



Employment and
Social Development Canada

Emploi et
Développement social Canada

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

Emploi et Développement social Canada

Octobre 2019

Rapport final

Préparé pour :

Emploi et Développement social Canada

Nom du fournisseur : Quorus Consulting Group Inc.

Date d'attribution du marché : 19 juin 2018

Date de livraison : Octobre 2019

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

Numéro du marché : G9292-191234/001/CY

Numéro de ROP : 012-18

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

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

This report is also available in English.

Government of Canada 2019 Pilot Public Opinion Research Survey on Accessibility

This publication is available for download at canada.ca/publiccentre-ESDC.
It is available upon request in multiple formats (large print, MP3, braille, audio CD, e-text CD, DAISY or accessible PDF), by contacting 1 800 O-Canada (1-800-622-6232).
By teletypewriter (TTY), call 1-800-926-9105.

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

PDF

Cat. No. : Em4-24/2019E-PDF
ISBN: 978-0-660-32678-8

ESDC

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

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

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne sur le site canada.ca/publiccentre-ESDC.
Ce document offert sur demande en médias substitués (gros caractères, MP3, braille, audio sur DC, fichiers de texte sur DC, DAISY, ou accessible PDF) auprès du 1 800 O-Canada (1-800-622-6232).
Si vous utilisez un télécriteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

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

PDF

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

EDSC

N° de cat. : POR-107-12-19F

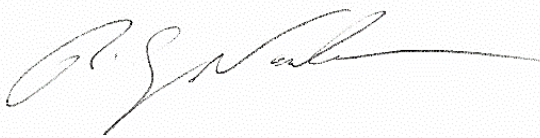


Certification de neutralité politique

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

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

Signature :

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rick Nadeau", is written over a light gray, textured rectangular background.

Rick Nadeau, président
Quorus Consulting Group Inc.

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Rapport final | 10 |
| Sommaire | 1 |
| Méthodologie | 10 |
| Résultats détaillés | 20 |
| But et objectifs de l'étude..... | 21 |
| Profil des répondants..... | 22 |
| Connaissance et compréhension de la condition des personnes handicapées..... | 23 |
| Types d'obstacles auxquels les Canadiens handicapés peuvent être confrontés – Exemples de personnes non handicapées | 24 |
| Types d'obstacles à surmonter – Exemples provenant de personnes handicapées | 27 |
| Connaissance d'obstacles précis chez les personnes non handicapées | 30 |
| Obstacles comportementaux..... | 30 |
| Obstacles liés à l'emploi..... | 31 |
| Obstacles liés à l'environnement bâti..... | 32 |
| Obstacles liés au transport..... | 33 |
| Obstacles liés aux technologies de l'information et de communications (TIC)..... | 35 |
| Obstacles liés à la prestation des programmes et des services | 36 |
| Types de handicap | 37 |
| Handicap lié à la mobilité..... | 38 |
| Handicap lié à la douleur | 41 |
| Handicap lié à la souplesse | 43 |
| Handicap lié à la dextérité | 45 |
| Handicap lié à la santé mentale | 46 |
| Trouble de la mémoire..... | 48 |
| Handicap visuel | 49 |
| Handicap auditif..... | 51 |
| Trouble d'apprentissage | 53 |
| Trouble de la communication | 56 |
| Trouble de la parole | 58 |
| Handicap intellectuel | 60 |
| Trouble du langage | 62 |

| | |
|--|-----------|
| Autres handicaps..... | 64 |
| Expériences face aux obstacles chez les personnes handicapées | 66 |
| Obstacles comportementaux..... | 66 |
| Obstacles liés à l'emploi..... | 67 |
| Obstacles liés à l'environnement bâti..... | 69 |
| Obstacles liés au transport..... | 70 |
| Obstacles liés aux TIC..... | 72 |
| Obstacles liés à la prestation des programmes et des services..... | 74 |
| Accès à l'information, aux initiatives et aux programmes visant à éliminer les obstacles et à accroître l'accessibilité (personnes handicapées)..... | 76 |
| Utilisation de mesures de soutien, de matériel ou d'aide spécialisée | 81 |
| Communication avec autrui..... | 83 |
| Expérience à titre de proche aidant ou de tuteur légal..... | 85 |
| Fréquence des interactions avec une personne handicapée | 86 |
| La <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> | 87 |
| Connaissance des lois, politiques et programmes provinciaux, territoriaux et municipaux..... | 92 |
| Annexes (disponibles sous pli séparé)..... | 94 |

Tableau des figures

| | |
|--|----|
| Figure 1 : Incidence chez les personnes handicapées | 7 |
| Figure 2 : Quotas régionaux pour les entrevues auprès de la population générale | 15 |
| Figure 3 : Cadre de pondération | 16 |
| Figure 4 : Comparaison entre l'échantillon de l'enquête et la répartition démographique | 17 |
| Figure 5 : Rapport sur la répartition des appels pour le volet relatif à la population générale | 19 |
| Figure 6 : Profil des répondants..... | 22 |
| Figure 7 : Population générale – Connaissance des obstacles | 24 |
| Figure 8 : Principaux obstacles que doivent surmonter les personnes handicapées de l'avis des personnes non handicapées | 25 |
| Figure 9 : Principaux obstacles que doivent surmonter les personnes handicapées de l'avis des personnes non handicapées (suite)..... | 26 |
| Figure 10 : Personnes handicapées – Types d'obstacles vécus au cours de la dernière année..... | 28 |
| Figure 11 : Personnes handicapées – Types d'obstacles vécus au cours de la dernière année (suite) | 29 |
| Figure 12 : Population générale – Sensibilisation aux obstacles comportementaux..... | 31 |
| Figure 13 : Population générale – Témoin d'obstacles à l'emploi pour une personne handicapée..... | 32 |
| Figure 14 : Population générale – Obstacles observés dans les espaces publics et les aires publiques pour les personnes handicapées..... | 33 |
| Figure 15 : Population générale – Témoin d'obstacles liés au transport pour les personnes handicapées | 34 |
| Figure 16 : Population générale – Témoin d'obstacles liés aux technologies de l'information et des communications pour les personnes handicapées | 36 |
| Figure 17 : Population générale – Témoin d'obstacles liés aux programmes et aux services offerts aux personnes handicapées..... | 37 |
| Figure 18 : Personnes handicapées – Mobilité (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap..... | 39 |
| Figure 19 : Personnes handicapées – Mobilité : Fréquence que l'environnement limite l'inclusion dans la société..... | 39 |
| Figure 20 : Personnes handicapées – Mobilité : Difficulté liée au handicap..... | 40 |
| Figure 21 : Personnes handicapées – Mobilité (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap..... | 40 |
| Figure 22 : Personnes handicapées – Douleur (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap | 41 |
| Figure 23 : Personnes handicapées – Douleur : Fréquence que l'environnement limite l'inclusion dans la société..... | 41 |
| Figure 24 : Personnes handicapées – Douleur : Difficulté liée au handicap | 42 |
| Figure 25 : Personnes handicapées – Douleur (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap | 42 |
| Figure 26 : Personnes handicapées – Souplesse : Ont ce type de handicap | 43 |
| Figure 27 : Personnes handicapées – Souplesse : Fréquence que l'environnement limite l'inclusion dans la société..... | 43 |
| Figure 28 : Personnes handicapées – Souplesse : Difficulté liée au handicap | 44 |
| Figure 29 : Personnes handicapées – Souplesse (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap | 44 |
| Figure 30 : Personnes handicapées – Dextérité (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap | 45 |

| | |
|--|----|
| Figure 31 : Personnes handicapées – Problème de santé mentale (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap..... | 46 |
| Figure 32 : Personnes handicapées – Problème de santé mentale : Fréquence que l’environnement limite l’inclusion dans la société | 46 |
| Figure 33 : Personnes handicapées – Problème de santé mentale : Difficulté liée au handicap..... | 47 |
| Figure 34 : Personnes handicapées – Problème de santé mentale (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap..... | 47 |
| Figure 35 : Personnes handicapées – Mémoire (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap..... | 48 |
| Figure 36 : Personnes handicapées – Mémoire : Fréquence que l’environnement limite l’inclusion dans la société..... | 48 |
| Figure 37 : Personnes handicapées – Mémoire : Difficulté liée au handicap..... | 49 |
| Figure 38 : Personnes handicapées – Mémoire (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap..... | 49 |
| Figure 39 : Personnes handicapées – Vision (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap | 50 |
| Figure 40 : Personnes handicapées – La vision : Fréquence que l’environnement limite l’inclusion dans la société..... | 50 |
| Figure 41 : Personnes handicapées – La vision : Difficulté liée au handicap..... | 51 |
| Figure 42 : Personnes handicapées – La vision (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap..... | 51 |
| Figure 43 : Personnes handicapées – L’audition (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap | 52 |
| Figure 44 : Personnes handicapées – L’audition : Fréquence que l’environnement limite l’inclusion dans la société..... | 52 |
| Figure 45 : Personnes handicapées – L’audition : Difficulté liée au handicap | 53 |
| Figure 46 : Personnes handicapées – L’audition (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap | 53 |
| Figure 47 : Personnes handicapées – L’apprentissage (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap..... | 54 |
| Figure 48 : Personnes handicapées – L’apprentissage : Fréquence que l’environnement limite l’inclusion dans la société | 54 |
| Figure 49 : Personnes handicapées – L’apprentissage : Difficulté liée au handicap | 55 |
| Figure 50 : Personnes handicapées – L’apprentissage (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap | 55 |
| Figure 51 : Personnes handicapées – Communication (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap | 56 |
| Figure 52 : Personnes handicapées – Communication : Fréquence que l’environnement limite l’inclusion dans la société | 56 |
| Figure 53 : Personnes handicapées – Communication : Difficulté liée au handicap..... | 57 |
| Figure 54 : Personnes handicapées – Communication (incidence ajustée) : Ont ce type de trouble | 57 |
| Figure 55 : Personnes handicapées – La parole (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap..... | 58 |
| Figure 56 : Personnes handicapées – La parole : Fréquence que l’environnement limite l’inclusion dans la société..... | 58 |
| Figure 57 : Personnes handicapées – La parole : Difficulté liée au handicap..... | 59 |
| Figure 58 : Personnes handicapées – La parole (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap..... | 59 |
| Figure 59 : Personnes handicapées – Le développement (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap..... | 60 |

| | |
|--|----|
| Figure 60 : Personnes handicapées – Le développement : Fréquence que l’environnement limite l’inclusion dans la société | 61 |
| Figure 61 : Personnes handicapées – Le développement : Difficulté liée au handicap | 61 |
| Figure 62 : Personnes handicapées – Le langage (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap | 62 |
| Figure 63 : Personnes handicapées – Le langage : Fréquence que l’environnement limite l’inclusion dans la société..... | 62 |
| Figure 64 : Personnes handicapées – Le langage : Difficulté liée au handicap | 63 |
| Figure 65 : Personnes handicapées – Le langage (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap | 63 |
| Figure 66 : Personnes handicapées – Autre handicap (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap..... | 64 |
| Figure 67 : Personnes handicapées – Autre handicap : Fréquence que l’environnement limite l’inclusion dans la société | 65 |
| Figure 68 : Personnes handicapées – Autre handicap : Difficulté liée au handicap..... | 65 |
| Figure 69 : Personnes handicapées – Autre handicap (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap | 66 |
| Figure 70 : Personnes handicapées – Expérience face aux obstacles comportementaux | 67 |
| Figure 71 : Personnes handicapées – Obstacles à l’emploi | 68 |
| Figure 72 : Personnes handicapées – Obstacles d’accès aux édifices et aux espaces publics | 69 |
| Figure 73 : Personnes handicapées – Obstacles pour le transport | 71 |
| Figure 74 : Personnes handicapées – Obstacles liés aux technologies de l’information et de la communication | 73 |
| Figure 75 : Personnes handicapées – Obstacles liés la prestation de programmes et de services .. | 75 |
| Figure 76 : Personnes handicapées – Ont tenté d’obtenir des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux..... | 76 |
| Figure 77 : Personnes handicapées – Facilité de trouver de l’information sur les programmes et services gouvernementaux..... | 77 |
| Figure 78 : Personnes handicapées – Type de programme ou de service | 78 |
| Figure 79 : Personnes handicapées – Type de programme ou de service difficile à trouver..... | 79 |
| Figure 80 : Personnes handicapées – Se souviennent du nom des programmes et services | 79 |
| Figure 81 : Personnes handicapées – Effort requis par le gouvernement pour offrir un accès équitable aux personnes handicapées | 80 |
| Figure 82 : Personnes handicapées – Mesures de soutien, matériel ou aide spécialisée utilisés | 81 |
| Figure 83 : Personnes handicapées – Types de mesures de soutien, d’aide spécialisée ou de matériel utilisés..... | 82 |
| Figure 84 : Personnes handicapées – Difficulté à communiquer | 84 |
| Figure 85 : Personnes handicapées – Proche aidant/tuteur légal d’une personne handicapée..... | 85 |
| Figure 86 : Population générale – Interaction avec une personne handicapée..... | 86 |
| Figure 87 : Connaissance du projet de loi C-81 : La <i>Loi canadienne sur l’accessibilité</i> | 87 |
| Figure 88 : Personnes handicapées – Rappel des détails du projet de loi C-81 | 89 |
| Figure 89 : Population générale – Rappel des détails sur le projet de loi C-81..... | 91 |
| Figure 90 : Connaissance des lois, programmes ou stratégies régionaux..... | 92 |

Sommaire

Aperçu – Contexte et méthodologie

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

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

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

Population générale

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

Personnes handicapées

- Au total, 2 456 sondages ont été menés auprès de personnes handicapées âgées d'au moins 18 ans, dont 666 ont été effectués par téléphone, 1 788 ont été remplis en ligne et 2 ont été réalisés par des répondants qui ont soumis une version papier du questionnaire ou qui ont rempli et envoyé par courriel une version électronique du questionnaire.

- Presque tous les sondages réalisés par téléphone (~650) comprenaient des numéros de téléphone conventionnel et un sous-quota de ménages utilisant uniquement un téléphone cellulaire. Les autres entrevues téléphoniques ont été menées auprès de personnes qui ont composé le numéro sans frais pour fixer une entrevue.
- Les sondages menés au moyen d'autres modes de collecte de données ont été réalisés par des personnes rejointes dans le cadre de partenariats ministériels et de réseaux d'intervenants.
- En 2018, plus de 50 organisations, intéressées à l'adoption d'une mesure législative fédérale pertinente et efficace, se sont réunies pour former l'Alliance pour une loi fédérale sur l'accessibilité (ALFA). Le gouvernement fédéral a accordé une subvention pour assurer la collaboration entre ces organisations. On a demandé l'opinion des membres de la collectivité des personnes handicapées pour déterminer comment renforcer la loi. À la fin du projet, on comptait plus de 100 organisations et plus de 2 700 personnes œuvrant à l'ALFA. Le questionnaire utilisé pour cette étude a été conçu par Quorus Consulting en consultation avec EDSC et l'équipe de direction de l'ALFA. Dans le questionnaire, on a eu recours à la définition de handicap de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Le questionnaire complet a été révisé en langage simple par un fournisseur de services pour s'assurer qu'il était le plus accessible possible pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble d'apprentissage.
- Les répondants de ce volet pourraient répondre au sondage à l'aide de divers médias accessibles : téléphone, en ligne, langue des signes américaine ou québécoise, versions téléchargeables PDF et MSWord, E-Text, Braille, version numérique en Braille, DAISY, SRV et versions papier.
- Étant donné la nature non probabiliste de l'échantillonnage, on ne peut calculer la marge d'erreur. En outre, les données pour ce volet n'ont pas été pondérées. Par conséquent, le volet relatif à la population qui a participé à cette enquête ne peut être comparé à l'ensemble des personnes handicapées au Canada.

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

- La collecte des données a eu lieu du 24 mai au 8 juillet 2019 et comprenait un prétest de tous les modes et formats de collecte des données. Outre la mise à l'essai de l'accessibilité, le prétest a permis d'évaluer le déroulement du sondage, la compréhension des questions, la langue, l'intégrité des données et la longueur de l'instrument du sondage.
- Tous les répondants à l'étude ont été informés que l'étude était menée par Quorus au nom d'EDSC.
- Tous les modes de collecte des données étaient disponibles en anglais et en français.

- Les participants n’ont reçu aucun incitatif pour répondre au sondage.
- Tous les participants ont reçu les assurances habituelles suivantes concernant le caractère confidentiel et anonyme de leurs données d’opinion :

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

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

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

APERÇU DES RÉSULTATS – POPULATION GÉNÉRALE

- Près des trois quarts (72 %) de la population générale ont affirmé bien comprendre l’idée de ce qu’est un handicap (c.-à-d. qu’ils ont donné au moins 8 sur une échelle de 0 à 10 au sujet de leur compréhension du sujet). À l’aide de la même échelle de 1 à 10, 47 % des répondants disent bien comprendre les types d’obstacles auxquels les Canadiens handicapés peuvent faire face.
- Lorsqu’on a demandé aux répondants, sans donner d’exemples, de décrire les trois principaux obstacles auxquels les personnes handicapées faisaient face, on a obtenu une large gamme d’obstacles. Les obstacles les plus courants étaient les suivants :
 - L’accès physique, comme l’accès aux immeubles, représente le type d’obstacles le plus courant qui a été décrit (39 %).
 - À 24 %, on mentionne les obstacles de nature générale liés à la mobilité tandis que 19 % ont précisé les obstacles pour le transport ou le transport en commun.
 - Environ 18 % ont mentionné des obstacles liés à l’accès aux services.
- La majorité des répondants (57 %) ont indiqué avoir entendu parler des « obstacles d’attitude » avant de participer à cette étude. Par exemple, les personnes handicapées sont parfois maltraitées ou traitées différemment en raison de comportements, de perceptions et de suppositions d’autrui. C’est ce qu’on appelle un « obstacle d’attitude ».
- On a demandé aux répondants à quelle fréquence ils *observent* différents types d’obstacles à l’accessibilité et ils sont les plus souvent témoins d’obstacles à l’emploi. Les statistiques pour chaque type de handicap sont les suivantes :

- En ce qui concerne les *obstacles à l'emploi*, 24 % ont indiqué *toujours* ou *souvent* avoir été témoins d'un obstacle à trouver un emploi valorisant, 24 % ont été témoins d'un obstacle à trouver un emploi valorisant, 21 % ont été témoins d'un obstacle à gravir les échelons dans une organisation, 21 % ont été témoins d'un obstacle à l'accès à des mécanismes de soutien ou à des aménagements en milieu de travail et 16 % ont été témoins d'un obstacle à l'embauche.
- En ce qui concerne les *obstacles liés au transport*, 11 % ont indiqué *toujours* ou *souvent* avoir été témoins d'obstacles à l'utilisation du transport en commun municipal, 10 % à l'utilisation de taxis et de services de covoiturage, 5 % à l'utilisation du transport scolaire, 2 % à l'utilisation de traversiers, 3 % à l'utilisation du train VIA ou de trains interprovinciaux, 6 % à l'utilisation du transport aérien et 4 % à l'utilisation d'autobus qui traversent les frontières.
- Près d'un répondant sur cinq (17 %) a *toujours* ou *souvent* observé *des obstacles liés au milieu bâti*, c.-à-d. des obstacles qui limitent la capacité d'une personne de se déplacer dans un immeuble ou un espace public et autour de ceux-ci.
- Moins d'un dixième des répondants ont *toujours* ou *souvent* observé *des obstacles liés aux technologies de l'information et des communications (TIC)*, y compris l'accessibilité des sites Web (7 %), l'accessibilité des services sans fil (7 %), l'utilisation de la technologie libre-service dans un espace public (6 %), le câble (5 %), le visionnement d'un spectacle sur un service de diffusion en continu (5 %) ou le visionnement d'une vidéo sur Internet (6 %).
- Les *obstacles à la prestation de programmes ou de services* sont déclarés comme étant *toujours* ou *souvent* observés en ce qui concerne l'accessibilité d'un programme ou d'un service offert par une entreprise ou une organisation (7 %) ou l'accessibilité d'un programme ou d'un service gouvernemental (6 %).
- Une minorité (15 %) a vu, lu ou entendu de l'information au sujet du projet de loi C-81 du gouvernement du Canada (*Loi canadienne sur l'accessibilité*) et de son objectif.¹ Lorsqu'on leur demande d'expliquer, sans donner d'exemples, ce qu'ils se souviennent de cette loi, 20 % des répondants qui s'en souviennent précisent qu'elle permettra en général d'appuyer ou de soutenir les personnes handicapées et 16 % indiquent qu'elle accentuera l'accessibilité.
- La moitié des répondants estiment que leur province ou territoire (50 %) a une loi sur l'accessibilité ou une stratégie ou un plan en matière d'accessibilité et un pourcentage

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

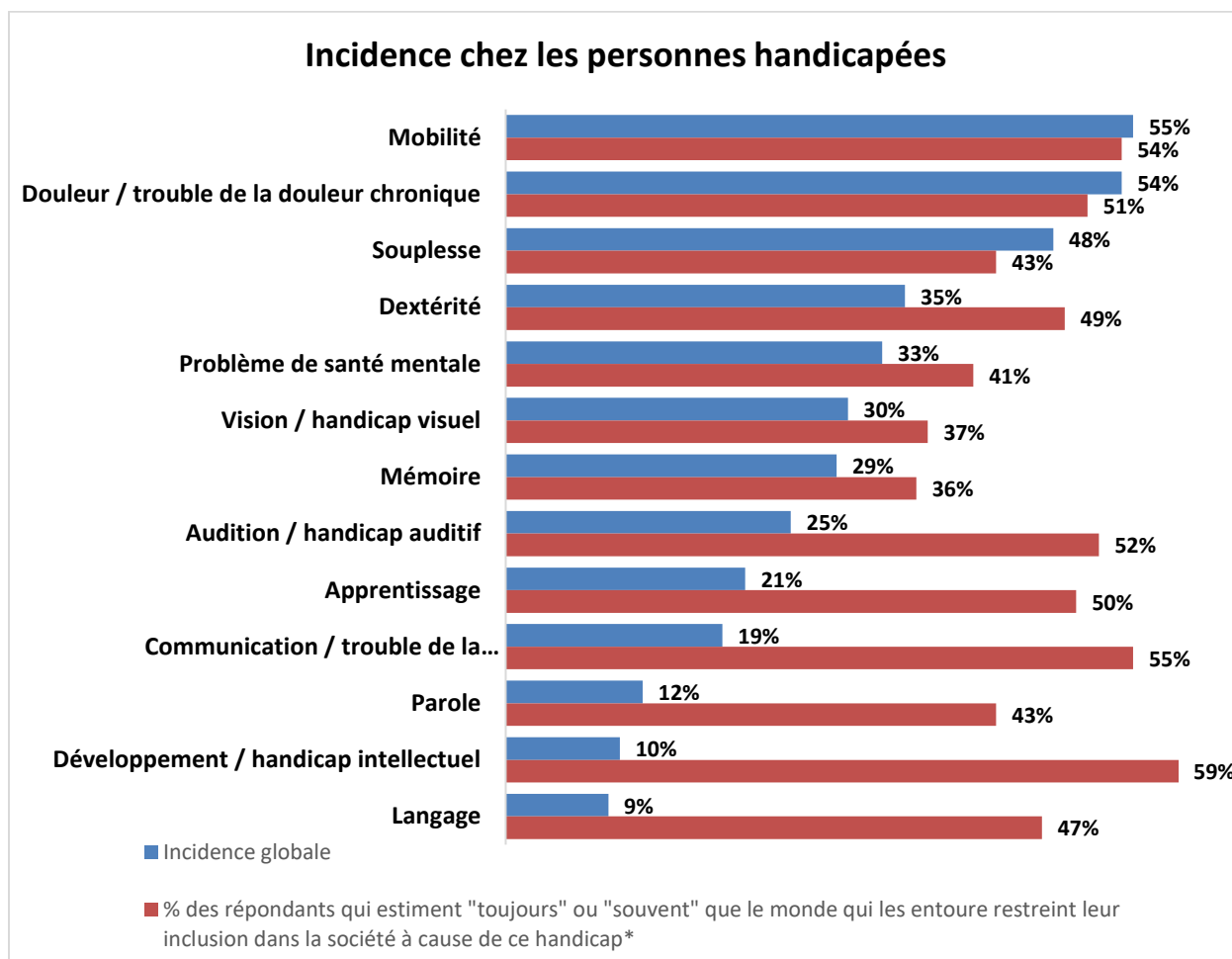
semblable (55 %) estime que leur municipalité a des mesures législatives, des stratégies, des politiques ou des programmes en matière d'accessibilité.

APERÇU DES RÉSULTATS – PERSONNES HANDICAPÉES

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

L'identification des incapacités a révélé ce qui suit :

Figure 1 : Incidence chez les personnes handicapées



*Base : répondants qui ont indiqué avoir le handicap donné

- Près des deux tiers des répondants (63 %) utilisent de l'équipement, un accessoire ou un appareil de soutien pour leur permettre d'exécuter leurs activités quotidiennes. Parmi ces répondants, un très large éventail d'« appareils de soutien » sont utilisés, les plus courants étant une canne ou un déambulateur (32 %), un fauteuil roulant ou un triporteur (32 %) ou un appareil auditif (19 %).
- Un répondant sur dix (11 %) estime qu'il fait « toujours » face à des « obstacles d'attitude », 30 % qu'il y fait face « souvent » et 28 % qu'il y fait face « parfois ».
- Du point de vue de la communication, les défis varient selon la forme de communication – plus précisément :
 - 23 % estiment qu'il est difficile de communiquer par téléphone;
 - 21 % estiment qu'il est difficile de consigner l'information par écrit;

- 16 % estiment qu'il est difficile de communiquer en personne;
- 14 % estiment qu'il est difficile de lire et de comprendre du matériel écrit;
- 13 % estiment qu'il est difficile de communiquer par Internet.
- On a demandé aux répondants à quelle fréquence ils *faisaient l'expérience* des types d'obstacles suivants à l'accessibilité et ils sont le plus souvent confrontés à des obstacles à l'emploi. Les statistiques pour chaque type de handicap sont les suivantes :
 - En ce qui concerne les *obstacles à l'emploi*, 25 % ont indiqué qu'ils sont *toujours* ou *souvent* confrontés à un obstacle à l'obtention d'un emploi valorisant, 24 % ont été confrontés à un obstacle à l'accès à des mécanismes de soutien ou à des aménagements en milieu de travail, 23 % ont été confrontés à un obstacle à la promotion dans une organisation et 21 % ont été confrontés à un obstacle à l'embauche.
 - En ce qui concerne les *obstacles liés au transport*, 20 % doivent surmonter *toujours* ou *souvent* des obstacles à l'utilisation du transport en commun municipal, 20 % à l'utilisation du transport aérien, 17 % à l'utilisation d'un taxi ou d'un service de covoiturage, 6 % à l'utilisation d'un traversier, 9 % à l'utilisation d'un train VIA ou d'un train interprovincial et 8 % à l'utilisation d'un autobus transfrontalier.
 - Plus du quart des répondants (29 %) doivent *toujours* ou *souvent* surmonter *des obstacles liés au milieu bâti*, c'est-à-dire des obstacles qui limitent la capacité d'une personne de se déplacer dans les immeubles et les espaces publics et autour de ceux-ci.
 - Moins d'un cinquième des répondants doivent *toujours* ou *souvent* surmonter des *obstacles liés aux technologies de l'information et des communications (TIC)*, y compris l'accessibilité des sites Web (12 %), l'accessibilité des services sans fil (10 %), l'utilisation de la technologie libre-service dans un espace public (16 %), le câble (11 %), le visionnement d'un spectacle sur un service de diffusion en continu (10 %) ou le visionnement d'une vidéo sur Internet (14 %).
 - Les obstacles à la présentation de programmes ou de services sont déclarés comme étant *toujours* ou *souvent* observés en ce qui concerne l'*accessibilité* d'un *programme* ou d'un *service* offert par une entreprise ou une organisation (20 %) ou l'*accessibilité* d'un programme ou d'un service gouvernemental (17 %).
- Deux répondants sur cinq (41 %) ont vu, lu ou entendu de l'information au sujet du projet de loi C-81 du gouvernement du Canada et de son objectif. Lorsqu'on leur demande d'expliquer, de façon spontanée, ce qu'ils se souviennent de cette loi, 17 % des personnes qui s'en

souviennent précisent qu'elle permettra en général d'appuyer ou de soutenir les personnes handicapées et 17 % indiquent qu'elle accentuera l'accessibilité.

- Près de la moitié croient que leur province ou territoire (45 %) a une loi sur l'accessibilité ou une stratégie ou un plan en matière d'accessibilité et une proportion semblable (45 %) croient que leur municipalité a des lois, des stratégies, des politiques ou des programmes en matière d'accessibilité.
- Au cours des 12 derniers mois, 42 % des répondants ont tenté d'obtenir de l'information sur tout programme ou service gouvernemental lié à l'accessibilité ou à l'incapacité.
 - Parmi ces répondants, 69 % cherchaient des renseignements provinciaux, 57 % des renseignements fédéraux et 36 % des renseignements municipaux.
 - En général, une majorité d'entre eux estiment que l'expérience était « très difficile » (22 %) ou « difficile » (37 %), tandis que 14 % affirment qu'elle était facile.
- En ce qui concerne les employés du gouvernement du Canada qui offrent un accès égal aux services et aux programmes pour les personnes ayant différents handicaps, y compris des troubles de la communication, 44 % estiment qu'il faut déployer « beaucoup plus » d'efforts dans ce domaine et 26 % croient qu'il faut « un peu plus » d'efforts.

Nom du fournisseur : Quorus Consulting Group Inc.

Numéro du marché : G9292-191234/001/CY

Date d'attribution du marché : 19 juin 2018

Montant du marché (incluant la TVH) : 149 955,97 \$

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Emploi et Développement social Canada à : nc-por-rop-gd@hrscd-rhdcc.gc.ca

Méthodologie

Méthodologie

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

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

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

Conception du questionnaire. Quorus a élaboré les instruments du sondage en anglais en collaboration avec EDSC. Ensemble, on a veillé à ce que les objectifs de recherche soient abordés, à ce qu'un langage simple soit utilisé et à ce que les questionnaires soient transmis facilement aux répondants. Pour veiller à ce que le scénario du sondage soit rédigé en langage simple, EDSC a collaboré étroitement avec un fournisseur de services qui se spécialise dans la rédaction et la révision de textes en langage simple.

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

handicap pour lequel le répondant a indiqué avoir été affecté, deux questions de suivi ont été posées pour déterminer s'il fallait utiliser le volet du questionnaire relatif aux personnes handicapées :

1. Une première question a permis d'établir à quelle fréquence les répondants estiment que le handicap limite leur inclusion dans la société : « À quelle fréquence diriez-vous que l'environnement – soit l'environnement physique, la technologie, ou l'attitude des gens – qui vous entoure restreint votre inclusion dans la société à cause de ce handicap? » Si le répondant a répondu « toujours », « souvent » ou « parfois », on a utilisé le volet du questionnaire portant sur le volet relatif aux personnes handicapées pour la suite du sondage. S'il a mentionné « rarement » ou « jamais », on leur a posé la question de suivi suivante.
2. La question de suivi suivante visait à savoir quel est le degré de difficulté du handicap en particulier. Si le répondant a répondu que le handicap suscite « un peu de difficulté », « beaucoup de difficulté » ou qu'il ne peut pas fonctionner, le questionnaire relatif aux personnes handicapées a servi pour la suite du sondage.

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

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

Les questionnaires finaux approuvés ont servi à créer plusieurs formats du questionnaire. On a répondu au volet relatif à la population générale au moyen d'une enquête téléphonique. En collaboration avec EDSC, Quorus a créé de multiples versions du questionnaire à l'intention des personnes handicapées pour s'assurer que le questionnaire était accessible. Voici les différents formats produits :

- Téléphone
- En ligne
- Copie papier – Taille de la police régulière
 - Arial 12 – PDF téléchargeable

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

Les versions française et anglaise du questionnaire téléphonique ont été mises à l'essai conformément aux normes du gouvernement du Canada. Au total, 39 questionnaires (22 par des personnes handicapées et 17 par le grand public) ont été remplis. Pour le volet relatif aux personnes handicapées, 10 sondages ont été remplis en anglais et 12 en français, dont les résultats ont finalement été intégrés à l'ensemble de données final. Le prétest a permis d'évaluer le déroulement de l'enquête, la compréhension des questions, la langue, l'intégrité des données et la longueur de l'instrument d'enquête.

