sup>9</sup>. Les répondants ont reçu la description suivante au sujet des organismes du secteur fédéral :

Il s'agit des banques, des services postaux et de messagerie, des traversiers, des compagnies aériennes, du transport interprovincial par train et par autobus, des services de radiodiffusion, de télédiffusion et d'Internet et des conseils de bande des Premières Nations. Il s'agit également de tous les services et programmes offerts par le gouvernement du Canada.

Tout juste un peu plus d'un répondant sur dix (12 %) a « toujours » ou « souvent » besoin de faire appel à des organismes du secteur fédéral, y compris le gouvernement du Canada, pour rendre les documents accessibles. Environ un cinquième en a besoin « parfois » (18 %) ou « rarement » (20 %). Près de la moitié des répondants par téléphone (47 %) ont indiqué qu'ils n'avaient « jamais » besoin de produits de communication imprimés en formats accessibles.

**Figure 72 : Personnes en situation de handicap – nécessité que les produits de communication imprimés du secteur fédéral soient disponibles en formats accessibles**



Q9 (PSH). À quelle fréquence avez-vous besoin que les organismes du secteur public fédéral, y compris le gouvernement du Canada, rendent le matériel de communication comme les livres, les lettres, les formulaires, les affiches, le contenu en ligne ou tout autre matériel de communication disponible en formats ou médias accessibles? Diriez-vous que... Base : Segment des personnes en situation de handicap (par téléphone seulement), n=503.

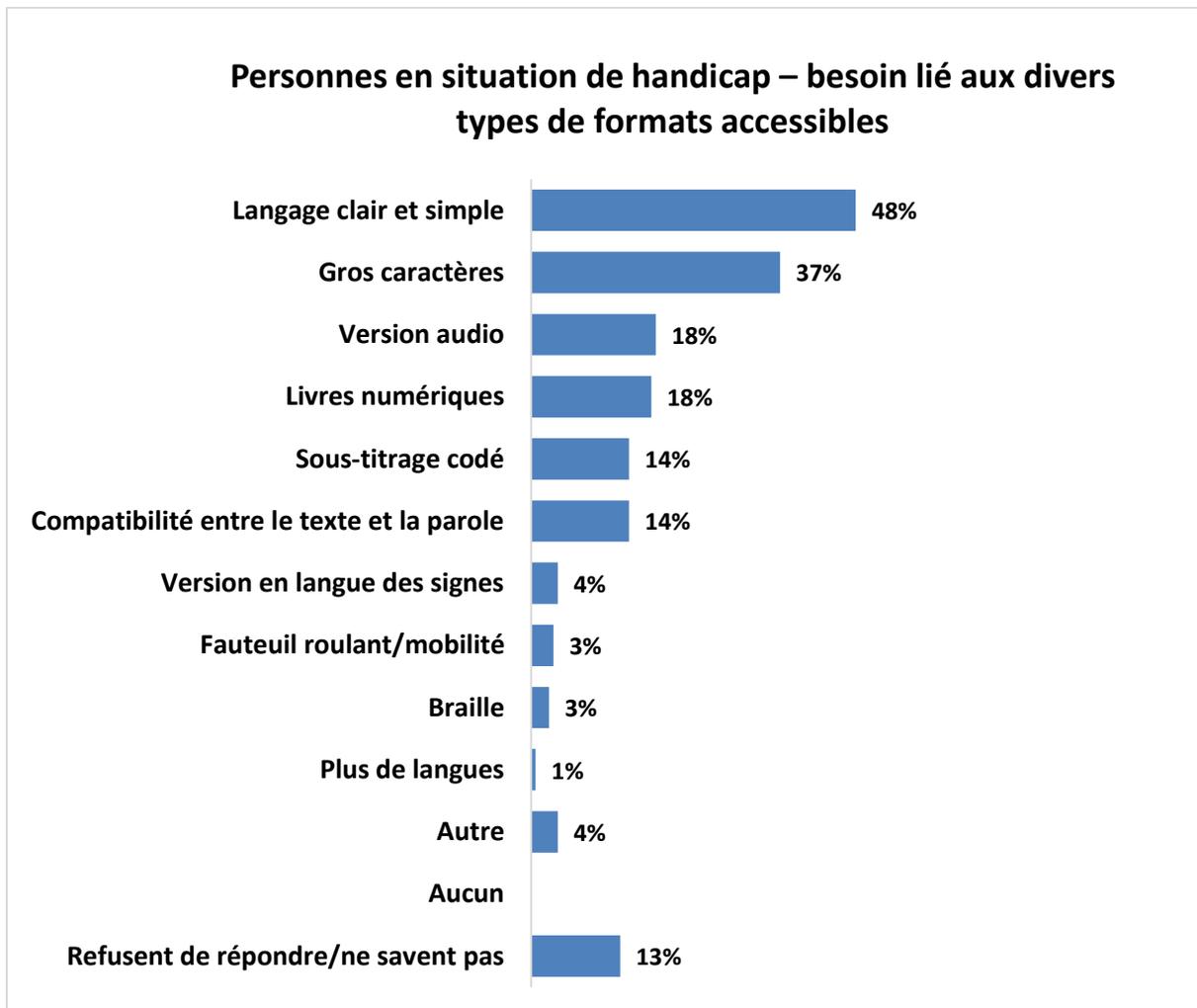
Lorsque l'on compare les réponses en fonction du genre de handicap, les personnes plus susceptibles de « toujours » avoir besoin de formats ou médias accessibles ont tendance à avoir un trouble de vision, de langage/de communication, de la parole ou de la mémoire.

On a demandé aux répondants par téléphone qui avaient « toujours », « souvent » ou « parfois » besoin de formats accessibles ou médias accessibles de décrire lesquels sont requis. Parmi les types de formats ou médias accessibles les plus courants, il y a le langage clair et simple (48 %), les gros caractères (37 %), la

<sup>9</sup> Résultats du sondage par téléphone exclusivement

version audio (18 %), les livres numériques (18 %), la compatibilité entre le texte et la parole (15 %) et le sous-titrage codé (15 %).

Figure 73 : Personnes en situation de handicap – besoin lié aux divers types de formats accessibles



Q10 (PSH). Parmi les formats accessibles suivants, lesquels avez-vous besoin? Base : Segment des personnes en situation de handicap (par téléphone seulement) qui ont « toujours », « souvent » ou « parfois » besoin de produits de communication en formats accessibles, n=152.

