



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

## Sommaire

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

### Sommaire

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 written over a light gray, textured rectangular background.

juin 2022

Rick Nadeau, président

Le groupe-conseil Quorus Inc.

## 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 :

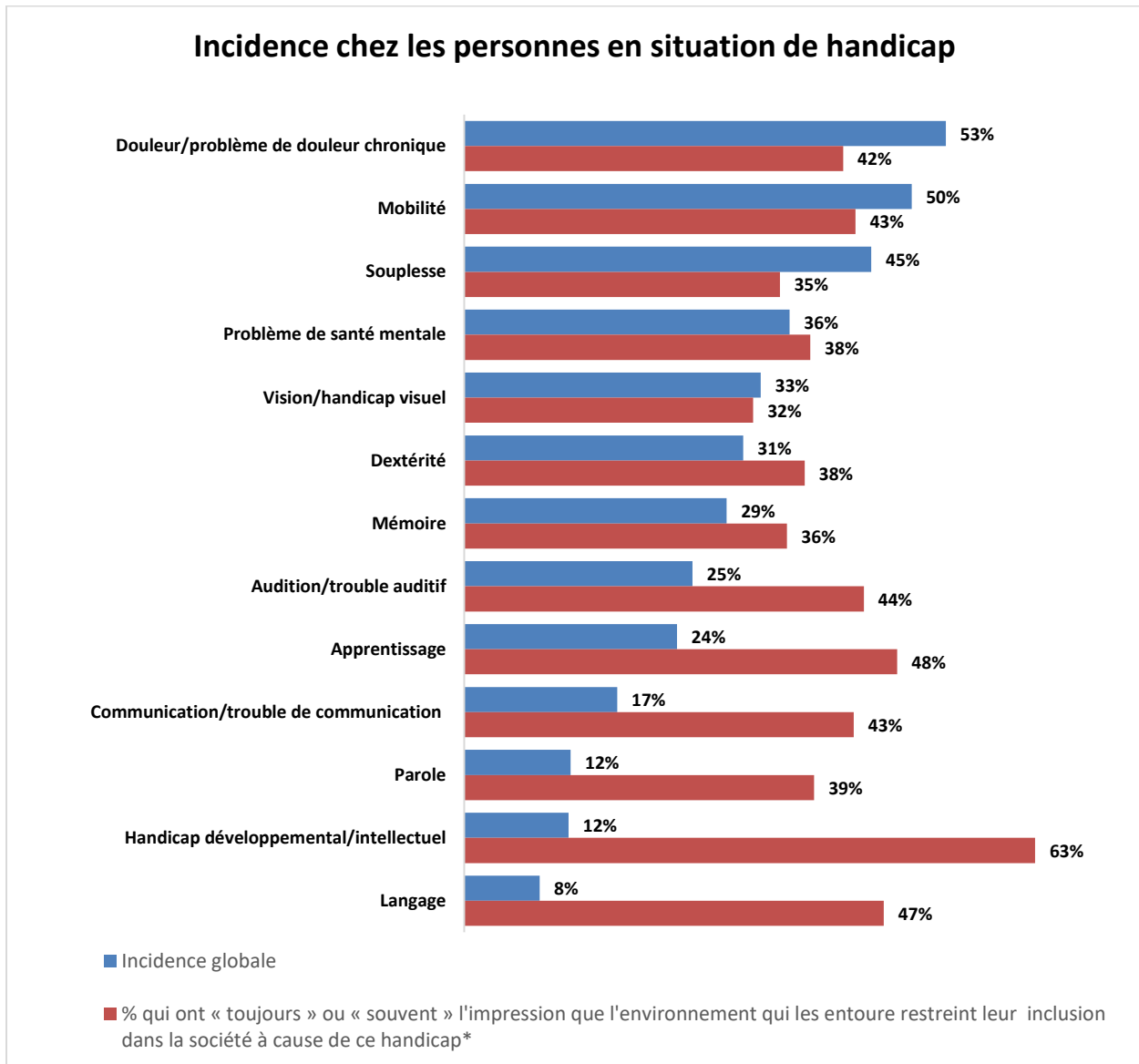
- La **vision** – aussi appelée handicap visuel – affecte la capacité d'une personne à voir, même lorsque celle-ci porte des lunettes ou des verres de contact.
- L'**audition** – aussi appelée surdité ou déficience auditive – affecte la capacité d'une personne à entendre malgré le recours à des appareils, 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)**