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

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

Quorus a informé les répondants de leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information* et a veillé à ce que ces droits soient protégés tout au long du processus de recherche. Il s'agissait notamment d'informer les participants de l'objectif de la recherche; de désigner le ministère ou l'organisme parrain et le fournisseur de la recherche à la fin de l'entrevue; d'informer les participants que l'étude sera mise à la disposition du

public par Bibliothèque et Archives Canada dans les 6 mois suivant la fin de l'étude sur le terrain; d'informer les participants que leur participation à l'étude était volontaire et que l'information fournie serait administrée conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Collecte des données

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

Volet relatif à la population générale. Pour le volet relatif à la population générale, on a mené 1 350 entrevues téléphoniques auprès de Canadiens âgés de 18 ans et plus. L'échantillon comprenait des numéros de téléphone conventionnel et un sous-quota de ménages possédant uniquement un téléphone cellulaire. Les numéros de cellulaire ont été ajoutés à l'échantillon de lignes téléphoniques à composition aléatoire pour réduire l'erreur de couverture et fournir un échantillon final plus représentatif.

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

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

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

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

La marge d'erreur de cet échantillon est de +/- 2,7 %, soit 19 fois sur 20. Les résultats de la recherche peuvent être extrapolés à l'ensemble du public, compte tenu de la marge d'erreur associée à cet échantillonnage. Les marges d'erreur des résultats de la présente étude varieront en fonction de divers facteurs. Par exemple, les résultats pour les sous-groupes dont la taille d'échantillon est plus petite auront une marge d'erreur plus élevée. En outre, la marge d'erreur est habituellement la plus élevée pour les questions où la moitié des répondants ont répondu d'une façon et l'autre moitié, d'une autre. La marge d'erreur diminue habituellement lorsque le pourcentage d'une réponse particulière se rapproche de 0 % ou de 100 %.

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

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

Figure 3 : Cadre de pondération

| Région | Sexe | Échantillon | Population | Proportion de l'échantillon | Échantillon de la population |
|---------------------------|--------|--------------|-------------------|-----------------------------|------------------------------|
| Terre-Neuve | Hommes | 17 | 207 385 | 1 % | 1 % |
| | Femmes | 30 | 221 675 | 2 % | 1 % |
| Île-du-Prince-Édouard | Hommes | 19 | 55 090 | 1 % | 0 % |
| | Femmes | 26 | 59 990 | 2 % | 0 % |
| Nouvelle-Écosse | Hommes | 13 | 363 195 | 1 % | 1 % |
| | Femmes | 30 | 396 555 | 2 % | 1 % |
| Nouveau-Brunswick | Hommes | 31 | 296 655 | 2 % | 1 % |
| | Femmes | 16 | 315 715 | 1 % | 1 % |
| Québec | Hommes | 120 | 3 206 345 | 9 % | 11 % |
| | Femmes | 132 | 3 374 530 | 10 % | 12 % |
| Ontario | Hommes | 177 | 5 184 285 | 13 % | 18 % |
| | Femmes | 227 | 5 582 440 | 17 % | 20 % |
| Manitoba | Hommes | 33 | 480 760 | 2 % | 2 % |
| | Femmes | 61 | 504 355 | 5 % | 2 % |
| Saskatchewan | Hommes | 42 | 414 510 | 3 % | 1 % |
| | Femmes | 52 | 427 355 | 4 % | 2 % |
| Alberta | Hommes | 65 | 1 565 685 | 5 % | 6 % |
| | Femmes | 71 | 1 578 320 | 5 % | 6 % |
| Colombie--Britannique | Hommes | 81 | 1 845 345 | 6 % | 7 % |
| | Femmes | 89 | 1 960 230 | 7 % | 7 % |
| Yukon | Hommes | 5 | 14 105 | 0,4 % | 0,05 % |
| | Femmes | 4 | 14 340 | 0,3 % | 0,05 % |
| Territoires du Nord-Ouest | Hommes | 2 | 15 975 | 0,1 % | 0,06 % |
| | Femmes | 0 | 15 295 | 0 % | 0,05 % |
| Nunavut | Hommes | 1 | 11 470 | 0,1 % | 0,04 % |
| | Femmes | 0 | 10 940 | 0 % | 0,04 % |
| TOTAL | | 1 344 | 28 122 545 | 100 % | 100 % |

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

- Pour effectuer l'analyse de cette enquête, la répartition non pondérée de l'échantillon selon le

sexe a été comparée à la population réelle (d'après les chiffres du recensement de 2016 de Statistique Canada).

- Contrairement à la plupart des enquêtes auprès de la population générale, l'âge n'a pas été pris en compte dans la structure des quotas, le système de pondération ou l'analyse de la non-réponse, puisque la définition de « population générale » pour cette étude diffère de celle qui est habituellement observée. Dans cette étude, le grand public représentait le volet des Canadiens sans handicap et puisque cette condition est liée à l'âge, l'ajout de l'âge dans les quotas et la pondération serait trompeur.
- Comme le montre le tableau ci-dessous, l'échantillon de l'enquête et la répartition démographique sont très semblables. Les données du sondage ont été pondérées pour tenir compte des variations entre les sexes. La pondération a aussi corrigé le plan d'échantillonnage de l'enquête, qui était disproportionné à l'échelle régionale. La pondération sert à amoindrir le biais s'il est présent, mais non à l'éliminer complètement.

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

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

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

- Six cent soixante-six (666) ont été remplis par téléphone. Presque tous les sondages réalisés par téléphone (~650) ont été effectués de la même façon que le volet relatif à la population générale, c'est-à-dire que le sondage a été mené à l'aide de numéros de téléphone conventionnel et un sous-quota de ménages utilisant uniquement un téléphone cellulaire. Les autres entrevues téléphoniques ont été menées auprès de personnes qui ont composé le numéro sans frais pour fixer une entrevue.
- La majorité des réponses (1 788) ont été fournies en ligne.
- Deux réponses proviennent de répondants qui ont fourni une version papier du questionnaire ou qui ont rempli et envoyé par courriel une version électronique du questionnaire.

On a utilisé un plan de sondage double pour ce volet de la population. Outre le plan axé sur la composition aléatoire (CA/téléphone cellulaire) que l'on décrit précédemment, on a également contacté des répondants à l'étude conformément aux réseaux d'intervenants et de partenariats

ministériels, ce qui comprend l'ALFA. Par conséquent, pour le deuxième volet du sondage, aucune information n'est disponible permettant à l'équipe de recherche de comprendre exactement combien de partenaires ont collaboré, combien d'invitations à des activités de sensibilisation ont été envoyées à d'éventuels répondants à l'enquête, combien d'éventuels répondants à l'enquête ont accédé à l'invitation ou combien de rappels ont été envoyés. Ces restrictions ne nous permettent pas de calculer un taux de réponse pour cette partie de l'étude.

Étant donné la source pour de nombreux contacts invités à participer à cette étude (groupes d'intervenants et de partenaires ministériels), il est fort probable que le volet composé de personnes handicapées sous-représente certains types de personnes, dont les personnes ayant un faible niveau de littératie et celles ayant de graves limitations fonctionnelles. Ce volet peut également être surreprésenté par des personnes qui participent à des causes liées à l'accessibilité ou aux personnes handicapées, qui se font entendre, qui sont bien informées et/ou qui sont généralement actives.

Étant donné la nature non probabiliste de l'approche d'échantillonnage pour le volet relatif aux personnes handicapées, une marge d'erreur ne peut être calculée. En outre, les données pour ce volet n'ont pas été pondérées. À ce titre, dans ce rapport, chaque échantillon et de base ainsi que tous les pourcentages relatifs aux personnes handicapées ne sont pas pondérés.

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

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

RAPPORT SUR LA RÉPARTITION DES APPELS

| | TOTAL | CA | CELLULAIRE |
|---|----------------|---------------|---------------|
| Nombre total de tentatives | 118 535 | 33 528 | 85 007 |
| Hors de portée – Invalide | 77 603 | 14 248 | 63 355 |
| Non réglés (NR) | 16 506 | 4 863 | 11 643 |
| <i>Pas de réponse/répondeur</i> | 16 506 | 4 863 | 11 643 |
| Inclus dans la portée – absence de réponse (IP) | 3 057 | 1 366 | 1 691 |
| <i>Barrière linguistique</i> | 541 | 310 | 231 |
| <i>Incapable de répondre (maladie/décès)</i> | 255 | 186 | 69 |
| <i>Rappel (répondant non disponible)</i> | 2 261 | 870 | 1 391 |
| Total de demandes | 21 369 | 13 051 | 8 318 |
| <i>Refus</i> | 18 335 | 11 096 | 7 239 |
| <i>Arrêt</i> | 282 | 171 | 111 |
| Inclus dans la portée - unités de répondants (R) | 2 752 | 1 784 | 968 |
| <i>Entrevue terminée</i> | 2 016 | 1 322 | 694 |
| <i>NQ – quota complet</i> | 595 | 378 | 217 |
| 31 (INT31) NON DISPOSÉ À PARTICIPER | 43 | 43 | 0 |
| 32 (INT32) (CELL) NON DISPOSÉ À PARTICIPER | 60 | 20 | 40 |
| 33 (INT33) NQ- ÂGE (MOINS DE 18 ANS) | 19 | 5 | 14 |
| 34 (INT34) NE SAIS PAS/REFUS | 19 | 16 | 3 |
| Taux de refus | 87,12 | 86,33 | 88,36 |
| Taux de réponse | 6,72 | 9,25 | 4,47 |
| Incidence | 73,26 | 74,10 | 71,69 |

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

Résultats détaillés

But et objectifs de l'étude

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* est entrée en vigueur le 11 juillet 2019. 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 connaissances à ce sujet. Cette recherche permettra d'assurer l'évaluation et le suivi des résultats de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et contribuera à façonner les prochaines politiques en matière d'accessibilité. Les résultats peuvent contribuer à évaluer la compréhension et les connaissances du public canadien en matière d'accessibilité et d'invalidité au Canada. 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 permis d'évaluer les comportements, la compréhension et les connaissances dans six des sept domaines prioritaires suivants définis dans la Loi :

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;
7. l'acquisition².

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

- les connaissances et l'attitude de la population générale (c.-à-d. sans handicap) à l'égard des obstacles à l'accessibilité que doivent surmonter les personnes handicapées en tenant compte des domaines prioritaires;
- l'expérience des personnes handicapées relativement aux obstacles à l'accessibilité à surmonter dans les domaines prioritaires;
- la définition et les enjeux liés à l'accessibilité et aux personnes handicapées;
- les handicaps visibles et invisibles de nature permanente, temporaire ou épisodique;

² L'acquisition est l'une des priorités de la nouvelle Loi, mais un sondage auprès du grand public n'a pas été considéré comme le meilleur moyen d'établir des paramètres de référence pour ce domaine prioritaire et, par conséquent, il a été exclu de la présente étude.

- l'expérience et les obstacles actuels en matière d'accessibilité, particulièrement dans six des sept domaines prioritaires susmentionnés;
- l'exercice de consultation sur l'accessibilité au Canada et l'élaboration continue du projet de loi.

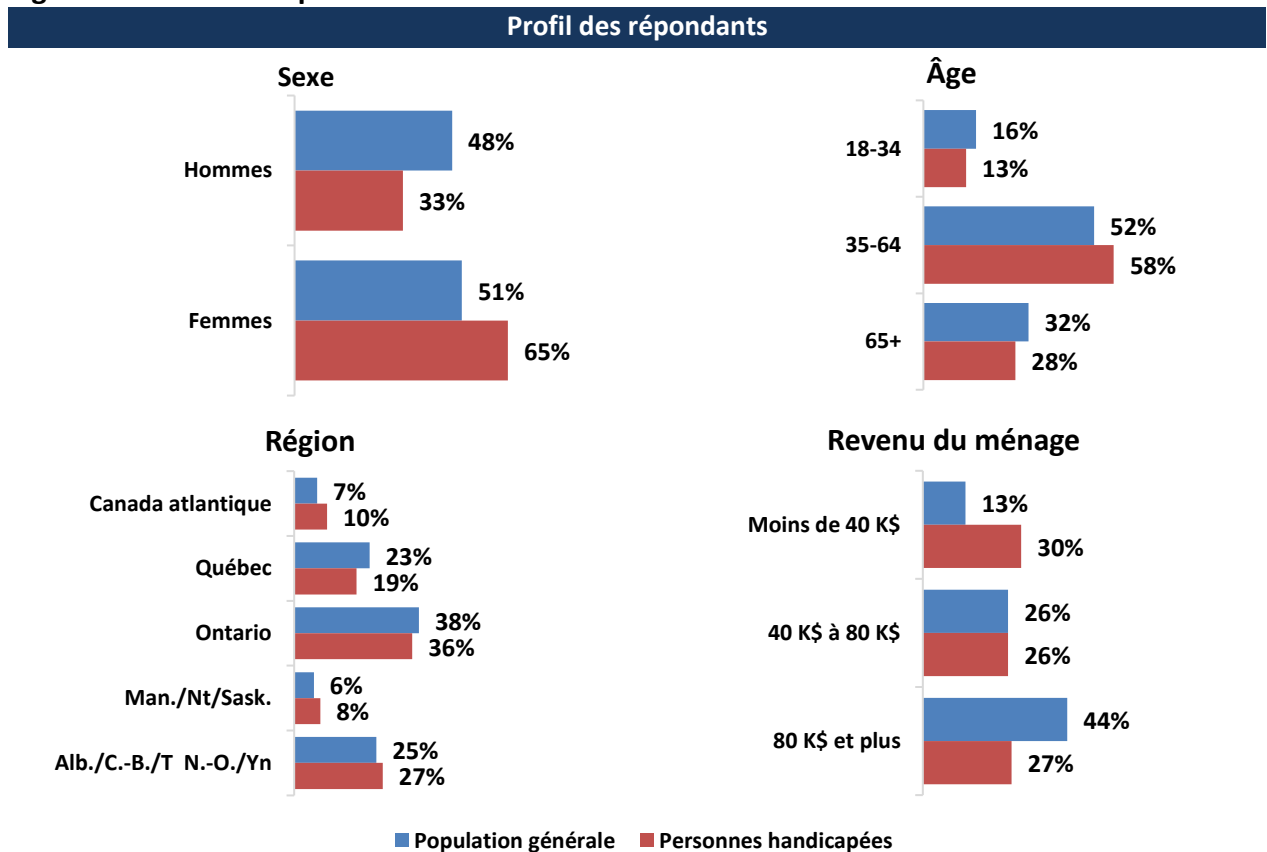
Remarques à l'intention des lecteurs :

- Les questions portent la mention « PH » pour indiquer qu'elles ont été posées au volet relatif aux personnes handicapées et « PG » si elles ont été posées à la population générale.

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 6 : Profil des répondants



Connaissance et compréhension de la condition des personnes handicapées

Pour le sondage, on a demandé aux participants non handicapés d'évaluer leurs connaissances de ce qu'est un handicap à l'aide d'une échelle de 0 à 10, selon laquelle 10 signifie une connaissance très approfondie et 0 signifie une ignorance totale de la question.

- Plus de 7 répondants sur 10 (72 %) estiment avoir une très bonne connaissance de ce qu'est un handicap; ils ont attribué une note de 8 à 10 sur une échelle de 10 points.
- De plus, 19 % ont évalué leur connaissance allant de 6 à 7 et 6 % l'ont évaluée à 5 (point médian) et 2 % moins que 5.

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

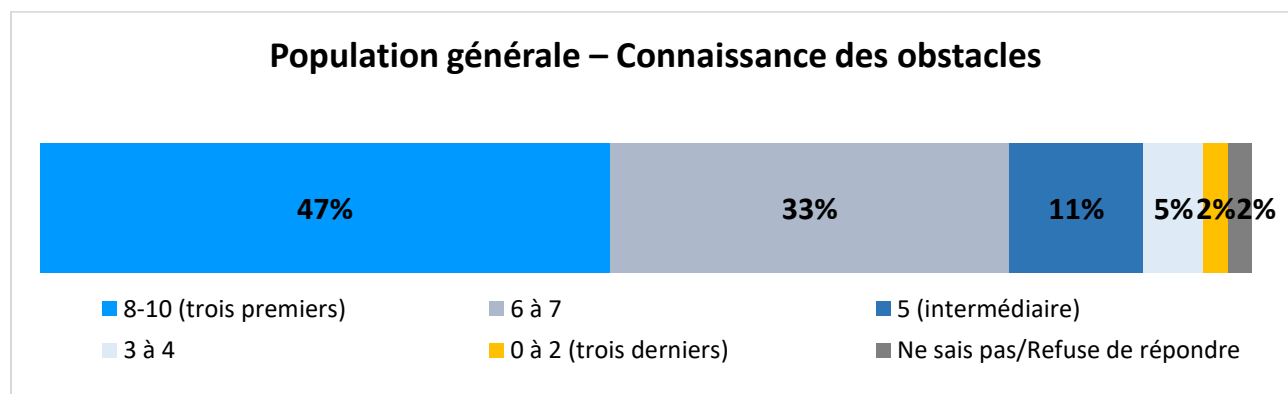
- Les répondants d'au moins 65 ans estiment mieux comprendre ce qu'est un handicap comparativement à ceux de 18 à 34 ans (76 % contre 66 %).
- Les femmes affirment également avoir une très bonne connaissance de la question des handicaps comparativement aux hommes (78 % contre 66 %).
- Les répondants du Québec sont plus susceptibles d'affirmer de bien connaître la condition des personnes handicapées (78 %) que ceux de l'Ontario (71 %) ou ceux du Manitoba, de la Saskatchewan ou du Nunavut (64 %).

Les répondants étaient moins confiants au moment d'évaluer leurs propres connaissances des types d'obstacles auxquels les Canadiens handicapés peuvent être confrontés. À l'aide de la même échelle de 1 à 10, près de la moitié des répondants (47 %) estiment très bien comprendre ces obstacles, d'où une évaluation de 8 à 10. Le tiers (33 %) a accordé une note de 6 ou 7, tandis que 11 % se sont donné une note de 5 (point médian) et 7 %, une note de 4 ou moins.

Les différences entre les sous-groupes sont les suivantes :

- Plus les répondants sont âgés, plus ils estiment avoir une bonne connaissance des obstacles que doivent surmonter les personnes handicapées.
- Les femmes sont également plus susceptibles que les hommes d'accorder une note très élevée quant à leur connaissance de la question (50 % contre 43 %).
- À l'échelle régionale, les répondants du Québec et de l'Ontario sont les plus susceptibles parmi toutes les régions d'attribuer une note très élevée à leur connaissance de la question des obstacles, soit de 8 à 10 (52 % et 51 % respectivement).

Figure 7 : Population générale – Connaissance des obstacles



Q10PG : À l'aide de la même échelle, comment évalueriez-vous votre compréhension des types d'obstacles que les Canadiens handicapés peuvent rencontrer? Base : Volet relatif à la population générale, n=1 350

Types d'obstacles auxquels les Canadiens handicapés peuvent être confrontés – Exemples de personnes non handicapées

On a demandé aux participants au sondage ayant une connaissance minimale³ des types d'obstacles auxquels les Canadiens handicapés peuvent être confrontés de décrire les trois principaux obstacles pour ce volet démographique. Les participants n'ont pas reçu de liste à partir de laquelle ils pouvaient choisir – la question était ouverte et les résultats sont les suivants :

- Plus de 3 répondants sur 5 (62 %) ont mentionné un type d'obstacle relié à la mobilité, y compris l'accès aux bâtiments, l'accès aux services, l'accès en fauteuil roulant, l'accès aux toilettes ou aux toilettes publiques, ou un autre type d'obstacle.
- Près de 2 personnes sur 5 (38 %) ont mentionné des obstacles à la mobilité liés au transport en commun ou à d'autres types de transports en général.
- Environ le quart (26 %) estiment que les Canadiens handicapés font face à des obstacles sociaux comme le capacitisme et la discrimination, 24 % croient que les Canadiens handicapés sont confrontés à des obstacles financiers, y compris les possibilités d'emploi, le logement et le coût de la vie, et 23 % estiment qu'ils font face à des obstacles en matière de communication, comme la vue et la cécité, l'ouïe et la surdité, ou à d'autres types d'obstacles à la communication.
- Dans une moindre mesure, 16 % des répondants croient que d'autres obstacles visent la santé mentale, y compris l'accès aux ressources générales en santé mentale et l'accès aux soins à domicile.

³ Il s'agit de répondants qui ont accordé une note de 1 à 10 à la question « Comment évalueriez-vous votre compréhension des types d'obstacles que les Canadiens handicapés peuvent rencontrer? »

- Environ 1 répondant sur 10 estime que les Canadiens handicapés font face à des obstacles en matière d'éducation et 10 % d'entre eux ne savent pas à quels obstacles ils pourraient faire face.

Ces résultats ne se veulent pas une liste exhaustive de tous les obstacles auxquels font face les personnes handicapées; on a plutôt demandé aux répondants d'énumérer ce qu'ils considèrent comme étant les 3 principaux obstacles à surmonter.

Figure 8 : Principaux obstacles que doivent surmonter les personnes handicapées de l'avis des personnes non handicapées

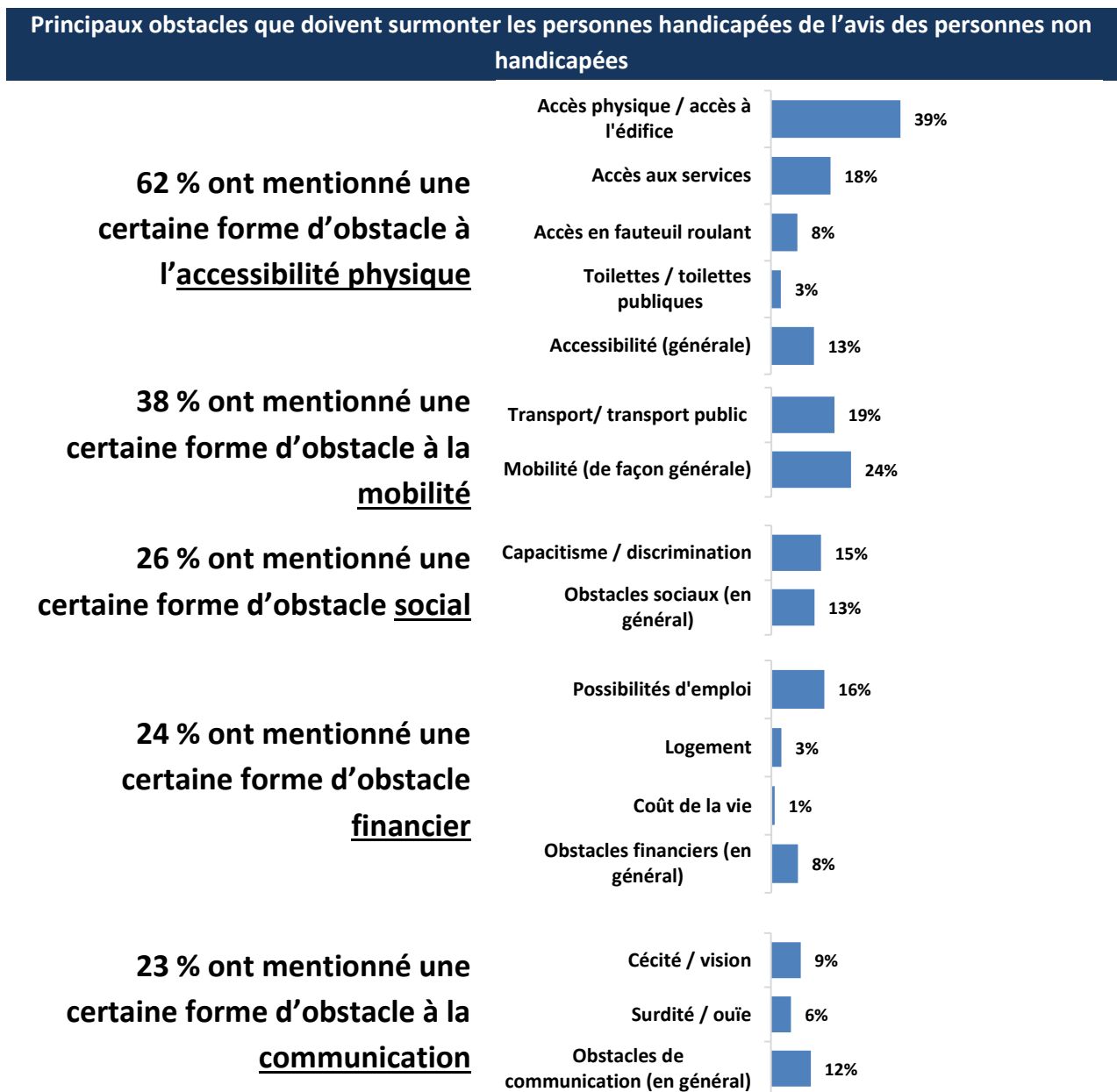
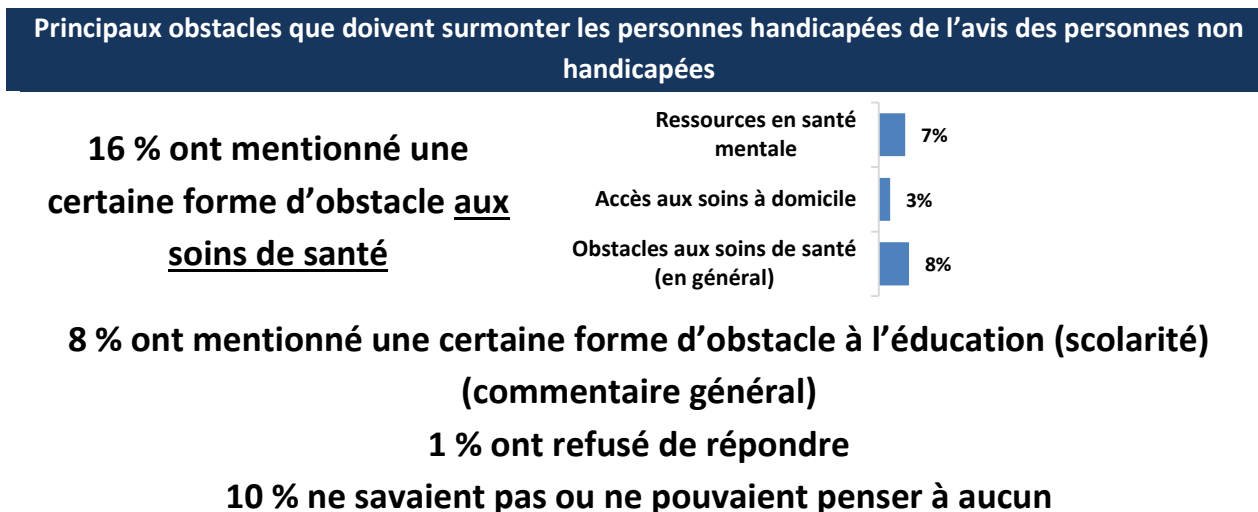


Figure 9 : Principaux obstacles que doivent surmonter les personnes handicapées de l'avis des personnes non handicapées (suite)



Q11PG : Pouvez-vous me décrire les trois obstacles les plus importants, à votre avis, pour les personnes handicapées? Base : volet relatif à la population générale ayant au moins une connaissance minimale des obstacles auxquels font face les personnes handicapées, n=1 310

En tenant compte des sous-groupes, les différences suivantes ont été relevées :

- Les répondants de moins de 65 ans sont plus susceptibles de mentionner que les Canadiens handicapés font face à des obstacles à la communication que les répondants plus âgés.
- Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de percevoir que les Canadiens handicapés font face à des obstacles à l'accessibilité physique.
- À l'échelle régionale, les répondants du Québec sont les plus susceptibles parmi ceux de l'ensemble des provinces et des territoires de dire que les Canadiens handicapés font face à des obstacles physiques et à la mobilité en général, soit les 2 principaux obstacles relevés dans l'ensemble.
- Les répondants de l'Ontario identifient également ces deux obstacles dans le volet relatif aux personnes handicapées, ainsi que pour les soins de santé.
- Les répondants du Manitoba, de la Saskatchewan et du Nunavut sont plus susceptibles de mentionner les obstacles à la mobilité en général tandis que ceux de l'Alberta sont plus susceptibles que les répondants de nombreuses autres régions de ne pas mentionner les obstacles financiers ni ceux liés aux soins de santé.
- Les répondants de la Colombie-Britannique sont plus susceptibles de mentionner les obstacles à la mobilité en général et aux soins de santé, tandis que ceux du Canada atlantique sont également plus susceptibles de considérer les soins de santé comme un obstacle.

Types d'obstacles à surmonter – Exemples provenant de personnes handicapées

Après la section du sondage portant sur l'expérience des différents types d'obstacles en particulier, on a demandé aux participants de donner quelques exemples des types d'obstacles qu'ils avaient dû surmonter au cours de la dernière année. Il s'agissait d'une question ouverte qui donnait aux répondants l'occasion de préciser où et comment ces expériences ont été vécues.

Parmi les exemples fournis par les répondants, mentionnons les obstacles physiques quotidiens (30 %), y compris l'accès aux immeubles, l'accès en fauteuil roulant, dans le stationnement, les escaliers et aux mains courantes, aux toilettes/toilettes publiques, aux ascenseurs ou aux escaliers mécaniques, la capacité de faire l'épicerie, les courses, les difficultés à marcher en raison de la neige ou de la glace, entre autres.

Un cinquième des répondants (20 %) affirment également avoir éprouvé des obstacles à la communication, notamment l'utilisation du téléphone en raison d'une incapacité auditive, la lecture de panneaux publics en raison d'une incapacité visuelle, l'accès à Internet ou aux applications, entre autres obstacles à la communication.

Environ un autre cinquième (17 %) précisent avoir été confrontés à des obstacles à la mobilité liés au transport, comme l'utilisation d'autobus ou d'autres moyens de transport en commun, le transport aérien, le taxi, le covoiturage ou la conduite automobile.

Plus d'un dixième affirment avoir fait face à des obstacles financiers (15 %) et sociaux (14 %), notamment à des circonstances exceptionnelles ou à un traitement au travail, visant l'accès aux mesures de soutien ou aux programmes gouvernementaux, les possibilités d'emploi, le logement abordable, la compréhension et l'empathie en général, le capacitisme et la discrimination, ou l'anxiété ou les problèmes dans la foule.

Moins d'un répondant sur 10 affirme avoir également fait face à des obstacles en matière de soins de santé (9 %), d'éducation (3 %) ou à d'autres types d'obstacles, y compris l'accès aux soins de santé, l'accès physique aux hôpitaux, les options de restrictions alimentaires, l'accès à l'école, des considérations ou des traitements spéciaux à l'école, l'hypersensibilité environnementale (aux parfums, aux produits chimiques, etc.), l'électrosensibilité (au Wi-Fi, aux radiofréquences, etc.), ou simplement l'obstacle à gérer une incapacité au quotidien.