## Obstacles liés à l'environnement bâti (PSH)

Les résultats de la recherche qualitative suggèrent que les espaces physiques peuvent souvent présenter des obstacles qui limitent la capacité d'accéder aux environnements ou de s'y retrouver. En ce qui concerne le milieu bâti, au cours des deux dernières années, les personnes en situation de handicap ont « toujours » ou « souvent » fait face à des obstacles qui limitaient leur capacité de se déplacer dans les types d'endroits suivants et autour :

- les espaces publics, comme les trottoirs et les parcs (20 %),
- les petits magasins locaux et indépendants (20 %),
- chez des amis ou d'autres personnes (18 %),
- les grands magasins de détail et chaînes (17 %),
- les centres commerciaux (17 %),
- les cabinets de médecins, y compris les cliniques sans rendez-vous, les hôpitaux, etc. (17 %),
- les restaurants (17 %),
- les édifices publics, comme les bibliothèques, les édifices communautaires, l'hôtel de ville, etc. (13 %),
- les cinémas (13 %),
- les immeubles gouvernementaux, comme les centres de Service Canada, etc. (12 %) ou
- le lieu de travail (8 %).

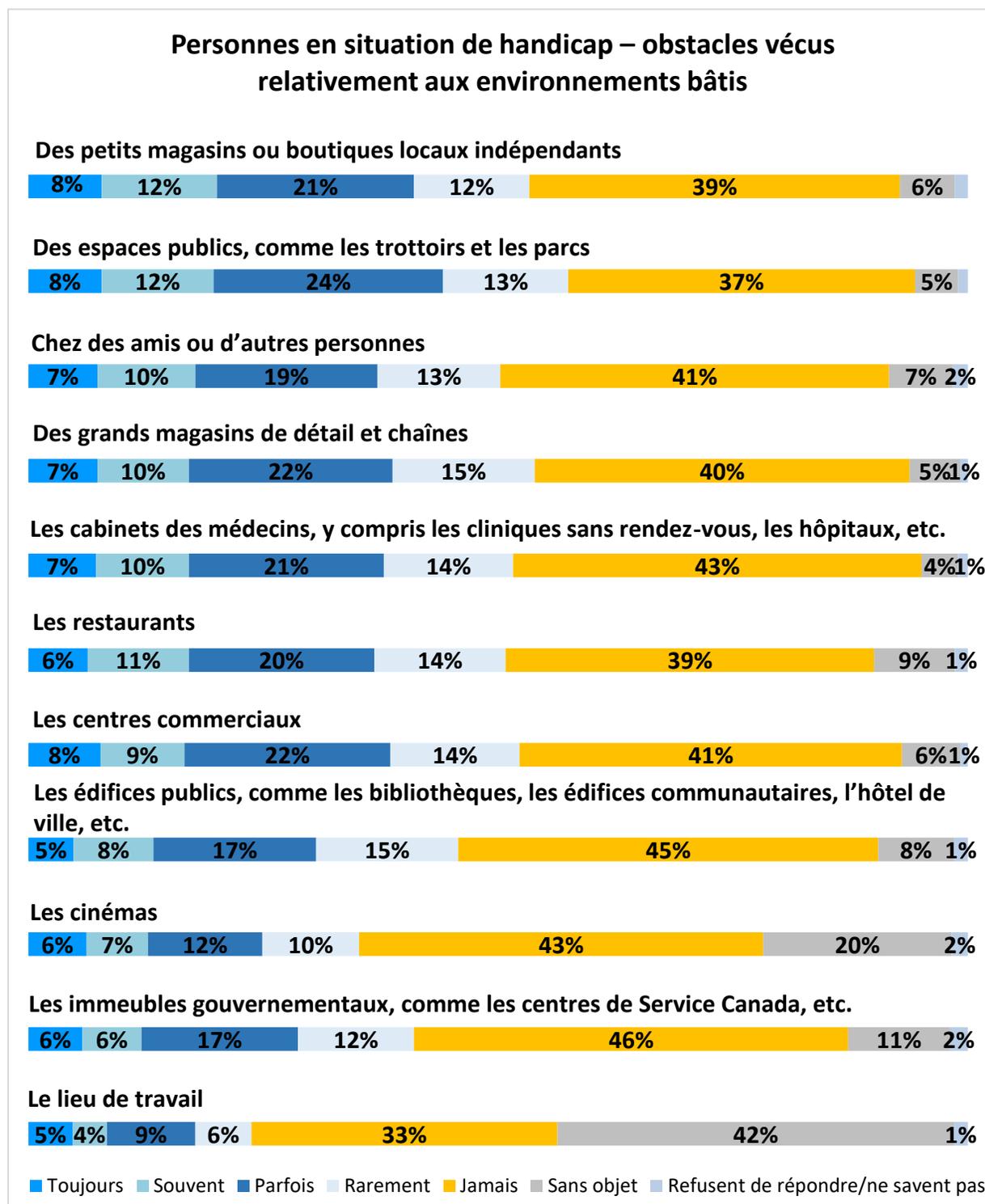
Au moment de comparer les sous-groupes, voici les tendances qui ressortent :

- Les répondants vivant en Colombie-Britannique étaient plus susceptibles de « toujours » éprouver des obstacles au moment d'accéder aux édifices gouvernementaux, aux édifices publics, à leur lieu de travail et aux restaurants.
- Les personnes qui vivent dans les provinces de l'Atlantique affirment de façon plus fréquente « toujours » faire face à des obstacles au moment d'avoir accès à de petits magasins indépendants, aux cinémas, aux centres commerciaux, aux espaces publics et chez des amis ou d'autres personnes.
- Les répondants ayant fait des études secondaires ont plus souvent « toujours » fait face à des obstacles en milieu bâti dans tous les types d'emplacements comparativement à ceux ayant fait des études collégiales ou universitaires.
- Les hommes étaient plus susceptibles de déclarer n'avoir « jamais » vécu ce genre d'obstacles par rapport aux femmes.