Figure 10 : Personnes handicapées – Types d’obstacles vécus au cours de la dernière année

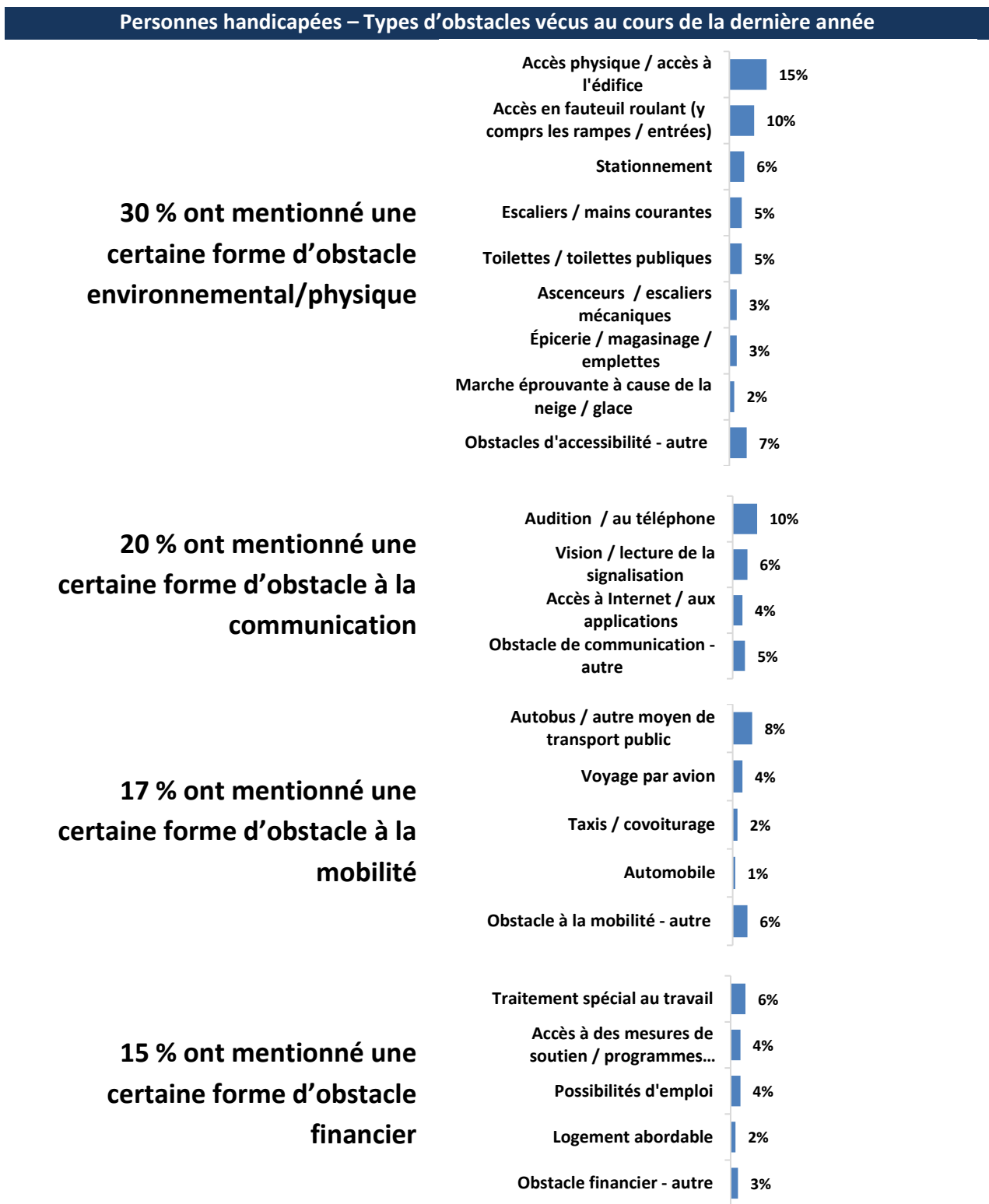
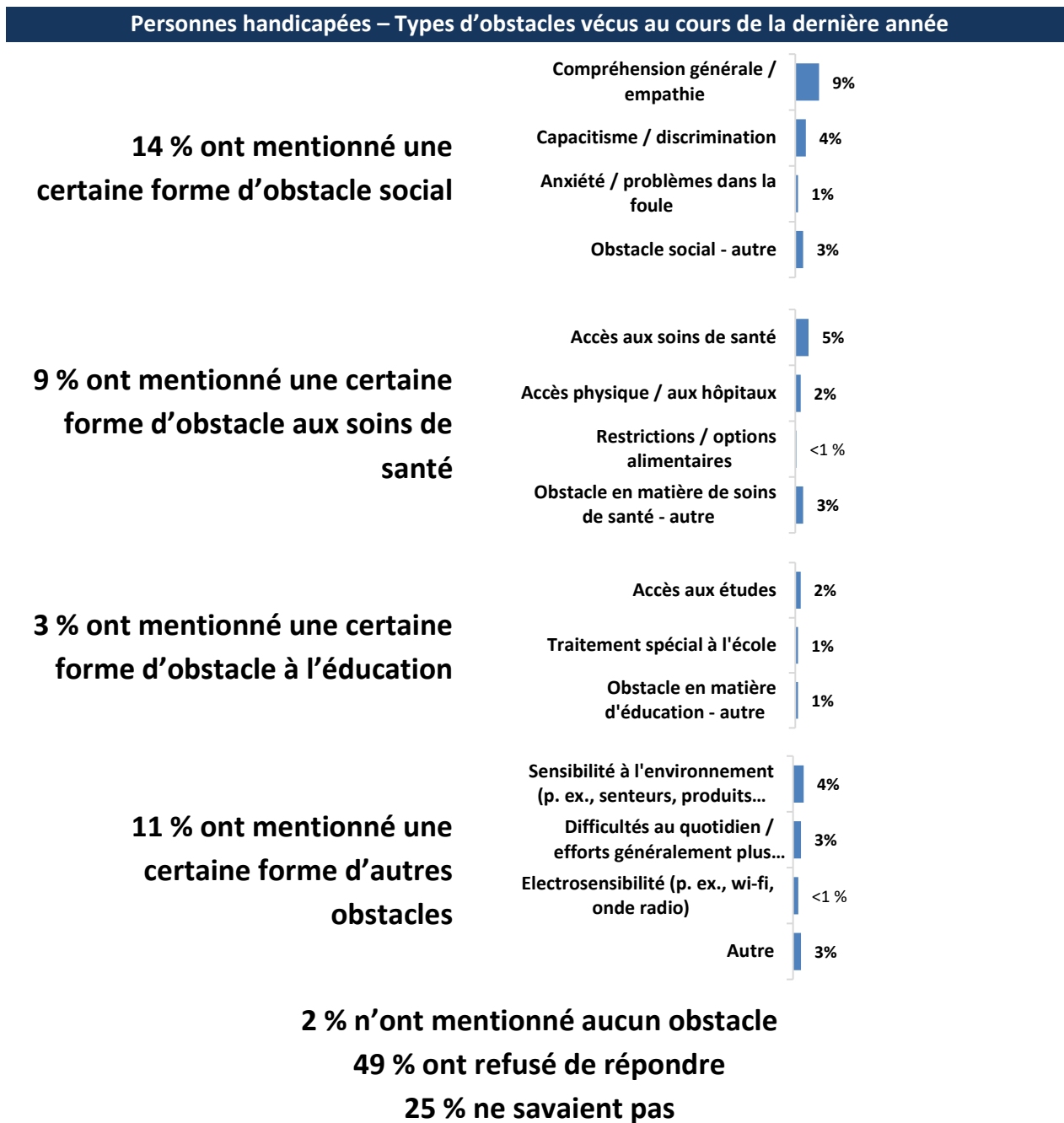


Figure 11 : Personnes handicapées – Types d’obstacles vécus au cours de la dernière année (suite)



Q17aPH : Nous avons touché à toute une gamme d’expériences variées. Si vous vous sentez à l’aise, pouvez-vous me décrire quelques exemples d’obstacles que vous avez rencontrés au cours de la dernière année, et préciser l’endroit et la manière dont ils se sont présentés? Soyez aussi précis que possible. Alors quel serait votre premier exemple? Q17bPH : Et auriez-vous un autre exemple à partager? Base : volet relatif aux personnes handicapées qui ont dû surmonter au moins un obstacle et qui ont donné au moins un exemple. Base : volet relatif aux personnes handicapées qui ont dû surmonter au moins un obstacle, n=2 396

En ce qui concerne les différences entre les sous-groupes, on note ce qui suit :

- Lorsqu'on leur demande de donner des exemples d'obstacles auxquels ils se sont heurtés, les répondants plus jeunes sont plus enclins à présenter des obstacles financiers (18 % des répondants de moins de 65 ans contre 5 % des répondants d'au moins 65 ans), sociaux (18 % des répondants de 18 à 34 ans, 15 % des répondants de 35 à 64 ans et 10 % des répondants de 65 ans et plus) et en matière d'éducation (6 % des répondants de 18 à 34 ans, 3 % de 35 à 64 ans et 1 % de 65 ans et plus) que les répondants plus âgés. Ces derniers sont plus susceptibles de souligner les incapacités liées à la mobilité que les répondants plus jeunes (18 % des répondants de 65 ans et plus, 17 % chez les 35 à 64 ans et 12 % chez les 18 à 34 ans).
- Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de décrire les obstacles sociaux (15 % contre 11 %) et les obstacles en matière de soins de santé (10 % contre 6 %).
- À l'échelle régionale, les Néo-Écossais sont plus susceptibles que les résidents des autres régions de mentionner les obstacles financiers (20 %), tandis que les Manitobains sont plus susceptibles de mentionner les obstacles à la communication (33 %) et les obstacles sociaux (18 %) et les Britanno-Colombiens sont plus susceptibles de souligner les obstacles à l'accessibilité (43 %) et à la mobilité (21 %). Les obstacles aux soins de santé font l'objet de mention le moins souvent au Manitoba (5 %) que dans les autres provinces et territoires.

Connaissance d'obstacles précis chez les personnes non handicapées

Obstacles comportementaux

On a demandé précisément aux répondants s'ils étaient conscients des obstacles comportementaux en tenant compte de la définition suivante :

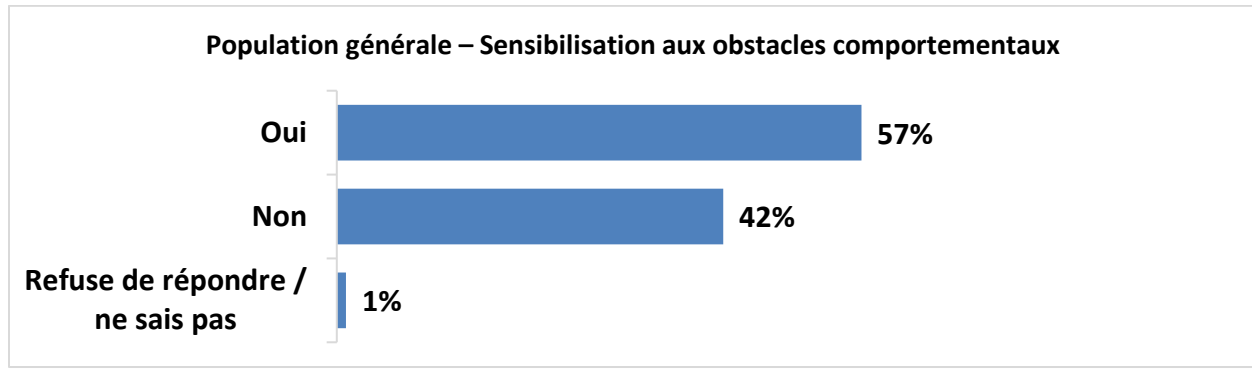
Les personnes handicapées sont parfois traitées durement ou différemment en raison d'idées et de croyances – ou d'attitudes – que d'autres personnes peuvent avoir face aux handicaps. On nomme cet obstacle « obstacle comportemental ».

Comme nous l'avons vu dans la section précédente, environ 26 % des répondants ont semblé reconnaître de façon spontanée les « obstacles sociaux » comme faisant partie des 3 principaux obstacles auxquels font face les personnes handicapées. Lorsqu'on leur pose précisément la question, plus de la moitié des participants au sondage (57 %) disent être conscients des « obstacles comportementaux ».

Aucune différence significative n'est observée à l'échelle régionale; toutefois, voici d'autres différences importantes :

- Les répondants d’au moins 65 ans sont plus susceptibles d’être conscients de cet obstacle que ceux de moins de 35 ans (59 % contre 56 %).
- Les femmes sont également plus au courant de cette question que les hommes (63 % contre 51 %).

Figure 12 : Population générale – Sensibilisation aux obstacles comportementaux



Q12PG : Les personnes handicapées sont parfois traitées durement ou différemment en raison d'idées et de croyances – ou d'attitudes – que d'autres personnes peuvent avoir face aux handicaps. On nomme cet obstacle « obstacle comportemental ». Avant de participer à cette étude, aviez-vous déjà entendu parler de ce type d'obstacle? Base : volet relatif à la population générale, n=1 350

Obstacles liés à l'emploi

On a demandé aux répondants au sondage à quelle fréquence ils avaient été témoins de situations liées à des obstacles à l'emploi en raison d'un manque d'accessibilité. Comme obstacles à l'emploi, il pourrait s'agir de processus d'entrevue qui ne répondent pas aux besoins de personnes ayant différents handicaps (p. ex. déficience visuelle, surdité, troubles d'apprentissage, etc.), l'absence de mesures d'adaptation ou les mesures d'adaptation ne conviennent pas aux personnes handicapées au travail (p. ex., lecteurs d'écran, interprétation gestuelle) ou les personnes handicapées ne sont pas en mesure d'obtenir un emploi correspondant à leurs compétences en raison d'obstacles comportementaux.

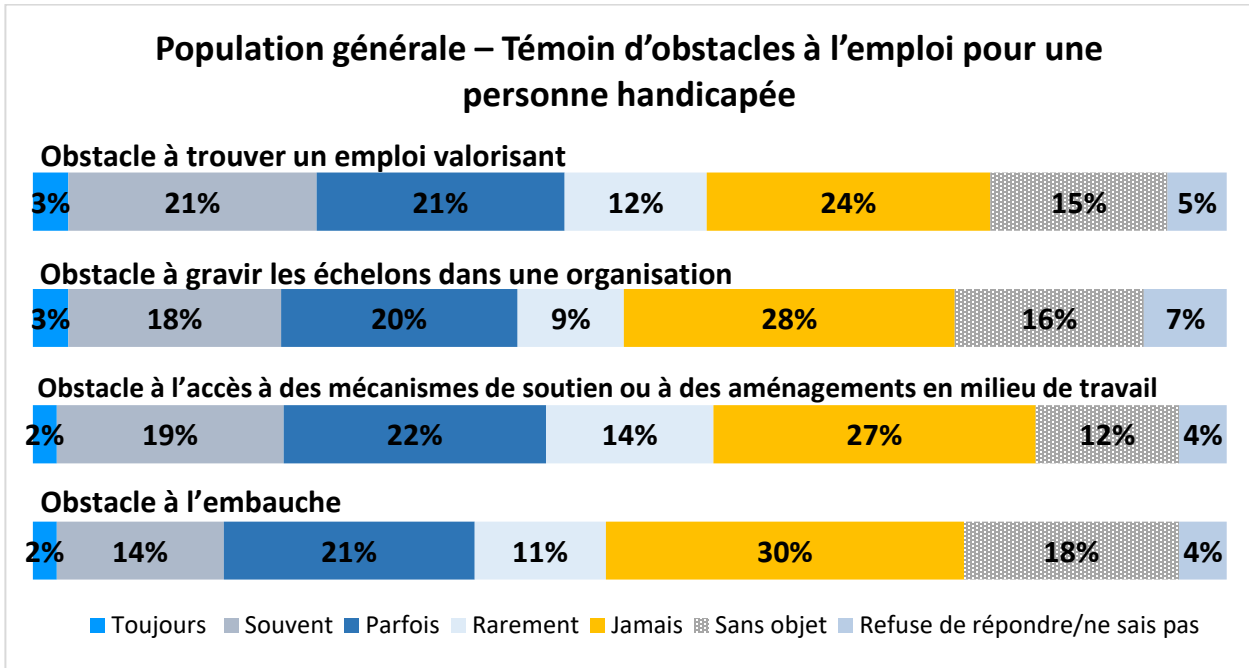
Environ un répondant sur cinq a *toujours* ou *souvent* été témoin d'un obstacle pour trouver un emploi valorisant pour une personne handicapée (23 %), à gravir les échelons dans une organisation (21 %), à l'accès à des mécanismes de soutien ou à des aménagements en milieu de travail (21 %) ou à l'embauche (16 %).

Voici quelques différences notables :

- Comparativement aux répondants de 18 à 34 ans, les répondants d'au moins 65 ans sont plus susceptibles de déclarer avoir été témoins de ces types d'obstacles.
- Les répondants du Manitoba, de la Saskatchewan et du Nunavut sont plus susceptibles que ceux de l'Ontario ou de l'Alberta d'affirmer avoir été témoins d'un obstacle pour trouver un

emploi valorisant ou gravir les échelons dans une organisation pour une personne handicapée.

Figure 13 : Population générale – Témoin d’obstacles à l’emploi pour une personne handicapée



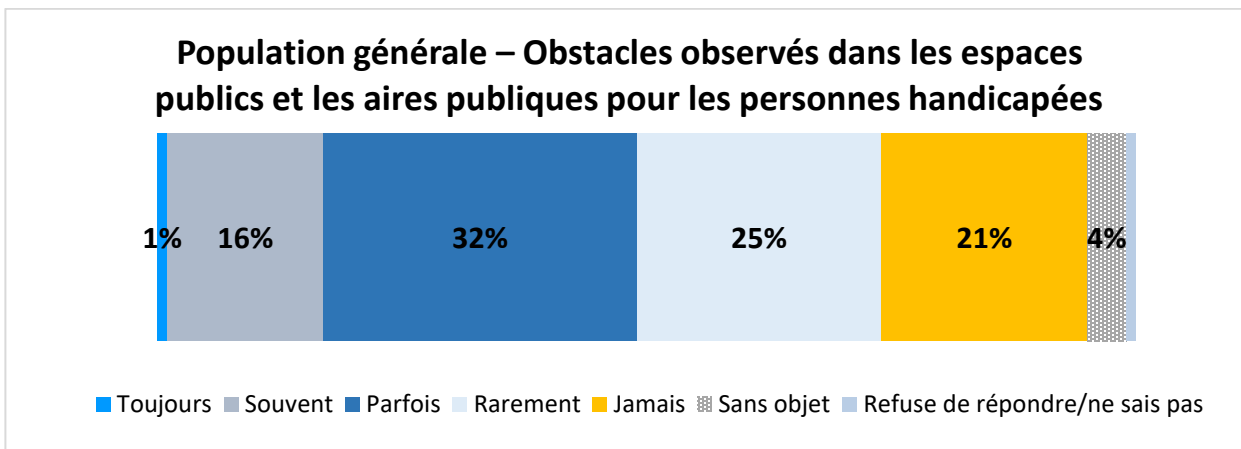
Q13PG : Maintenant, en pensant aux obstacles à l’emploi au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous observé les situations d’emploi suivantes liées à l’accessibilité. Base : volet relatif à la population générale, n=1 350

Obstacles liés à l’environnement bâti

Des exemples d’obstacles liés à l’environnement bâti sont souvent perçus comme des obstacles physiques et il faut alors avoir accès à des rampes, à des ascenseurs et à des toilettes accessibles. Cependant, il faut tenir compte de toutes les formes de handicap au moment d’examiner la question de l’accessibilité des immeubles et des espaces publics. Cette plus grande reconnaissance de la façon dont les personnes ayant divers handicaps ou limitations interagissent avec leur environnement bâti est essentielle pour comprendre le concept de « conception universelle ».

En ce qui concerne les obstacles qui limitent la capacité d’une personne à se déplacer dans les immeubles et les espaces publics et à proximité, 17 % des répondants disent observer *toujours* ou *souvent* ces types d’obstacles. Les femmes sont plus susceptibles que les hommes d’affirmer avoir observé ces types d’obstacles (21 % contre 12 %).

Figure 14 : Population générale – Obstacles observés dans les espaces publics et les aires publiques pour les personnes handicapées



Q14PG : Et, au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous observé une situation où un obstacle a limité la capacité d'une personne à se déplacer dans et autour des édifices et des espaces publics? Diriez-vous que... Base : volet relatif à la population générale, n=1 350

Obstacles liés au transport

On a également envisagé les obstacles liés au transport avec les répondants. Le gouvernement du Canada réglemente les déplacements par avion, par train et, dans certains cas, par autobus, ainsi que des services de traversiers interprovinciaux, interterritoriaux et internationaux. La plupart des autres modes de transport dans une municipalité ou une province, que ce soit par autobus, par tramway ou par train, relèvent d'autres ordres de gouvernement.

Les obstacles au transport pourraient être l'absence de sièges accessibles, de places additionnelles pour les personnes de soutien ou les animaux d'assistance, ou d'indicateurs visuels et audio des arrêts. Parmi les nombreux types d'obstacles particuliers examinés, un grand pourcentage de répondants n'ont pas pu fournir d'évaluation puisqu'ils n'utilisent pas les types ou les modes de transport en question (dans ces cas-là, on offrait le choix aux répondants de sélectionner *sans objet*).

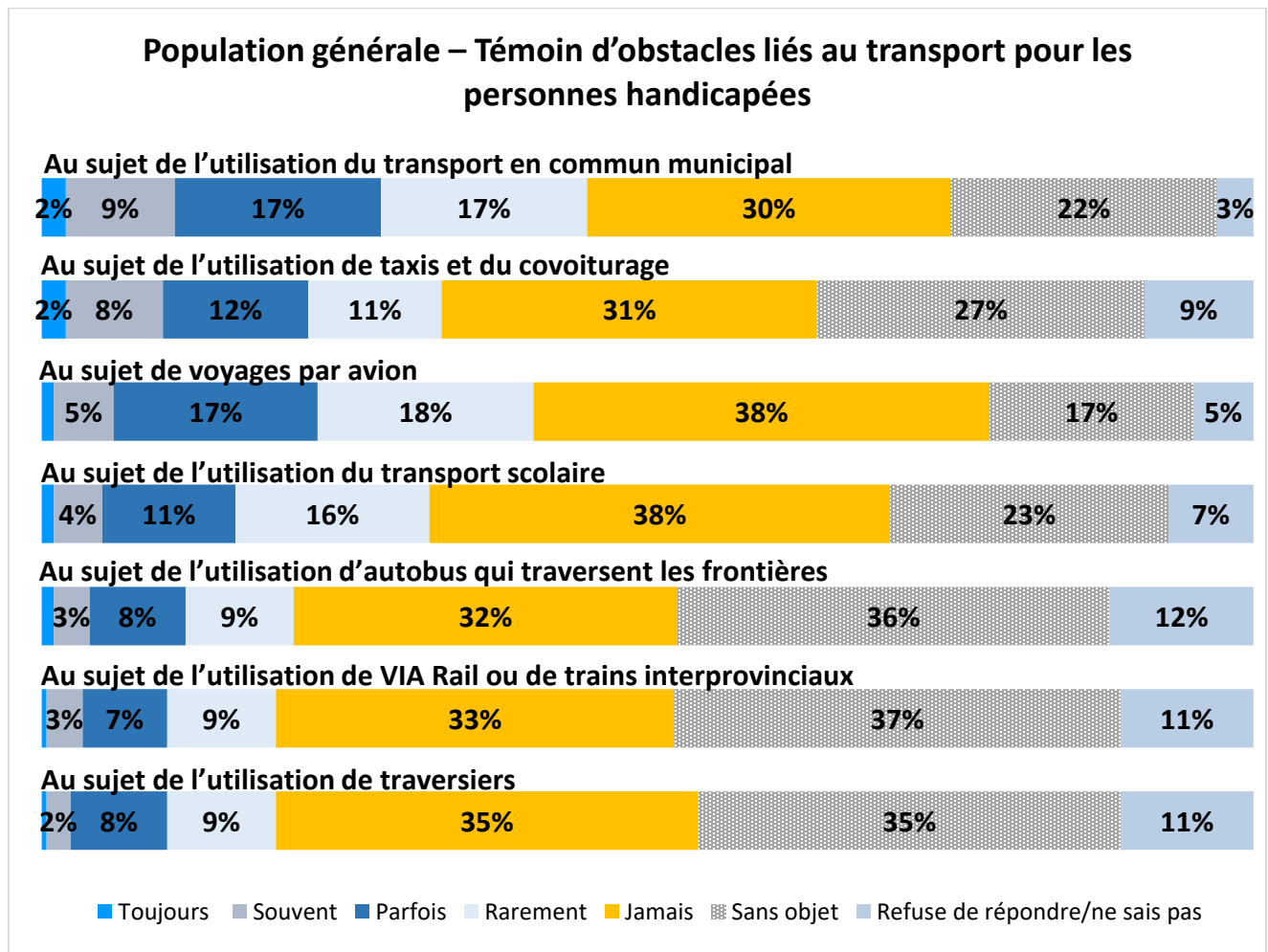
Environ un répondant sur dix affirme observer *toujours* ou *souvent* un obstacle pour une personne handicapée lorsque celle-ci :

- utilisait le transport en commun municipal (11 %);
- utilisait des services de taxi et de covoiturage, comme Uber et Lyft (10 %);
- voyageait en avion, par exemple, à l'aéroport, dans l'avion, au terminal, dans les installations, à l'équipement, aux communications ou aux services (6 %);
- utilisait le transport scolaire (5 %);

- utilisait des services d'autobus dans une administration fédérale qui traversent les frontières par exemple, entre provinces et territoires à une gare d'autobus, dans l'autobus, à l'équipement, aux communications ou aux services (4 %);
- utilisait VIA Rail ou un train interprovincial, par exemple, à la gare, dans le train, à l'équipement, aux communications ou aux services (3 %);
- utilisait un traversier (2 %).

Les différences entre les sous-groupes étaient rares. Les hommes sont plus susceptibles que les femmes d'affirmer qu'ils *ont rarement* ou *jamais* observé bon nombre de ces obstacles liés au transport.

Figure 15 : Population générale – Témoin d'obstacles liés au transport pour les personnes handicapées



Q15PG : Et, au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous observé des situations liées aux voyages suivantes. Base : volet relatif à la population générale, n=1 350

Obstacles liés aux technologies de l'information et de communications (TIC).

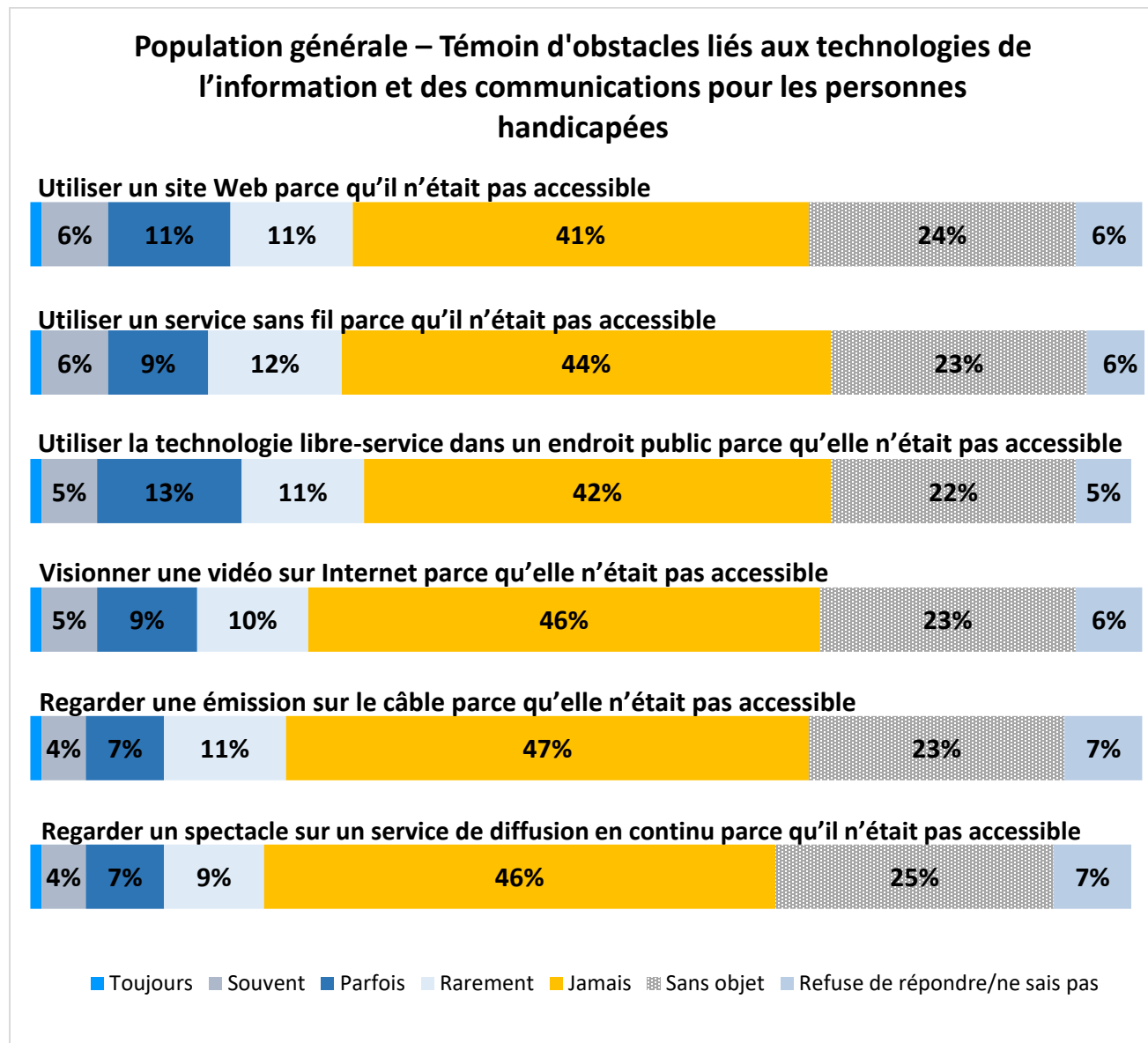
Six obstacles liés à l'utilisation des technologies de l'information et de communications (TIC) ont ensuite été explorés. Parmi les obstacles liés aux TIC, il pourrait s'agir d'information sur un site Web qui est difficile ou impossible à consulter ou à utiliser, à lire ou à comprendre en raison de la technologie ou de la façon dont l'information est présentée. Comme autres exemples d'obstacles, mentionnons les combinés mobiles auxquels les personnes ayant un problème de dextérité ou de nature physique n'ont pas accès, ou les plans de services sans fil qui ne tiennent pas compte du fait que les personnes sourdes communiquent principalement par vidéo.

Les résultats indiquent que moins d'un répondant sur dix affirme *toujours* ou *souvent* être témoin d'une personne handicapée faisant face à un obstacle pour chacun des types de technologies explorés dans cette étude, parce que cela n'était pas accessible à une personne qu'il connaît en raison d'un handicap. Plus précisément, les répondants ont observé des obstacles dans les cas suivants :

- l'utilisation d'un site Web ou d'un service sans fil (7 % respectivement);
- l'utilisation de la technologie libre-service dans un lieu public (6 %);
- regarder une vidéo sur Internet, par exemple sur YouTube, Facebook, d'autres médias sociaux ou sites Web (6 %);
- regarder une émission sur le câble d'observation (5 %);
- regarder une émission sur un service de diffusion en continu comme Netflix, AppleTV, Crave, Amazon Prime (5 %);
- au moins 2 répondants sur 5 disent n'avoir *jamais* été témoins de ces situations.

Les répondants de l'Ontario, de la Colombie-Britannique, Manitoba, Saskatchewan, et Nunavut, sont les plus susceptibles d'avoir été témoins de ces situations, comparativement à ceux des autres régions.

Figure 16 : Population générale – Témoin d'obstacles liés aux technologies de l'information et des communications pour les personnes handicapées



Q16PG : Et, au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous observé des situations liées aux technologies de l'information et de la communication suivantes. Base : volet relatif à la population générale, n=1 350

Obstacles liés à la prestation des programmes et des services

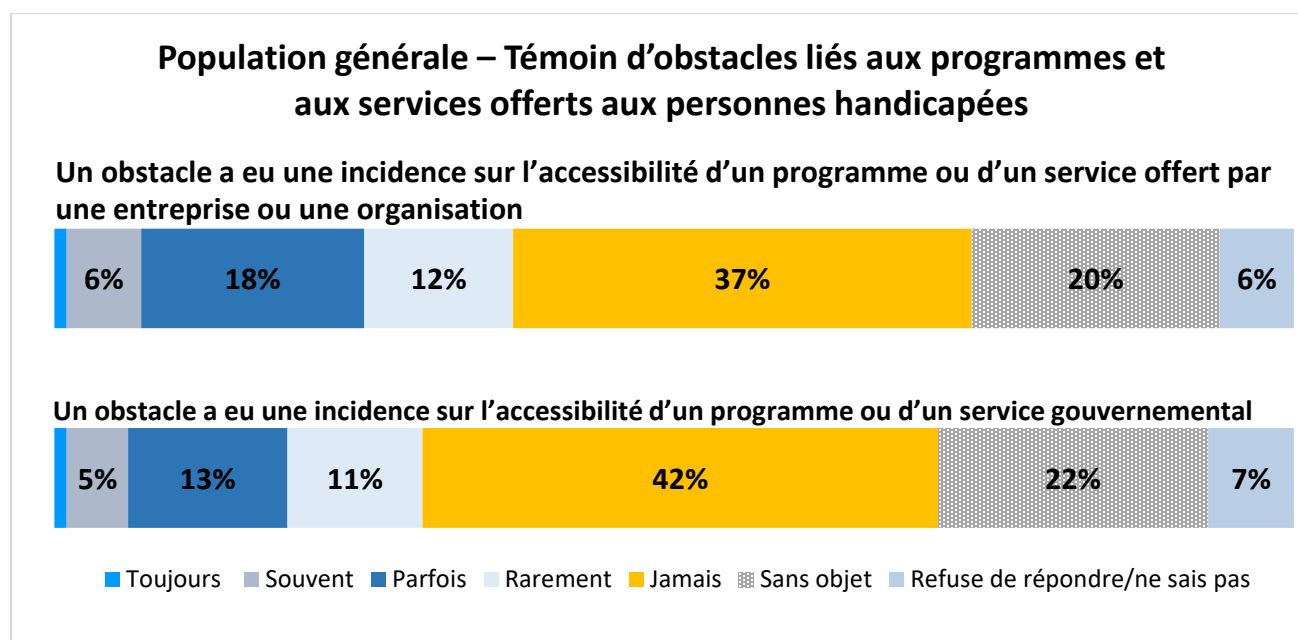
Peu de répondants affirment *toujours* ou *souvent* observer des obstacles lorsqu'il s'agit de programmes ou de services offerts par le gouvernement ou le secteur privé. Parmi les obstacles liés aux programmes et aux services offerts, il pourrait s'agir de croyances ou de comportements négatifs au sujet de ce qu'une personne handicapée peut ou ne peut pas faire; d'un manque de formation pour que les fournisseurs de services puissent offrir des services aux personnes selon leur

mode de communication préféré; ou de l'absence de matériel en médias substitués (p. ex. braille, gros caractères).

Cette étude montre que 7 % observent *toujours* ou *souvent* un obstacle pour une personne handicapée qui a une incidence sur l'accessibilité d'un programme ou d'un service offert par une entreprise ou une organisation, et 6 % observent *toujours* ou *souvent* un obstacle qui nuit à l'accessibilité d'un programme ou d'un service gouvernemental.

Les femmes sont plus susceptibles que les hommes d'être témoins de ces situations (8 % contre 5 %). Aucune région en particulier ne semble faire face à ces situations-là plus que d'autres.

Figure 17 : Population générale – Témoin d'obstacles liés aux programmes et aux services offerts aux personnes handicapées



Q17PG : Et, au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous observé des situations suivantes liées à la prestation de programmes et de services : Base : volet relatif à la population générale, n=1 350

Types de handicap

Lorsqu'on a demandé aux répondants s'ils s'identifiaient comme une personne handicapée, c'était le cas pour 74 % d'entre eux. Cette section du questionnaire portant sur les types de handicaps s'inspire des questions d'identification des incapacités de 2017⁴ de l'Enquête canadienne sur l'incapacité préparée par Statistique Canada en collaboration avec le Bureau de la condition des personnes handicapées. L'Enquête canadienne sur l'incapacité comprend 11 types de handicaps

⁴ Au moment de préparer le questionnaire de la présente étude, très peu de données étaient disponibles dans l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017.

relevant de cinq catégories d'incapacité, auxquelles EDSC en a ajouté trois autres. Les catégories d'incapacité regroupent divers types de handicaps qui sont liés sur le plan conceptuel. Par exemple, la mobilité, la flexibilité, la dextérité et la douleur sont des types d'incapacité qui entrent dans la catégorie d'incapacité physique. On a demandé à tous les participants au sondage d'indiquer s'ils avaient l'une ou l'autre des 14 incapacités énumérées, comme la mobilité, la douleur, la flexibilité, la dextérité, les incapacités liées à la santé mentale, la mémoire, la vision, l'ouïe, l'apprentissage, la communication, la parole, le développement, le langage ou tout autre type d'incapacité.

L'incidence d'une incapacité donnée 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 une incapacité donnée.
- On a ensuite posé à ces personnes jusqu'à deux questions supplémentaires pour déterminer l'« incidence ajustée » globale d'une incapacité donnée :
 - On leur a d'abord demandé de préciser à quelle fréquence ils se sentaient limités en ce qui concerne leur inclusion dans la société à cause 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* ou *jamais* ont ensuite été interrogées sur le niveau de difficulté relativement à cette incapacité, 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.

Les participants qui répondaient aux critères de l'incidence ajustée pour au moins un type d'incapacité faisaient partie du volet relatif aux personnes handicapées⁵.

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).

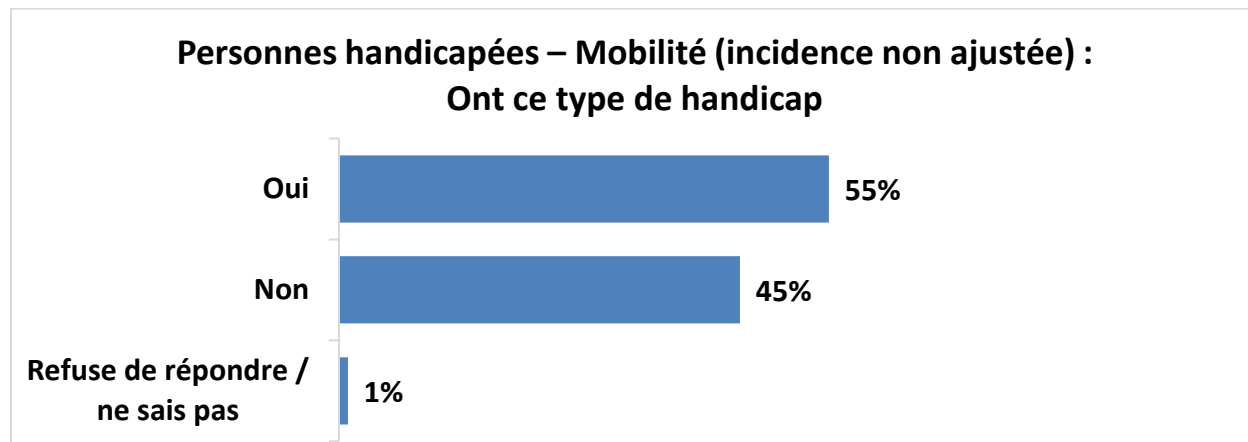
Handicap lié à la mobilité

Plus de la moitié (55 %) de tous les participants au sondage ayant un handicap disent avoir ou avoir eu un handicap lié à la mobilité. Il s'agit d'un *handicap physique qui affecte la capacité d'une personne à se déplacer*. Plus de 4 répondants sur 5 (83 %) disent que ce handicap limite *toujours*,

⁵ La seule exception visait les troubles du développement et toute personne affirmant avoir ce type de handicap serait considérée comme une personne handicapée, 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.

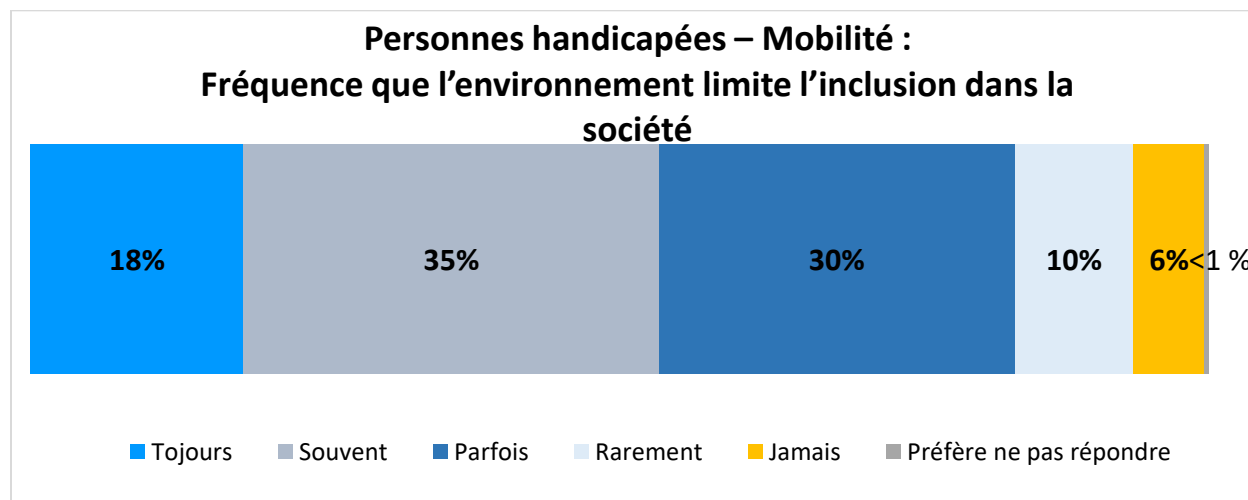
souvent ou *parfois* leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui disent que cela se produit *rarement* ou *jamais*, 90 % affirment qu'ils ont au moins une certaine difficulté à se déplacer.

Figure 18 : Personnes handicapées – Mobilité (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap



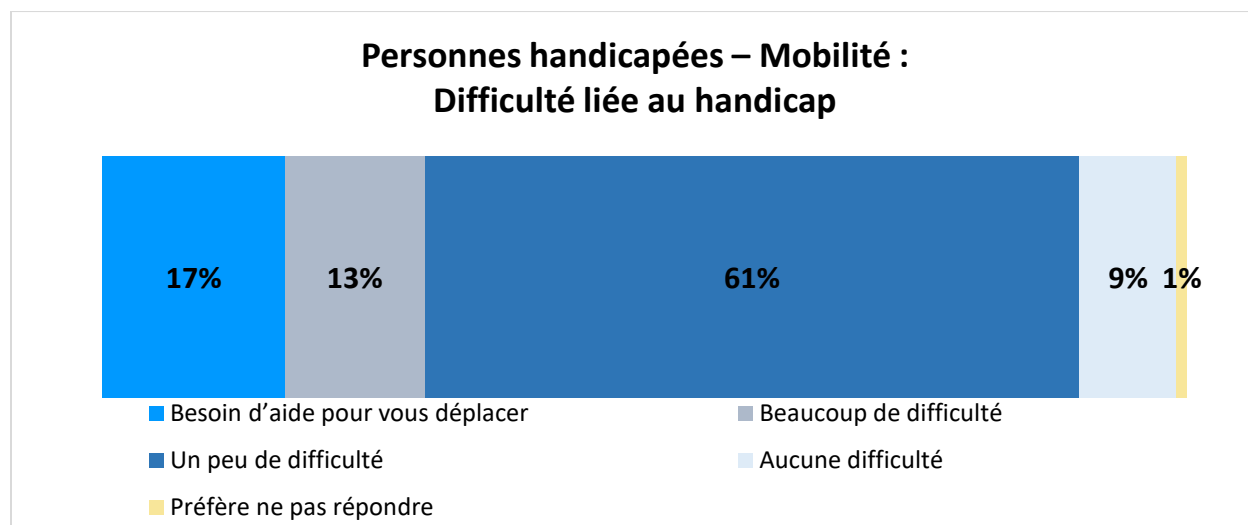
Q2cPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez eu ce type de handicap. La mobilité – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d'une personne à se déplacer. Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

Figure 19 : Personnes handicapées – Mobilité : Fréquence que l'environnement limite l'inclusion dans la société



Q3cPH : 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 Q2cPH, n=1 339

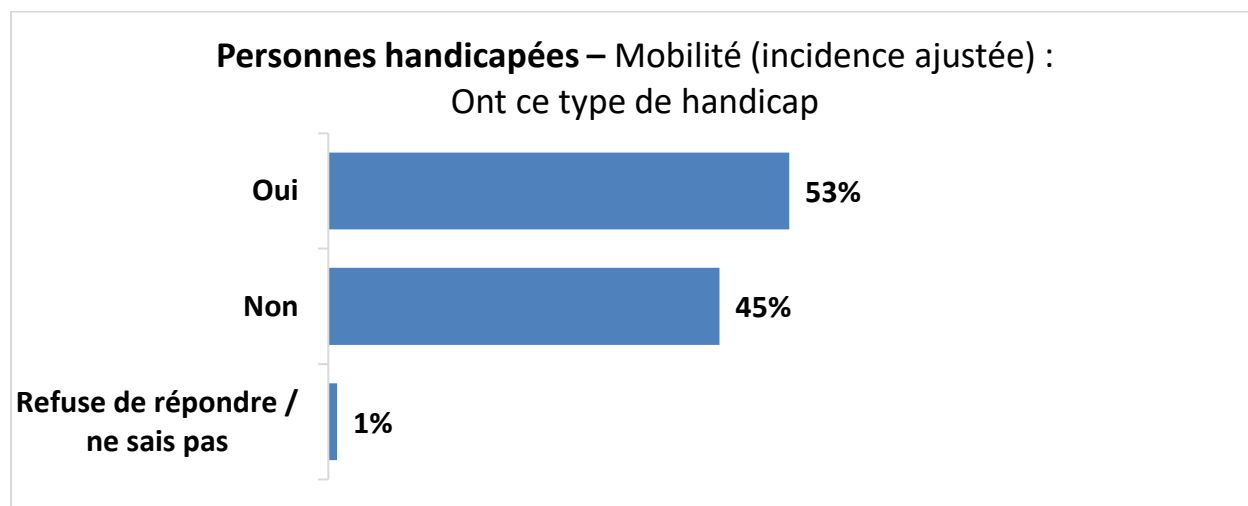
Figure 20 : Personnes handicapées – Mobilité : Difficulté liée au handicap



Q4cPH : Comment évaluez-vous votre difficulté à vous déplacer? Base : répondants qui ont répondu « rarement » ou « jamais » à la Q3cPH, n=208

Une fois l'incidence ajustée pour ce handicap, 53 % des participants ont ce handicap. Plus les répondants sont âgés, plus ils semblent dire qu'ils ont un trouble de mobilité et, plus le revenu est faible, plus les répondants disent avoir un handicap lié à la mobilité. La Colombie-Britannique et la Nouvelle-Écosse comptent la plus forte proportion de répondants ayant ce handicap.

Figure 21 : Personnes handicapées – Mobilité (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap

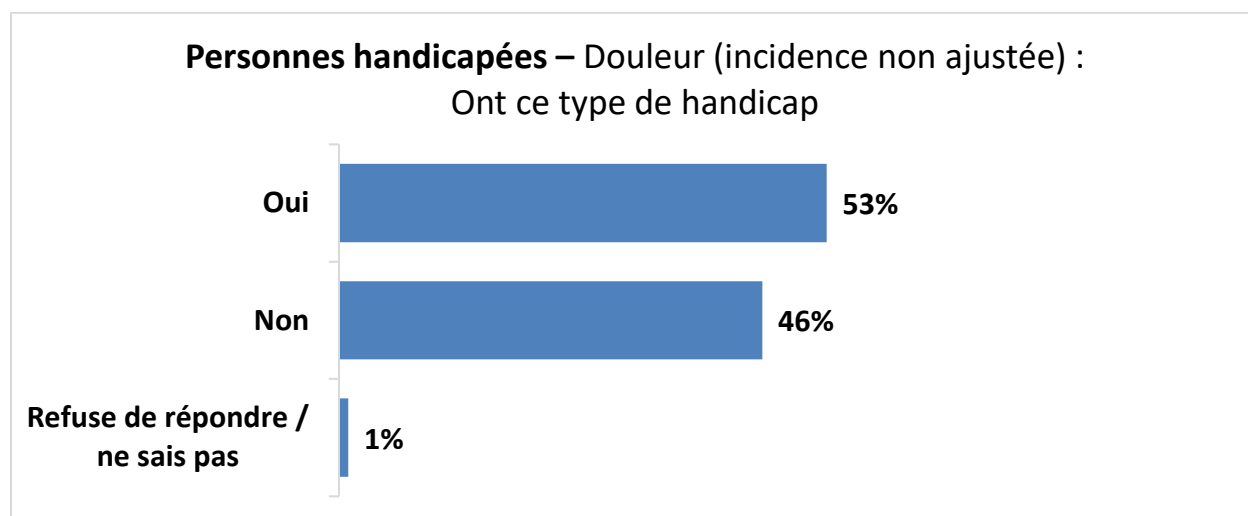


Q2cPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. Mobilité – que l'on nomme également « handicap physique », il affecte la capacité d'une personne à se déplacer. Base : volet relatif aux personnes handicapées (recodé selon les réponses aux Q3cPH et Q4cPH), n=2 456

Handicap lié à la douleur

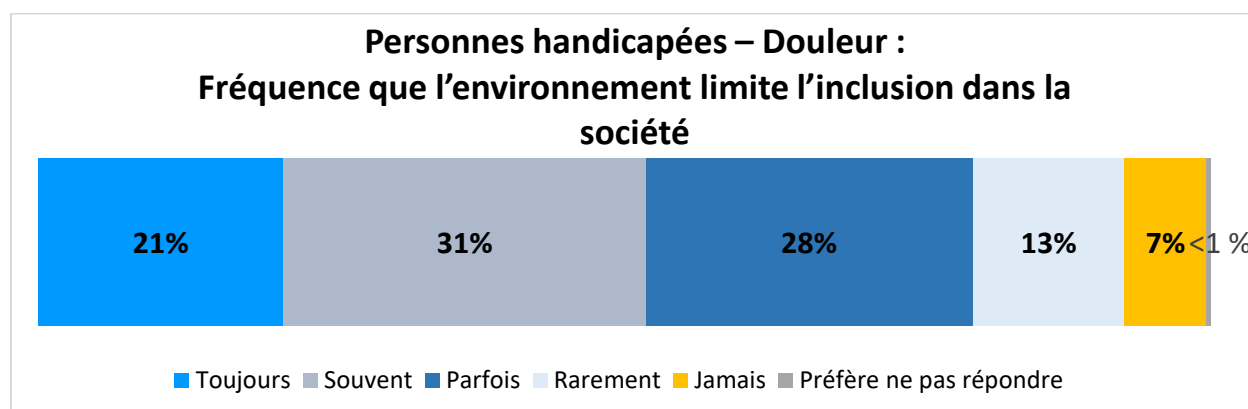
Plus de la moitié (53 %) des participants au sondage ayant un handicap disent souffrir à cause de la douleur. Ce handicap a été décrit comme *un trouble de douleur chronique qui affecte la capacité d'une personne à fonctionner en raison de la douleur*. Quatre répondants sur cinq (80 %) disent que ce handicap limite *toujours, souvent* ou *parfois* leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui disent que cela se produit *rarement* ou *jamais*, 94 % disent avoir au moins une certaine difficulté à gérer la douleur.

Figure 22 : Personnes handicapées – Douleur (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap



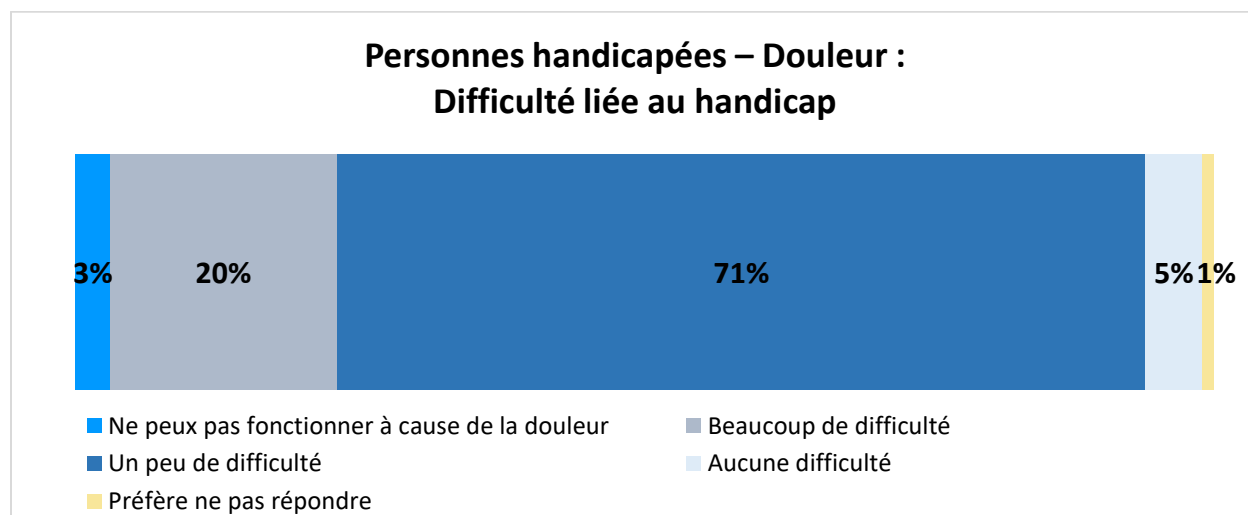
Q2fPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. Douleur – que l'on nomme aussi trouble de la douleur chronique qui affecte la capacité d'une personne à fonctionner en raison de la douleur. Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

Figure 23 : Personnes handicapées – Douleur : Fréquence que l'environnement limite l'inclusion dans la société



Q3fPH : 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 2fD, n=1 300

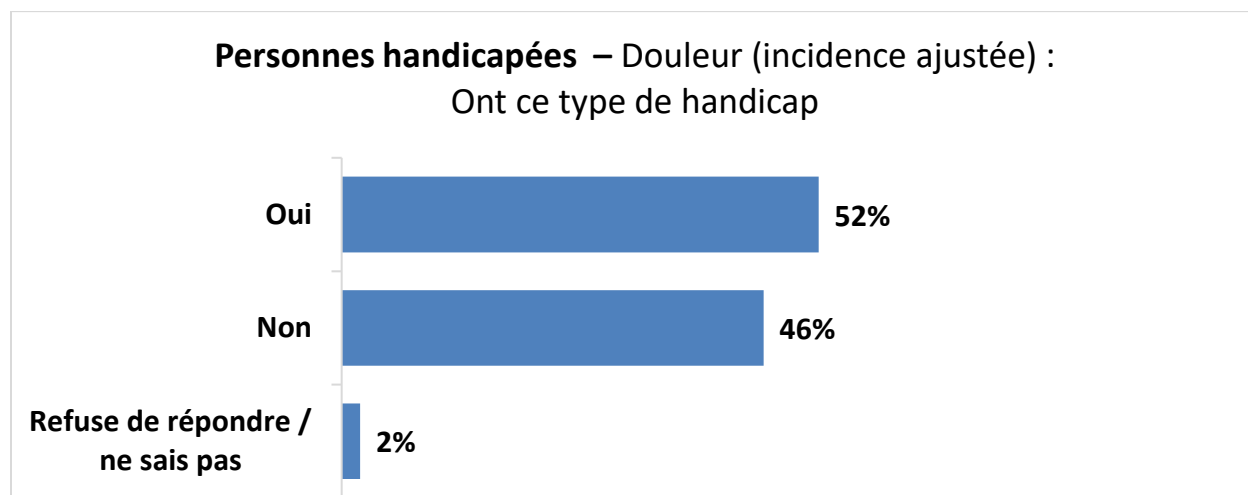
Figure 24 : Personnes handicapées – Douleur : Difficulté liée au handicap



Q4fPH : Comment évaluez-vous votre difficulté face à une douleur toujours présente ou des périodes de douleur récurrentes? Base : répondants qui ont répondu « Rarement » ou « Jamais » à la Q3fPH, n=265

Une fois l'incidence ajustée pour ce handicap, 52 % des participants ont ce handicap. Plus de femmes disent 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 25 : Personnes handicapées – Douleur (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap

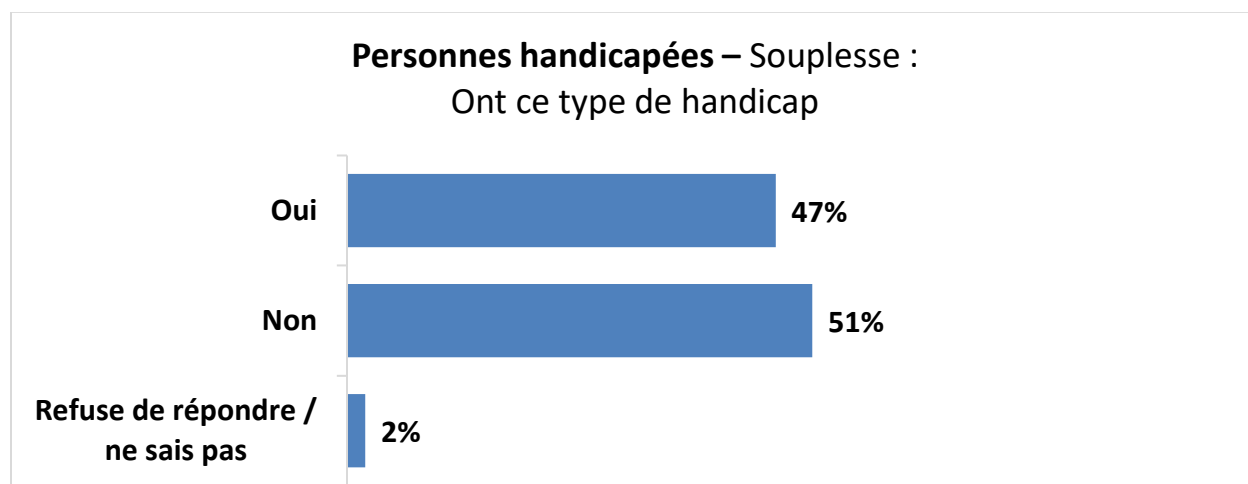


Q2fPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. Douleur – que l'on nomme aussi trouble de la douleur chronique qui affecte la capacité d'une personne à fonctionner en raison de la douleur. Base : volet relatif aux personnes handicapées (recodé selon les réponses aux Q3fPH et Q4fPH), n=2 456

Handicap lié à la souplesse

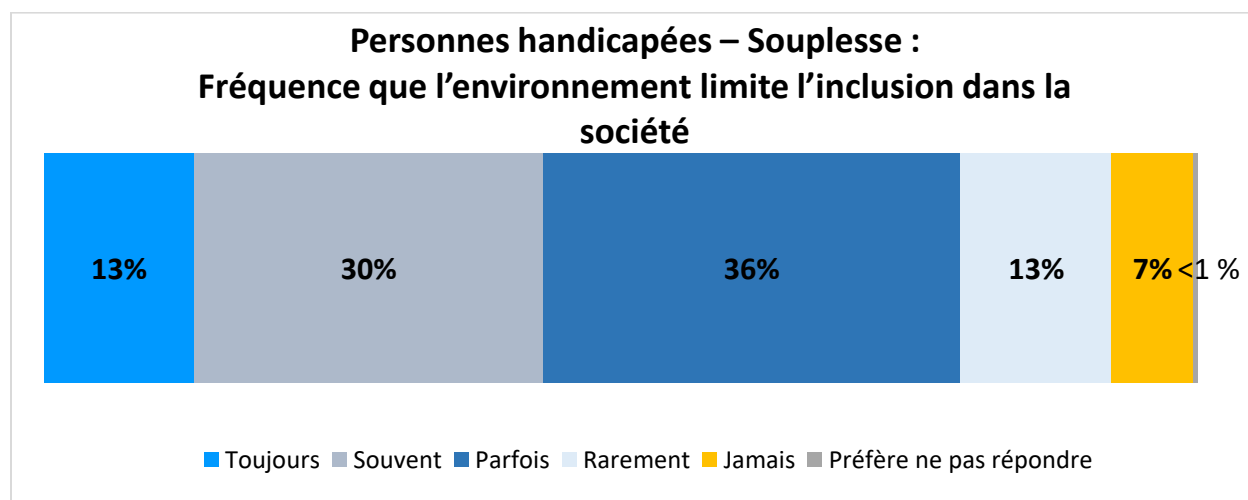
Environ la moitié (47 %) des participants au sondage affirment avoir un handicap lié à la souplesse. Ce handicap est décrit comme étant *un handicap physique qui affecte la capacité d'une personne à bouger ses articulations*. Près de 4 répondants sur 5 (79 %) disent que ce handicap limite *toujours, souvent* ou *parfois* leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui disent que cela se produit *rarement* ou *jamais*, 97 % affirment qu'ils ont au moins une certaine difficulté à avoir de la souplesse.

Figure 26 : Personnes handicapées – Souplesse : Ont ce type de handicap



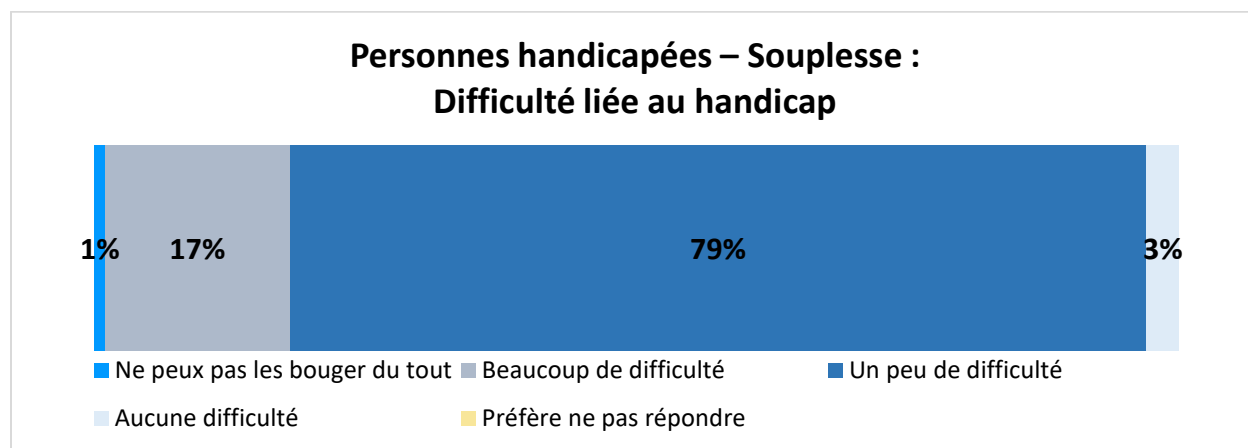
Q2dPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. Souplesse – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d'une personne à bouger ses articulations. Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

Figure 27 : Personnes handicapées – Souplesse : Fréquence que l'environnement limite l'inclusion dans la société



Q3dPH : 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 Q2dPH, n=1 164

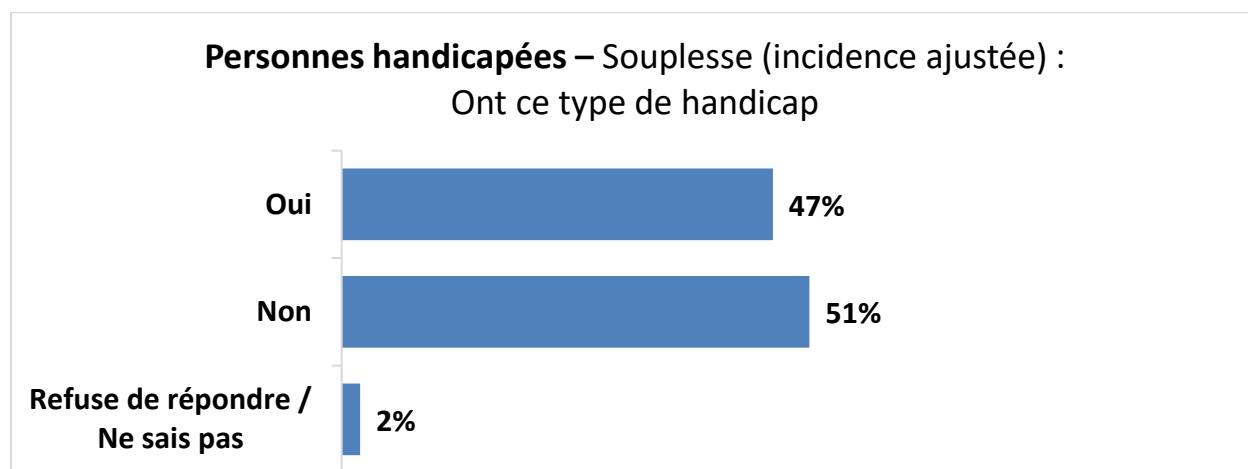
Figure 28 : Personnes handicapées – Souplesse : Difficulté liée au handicap



Q4dPH : Comment évaluez-vous votre difficulté en lien avec la souplesse? Base : répondants qui ont répondu « Rarement » ou « Jamais » à la Q3dPH, n=235

L'incidence ajustée n'a pas eu beaucoup d'incidence, car 47 % des participants ont encore ce handicap une fois 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 de dire qu'ils ont un handicap lié à la souplesse. Cette difficulté est également moins courante chez les personnes qui gagnent au moins 80 000 \$ par année.

Figure 29 : Personnes handicapées – Souplesse (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap



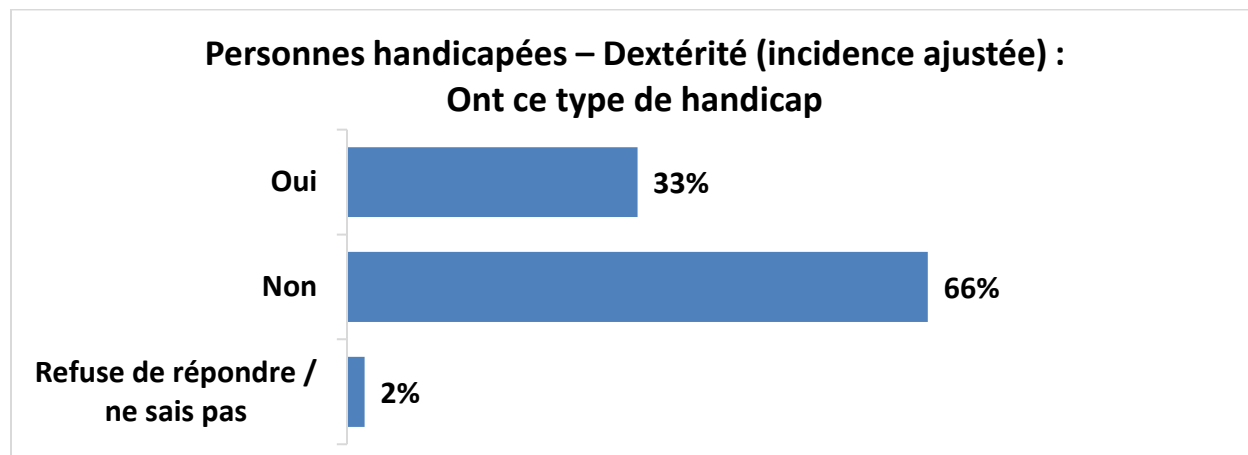
Q2dPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. Souplesse – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d'une personne à bouger ses articulations. Base : volet relatif aux personnes handicapées (recodé selon les réponses aux Q3dPH et Q4dPH), n=2 456

Handicap lié à la dextérité

Environ le tiers (34 %) des participants au sondage disent avoir un handicap lié à la dextérité. Ce handicap est décrit comme *un handicap physique qui affecte la capacité d'une personne à effectuer des tâches, surtout avec ses mains*. Plus de 4 répondants sur 5 (83 %) disent que ce handicap limite *toujours, souvent* ou *parfois* leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui disent que cela se produit *rarement* ou *jamais*, 79 % affirment qu'ils ont au moins une certaine difficulté à saisir de petits objets.