Voici les résultats observés chez les sous-groupes pertinents en tenant compte du type de handicap :

- Les obstacles liés à l'accès aux espaces publics étaient « toujours » plus fréquents chez les personnes ayant un trouble de la parole, de la vision, d'apprentissage ou de développement.
- Les obstacles liés à l'accès aux petits magasins locaux indépendants avaient tendance à être « toujours » plus nombreux chez les personnes ayant un trouble de la parole, de la vision, de la mobilité, du développement ou de la dextérité.
- Les obstacles liés à l'accès au domicile chez des amis ou d'autres personnes étaient plus susceptibles d'être « toujours » vécus par les personnes ayant un trouble de la parole, de mobilité, de dextérité, de souplesse ou un problème de douleur.
- Les obstacles liés à l'accès aux grands magasins de détail ou chaînes étaient plus susceptibles d'être « toujours » vécus par les personnes ayant un problème de vision, du langage/de communication ou de la parole.
- Les obstacles liés à l'accès aux centres commerciaux étaient plus susceptibles de « toujours » être vécus par les personnes ayant une déficience visuelle ou développementale.
- Les obstacles liés à l'accès aux cabinets de médecins étaient plus susceptibles d'être « toujours » vécus par les personnes ayant un trouble de la vision.
- Les obstacles liés à l'accès aux édifices publics étaient plus susceptibles de « toujours » être vécus par les personnes ayant un trouble de la vision ou de la parole.
- Les obstacles liés à l'accès aux cinémas étaient plus susceptibles d'être « toujours » vécus par les personnes ayant un trouble de la vision, de la parole, de mobilité, de la mémoire ou de la communication et un problème de douleur.
- Les obstacles liés à l'accès aux édifices gouvernementaux étaient plus susceptibles d'être « toujours » vécus par les personnes ayant un trouble de la vision ou de la parole.
- Les obstacles liés à l'accès au lieu de travail étaient plus susceptibles d'être « toujours » vécus par les personnes ayant un trouble d'apprentissage ou de développement.

Figure 74 : Personnes en situation de handicap – obstacles vécus relativement à l’environnement bâti