Une fois l'incidence ajustée pour ce handicap, 33 % des participants ont ce handicap. Pour les répondants dont le revenu du ménage est moins élevé, la tendance qu'il y ait une incidence de ce handicap est supérieure. La Colombie-Britannique représente la province qui compte le pourcentage le plus élevé de répondants ayant ce handicap.

Figure 30 : Personnes handicapées – Dextérité (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap

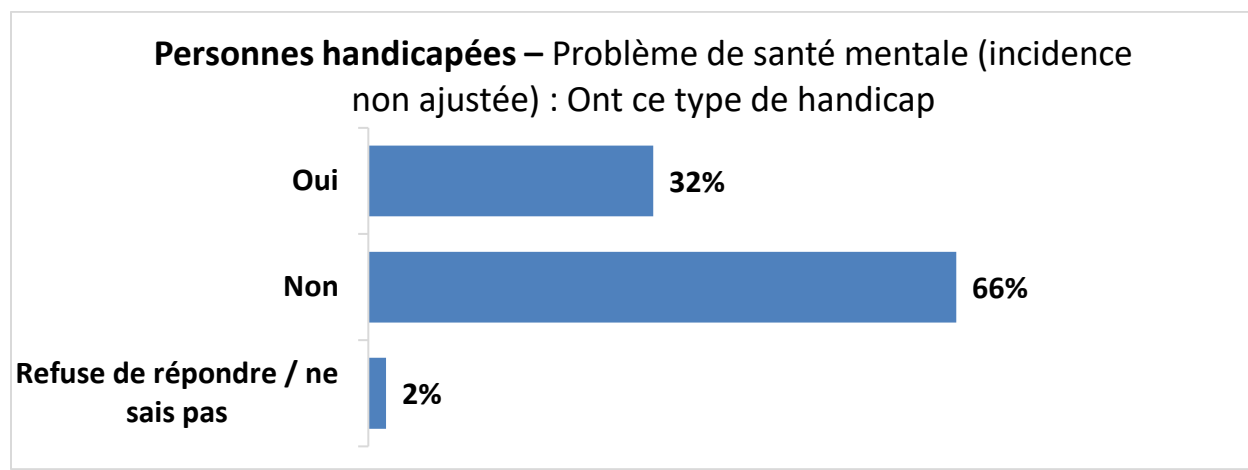


Q2ePH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. Dextérité – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d'une personne à effectuer des tâches, surtout avec ses mains. Base : volet relatif aux personnes handicapées (recodé selon les réponses aux Q3ePH et Q4ePH), n=2 456

Handicap lié à la santé mentale

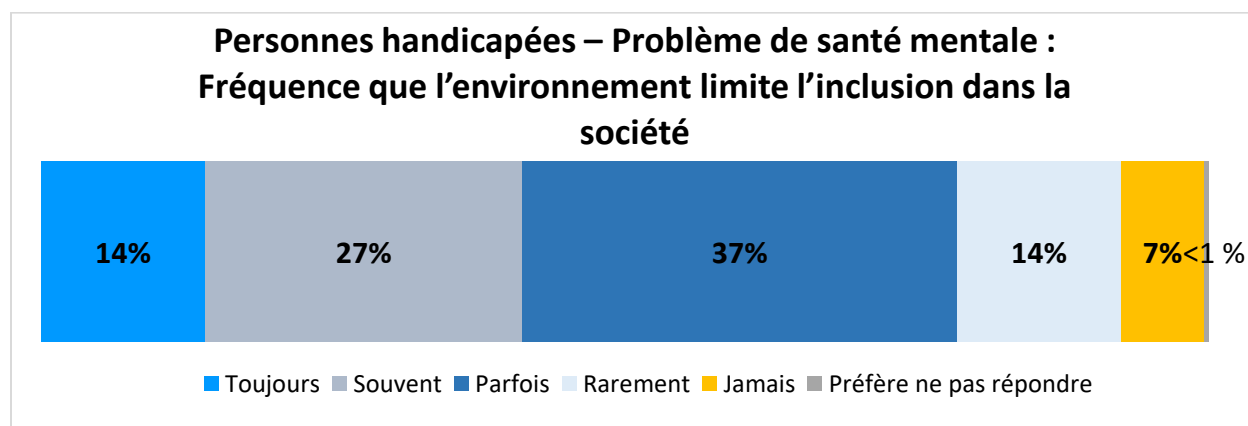
Près du tiers (32 %) des participants au sondage affirment avoir un handicap lié à la santé mentale. Ce handicap est décrit comme *une maladie mentale qui affecte l'aspect psychologique d'une personne ou son comportement*. Plus de 3 répondants sur 4 (78 %) disent que ce handicap restreint *toujours, souvent* ou *parfois* leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui affirment que cette situation se produit *rarement* ou *jamais*, 83 % disent avoir au moins un certain problème de santé mentale.

Figure 31 : Personnes handicapées – Problème de santé mentale (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap



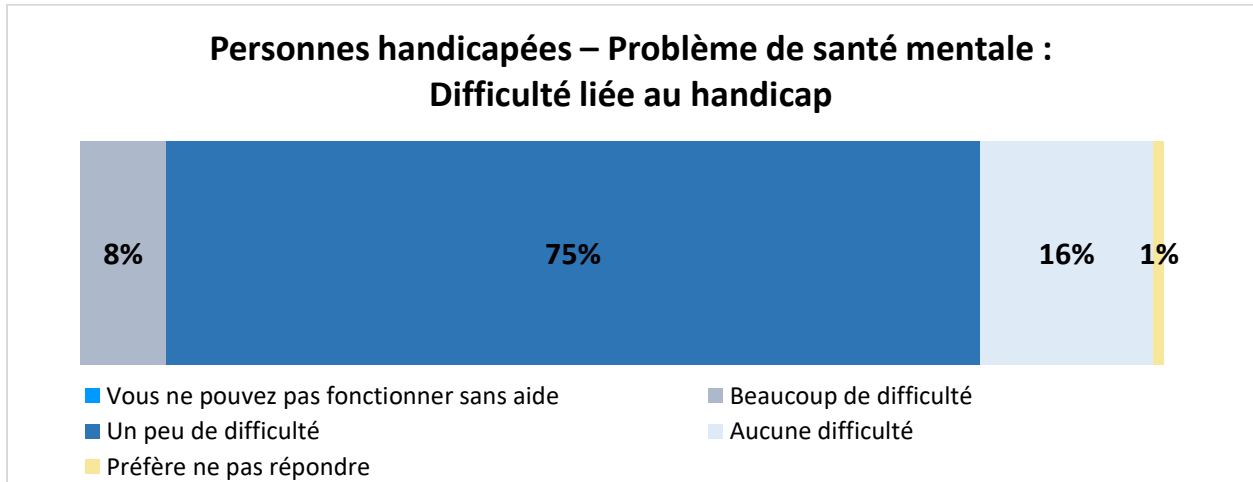
Q2jPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. Problème de santé mentale – que l'on nomme aussi maladie mentale – affecte l'aspect psychologique d'une personne ou son comportement. Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

Figure 32 : Personnes handicapées – Problème de santé mentale : Fréquence que l'environnement limite l'inclusion dans la société



Q3jPH : 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 Q2jPH, n=787

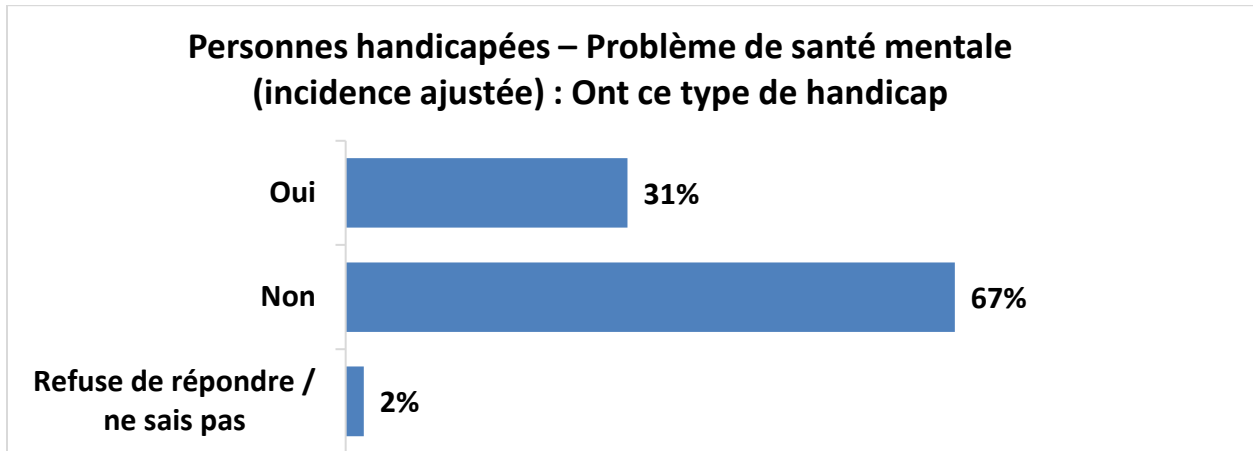
Figure 33 : Personnes handicapées – Problème de santé mentale : Difficulté liée au handicap



Q4jPH : Comment évaluez-vous votre difficulté avec votre santé mentale? Base : répondants qui ont répondu « Rarement » ou « Jamais » à la Q3jD, n=261

Une fois l'incidence ajustée pour ce handicap, 31 % des participants ont ce handicap. Plus les répondants sont jeunes, plus le taux d'incidence de ce handicap est élevé. Cela semble également toucher plus de femmes que d'hommes. Pour les répondants dont le revenu du ménage est moins élevé, la tendance qu'il y ait une incidence de ce handicap est supérieure. Le Nouveau-Brunswick représente la province comptant de façon proportionnée le plus de répondants.

Figure 34 : Personnes handicapées – Problème de santé mentale (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap

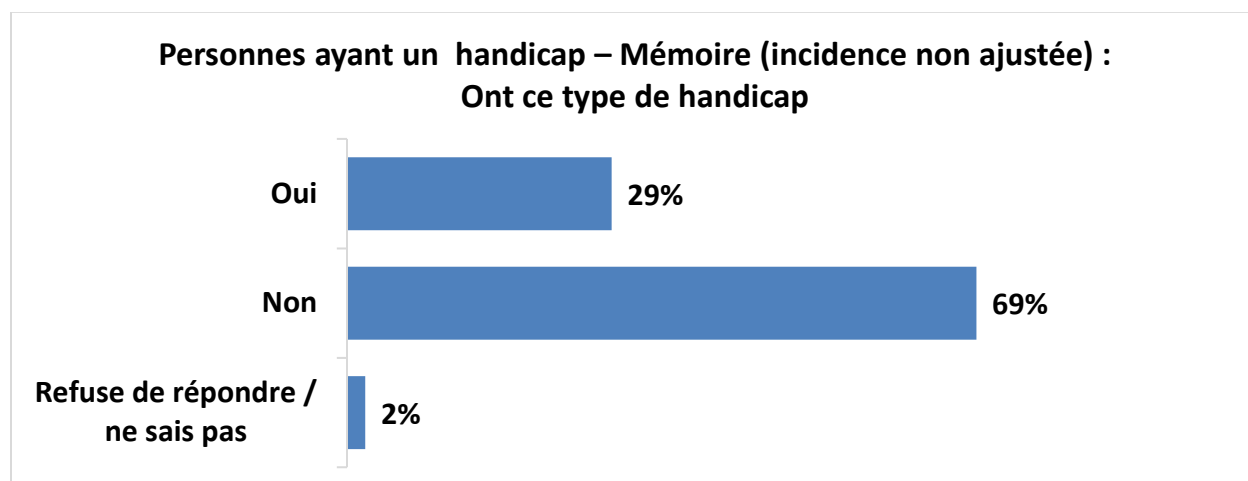


Q2jPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. Problème de santé mentale – que l'on nomme aussi maladie mentale – affecte l'aspect psychologique d'une personne ou son comportement. Base : volet relatif aux personnes handicapées (recodé selon les réponses aux Q3jPH et Q4jPH), n=2 456

Trouble de la mémoire

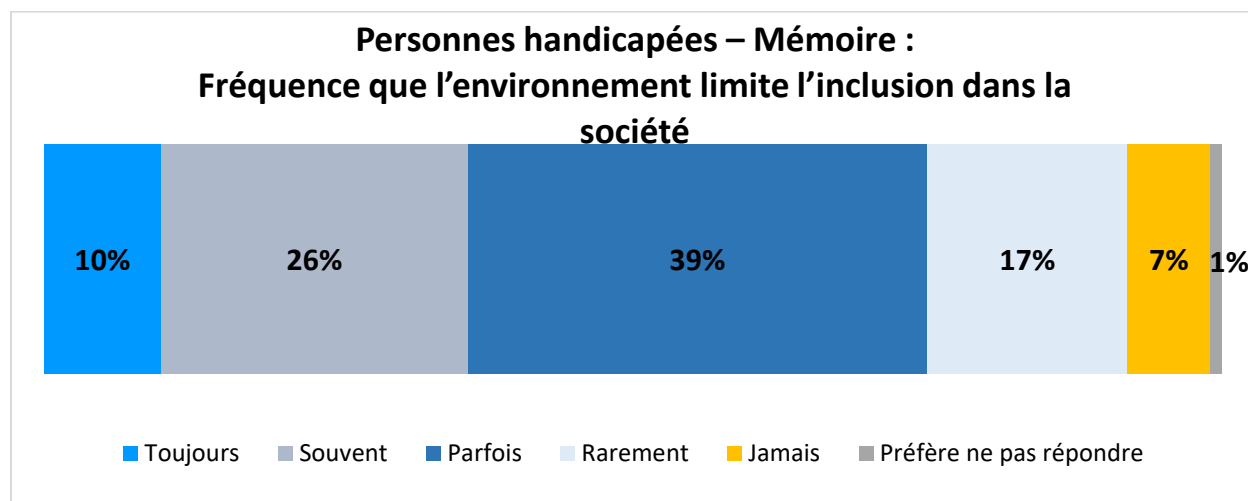
Plus du quart (29 %) des participants au sondage disent avoir un trouble de la mémoire. Cette incapacité est décrite comme *un trouble de la mémoire qui affecte la capacité d'une personne à se souvenir de l'information*. Plus de 4 répondants sur 5 (85 %) disent que cette incapacité restreint *toujours, souvent* ou *parfois* leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui affirment que ce trouble se produit *rarement* ou *jamais*, 93 % disent avoir au moins un peu de difficulté de mémoire.

Figure 35 : Personnes handicapées – Mémoire (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap



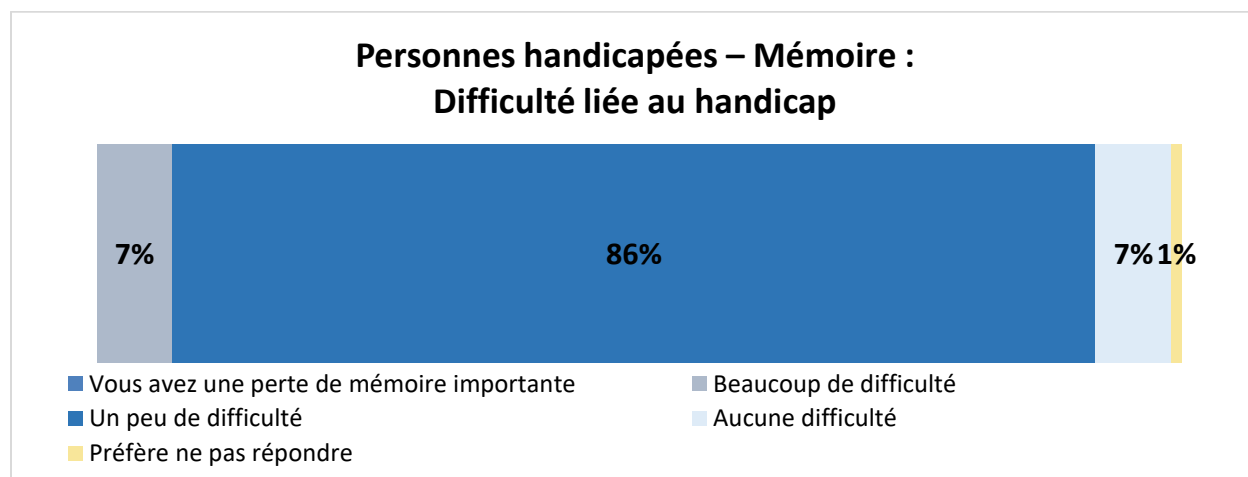
Q2iPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. Mémoire – aussi appelée trouble de la mémoire, qui affecte la capacité d'une personne à se souvenir de l'information. Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

Figure 36 : Personnes handicapées – Mémoire : Fréquence que l'environnement limite l'inclusion dans la société



Q3iPH: 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 Q2iPH, n=701

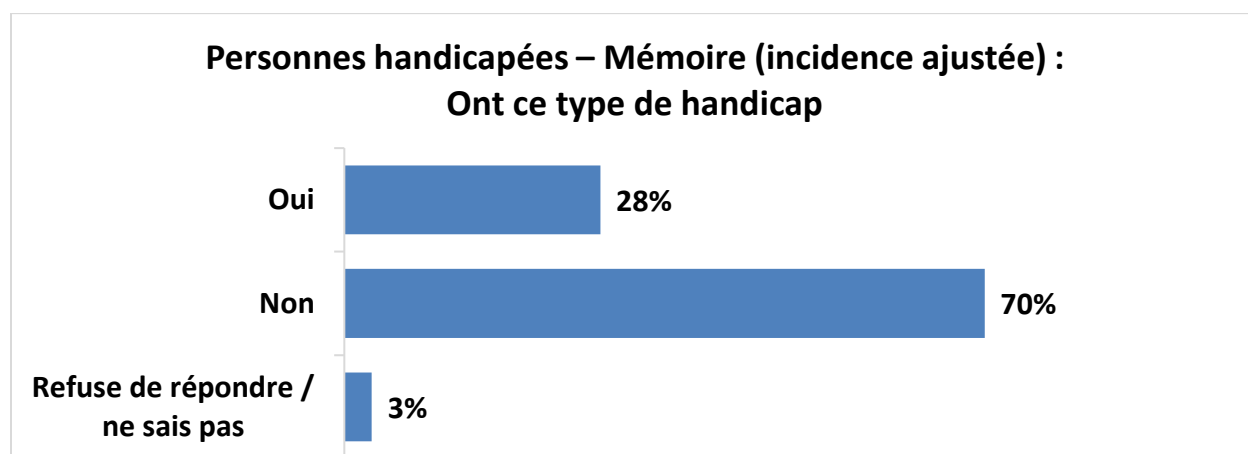
Figure 37 : Personnes handicapées – Mémoire : Difficulté liée au handicap



Q4iPH : Comment évaluez-vous votre difficulté avec votre mémoire? Base : répondants qui ont répondu « Rarement » ou « Jamais » à la Q3iPH, n=169

Une fois l'incidence ajustée pour ce handicap, 28 % des participants ont ce handicap. Un peu plus de femmes que d'hommes disent avoir ce handicap. Les troubles de la mémoire semblent être plus fréquents chez les répondants du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, de l'Île-du-Prince-Édouard et des Territoires. Ils semblent également devenir moins courants à mesure que le revenu du ménage augmente.

Figure 38 : Personnes handicapées – Mémoire (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap



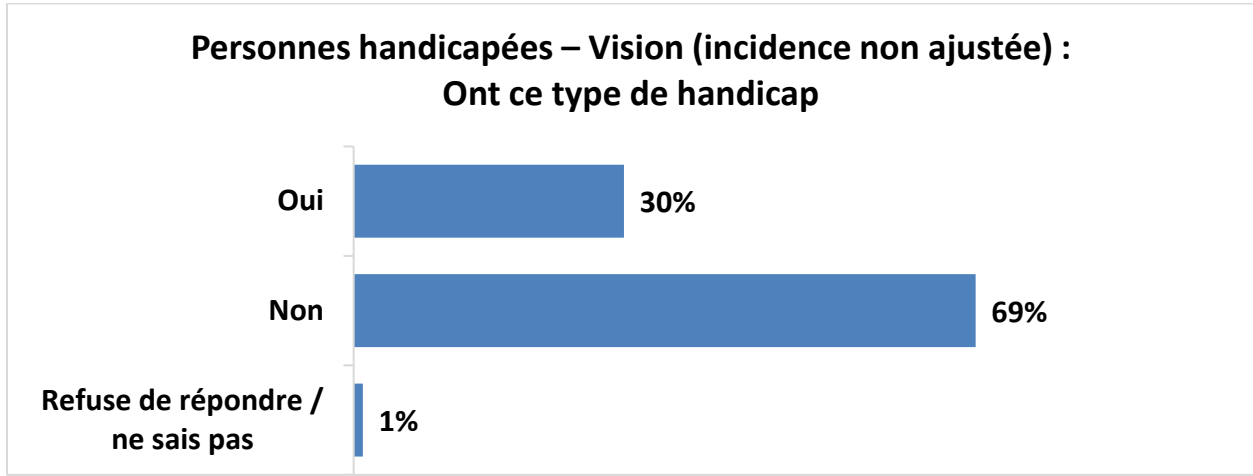
Q2iPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. Mémoire – aussi appelée trouble de la mémoire, qui affecte la capacité d'une personne à se souvenir de l'information. Base : volet relatif aux personnes handicapées (recodé selon les réponses aux Q3iPH et Q4iPH), n=2 456

Handicap visuel

Trois participants au sondage sur dix (30 %) disent 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*

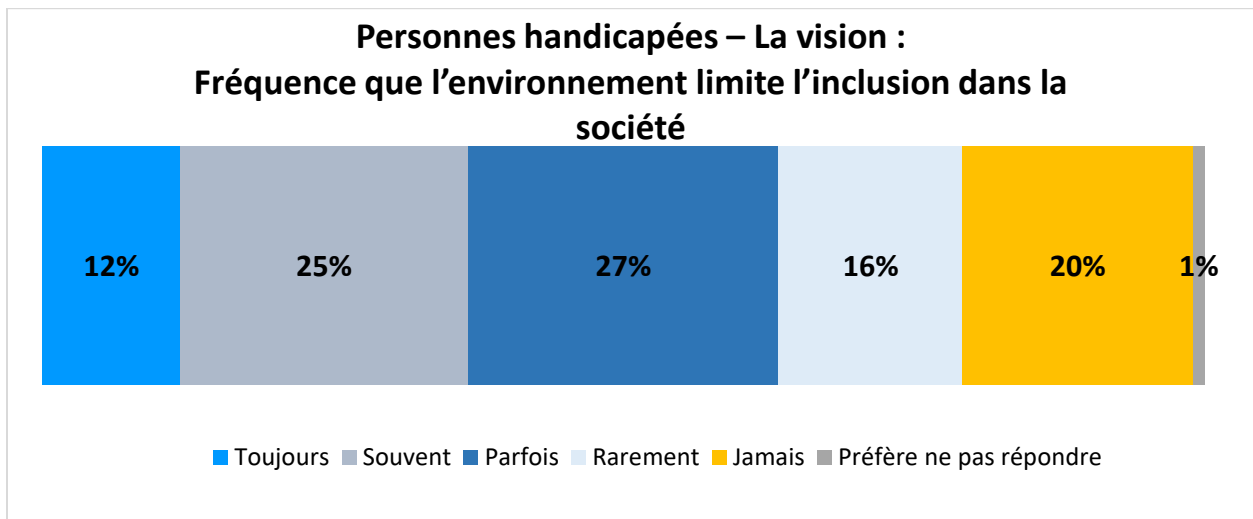
porte des lunettes ou des verres de contact. Plus de 3 répondants sur 5 (64 %) disent que ce handicap restreint *toujours, souvent* ou *parfois* leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui disent que cette situation se produit *rarement* ou *jamais*, 71 % affirment qu'ils ont au moins une certaine difficulté à voir, même lorsqu'ils portent des lunettes ou des verres de contact.

Figure 39 : Personnes handicapées – Vision (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap



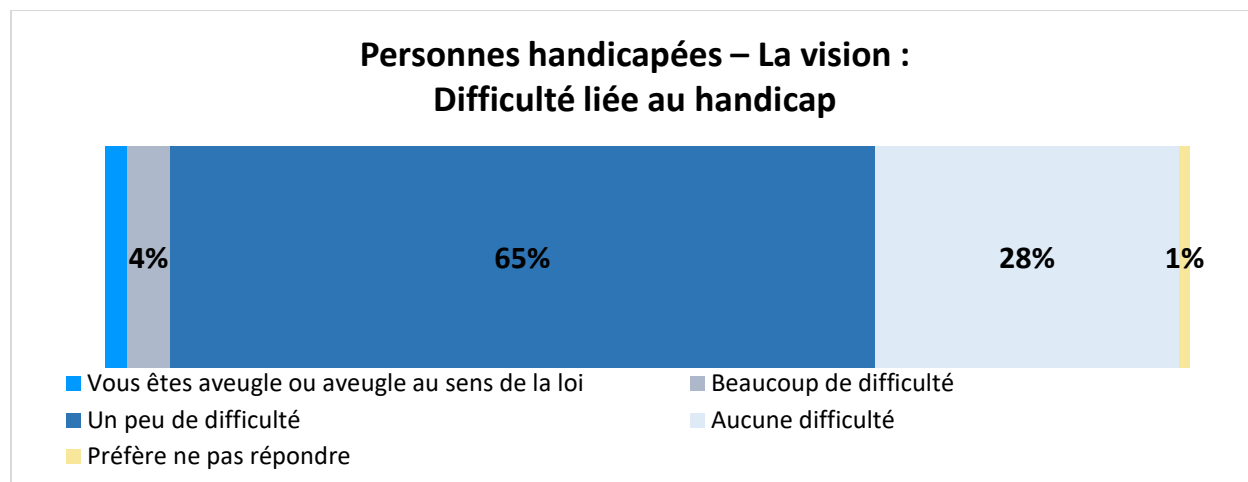
Q2aPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. La vision – aussi appelée handicap visuel – affecte la capacité d’une personne à voir – même lorsque celle-ci porte des lunettes ou des verres de contact. Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

Figure 40 : Personnes handicapées – La vision : Fréquence que l’environnement limite l’inclusion dans la société



Q3aPH : 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 Q2aPH, n=729

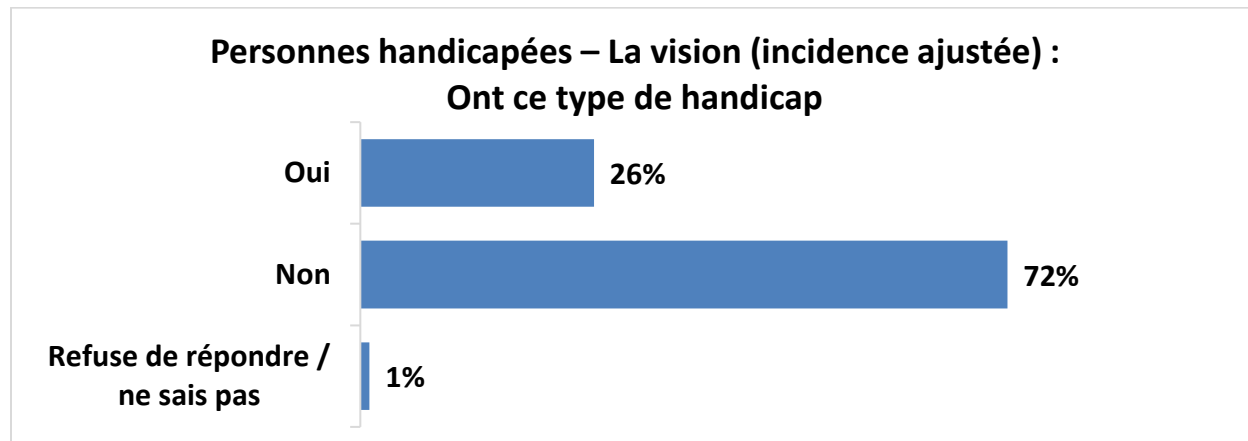
Figure 41 : Personnes handicapées – La vision : Difficulté liée au handicap



Q4aPH : Comment évaluez-vous votre difficulté à voir, même lorsque vous portez des lunettes ou des verres de contact? Base : répondants qui ont répondu « Rarement » ou « Jamais » à la Q3aPH, n=261

Une fois l'incidence ajustée pour ce handicap, 26 % des participants ont ce handicap. Un peu plus d'hommes que de femmes disent avoir ce handicap et, d'un point de vue régional, il est plus courant en Saskatchewan.

Figure 42 : Personnes handicapées – La vision (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap



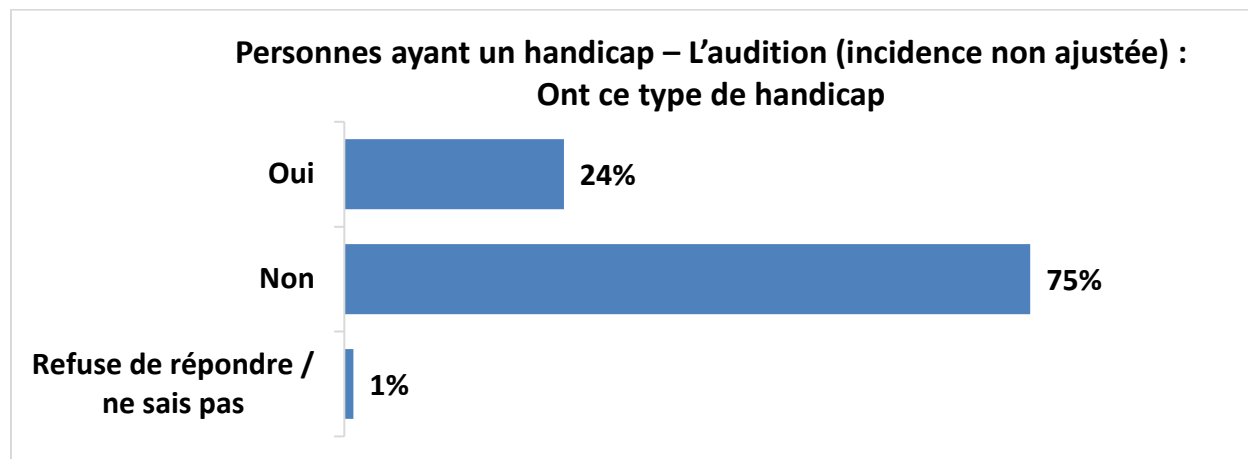
Q2aPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. La vision – aussi appelée handicap visuel – affecte la capacité d'une personne à voir, même lorsque celle-ci porte des lunettes ou des verres de contact. Base : volet relatif aux personnes handicapées (recodé selon les réponses aux Q3aPH et Q4aPH), n=2 456

Handicap auditif

Près du quart (24 %) des participants au sondage disent avoir un handicap auditif. Ce handicap est décrit comme de la *surdit e* ou un *handicap auditif* – qui affecte la capacité d'une personne à entendre même avec l'usage d'un appareil auditif. Plus de 4 répondants sur 5 (82 %) disent que ce handicap restreint *toujours, souvent* ou *parfois* leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui disent

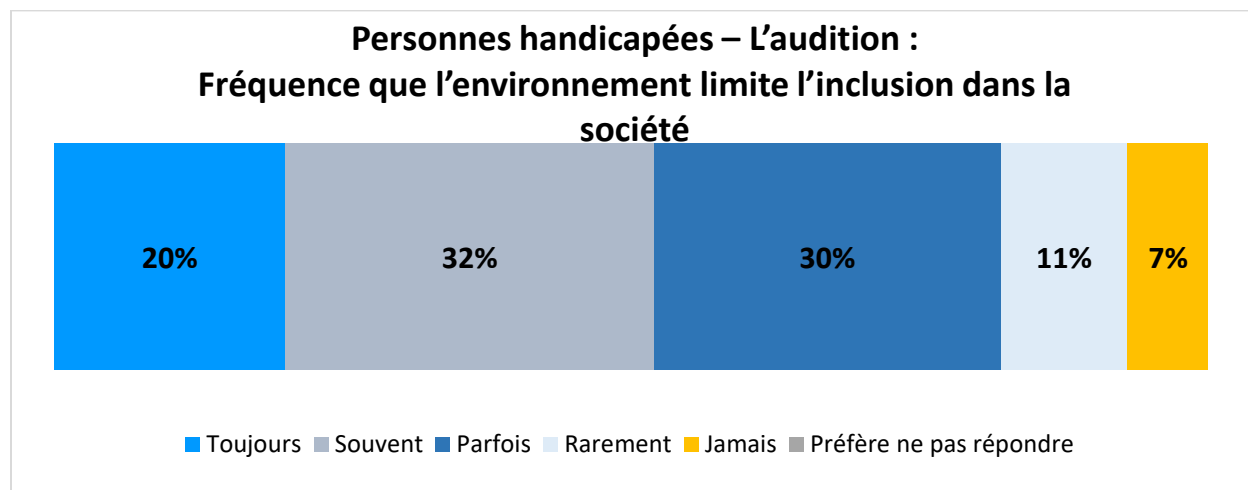
que cette situation se produit *rarement* ou *jamais*, 79 % affirment qu'ils ont au moins une certaine difficulté à entendre, même lorsqu'ils utilisent un appareil auditif.

Figure 43 : Personnes handicapées – L'audition (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap



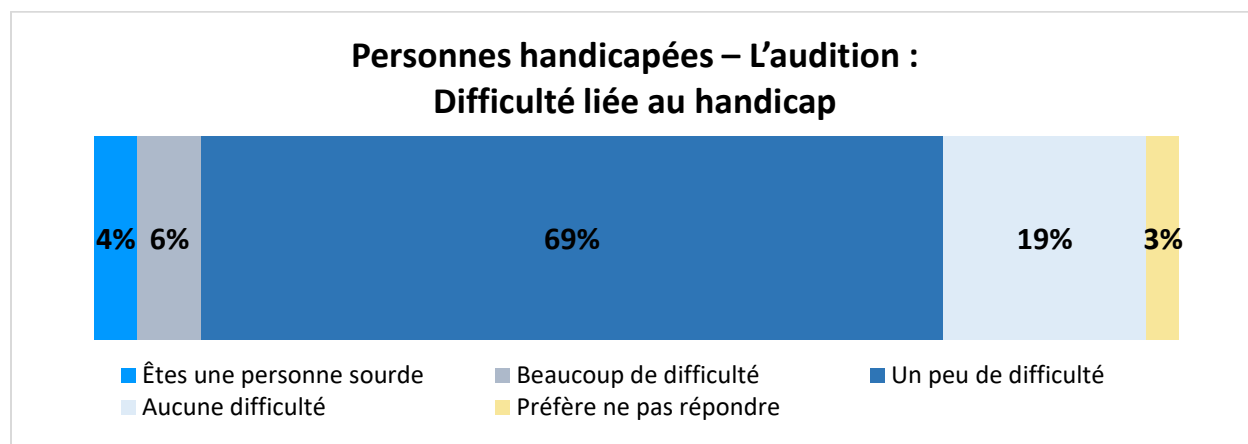
Q2bPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. L'audition – aussi appelée surdité ou handicap auditif – affecte la capacité d'une personne à entendre même avec l'usage d'un appareil auditif. Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

Figure 44 : Personnes handicapées – L'audition : Fréquence que l'environnement limite l'inclusion dans la société



Q3bPH : 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 Q2bPH, n=600

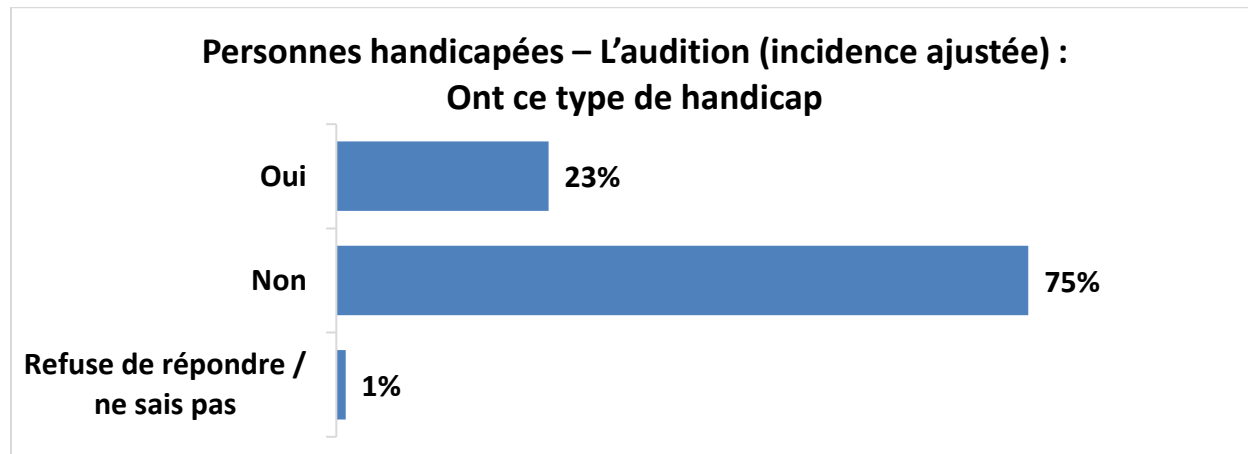
Figure 45 : Personnes handicapées – L’audition : Difficulté liée au handicap



Q4bPH : Comment évaluez-vous votre difficulté à entendre, même lorsque vous utilisez un appareil auditif? Base : répondants qui ont répondu « Rarement » ou « Jamais » à la Q3bPH, n=107

Une fois l’incidence ajustée pour ce handicap, 23 % des participants ont ce handicap. Plus les répondants sont âgés, plus ils disent avoir un problème auditif. Plus d’hommes que de femmes déclarent avoir ce problème. Terre-Neuve compte le pourcentage le plus élevé de répondants ayant un problème auditif.

Figure 46 : Personnes handicapées – L’audition (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap



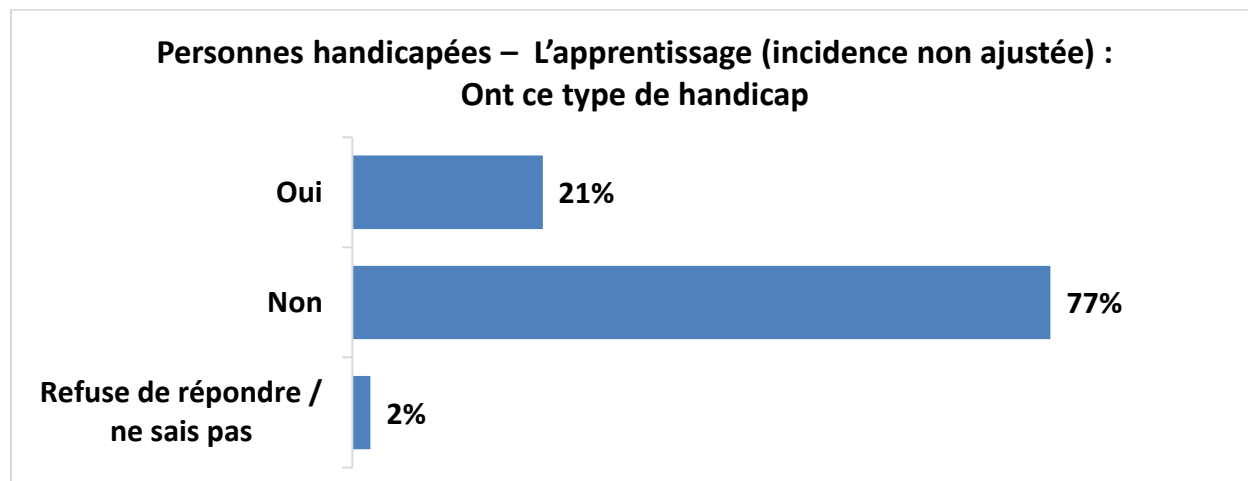
Q2aPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. La vision – aussi appelée handicap visuel – affecte la capacité d’une personne à voir, même lorsque celle-ci porte des lunettes ou des verres de contact. Base : volet relatif aux personnes handicapées (recodé selon les réponses aux Q3aPH et Q4aPH), n=2 456

Trouble d’apprentissage

Environ un participant sur cinq (21 %) déclare avoir un trouble d’apprentissage. On décrit ce trouble qui affecte la manière dont une personne reçoit, comprend et utilise l’information. Plus de 4 répondants sur 5 (81 %) disent que ce trouble restreint toujours, souvent ou parfois leur inclusion

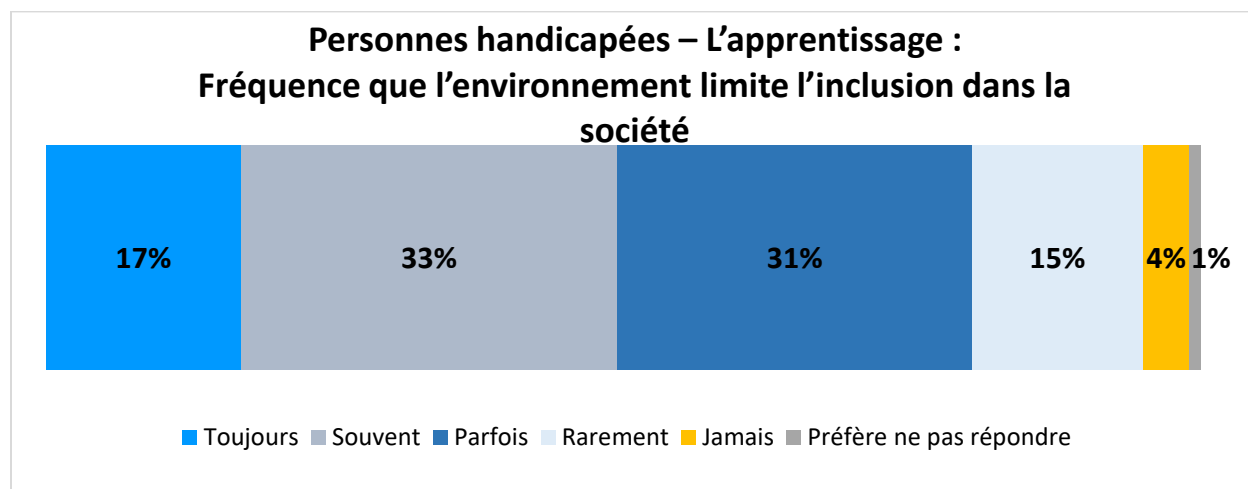
dans la société. Parmi ceux qui affirment que cette situation se produit *rarement* ou *jamais*, 83 % disent avoir au moins une certaine difficulté à apprendre.

Figure 47 : Personnes handicapées – L'apprentissage (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap



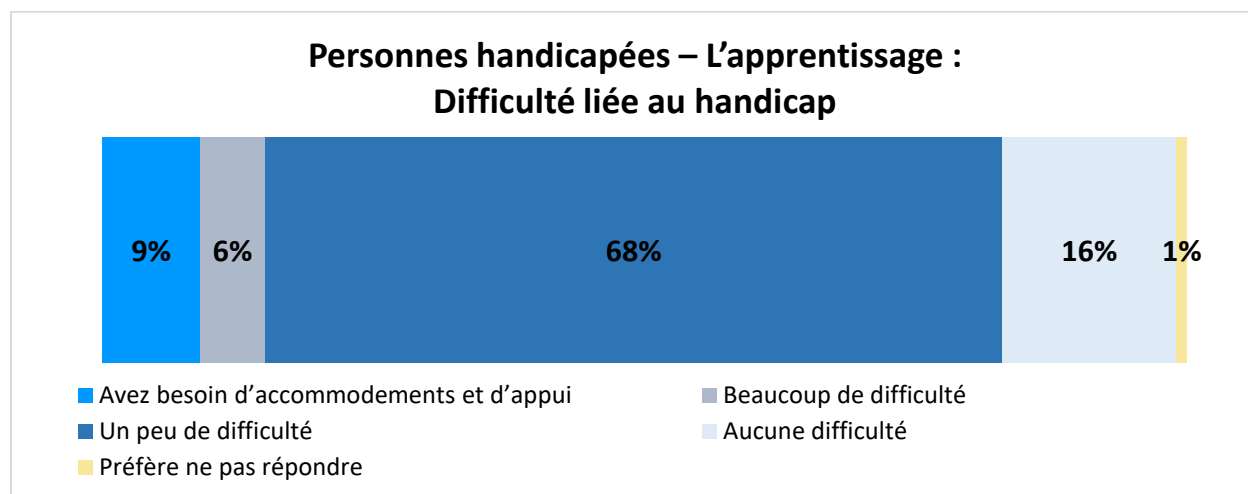
Q2gPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. L'apprentissage – aussi appelé trouble d'apprentissage – affecte la manière dont une personne reçoit, comprend et utilise l'information. Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

Figure 48 : Personnes handicapées – L'apprentissage : Fréquence que l'environnement limite l'inclusion dans la société



Q3gPH : 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 Q2gPH, n=504

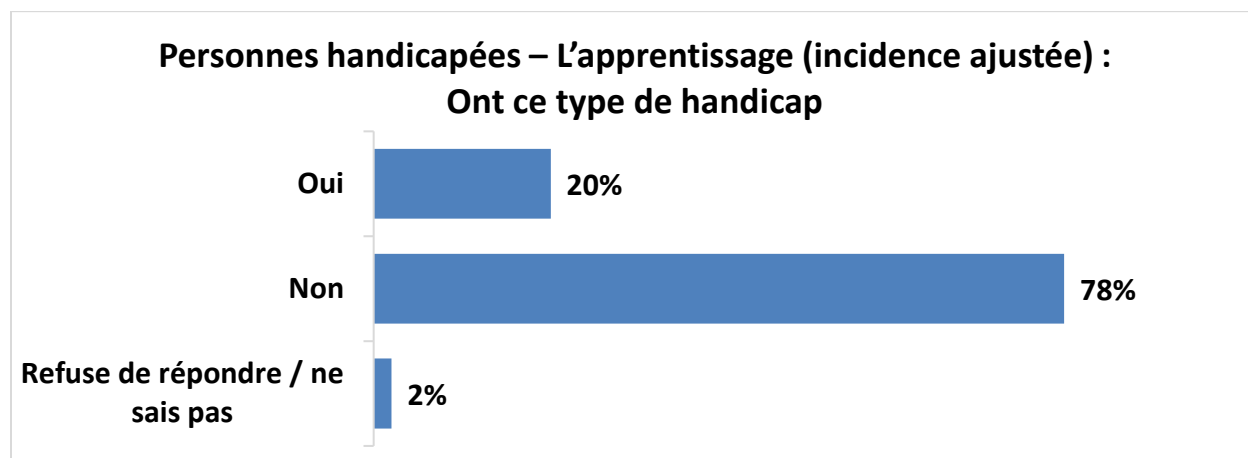
Figure 49 : Personnes handicapées – L'apprentissage : Difficulté liée au handicap



Q4gPH : Comment évaluez-vous votre difficulté à apprendre? Base : répondants qui ont répondu « Rarement » ou « Jamais » à la Q3gPH, n=94

Une fois l'incidence ajustée pour ce handicap, 20 % des participants ont ce handicap. Plus les répondants sont jeunes, plus l'incidence de ce type de handicap est élevée. De plus, pour les personnes dont le revenu du ménage est moins élevé, l'incidence de ce handicap est supérieure. Les territoires comptent le pourcentage le plus élevé de répondants ayant un trouble d'apprentissage.

Figure 50 : Personnes handicapées – L'apprentissage (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap

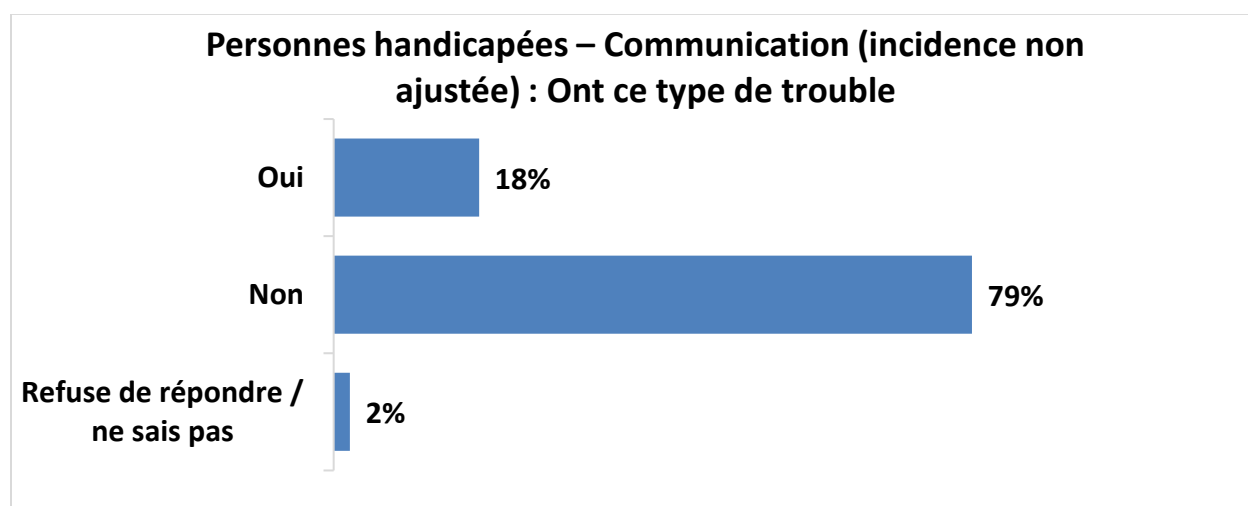


Q2gPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. L'apprentissage – aussi appelé trouble d'apprentissage – affecte la manière dont une personne reçoit, comprend et utilise l'information. Base : volet relatif aux personnes handicapées (recodé selon les réponses aux Q3gPH et Q4gPH), n=2 456

Trouble de la communication

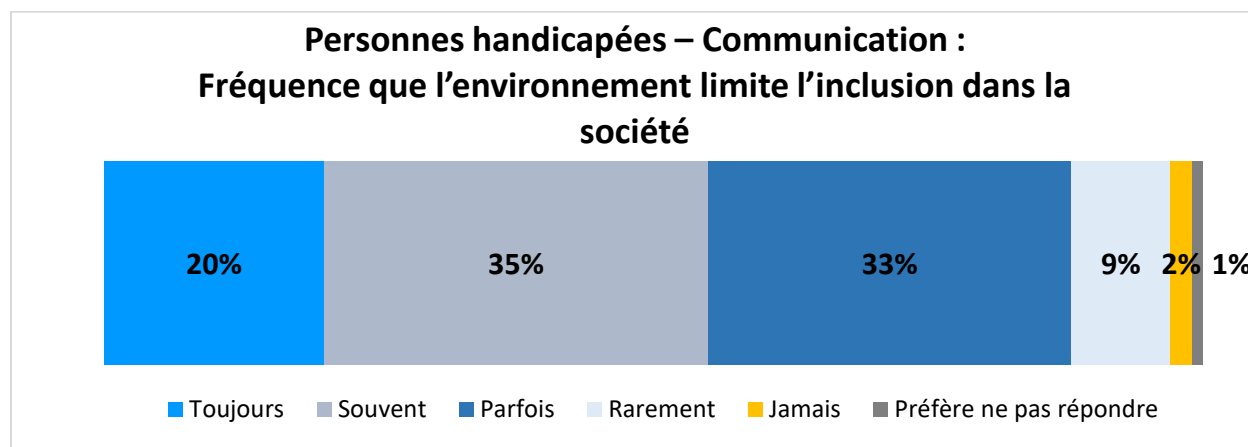
Environ un participant au sondage sur cinq (18 %) déclare avoir un trouble de la communication. On décrit ce trouble qui *affecte la manière dont une personne reçoit, comprend et utilise l'information*. Plus de 4 répondants sur 5 (88 %) disent que ce trouble limite *toujours, souvent ou parfois* leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui disent que cette situation se produit *rarement ou jamais*, 77 % affirment avoir au moins une certaine difficulté à communiquer.

Figure 51 : Personnes handicapées – Communication (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap



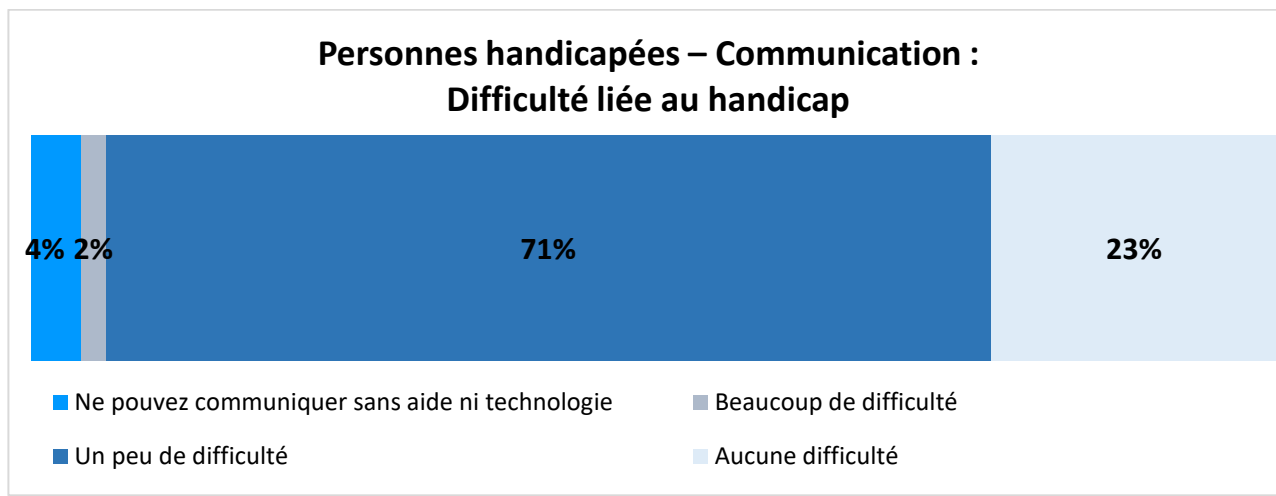
Q2kPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. La communication – aussi appelée trouble de la communication – affecte la capacité d'une personne à recevoir, à comprendre, et à réagir à la communication avec d'autres. Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

Figure 52 : Personnes handicapées – Communication : Fréquence que l'environnement limite l'inclusion dans la société



Q3kPH : 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 Q2kPH, n=449

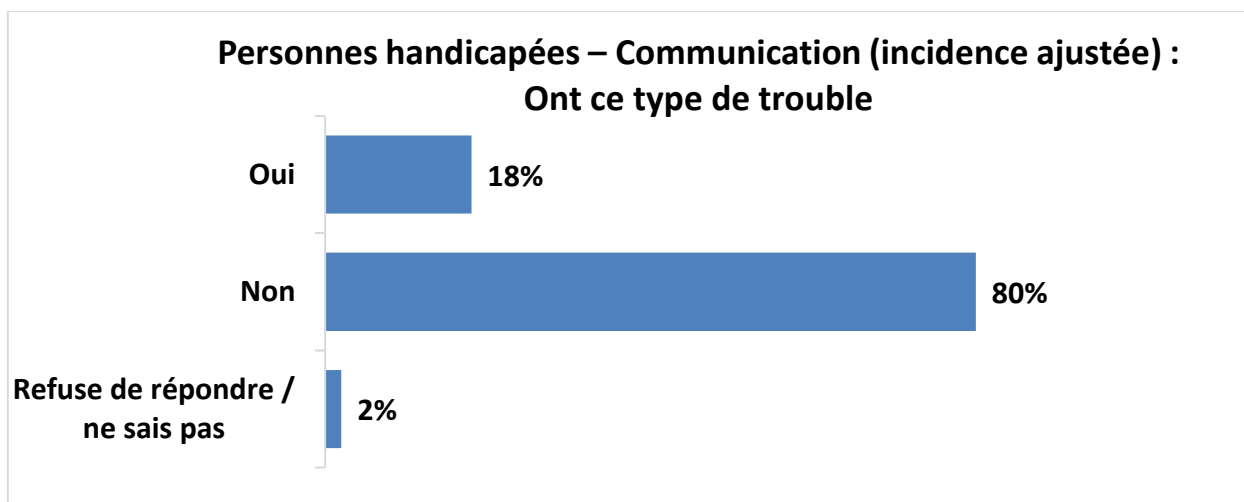
Figure 53 : Personnes handicapées – Communication : Difficulté liée au handicap



Q4kPH : Comment évaluez-vous votre difficulté à communiquer? Base : répondants qui ont répondu « Rarement » ou « Jamais » à la Q3kPH, n=48

L'incidence ajustée n'a pas eu beaucoup d'incidence, car 18 % des participants ont encore ce trouble une fois pris en compte l'inclusion sociale et le degré de difficulté. Plus les répondants sont jeunes, plus ils sont susceptibles d'affirmer qu'ils ont un trouble de la communication. De plus, à mesure que le revenu du ménage diminue, l'incidence de ce trouble s'accroît. Les territoires comptent le pourcentage le plus élevé de répondants ayant un trouble de la communication.

Figure 54 : Personnes handicapées – Communication (incidence ajustée) : Ont ce type de trouble

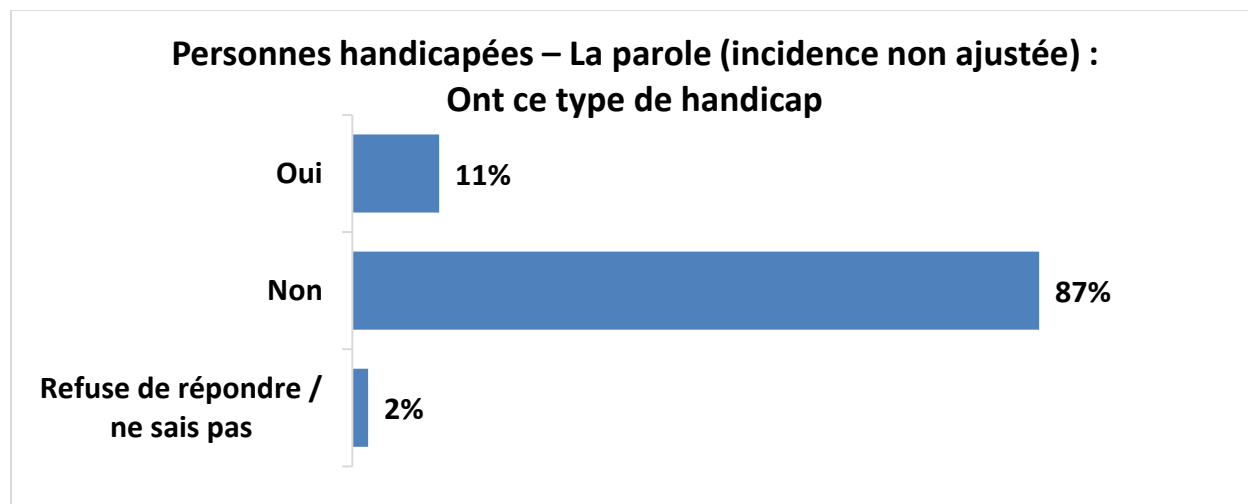


Q2kPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. La communication – aussi appelée trouble de la communication – affecte la capacité d'une personne à recevoir, à comprendre, et à réagir à la communication avec d'autres. Base : volet relatif aux personnes handicapées (recodé selon les réponses aux Q3kPH et Q4kPH), n=2 456

Trouble de la parole

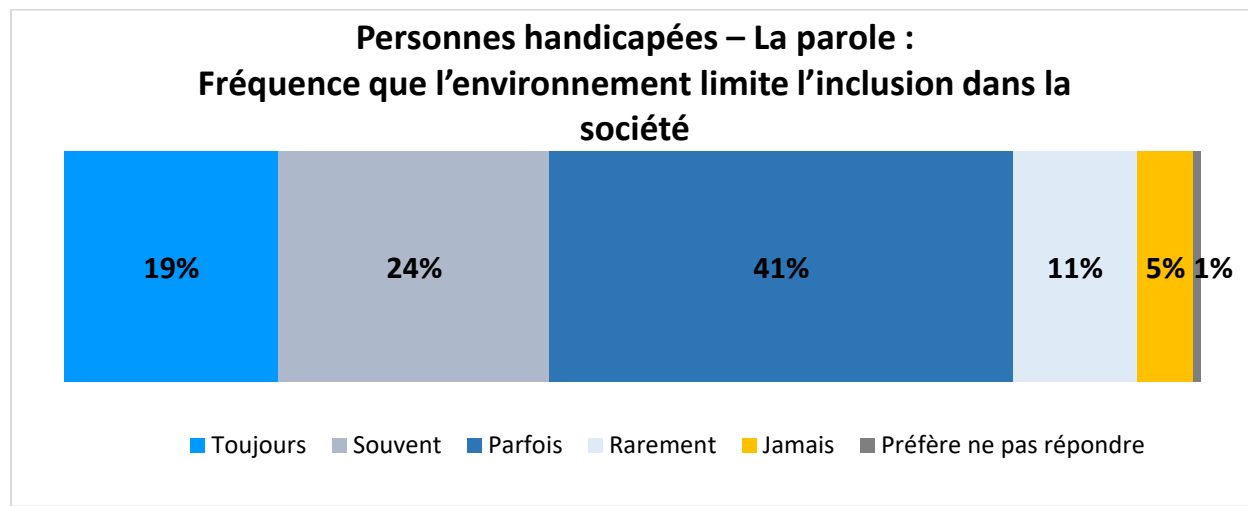
Environ un dixième (11 %) des participants au sondage disent avoir un trouble de la parole. On décrit ce handicap comme *un trouble de la parole qui affecte la façon dont une personne émet des sons pour former des mots*. Plus de 4 répondants sur 5 (84 %) disent que ce trouble restreint *toujours, souvent ou parfois* leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui affirment que cette situation se produit *rarement ou jamais*, 74 % disent avoir au moins une certaine difficulté à parler.

Figure 55 : Personnes handicapées – La parole (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap



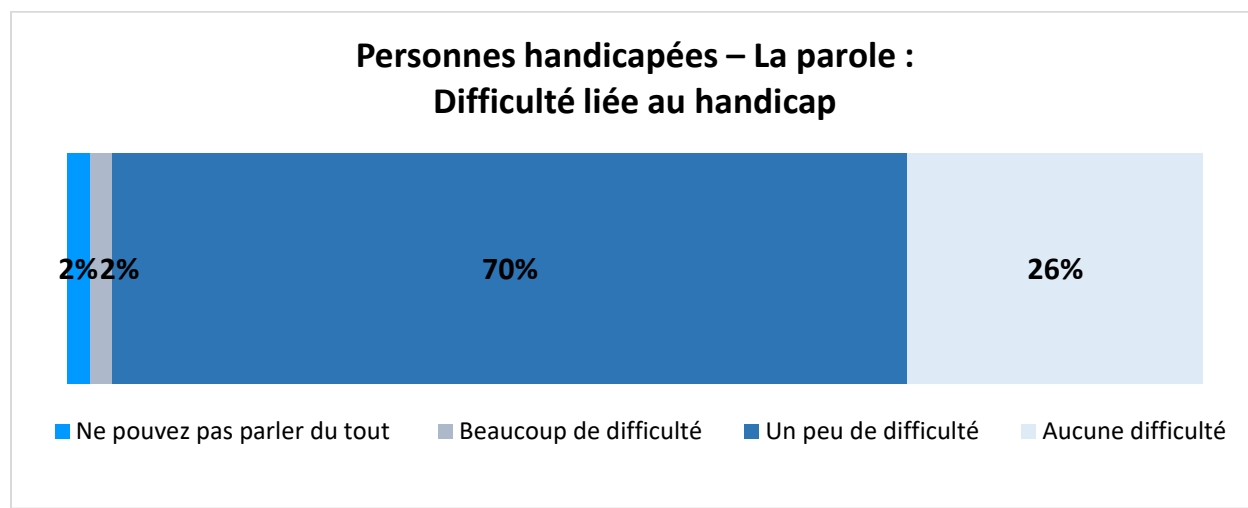
Q2IPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. La parole – aussi appelée trouble de la parole – affecte la façon dont une personne émet des sons pour former des mots. Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

Figure 56 : Personnes handicapées – La parole : Fréquence que l'environnement limite l'inclusion dans la société



Q3IPH : 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 Q2IPH, n=279

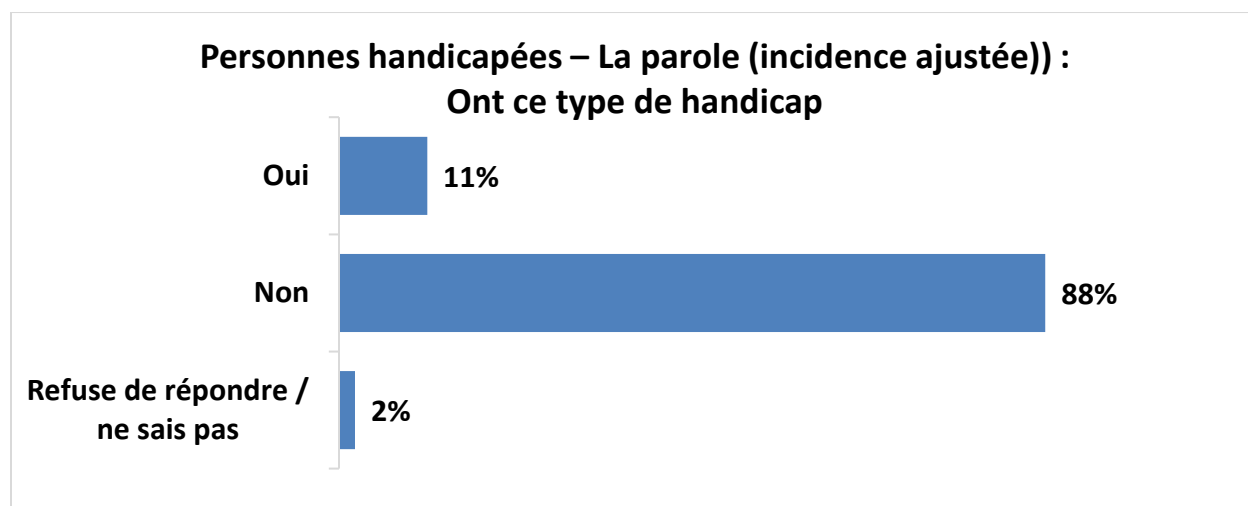
Figure 57 : Personnes handicapées – La parole : Difficulté liée au handicap



Q4IPH : Comment évaluez-vous votre difficulté à parler? Base : répondants qui ont répondu « Rarement » ou « Jamais » à la Q3IPH, n=43

L'incidence ajustée est demeurée à 11 % chez les participants. Plus les répondants sont jeunes, plus ils sont susceptibles de dire qu'ils ont un trouble de la parole. À mesure que le revenu du ménage diminue, l'incidence de ce trouble augmente. À 5 %, le Nouveau-Brunswick compte le pourcentage le moins élevé de répondants ayant un trouble de la parole.