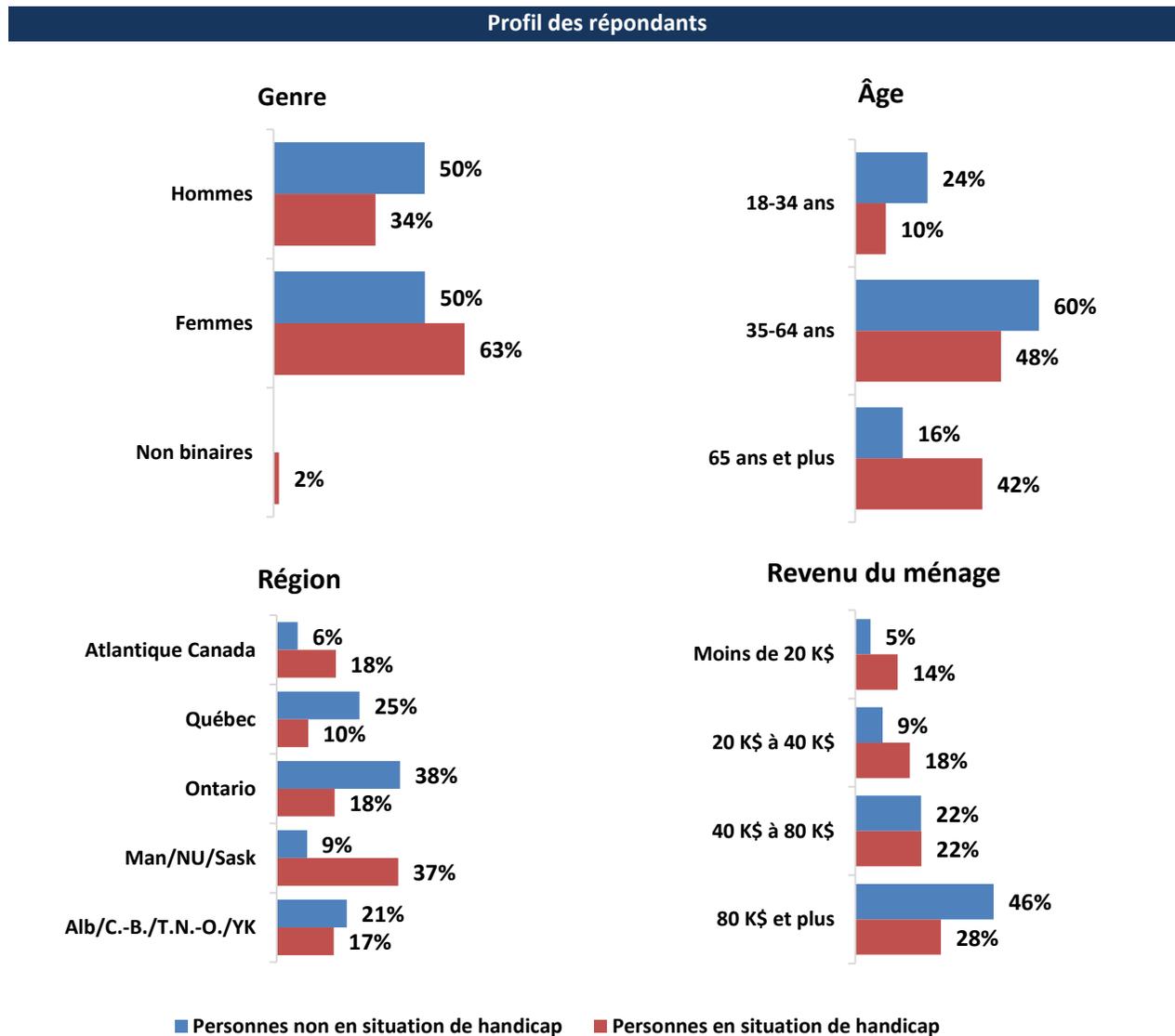


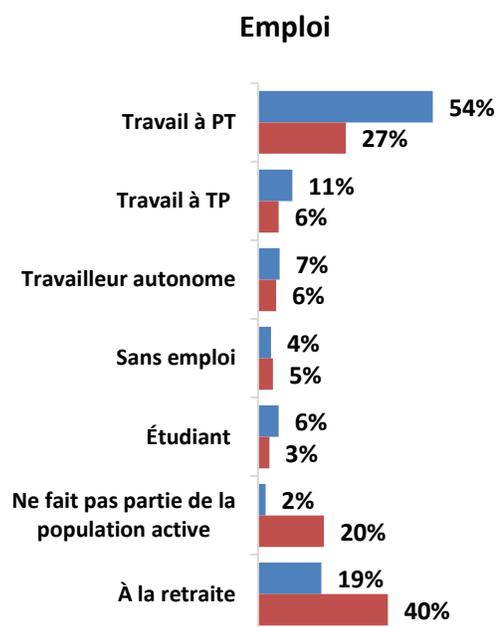
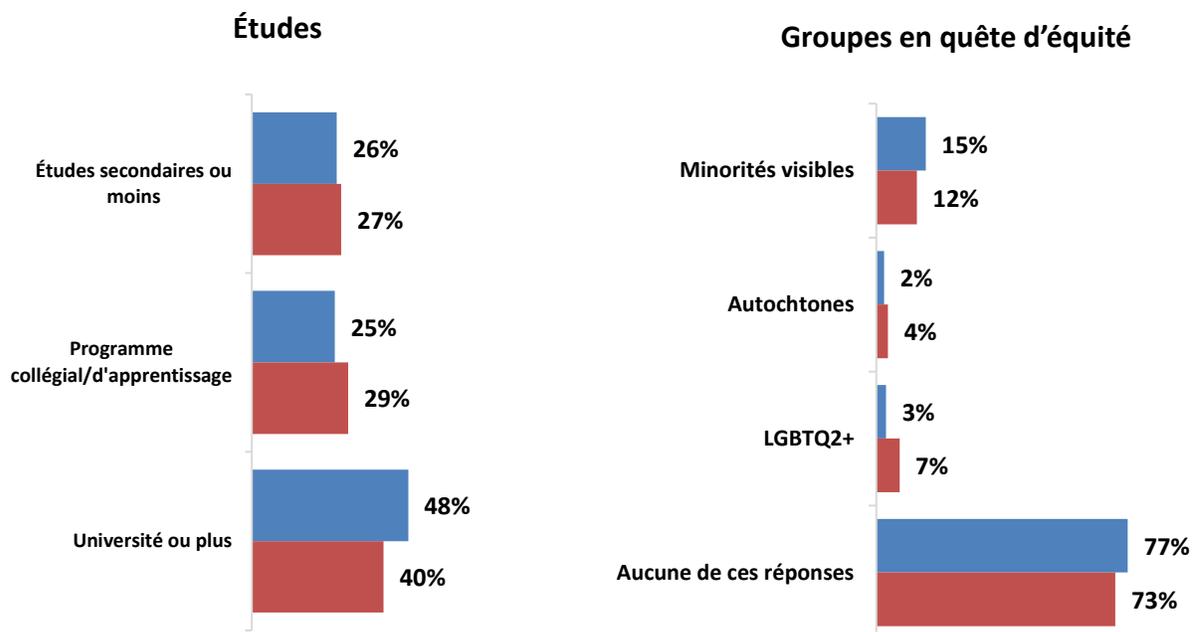
Q11 (PSH). 8. Cette question porte simplement sur le fait de pouvoir se déplacer dans différents endroits. Au cours des 2 dernières années, à quelle fréquence vous êtes-vous buté à des obstacles qui ont limité votre capacité à vous déplacer autour et à l'intérieur des endroits suivants. Base : Segment des personnes en situation de handicap, n=872.

## Profil des répondants

Diverses questions ont été posées aux participants à l'étude pour obtenir de l'information sur leur profil démographique et socioéconomique. Cette information a permis à l'équipe de recherche non seulement de comprendre le profil, mais aussi de pondérer (au besoin) les données et de s'assurer que les résultats sont représentatifs de la population. La fréquence des personnes qui ont refusé de fournir un type particulier d'information n'est pas indiquée pour simplifier la présentation des résultats.

Figure 75 : Profil des répondants





■ Personnes non en situation de handicap ■ Personnes en situation de handicap

## Résultats détaillés des groupes de discussion et des entrevues approfondies

### Discussion générale sur l'accessibilité

Les groupes de discussion et les entrevues ont commencé par une brève discussion sur la terminologie relative à l'accessibilité. On a demandé aux participants d'expliquer dans leurs propres mots ce qui leur vient à l'esprit lorsque l'on évoque le mot « handicap », l'idée que quelque chose est « accessible » et ce qu'ils considèrent comme un « obstacle à l'accessibilité ».

Les participants estiment généralement qu'un « handicap » restreint leur capacité de faire quelque chose de la même façon qu'une personne qui n'a pas le même handicap. Beaucoup ont souligné qu'il peut s'agir autant d'un élément physique (et habituellement visible) qu'invisible (comme un trouble mental).

« Pour moi, cela veut dire simplement qu'une personne fait face à des défis dans un aspect de sa vie qui lui complique peut-être l'existence afin de pouvoir accomplir diverses tâches ou activités, qu'il s'agisse de la vie, du travail ou des activités au quotidien. » – 63 ans, femme, Territoires du Nord-Ouest, problèmes de mobilité, de souplesse et de douleur

« Quand il est question de handicap, les gens ont des idées préconçues, donc si on n'a pas une certaine apparence ou si on n'agit pas d'une certaine façon, ils ne comprennent pas qu'il y a quelque chose de difficile à surmonter. » – 60 ans, femme, Ontario, problèmes de mobilité, de souplesse, de dextérité, de douleur, d'apprentissage, de mémoire et de santé mentale

Certains étaient d'avis que le mot « handicap » avait une connotation négative, surtout pour ceux qui ne s'identifiaient pas comme ayant un handicap. L'un d'eux a expliqué que son handicap fait partie de son identité et que, bien qu'il ait fallu relever certains défis, cela a eu des aspects positifs.

« Je le perçois comme un descripteur [...] Je préfère utiliser l'expression "avoir des aptitudes différentes" parce que je ne crois pas qu'il y ait un déficit visant précisément les handicaps [...] Je sais qu'il y a beaucoup de stigmatisation associée au mot handicap. » – 44 ans, femme, Ontario, troubles de santé mentale, d'apprentissage et problème de douleur

« D'une certaine façon, le handicap crée des obstacles dans ma vie et d'une certaine façon, il crée des liens et des choses positives aussi. Je ne pense pas que le handicap soit une mauvaise chose. » – 34 ans, Nouvelle-Écosse, problèmes de mobilité, de dextérité et de douleur

Lorsqu'on leur a posé des questions au sujet de l'« accessibilité », les participants estiment généralement que quelque chose est accessible si « tout le monde » peut le faire, indépendamment du handicap ou de l'absence de handicap. Certains participants ont utilisé l'expression « inclusion complète » pour discuter de la façon dont les choses devraient être conçues pour que quiconque puisse l'utiliser.

« Il faut tenir compte des difficultés de chaque personne » – 18 ans, Ontario, troubles du développement et de la mémoire

« Pour moi, cela signifie qu'il y a des dispositions qui sont prises ou des efforts ou des réflexions qui sont consacrés à ce qui est offert afin de faire en sorte que nul ne se sente exclu de quelque façon que ce soit ou n'éprouve des difficultés de quelque façon que ce soit. » - 48 ans, femme, Ontario, trouble d'apprentissage

Un exemple donné portait sur une rampe pour fauteuil roulant, qui pourrait servir aux personnes ayant une déficience physique qui ont besoin d'un fauteuil roulant pour se déplacer, mais qui peut aussi être utilisée simplement par une personne qui n'a aucun handicap physique. De nombreux participants ont également donné des exemples d'autres domaines pour lesquels quelque chose peut être accessible ou non à une personne ayant un handicap physique. Quelques-uns ont soulevé comment l'accessibilité devrait tenir compte plus que les handicaps physiques, et on a donné comme exemple une zone sans parfum.

« Il n'y aura pas d'obstacles pour n'importe quel genre de handicap... qu'il s'agisse d'un obstacle global, d'un obstacle physique ou même d'un obstacle mental... des obstacles ne sont pas présents ou, s'ils le sont, il y a des façons de les surmonter. » – 40 ans, homme, Manitoba, troubles de la mémoire et de santé mentale

Enfin, un « obstacle à l'accessibilité » était généralement perçu comme un obstacle qui empêche une personne de faire quelque chose. Un obstacle pourrait complexifier la tâche à exécuter ou il pourrait s'agir d'une entrave complète. Encore une fois, bon nombre d'entre eux ont soulevé des exemples d'obstacles physiques qu'ils ont vécus ou ont entendu d'autres personnes y ayant fait face, mais quelques-uns ont mentionné que ces obstacles pouvaient aussi comprendre le manque de ressources, le manque de connaissances ou le comportement.

« Les obstacles à l'accessibilité peuvent être des obstacles physiques, il peut s'agir de comportements... tout juste ce que pensent les gens. Si quelqu'un a l'idée qu'une personne en situation de handicap n'est pas aussi intelligente, cela constituerait un obstacle au niveau comportemental. » — 34 ans, Nouvelle-Écosse, problèmes de mobilité, de dextérité et de douleur

Les participants ont également discuté de quelques exemples d'obstacles qu'ils avaient eu à surmonter. Les personnes qui ont déclaré avoir un handicap physique ont discuté des problèmes liés aux escaliers, aux portes lourdes, aux poignées de portes, aux portes qui ne sont pas assez larges pour laisser passer un scooter électrique ou un fauteuil roulant, et aux stationnements qui n'ont pas été déglacés ou déneigés adéquatement, ce qui rend la marche plus difficile et dangereuse.

Certains ont également discuté de situations propres à la région où ils vivent qui n'offre pas de bons moyens de transport comme des taxis ou des autobus dont ils ont besoin pour accéder à divers endroits comme à l'épicerie, à la pharmacie ou au cabinet de leur médecin. Ces personnes ont indiqué qu'elles comptent souvent sur un membre de leur famille ou un ami qui peut les transporter là où elles doivent aller.

Voici certaines des solutions proposées par les participants pour aider à réduire les obstacles à l'accessibilité auxquels font face les personnes en situation de handicap :

- Consulter les personnes en situation de handicap, faire des essais et effectuer des recherches.
- Faire participer les personnes en situation de handicap au processus décisionnel ou de conception.
- Adopter des principes de conception universels.
- Créer ou mobiliser des comités dans la collectivité qui peuvent être consultés au sujet des considérations en matière d'accessibilité.
- Exiger que les concepteurs de produits et d'environnements bâtis passent une journée à la place d'une personne en situation de handicap – ils doivent faire l'expérience de l'environnement dans lequel vivent les personnes en situation de handicap. Par exemple, on suggère que les concepteurs passent une journée en fauteuil roulant.
- Mieux éduquer et conscientiser les gens au sujet des handicaps (en particulier les « handicaps invisibles ») et la façon d'adopter des mesures d'adaptation ou inclusives.

### Accent mis sur les technologies de l'information et des communications

La recherche qualitative a examiné à quel point les obstacles à l'accès à l'information et au contenu en ligne, surtout à partir de la maison, étaient courants chez les participants. La discussion a porté sur les obstacles à l'accès à certains types de sites Web ou de contenu ainsi que sur les obstacles à l'utilisation de certains types d'appareils permettant d'avoir accès à Internet à la maison.

Très peu de participants ayant un handicap léger se sont heurtés à des obstacles lorsqu'ils ont eu accès au contenu en ligne ou ont utilisé des fonctions en ligne. Les obstacles étaient plus susceptibles de devoir être surmontés par des personnes ayant un handicap modéré à grave, en particulier celles ayant un handicap visuel ou physique lié à la main ou au bras. Pour ces personnes-là, les principaux problèmes portaient généralement sur des sites Web qui n'étaient pas adaptés aux lecteurs d'écran, des sites Web qui n'étaient pas conçus pour faciliter la navigation ou qui nécessitaient de nombreux clics pour naviguer.

Un autre problème pour certaines personnes vise le contraste de couleurs ou l'éclairage utilisé sur un site Web. D'autres ont mentionné préférer un écran à gradateur ou utiliser des applications qui convertissent l'écran en « mode sombre », mais ces applications n'étaient pas toujours compatibles avec certains sites Web. Une personne a mentionné que l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap visuel se concentre seulement sur les ressources en gros caractères, ce qui n'atténue pas les problèmes de vision particuliers auxquels il faut faire face.

« J'estime, dans le cas de nombreux problèmes liés à la vision, lorsqu'il est question d'ordinateurs, que l'on se concentre sur les gros caractères ou les petits caractères, et qu'il n'y a pas beaucoup d'autres options. » – 38 ans, femme, Nouvelle-Écosse, problèmes de vision, de douleur

Certains ont évité de recourir à des sites Web offrant du contenu en continu parce qu'il n'y avait pas, dans tous les cas, de sous-titres ni de sous-titres codés. Plusieurs participants ont exprimé de la frustration à l'égard des sites Web qui comportent de nombreuses fenêtres contextuelles ou publicités tape-à-l'œil, ou qui exercent généralement trop de stimulation visuelle, y compris des couleurs et des images ou vidéos en mouvement. Ces types de sites Web étaient considérés comme étant accablants et représentant une source de surstimulation pour ceux qui souffrent d'une surcharge sensorielle ou d'un handicap sensoriel ou visuel.

« Il n'existe pas de norme unique pour tous les sites Web... On ne peut jamais savoir quand on ouvre un site Web si on va être exposé à un grand nombre d'images différentes qui bougent et qui sont mentalement bruyantes... L'expérience de l'utilisation d'un site Web qui expose une personne à une surcharge sensorielle. » – 38 ans, femme, Nouvelle-Écosse, troubles de la vision, de l'apprentissage, de santé mentale

On a également mentionné avoir de la difficulté à utiliser des sites Web ayant du contenu en continu ou n'importe quel site Web qui présente automatiquement de la musique ou des vidéos, car cela nuit aux enregistreurs nécessaires pour accéder au contenu.