Figure 58 : Personnes handicapées – La parole (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap

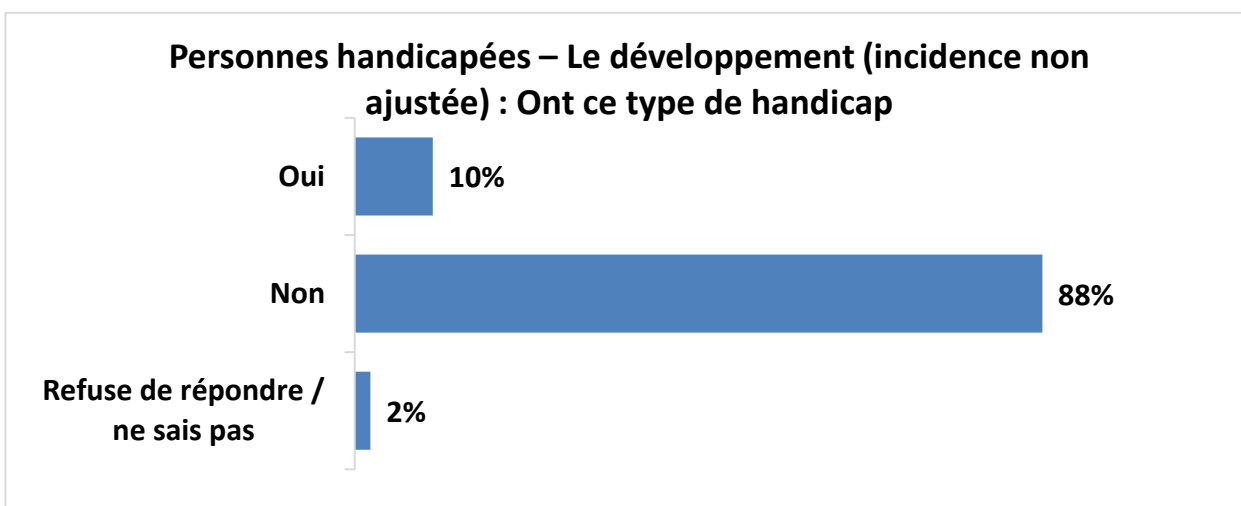


Q2IPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. La parole – aussi appelée trouble de la parole – affecte la façon dont une personne émet des sons pour former des mots. Base : volet relatif aux personnes handicapées (recodé selon les réponses aux Q3IPH et Q4IPH), n=2 456

Handicap intellectuel

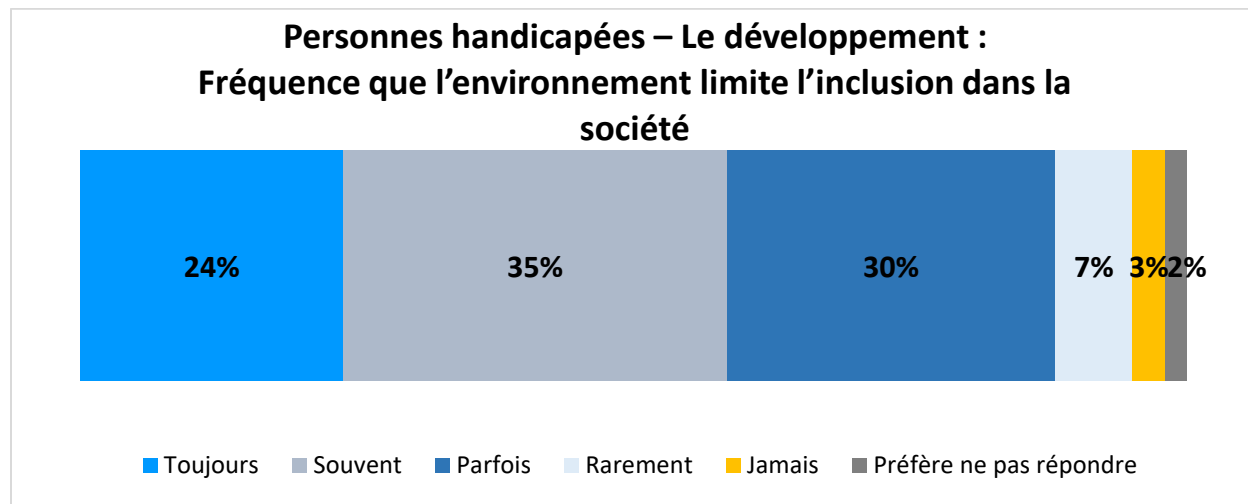
Un dixième (10 %) des participants au sondage disent avoir un handicap intellectuel. Le développement – aussi appelé *handicap intellectuel* – affecte la façon dont une personne apprend et adapte son comportement à différentes situations. Plus de 4 répondants sur 5 (89 %) disent que ce handicap restreint *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 (24 %). Parmi les répondants qui disent que cette situation se produit *rarement* ou *jamais*, 80 % affirment qu'ils ont au moins une certaine difficulté avec ce problème.

Figure 59 : Personnes handicapées – Le développement (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap



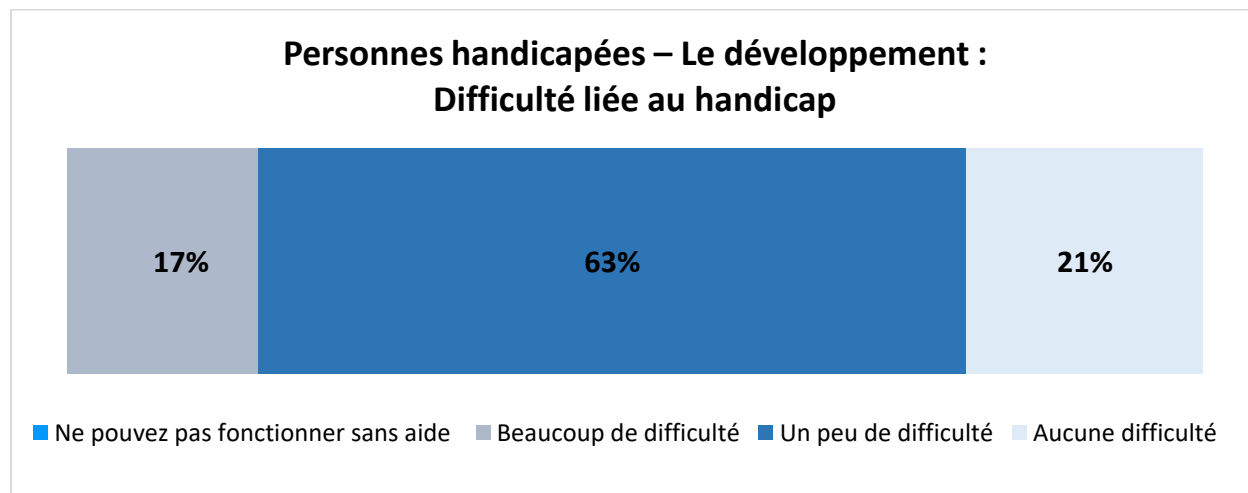
Q2hPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. Le développement – aussi appelé handicap intellectuel – affecte la façon dont une personne apprend et adapte son comportement à différentes situations. Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

Figure 60 : Personnes handicapées – Le développement : Fréquence que l’environnement limite l’inclusion dans la société



Q3hPH : 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 Q2hPH, n=252

Figure 61 : Personnes handicapées – Le développement : Difficulté liée au handicap



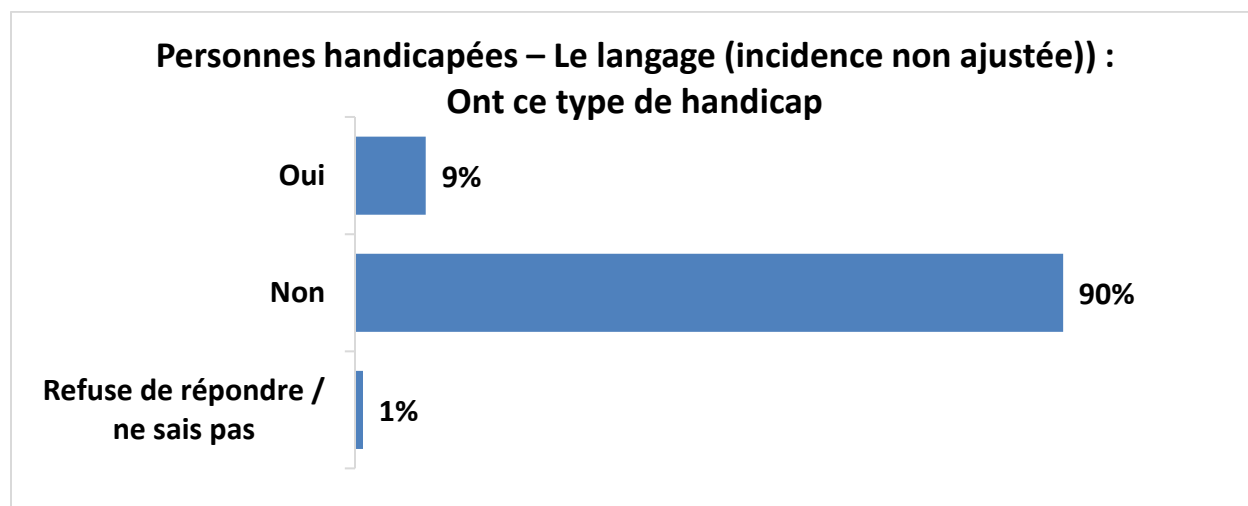
Q4hPH : Comment évaluez-vous votre difficulté avec cette condition? Base : répondants qui ont répondu « Rarement » ou « Jamais » à la Q3hPH, n=24

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. Plus les répondants sont jeunes, plus ils sont susceptibles de dire qu’ils ont un handicap intellectuel. Un plus grand nombre d’hommes que de femmes disent devoir faire face à ce problème. De plus, à mesure que le revenu du ménage diminue, l’incidence de ce handicap augmente.

Trouble du langage

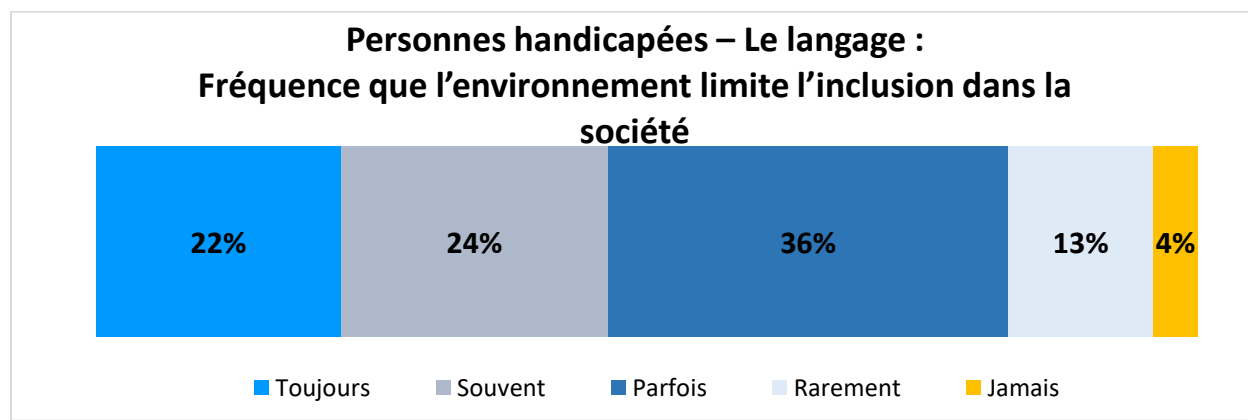
Environ un dixième (9 %) des participants au sondage disent avoir un trouble du langage. On décrit ce handicap comme *un trouble du langage qui affecte la capacité d'une personne à comprendre et à utiliser le langage oral et écrit*. Plus de 4 répondants sur 5 (82 %) disent que ce handicap restreint *toujours, souvent ou parfois* leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui disent que cela se produit *rarement ou jamais*, 65 % disent avoir au moins une certaine difficulté avec leur incapacité linguistique.

Figure 62 : Personnes handicapées – Le langage (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap



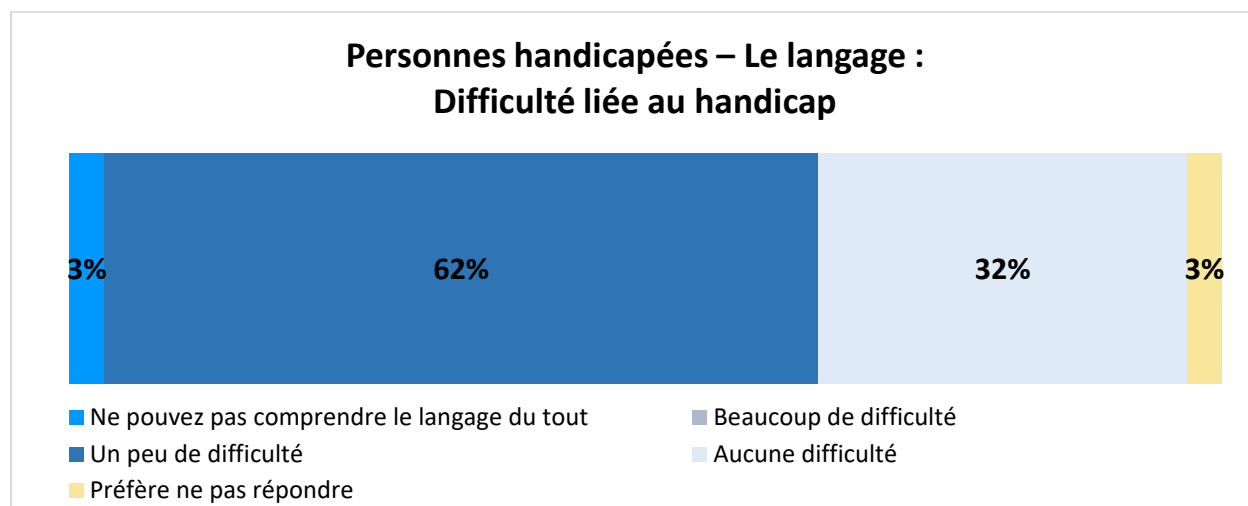
Q2mPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. Le langage – aussi appelé trouble du langage – affecte la capacité d'une personne à comprendre et à utiliser le langage oral et écrit. Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

Figure 63 : Personnes handicapées – Le langage : Fréquence que l'environnement limite l'inclusion dans la société



Q3mPH : 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 Q2mPH, n=221

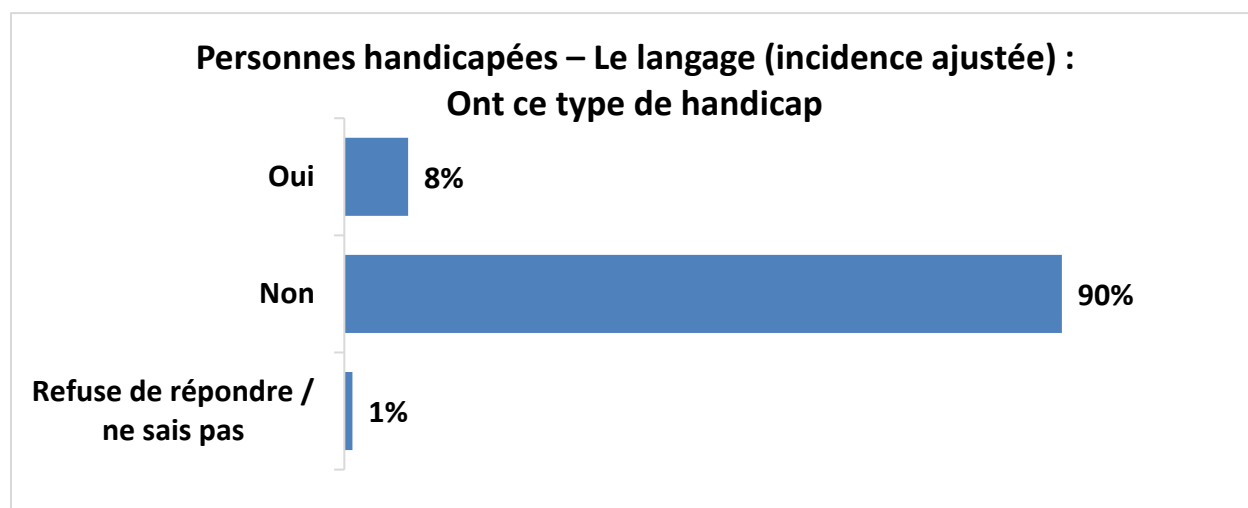
Figure 64 : Personnes handicapées – Le langage : Difficulté liée au handicap



Q4mPH : Comment évaluez-vous votre difficulté avec votre trouble du langage? Base : répondants qui ont répondu « Rarement » ou « Jamais » à la Q3mPH, n=37

Une fois l'incidence ajustée pour ce handicap, 8 % des participants ont ce handicap. Plus les répondants sont jeunes, plus l'incidence de ce type de handicap est élevée. De plus, pour les personnes dont le revenu du ménage est moins élevé, l'incidence de ce handicap est supérieure. Les territoires comptent le pourcentage le plus élevé de répondants ayant un trouble du langage.

Figure 65 : Personnes handicapées – Le langage (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap



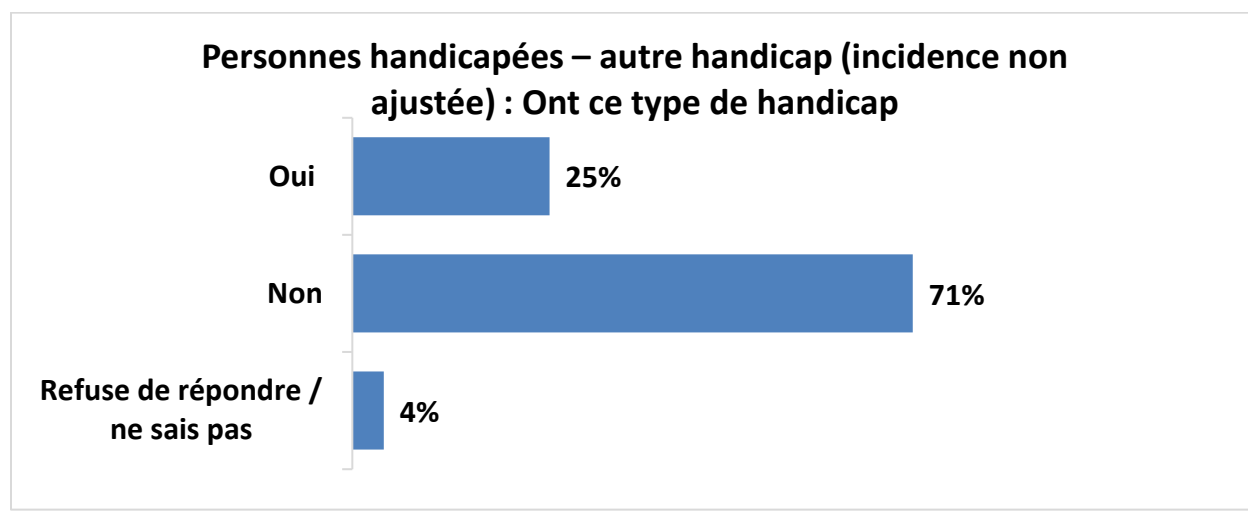
Q2mPH : Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez été aux prises avec ce type de handicap. Le langage – aussi appelé trouble du langage – affecte la capacité d'une personne à comprendre et à utiliser le langage oral et écrit. Base : volet relatif aux personnes handicapées (recodé selon les réponses aux Q3mPH et Q4mPH), n=2 456

Autres handicaps

Le quart (25 %) des participants au sondage disent avoir un autre type de handicap. Les mentions les plus courantes comprennent la sensibilité environnementale (SE), l'encéphalomyélite myalgique ou le syndrome de fatigue chronique (EM/SFC), les problèmes de disponibilité en énergie, la polysensibilité chimique et l'électrosensibilité, entre autres. Neuf répondants sur dix (90 %) disent que ce handicap restreint *toujours, souvent* ou *parfois* leur inclusion dans la société. Parmi ceux qui disent que cette situation se produit *rarement* ou *jamais*, 74 % affirment avoir au moins une certaine difficulté concernant cet autre handicap.

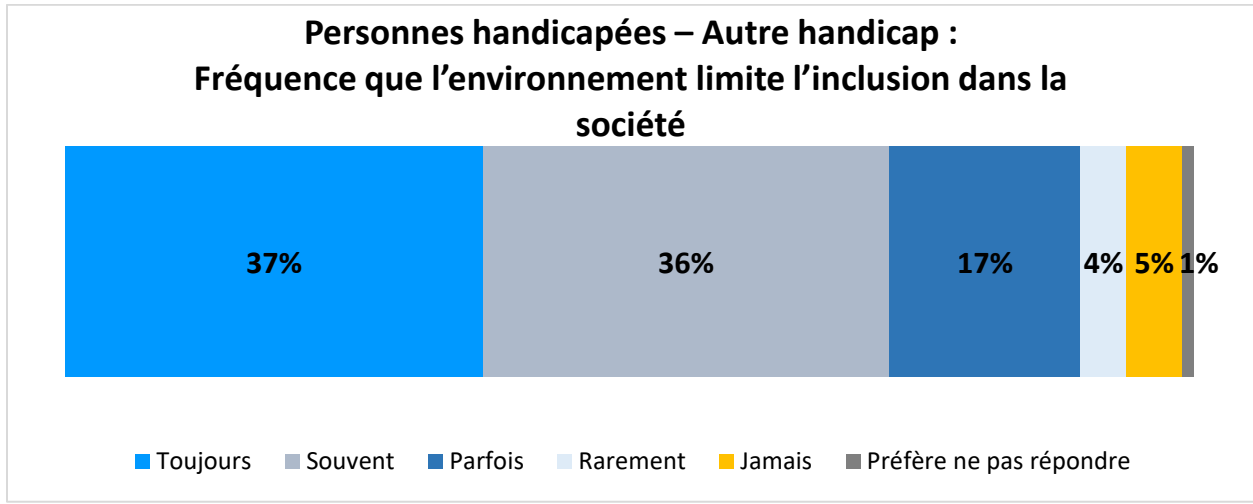
Une fois l'incidence ajustée pour ce handicap, 24 % des participants ont un autre handicap.

Figure 66 : Personnes handicapées – Autre handicap (incidence non ajustée) : Ont ce type de handicap



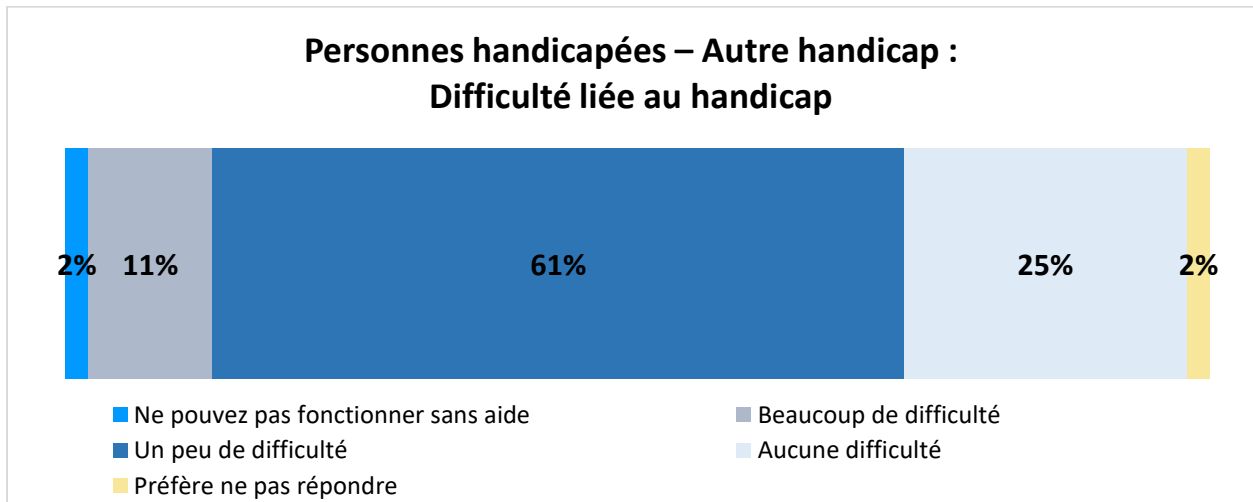
Q2nPH : Croyez-vous avoir un autre type de handicap? Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

Figure 67 : Personnes handicapées – Autre handicap : Fréquence que l’environnement limite l’inclusion dans la société



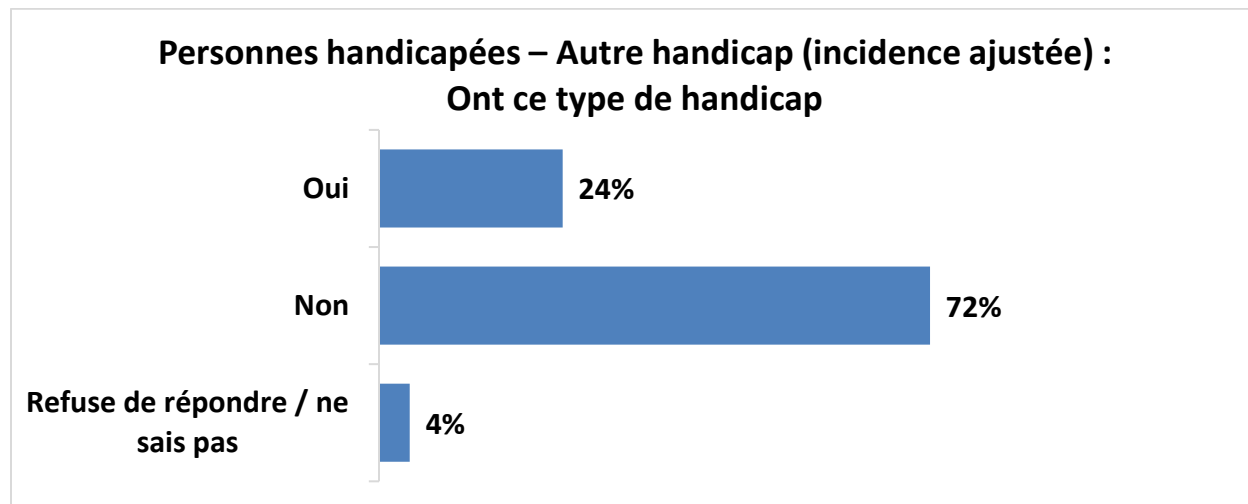
Q3nPH : De manière générale, à quelle fréquence diriez-vous que l’environnement – soit l’environnement physique, la technologie, ou l’attitude des gens – qui vous entoure restreint votre inclusion dans la société à cause de ce handicap? Base : répondants qui ont répondu « Oui » à la Q2nPH, n=612

Figure 68 : Personnes handicapées – Autre handicap : Difficulté liée au handicap



Q4nPH : Comment évaluez-vous votre difficulté avec cet autre type de handicap? Base : répondants qui ont répondu « Rarement » ou « Jamais » à la Q3nPH, n=57

Figure 69 : Personnes handicapées – Autre handicap (incidence ajustée) : Ont ce type de handicap



Q2nPH : Croyez-vous avoir un autre type de handicap? Base : volet relatif aux personnes handicapées (recodé selon les réponses aux Q3nPH et Q4nPH), n=2 456

Expériences face aux obstacles chez les personnes handicapées

Obstacles comportementaux

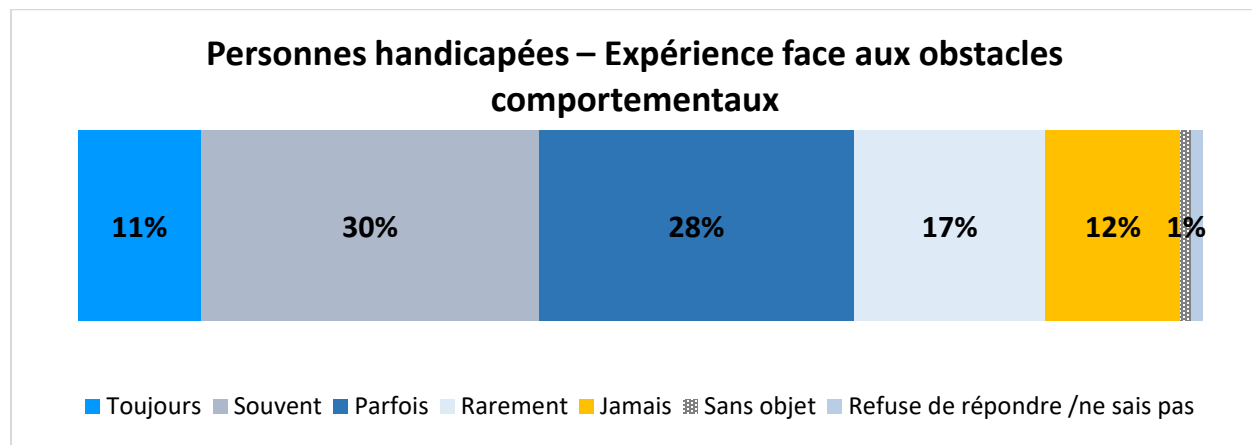
On a demandé aux répondants ayant un handicap à quelle fréquence ils avaient éprouvé des obstacles comportementaux. Près de 9 répondants sur 10 (88 %) disent avoir éprouvé ce type d'obstacle à un moment donné, 41 % affirment y avoir fait face souvent (30 %) ou toujours (11 %) et 28 % y sont confrontés parfois (28 %) ou rarement (17 %).

En tenant compte des sous-groupes, les différences suivantes ont été relevées :

- Plus les répondants sont jeunes, plus ils sont souvent confrontés à un obstacle comportemental.
- Les répondants âgés de 18 à 64 ans sont plus susceptibles que les répondants âgés de 65 ans ou plus de dire qu'ils éprouvent *toujours* un obstacle comportemental (14 % chez les 18 à 34 ans, 13 % chez les 35 à 64 ans contre 5 % chez les 65 ans ou plus).
- De plus, les répondants âgés de 18 à 64 ans sont plus susceptibles que ceux âgés de 65 ans ou plus d'affirmer qu'ils font face *souvent* à un obstacle comportemental (37 % chez les 18 à 34 ans, 33 % chez les 35 à 64 ans contre 21 % chez les 65 ans et plus), tandis que les répondants plus âgés sont les plus susceptibles de dire que cet obstacle est rare (24 %) ou inexistant (23 %).