Afin d'atténuer ou d'éliminer ces types d'obstacles, les participants ont proposé de mobiliser plus souvent les personnes en situation de handicap à l'étape des essais au moment de la conception des sites Web.

Très peu estiment avoir eu à surmonter des obstacles à l'aide de certains types d'appareils. Certaines personnes ayant un handicap physique évitaient ou limitaient leur utilisation d'appareils portables comme des ordinateurs portables ou des téléphones intelligents et elles auraient recours à un support ou à des appareils similaires pour soutenir leur appareil au lieu de le tenir dans leurs mains ou sur leurs genoux. On a également discuté de la taille des écrans et certains préféraient des écrans plus petits ou plus grands selon leur situation particulière.

De plus, très peu de participants ont utilisé un dispositif d'assistance pour les aider à communiquer, à travailler ou à accéder à Internet à la maison ou au travail. Pour bon nombre de personnes qui utilisaient ces dispositifs, la technologie était intégrée au dispositif utilisé et était donc généralement considérée comme « abordable » ou les coûts étaient couverts par leur assurance ou, dans certains cas, dans leur milieu de travail. Certains ont affirmé que les dispositifs dont ils avaient besoin sont assez chers. Dans la plupart des cas, les participants ont déclaré ne pas utiliser de dispositif d'assistance simplement parce qu'ils n'en avaient pas besoin pour exécuter leurs tâches.

On a demandé aux participants d'expliquer les obstacles auxquels ils ont pu faire face pour accéder aux sites Web du gouvernement canadien, soit au niveau fédéral, provincial/territorial ou municipal. Pour les dernières années, les participants n'arrivaient pas à trouver d'exemples de divers sites Web

gouvernementaux pour lesquels ils ont dû surmonter un obstacle. Le commentaire le plus courant visait habituellement le site Web de l'Agence du revenu du Canada, qui était considéré comme dense et généralement difficile à consulter en raison du vaste contenu et du langage technique. Quelques participants ont eu de la difficulté à utiliser les sites Web afin de réserver une plage horaire pour obtenir un vaccin. Certains ont également mentionné avoir éprouvé une certaine confusion avec le contenu des sites Web fédéraux sur l'immigration, de Transports Canada ou des sites Web provinciaux liés au travail. Une personne a mentionné avoir eu de la difficulté à utiliser un enregistreur pour remplir un formulaire sur un site Web du gouvernement ou à consulter des pages parce que le site Web n'était pas compatible avec le dispositif. Ce participant a mentionné que ce problème semblait survenir après la mise à jour du site Web.

« Ce problème a causé un peu de frustration... Quand je dictais de l'information dans les cases, on aurait dit que l'information était saisie dans les cases, mais la reconnaissance était inexistante. J'ai donc dû demander à quelqu'un de l'aide pour saisir l'information... Si le site Web n'a pas été configuré de la bonne façon pour être compatible, il faudrait utiliser une méthode différente, ce qui prend beaucoup plus de temps et est agaçant. » – 34 ans, Nouvelle-Écosse, problèmes de mobilité, de dextérité et de douleur

Enfin, le coût de l'Internet haute vitesse a rarement augmenté de façon organique. Toutefois, lorsqu'on a posé des questions précises, certains estiment que le prix était relativement élevé, surtout ceux qui vivent en milieu rural ou dans l'un des territoires. Néanmoins, la plupart estiment que cela ne représente pas un obstacle puisqu'ils travaillent ou bien touchent des prestations d'aide sociale, ce qui leur permet de payer leur facture Internet. Il faut souligner que cette étude a été effectuée au moyen de groupes de discussion en ligne – le coût de l'Internet haute vitesse aurait peut-être été plus problématique si une partie de la recherche qualitative avait été effectuée au moyen d'autres modes de collecte des données.

Cela dit, certains ont mentionné qu'ils pourraient envisager cette question comme un obstacle pour d'autres personnes à faible revenu ou à revenu fixe. Plusieurs ont aussi expliqué que l'Internet est devenu une nécessité de la vie et qu'il devrait être plus facile et plus abordable pour tous d'y avoir accès sans devoir se rendre dans une bibliothèque publique simplement pour avoir accès à Internet.

### Accent mis sur les communications autres que les TIC

Parmi les groupes de discussion et les entrevues, on a également demandé aux participants de nous faire part de leurs expériences sur la façon dont leur handicap a engendré des obstacles dans leurs échanges quotidiens avec des membres de leur famille, des amis, des collègues, des professionnels et des fournisseurs de services, y compris les communications en personne, par téléphone, en ligne ou par écrit.

Les obstacles à la communication étaient très rarement présents lorsque les participants échangent avec des amis, des membres de la famille ou des entreprises et organisations locales, peu importe le mode de communication. Ceux qui avaient besoin de plus de soutien indiquent qu'ils comptent souvent sur un compagnon pour les aider, ce qui répondait généralement à leurs besoins.

Parmi les obstacles particuliers à la communication ayant fait l'objet de mention, certains ont déclaré que d'autres ne comprennent pas toujours comment la gravité de leur handicap peut fluctuer et qu'ils peuvent avoir besoin de plus de soutien ou de patience à certains moments, alors qu'à d'autres occasions, leur handicap ne les affectera pas autant.

« Les handicaps peuvent souvent connaître des hauts et des bas. Ils s'aggravent – tout d'un coup, une crise survient et il devient vraiment difficile de l'expliquer à quelqu'un d'autre. » – 79 ans, homme, Nouvelle-Écosse, troubles de l'audition et de mobilité

Certains participants ont mentionné qu'ils demandent souvent aux autres de répéter afin de les aider à comprendre l'information transmise. Un participant ayant un handicap visuel a indiqué qu'il préférerait les communications par téléphone et qu'il évite autant que possible les communications en personne et les appels vidéo. Un autre participant ayant un trouble de communication a fait part de ses expériences, car il avait souvent de la difficulté à trouver les bons mots à l'occasion et avait l'impression de ne pas être pris au sérieux ou d'avoir fait l'objet de discrimination notamment dans des entrevues d'emploi. Enfin, un participant a mentionné sa frustration sur le fait que certaines personnes ont communiqué avec son intervenant plutôt que de s'adresser à lui directement.

« Lorsque j'essaie d'interagir avec quelqu'un, il arrive que les gens se contentent d'échanger avec mon intervenant plutôt qu'avec moi... Lorsque les gens ne me parlent pas directement, c'est un obstacle. C'est ce genre de comportement qui crée un blocage et cela me dit que je ne suis pas aussi intelligent ou que je ne peux pas parler, ou parce que je suis en fauteuil roulant, il y a beaucoup de sous-entendus s'y rattachant. Les gens me traitent dans cette optique-là au lieu de me voir moi en tant que personne. » – 34 ans, Nouvelle-Écosse, problèmes de mobilité, de dextérité et de douleur

Les échanges avec le personnel du gouvernement du Canada étaient rares et, lorsque cela arrivait, le seul problème principal était le temps d'attente pour rejoindre un centre d'appels. Autrement, les participants ne se rappelaient pas avoir eu de la difficulté à avoir accès aux programmes ou aux services parce qu'un organisme ou un ministère fédéral donné n'offrait pas de formats accessibles ni de modes de communication accessibles adéquats. On a suggéré d'offrir la possibilité de ralentir l'enregistrement vocal automatisé lorsque l'on communique avec un ministère ou un service gouvernemental.

On connaissait dans une certaine mesure l'expression « documents en langage clair et simple » même si très peu savaient qu'ils pouvaient obtenir des documents en langage clair et simple du gouvernement fédéral. Parmi ceux qui savaient que l'on pouvait demander des documents en langage clair et simple, seuls quelques-uns ont eu recours à ce service, et la demande était habituellement à des fins professionnelles plutôt qu'à des fins personnelles.

Cela dit, certains estiment que tous les documents gouvernementaux devraient être fournis en langage clair et simple par défaut, car beaucoup affirment que les documents actuels du gouvernement fédéral ne sont

pas toujours faciles à comprendre. Certains estiment que les documents gouvernementaux pouvaient souvent être contradictoires et vagues, et quelques-uns ont dit qu'ils ont dû appeler pour poser des questions s'ils ne pouvaient pas trouver la réponse recherchée en ligne. Encore une fois, certains ont mentionné la question des renseignements fiscaux ou ont jugé que le site Web de l'ARC prêtait particulièrement à confusion en raison de la nature du contenu. À tout le moins, la disponibilité de versions en langage clair et simple devrait être mieux annoncée. Certains ont également indiqué qu'ils préféreraient parler à quelqu'un au téléphone ou en personne pour obtenir une réponse à leurs questions.

Enfin, lorsqu'il s'agit d'informer la population canadienne sur des situations urgentes, la plupart des participants étaient seulement au courant des alertes qu'ils reçoivent sur leurs appareils mobiles, lorsqu'ils écoutent la radio ou regardent la télévision. Cette approche a été grandement utile et jugée adéquate et efficace. Un participant a expliqué comment les paramètres d'accessibilité des téléphones cellulaires des personnes en situation de handicap sont habituellement déjà adaptés à leurs besoins particuliers.

Parmi les quelques répondants qui avaient des préoccupations au sujet de cette approche, certains se sont dits préoccupés pour les Canadiens qui n'ont pas d'appareil mobile pour des raisons financières ou autres. De plus, si l'appareil est hors de la portée de quelqu'un, on estime que l'avis pourrait ne pas être reçu assez rapidement. Un participant a expliqué comment il n'avait pas réussi à récupérer une alerte peu après son apparition. Il aurait peut-être entendu l'alerte, mais, quand il a voulu en savoir plus, l'alerte avait disparu de ses notifications et il n'a pas pu obtenir de précisions. Enfin, quelques-uns estiment que l'alerte était trop bruyante et suscitait de l'anxiété chez les personnes ayant un handicap sensoriel. Il serait utile d'avoir comme option une fonction de notification moins bruyante sur leur téléphone cellulaire semblable à l'intensité d'un appel téléphonique régulier ou d'une alerte par message texte.

### Accent mis sur l'environnement bâti

Ensuite, on a demandé aux participants de discuter d'exemples d'obstacles auxquels ils font face dans l'environnement bâti. Lorsque l'on envisage certains des magasins où ils vont ou certains des produits qu'ils ont tendance à acheter régulièrement, les participants estiment qu'ils se heurtent à de nombreux obstacles, dont bon nombre sont liés à leur handicap physique.

Parmi les obstacles les plus fréquents que les personnes ayant un handicap physique doivent surmonter, mentionnons :

- Les bordures trop hautes pour les fauteuils roulants, les scooters électriques ou les personnes ayant un handicap physique, qui restreignent leur capacité de franchir l'obstacle.
- L'absence de rampes ou d'ascenseurs à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments.
- Les rampes d'accès aux trottoirs ne sont situées qu'aux extrémités les plus éloignées (plutôt qu'au centre ou plus près des places de stationnement accessibles), ce qui n'est pas pratique pour certains puisqu'ils doivent parcourir une plus grande distance à l'aide de leur fauteuil roulant ou de leur scooter électrique pour monter sur le trottoir.

- Les entrées des magasins, y compris l'absence ou le bris d'ouvre-porte pour personnes en situation de handicap, et les portes des magasins ou des centres commerciaux qui exigent une ou plusieurs étapes pour entrer (c.-à-d. pas de rampe d'entrée ni de rampe de franchissement de seuil). Quelques-uns estiment aussi que les entrées de certains magasins sont trop étroites ou construites en angles qui rendent difficile ou impossible l'accès à l'aide d'un scooter électrique ou d'un fauteuil roulant;
- L'absence de places de stationnement réservées aux personnes en situation de handicap. Certaines personnes ont également exprimé leur frustration au sujet des limites ou des critères d'admissibilité pour obtenir un permis de stationnement accessible. En outre, certains ont mentionné qu'il est frustrant de constater que des personnes utilisent des permis de stationnement alors qu'elles n'en ont pas besoin (p. ex., une personne qui utilise le permis de stationnement de son conjoint malgré l'absence de handicap).
- Des allées étroites dans les magasins qui limitent l'utilisation d'un fauteuil roulant ou d'un scooter électrique, surtout lorsque des boîtes de nouveaux produits sont laissées de côté, que le personnel remplit des étagères ou que des cônes ou d'autres objets bloquent des parties de l'allée.
- Il y a les panneaux-menus placés à l'extérieur des restaurants au milieu des trottoirs, qui freinent le déplacement d'un scooter électrique.
- Il y a un manque de sièges dans les centres commerciaux et les magasins, ce qui est particulièrement problématique pour les longues files d'attente à l'épicerie ou dans les salles d'attente.
- Le manque de paniers d'épicerie motorisés.
- Les allées, trottoirs et entrées mal déneigés.
- Les étagères trop hautes et le manque général de personnel pour aider à atteindre les objets trop hauts ou trop lourds.

Parmi les obstacles les plus fréquents que les personnes ayant un handicap visuel ou sensoriel doivent surmonter, mentionnons :

- Des environnements de magasinage où il y a trop de stimuli comme des lumières aveuglantes/clignotantes, de la musique bruyante, des écrans d'affichage clignotants, des annonces publiques bruyantes, etc.
- Le mauvais éclairage dans les magasins, ce qui peut créer des reflets et des difficultés à lire les affiches ou les étiquettes d'emballage.
- L'affichage dans les magasins dont la police de caractères est trop petite ou la couleur de police est difficile à lire.

En ce qui concerne les entreprises sous réglementation fédérale, voici certains obstacles :

- L'absence de tabouret ou de rampe pour descendre sur le tarmac (habituellement un problème dans le cas des petits avions).
- L'absence de déneigement devant les boîtes aux lettres.
- Les colis trop volumineux pour la boîte aux lettres ne sont pas livrés à la porte et doivent plutôt être récupérés au bureau de poste, ce qui pose un problème pour ceux qui ne peuvent pas conduire en raison de leur handicap et qui doivent prendre le transport en commun ou demander un service de accompagnement à quelqu'un d'autre.
- L'incapacité de réserver des billets d'avion par Internet en raison des exigences liées à un handicap – il faut plutôt appeler pour parler à un agent, ce qui est possible seulement pendant les heures de travail.
- Les problèmes de logiciel de dictée vocale pour les virements électroniques bancaires.
- Parfois, les banques n'autorisent pas les travailleurs des services sociaux de parler au nom des personnes en situation de handicap.
- Des colis reçus par la poste sont parfois laissés devant la porte de l'appartement, ce qui empêche d'ouvrir la porte. Certains ne peuvent pas non plus récupérer leur colis à l'étage en raison de leur handicap physique.

Les participants vivant dans des régions rurales ou éloignées ont indiqué que bon nombre de ces obstacles sont plus fréquents dans leur région que dans les grandes villes.

### Accent mis sur l'environnement bâti et l'achat de biens, de services et d'installations

Ensuite, la discussion a porté sur l'accessibilité des produits, des services, de l'équipement et des installations que différentes entreprises ou organisations doivent exploiter. On a demandé aux participants d'envisager des exemples comme des tables et des chaises, des ordinateurs, des étagères, des comptoirs où le personnel se tient derrière, des guichets automatiques, des meubles, des bureaux et plus encore dans des immeubles comme des banques, des bibliothèques publiques, etc.

En général, outre les obstacles que les participants ont soulevés lorsqu'ils font des courses ou se rendent dans d'autres types d'immeubles de leur région, ils n'avaient pas grand-chose à ajouter au sujet des espaces et de l'équipement des entreprises et des organisations qui répondent aux besoins des personnes ayant différents genres de handicap.

Certains ont abordé la question sur la façon dont les entreprises n'offrent pas toujours un siège assez grand pour répondre à leurs besoins. Par exemple, certaines entreprises ou salles d'attente peuvent n'offrir qu'une seule taille de chaises avec accoudoirs et qu'il est difficile d'y prendre place pour les personnes ayant des problèmes de mobilité ou de souplesse. Ces participants préféreraient des bancs ou proposeraient aux entreprises de fournir quelques types de places assises pour répondre aux besoins de tous. D'autres ont mentionné que les toilettes accessibles posent parfois encore des obstacles, car le siège de toilette peut être

trop haut ou trop bas pour répondre à leurs besoins. On suggère d'améliorer ces types de cas en embauchant des personnes en situation de handicap qui contribueraient à améliorer le processus d'approvisionnement.

« Engagez-les comme agent d'approvisionnement. Les personnes en situation de handicap peuvent aussi travailler et donneront de meilleurs conseils qu'une personne capable de se déplacer. » –  
61 ans, femme, Colombie-Britannique, problèmes de vision, de souplesse, de douleur et de santé mentale

Les participants étaient plus loquaces au sujet de leur lieu de travail actuel ou précédent et sur l'efficacité de veiller à ce que les espaces de travail et les produits soient conçus pour être exempts d'obstacles. Le rendement des employeurs variait beaucoup à ce chapitre – certains estiment que leur milieu de travail était très proactif pour s'assurer que les espaces de travail étaient exempts d'obstacles. Pour y arriver, ils demandent constamment au personnel quel est le rendement de leur espace de travail et s'il y a quoi que ce soit qui devrait changer. De même, certains milieux de travail s'adaptent assez facilement lorsque des employés demandent de l'équipement spécial ou précisent un besoin particulier. Certains représentants de milieux de travail ont posé des questions sur les accommodements nécessaires pour travailler, et ce, dès l'entrevue d'emploi. Bien qu'ils ne soient pas parfaits, bon nombre des milieux de travail gouvernementaux semblaient appliquer les meilleures pratiques en matière d'accessibilité.

Par ailleurs, de nombreux participants ont aussi expliqué que, malgré les meilleures intentions de leur organisation « sur papier », il pouvait être très difficile, et parfois impossible, d'obtenir certains accommodements, surtout s'ils coûtent cher. Un participant a mentionné avoir dû attendre longtemps avant de recevoir une chaise ergonomique qu'il avait demandée pour faire face aux difficultés physiques liées à son handicap.

De nombreux participants ayant un handicap modéré à grave ont expliqué avoir rencontré des employeurs qui font preuve de discrimination à l'endroit des personnes en situation de handicap. Cette discrimination se produira soit à l'étape de l'embauche, soit si le handicap se manifeste ou évolue pendant l'emploi et l'employeur créera alors un environnement propice à ce que la personne démissionne. Quelques-uns ont expliqué comment ils n'avaient pas révélé leur handicap à leur employeur par crainte de ne pas être traités de la même façon, comme faire face à certaines formes de discrimination, y compris ne pas se voir offrir certaines mesures d'adaptation. De plus, certains se sentaient mal à l'aise ou craignaient de s'absenter du travail en raison de leur handicap, car ils croyaient qu'ils pourraient perdre leur emploi et ils n'en avaient pas les moyens.

Très peu de participants savaient s'il existait une politique prévoyant des renseignements sur l'achat de biens, de services et d'installations accessibles aux personnes en situation de handicap. Aucun n'avait participé directement au processus d'approvisionnement de son employeur si ce n'est de fournir des commentaires suite à des questions précises sur son propre espace de travail. Certains estiment que leur entreprise faisait un travail acceptable lorsqu'il s'agissait d'être « réactive » et de trouver des solutions

lorsqu'il y avait un obstacle à l'accessibilité, mais on n'a pas pris l'initiative de créer un milieu de travail accessible dès le départ.

**Annexes (disponibles sous pli séparé)**