- Du point de vue des genres, les femmes sont plus susceptibles que les hommes de dire qu'elles font face *souvent* à des obstacles comportementaux (32 % c. 26 %) tandis que les hommes sont plus susceptibles de dire qu'ils y font face *rarement* (23 % c. 14 %).
- Dans l'ensemble, plus le revenu du ménage est élevé, moins il y a d'obstacles comportementaux – plus précisément, les personnes dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ sont deux fois plus susceptibles de dire qu'elles font toujours face à cet obstacle que les répondants à revenu plus élevé (22 % contre 9 %).
- À l'échelle régionale, les répondants les plus susceptibles d'affirmer qu'ils font *toujours* face à un obstacle comportemental vivent en Colombie-Britannique (15 %) et en Ontario (12 %), tandis que ceux qui sont les plus susceptibles d'y faire face *souvent* vivent au Québec (35 %), au Manitoba (34 %), en Alberta (33 %) et en Ontario (31 %) comparativement aux autres provinces et territoires.
- Les répondants les plus susceptibles d'affirmer qu'ils font *toujours* face à un problème comportemental sont ceux qui ont un trouble du langage (29 %), un trouble de la parole (25 %), un handicap intellectuel (25 %), un trouble de la communication (20 %) ou un trouble d'apprentissage (20 %).

Figure 70 : Personnes handicapées – Expérience face aux obstacles comportementaux



Q11PH : Les personnes handicapées sont parfois traitées durement ou différemment en raison d'idées et de croyances – ou d'attitudes – que d'autres personnes peuvent avoir face aux handicaps. On nomme cet obstacle « obstacle comportemental ». À quelle fréquence diriez-vous que vous avez fait l'expérience d'un obstacle comportemental? Diriez-vous qu'il est... Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

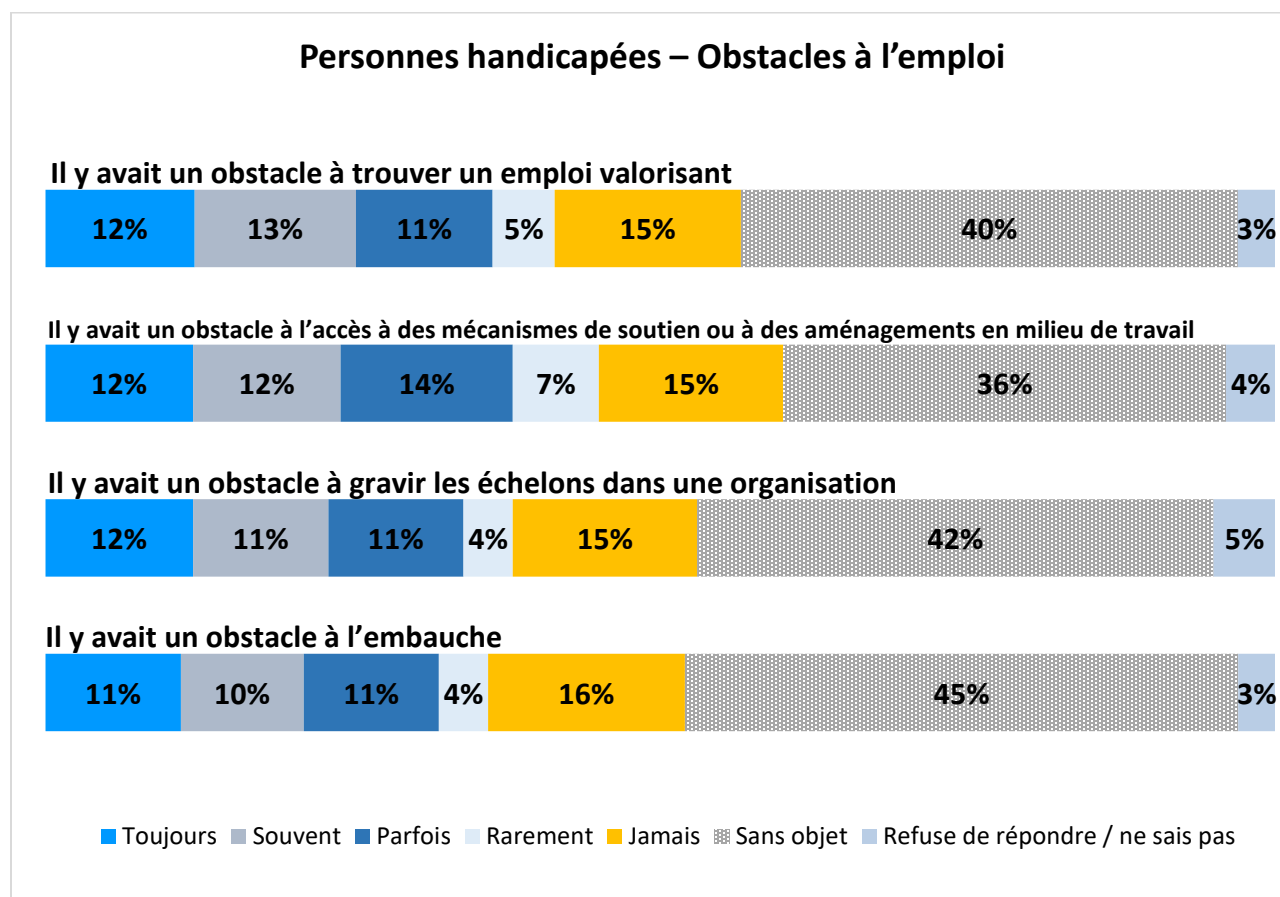
Obstacles liés à l'emploi

On a également demandé aux répondants ayant un handicap à quelle fréquence ils faisaient face à différents obstacles à l'emploi en raison d'un manque d'accessibilité au cours des 12 derniers mois.

- Le quart de ces répondants ont *toujours* ou *souvent* éprouvé un obstacle à trouver un emploi valorisant (25 %).

- De plus, 24 % des répondants affirment qu'ils font *toujours* ou *souvent* face à des obstacles à l'emploi concernant l'accès à des mécanismes de soutien ou à des aménagements en milieu de travail.
- De même, 23 % disent avoir *toujours* ou *souvent* eu à surmonter des obstacles pour gravir les échelons dans une organisation, alors que 21 % d'entre eux font *toujours* ou *souvent* face à des obstacles à l'embauche. Au moins le tiers des répondants disent que ces situations ne s'appliquent pas à eux, probablement parce qu'ils ne sont pas en mesure de travailler ou parce qu'ils sont à la retraite.

Figure 71 : Personnes handicapées – Obstacles à l'emploi



Q12PH : Maintenant, en pensant aux barrières à l'emploi au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous fait face à une des situations d'emploi suivantes liées à l'accessibilité. Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

En ce qui concerne les différences entre les sous-groupes, on note ce qui suit :

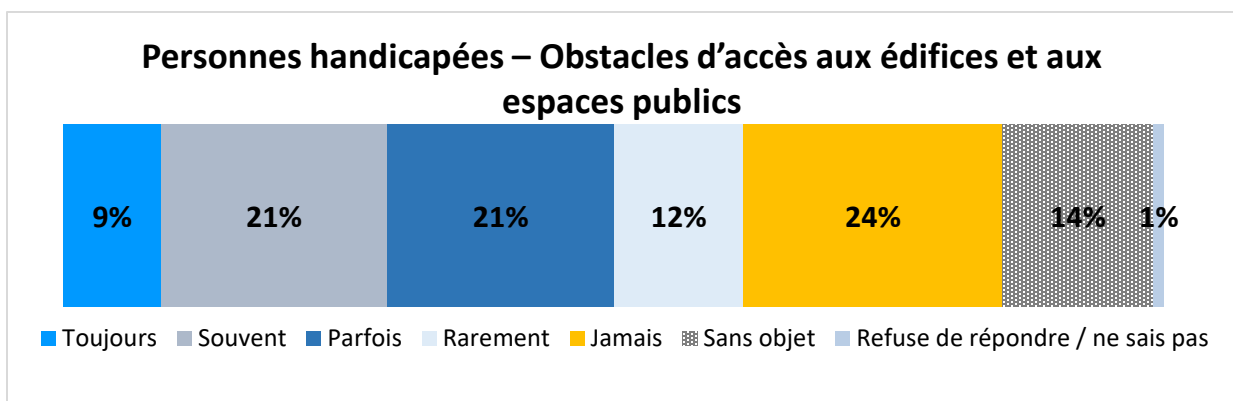
- Dans l'ensemble, les répondants dont le revenu du ménage est inférieur ont tendance à faire face à ces obstacles à l'emploi plus souvent que ceux dont le revenu du ménage est plus élevé.

- À l'échelle régionale, l'incidence de trois de ces obstacles est plus élevée en Alberta, en Colombie-Britannique, au Québec et en Ontario, notamment les obstacles à l'accès à des mécanismes de soutien ou à des aménagements en milieu de travail, à la recherche d'un travail plus valorisant et à l'avancement dans une organisation.
- Les répondants de la Nouvelle-Écosse et de la Colombie-Britannique sont les plus susceptibles de dire qu'ils font *toujours* ou *souvent* face à un obstacle pour trouver un emploi valorisant.
- Les répondants de la Nouvelle-Écosse et des territoires sont les plus susceptibles de dire qu'ils sont *toujours* ou *souvent* confrontés à un obstacle à l'accès à des mécanismes de soutien ou à des aménagements en milieu de travail, et pour gravir les échelons dans une organisation.
- Les répondants du Québec sont les plus susceptibles d'affirmer qu'ils font *toujours* ou *souvent* face à un obstacle à l'embauche.
- Les répondants les plus susceptibles de dire qu'ils font *toujours* face à des obstacles à l'emploi sont ceux qui ont un trouble du langage, un trouble de la parole, un handicap intellectuel, un trouble de la communication, de l'apprentissage ou un problème de santé mentale, en particulier lorsqu'ils sont embauchés, lorsqu'ils trouvent un emploi valorisant ou lorsqu'ils gravissent les échelons dans une organisation.

Obstacles liés à l'environnement bâti

À la question de savoir à quelle fréquence les répondants font face à différents obstacles liés à l'environnement bâti, en particulier les obstacles à l'accès aux édifices et aux espaces publics. Près du tiers (30 %) ont dit qu'ils avaient fait face *toujours* ou *souvent* à ces types d'obstacles au cours des 12 derniers mois. De plus, 21 % disent faire face à ces obstacles *parfois*, 12 % disent *rarement* et 24 % disent *jamais*.

Figure 72 : Personnes handicapées – Obstacles d'accès aux édifices et aux espaces publics



Q13PH : Et, au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous fait face à une situation où un obstacle a limité votre capacité à vous déplacer dans et autour des édifices et des espaces publics? Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

Les différences entre les sous-groupes sont les suivantes :

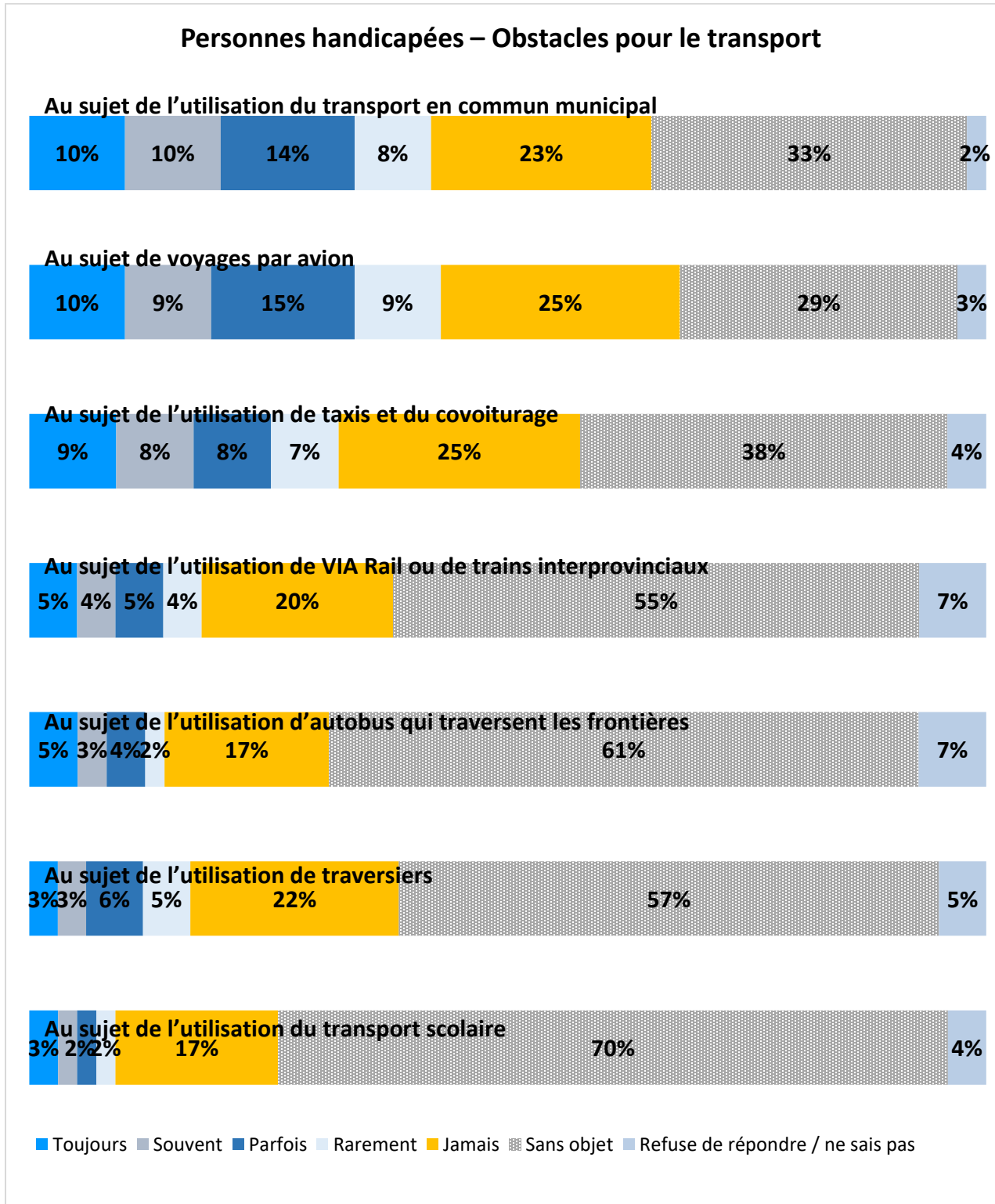
- Les répondants dont le revenu du ménage est moins élevé sont plus susceptibles de dire qu'ils font face à ces obstacles plus souvent que ceux dont le revenu du ménage est supérieur.
- Les répondants qui vivent au Québec (12 %) sont plus susceptibles de dire qu'ils font face à ces obstacles plus souvent que les résidents des autres provinces et territoires.
- Les répondants les plus susceptibles de dire qu'ils font *toujours* ou *souvent* face à ces obstacles sont ceux qui ont un problème de dextérité, un trouble de mobilité ou un trouble de la parole.

Obstacles liés au transport

Des questions sur les obstacles au transport ont également été posées aux participants au sondage :

- Environ un cinquième des répondants ont dit faire *toujours* ou *souvent* face à un obstacle lorsqu'ils voyagent par avion, par exemple à l'aéroport, dans l'avion, au terminal, dans les installations, pour l'équipement, les communications ou les services (19 %) ou lorsqu'ils utilisent le transport en commun municipal (20 %).
- De même, 18 % disent devoir *toujours* ou *souvent* faire face à un obstacle lié à l'utilisation des taxis et du covoiturage, comme Uber de Lyft.
- Dans une moindre mesure, les répondants disent qu'ils ont *toujours* ou *souvent* fait face à des obstacles lorsqu'ils voyagent par VIA Rail ou un train interprovincial, par exemple à la gare, dans le train ou pour l'équipement, les communications ou les services (9 %).
- Les répondants font *toujours* ou *souvent* face à des obstacles lorsqu'ils voyagent par autobus régi par des règles fédérales qui traversent les frontières (c.-à-d. à la gare d'autobus, dans l'autobus, pour l'équipement, les communications ou les services) (8 %), par traversier (6 %) ou par transport scolaire (5 %).
- Bien que certains de ces services semblent ne pas s'appliquer à de nombreux répondants, on constate de façon constante que près d'un cinquième des répondants ont dit qu'ils n'avaient jamais fait face à ces obstacles.

Figure 73 : Personnes handicapées – Obstacles pour le transport



Q14PH : Et, au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous rencontré des situations liées aux voyages suivantes. Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

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

- Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de dire qu'elles ont fait face à des obstacles lorsqu'il s'agit d'utiliser les transports en commun municipaux, de voyager par avion ou par train.
- À l'échelle régionale, les répondants du Québec, de l'Ontario et de la Colombie-Britannique sont les plus susceptibles de dire qu'ils ont fait face à des obstacles lorsqu'ils utilisent les transports en commun municipaux, les taxis et le covoiturage, les voyages par avion et par train.
- Les obstacles liés à l'utilisation du transport en commun municipal semblent également relativement élevés en Nouvelle-Écosse, ainsi que les obstacles à l'utilisation des traversiers en Colombie-Britannique et au transport scolaire au Québec. Les habitants des territoires sont les plus susceptibles de dire qu'ils font face à des obstacles lorsqu'ils se déplacent par avion, train ou autobus pour traverser les frontières, en raison d'un manque d'accessibilité. Les répondants les plus susceptibles de dire qu'ils font face *toujours* à des obstacles pour se déplacer par autobus (qui traversent les frontières) ou par transport en commun municipal sont ceux qui ont un trouble de la parole, un handicap intellectuel ou un trouble d'apprentissage; pour le train ou le traversier, ce sont les répondants qui ont un trouble du langage ou un handicap intellectuel; pour le transport scolaire, ce sont ceux qui ont un handicap intellectuel, un trouble de la parole ou un trouble du langage; pour l'utilisation des services de taxi ou de covoiturage, ce sont ceux qui ont un trouble de dextérité ou de la parole.

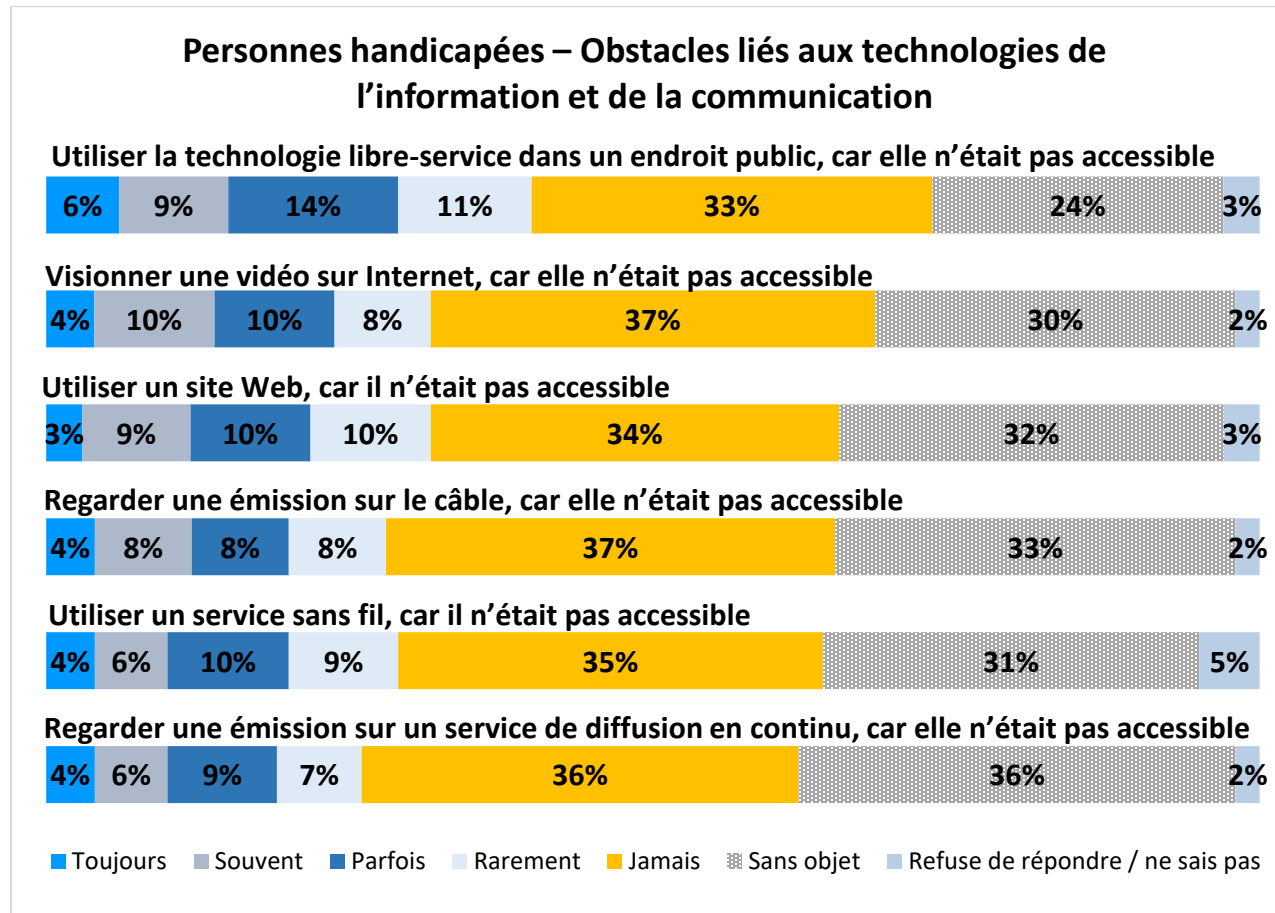
Obstacles liés aux TIC

On a ensuite demandé aux répondants s'ils avaient fait face à des obstacles liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication :

- Dans l'ensemble, un quart à un tiers des répondants ont dit que ces situations ne s'appliquaient pas à eux, et un autre tiers ont dit qu'ils n'ont *jamais* fait face à ces obstacles. Toutefois, plus d'un répondant sur dix a dit qu'il fait *toujours* ou *souvent* face à un obstacle lorsqu'il utilisait la technologie libre-service dans un endroit public parce qu'elle ne lui était pas accessible (15 %).
- Une proportion similaire (14 %) éprouve *toujours* ou *souvent* un obstacle au moment de regarder une vidéo sur Internet (par exemple sur YouTube, Facebook, d'autres médias sociaux ou sites Web) parce qu'elle n'était pas accessible, 12 % au moment d'utiliser un site Web qui ne lui était pas accessible ou pour regarder une émission sur le câble parce qu'elle n'était pas accessible (12 %).

- Un répondant sur dix a dit qu'il avait eu de la difficulté à utiliser un service sans fil (10 %) ou à regarder une émission sur un service de diffusion en continu comme Netflix, AppleTV, Crave, Amazon Prime ou un service similaire (10 %) parce qu'ils n'étaient pas accessibles.

Figure 74 : Personnes handicapées – Obstacles liés aux technologies de l'information et de la communication



Q15PH : Et, au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous rencontré des situations liées aux technologies de l'information et de la communication. Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

En ce qui concerne les différences observées selon le revenu, le sexe, la région et le handicap :

- 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 dire qu'ils n'ont jamais fait face à ces obstacles.
- En outre, les hommes sont plus susceptibles que les femmes de dire qu'ils n'ont jamais fait face à ces obstacles.

- Les répondants du Québec sont les plus susceptibles d'avoir été confrontés à chacun des obstacles, suivis des répondants de la Nouvelle-Écosse et des territoires, où les répondants sont plus susceptibles d'avoir été confrontés à 5 des 6 obstacles mis à l'épreuve.

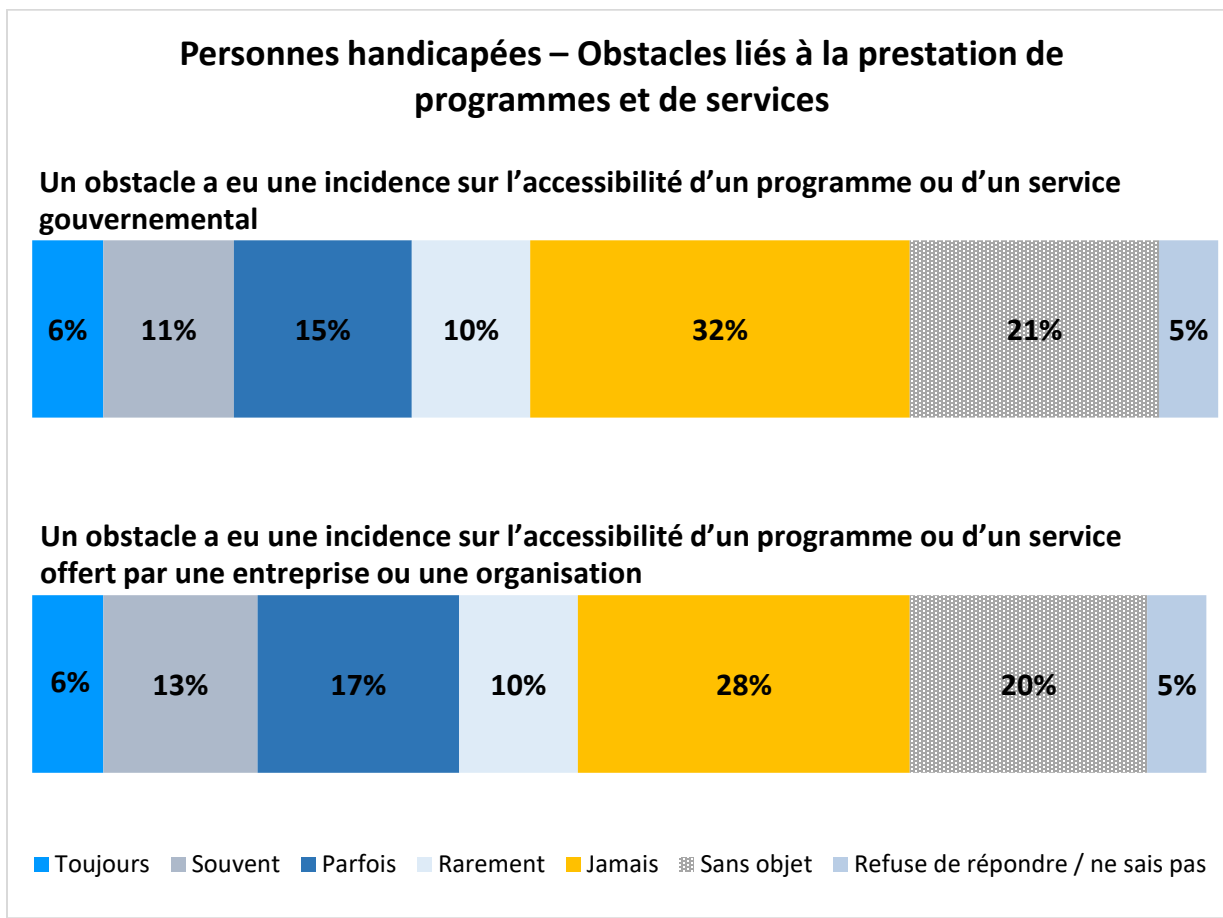
Les répondants les plus susceptibles de dire *toujours* ou *souvent* qu'ils font face à des obstacles en matière de TIC sont ceux qui ont un handicap visuel, auditif, d'apprentissage, intellectuel, un trouble de la communication, de la parole ou du langage. Plus précisément :

- Les répondants qui sont les plus susceptibles de dire *toujours* qu'ils font face à des obstacles pour utiliser un site Web qui ne leur était pas accessible sont ceux qui ont un trouble du langage, de la parole, un handicap intellectuel, visuel ou auditif.
- Les répondants qui sont les plus susceptibles de dire *toujours* qu'ils font face à des obstacles pour utiliser un service sans fil sont ceux qui ont un trouble du langage, de la communication, de la parole, un handicap intellectuel ou auditif.
- Les répondants qui sont les plus susceptibles de dire *toujours* qu'ils font face à des obstacles pour utiliser une technologie libre-service dans un espace public sont ceux qui ont un trouble du langage, de la parole, de la dextérité, un handicap intellectuel ou visuel.
- Les répondants qui sont les plus susceptibles de dire *toujours* qu'ils font face à des obstacles pour regarder le câble sont ceux qui ont un trouble de l'ouïe, de développement, de la langue, de la vision ou de la parole.
- Les répondants qui sont les plus susceptibles de dire *toujours* qu'ils font face à des obstacles pour regarder un spectacle dans un service de diffusion en continu sont ceux qui ont un trouble du langage, de la parole ou un handicap intellectuel;
- Les répondants qui sont les plus susceptibles de dire *toujours* qu'ils font face à des obstacles pour regarder une vidéo sur Internet sont ceux qui ont un trouble du langage, de la communication ou de la parole ou un handicap auditif.

Obstacles liés à la prestation des programmes et des services

On a également demandé aux répondants à quelle fréquence ils faisaient face à des obstacles lorsqu'ils accédaient à des programmes ou à des services du gouvernement ou d'une entreprise ou d'un organisme. Près d'un cinquième des répondants (19 %) disent éprouver *toujours* (6 %) ou *souvent* (13 %) un obstacle qui a eu une incidence sur l'accessibilité d'un programme ou d'un service fourni par une entreprise, tandis que 17 % disent faire *toujours* (6 %) ou *souvent* (11 %) face à un obstacle qui a eu une incidence sur l'accessibilité d'un programme ou d'un service gouvernemental.

Figure 75 : Personnes handicapées – Obstacles liés la prestation de programmes et de services



Q16PH : Et, au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous rencontré des situations suivantes liées à la prestation de programmes et de services. Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

En tenant compte des sous-groupes, les différences suivantes ont été relevées :

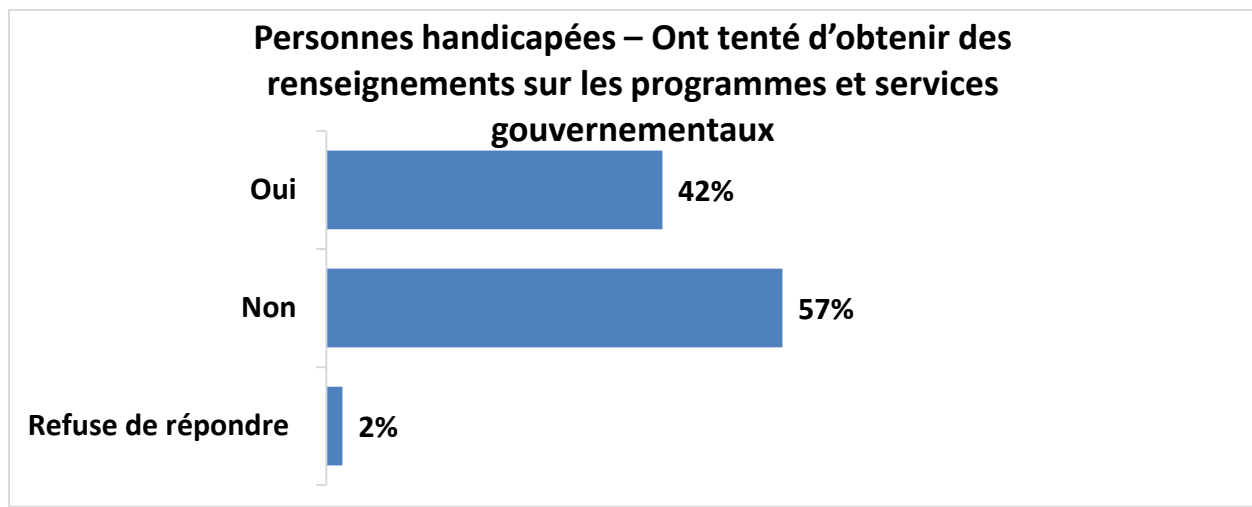
- Plus les répondants sont jeunes et la tranche de revenu du ménage est peu élevée, plus les répondants sont susceptibles de dire qu’ils font face à ces obstacles.
- En outre, les hommes sont plus susceptibles que les femmes de dire qu’ils n’ont jamais fait face à ces obstacles.
- La fréquence de ces obstacles est plus élevée chez les répondants des territoires, de la Nouvelle-Écosse et de la Colombie-Britannique.
- Les répondants les plus susceptibles de dire qu’ils sont *toujours* confrontés à un obstacle qui a eu une incidence sur l’accessibilité d’un programme ou d’un service gouvernemental sont ceux qui ont un trouble du langage, de la parole, de la communication, de l’apprentissage, un handicap intellectuel ou auditif; ou un obstacle à l’accès à un programme ou à un service offert par une entreprise ou une organisation sont ceux qui ont

un trouble du langage, de la parole, de la communication, de l'apprentissage, un handicap intellectuel ou auditif.

Accès à l'information, aux initiatives et aux programmes visant à éliminer les obstacles et à accroître l'accessibilité (personnes handicapées)

Lorsqu'on a demandé aux répondants ayant un handicap s'ils avaient tenté d'accéder à des renseignements sur des programmes ou des services gouvernementaux liés à l'accessibilité ou à un handicap au cours des 12 derniers mois, 42 % ont dit qu'ils avaient tenté d'accéder à ce type d'information.

Figure 76 : Personnes handicapées – Ont tenté d'obtenir des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux



Q18PH : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous essayé d'obtenir des renseignements sur un programme ou service d'un gouvernement quelconque concernant l'accessibilité ou les incapacités? Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

Les différences entre les sous-groupes sont les suivantes :

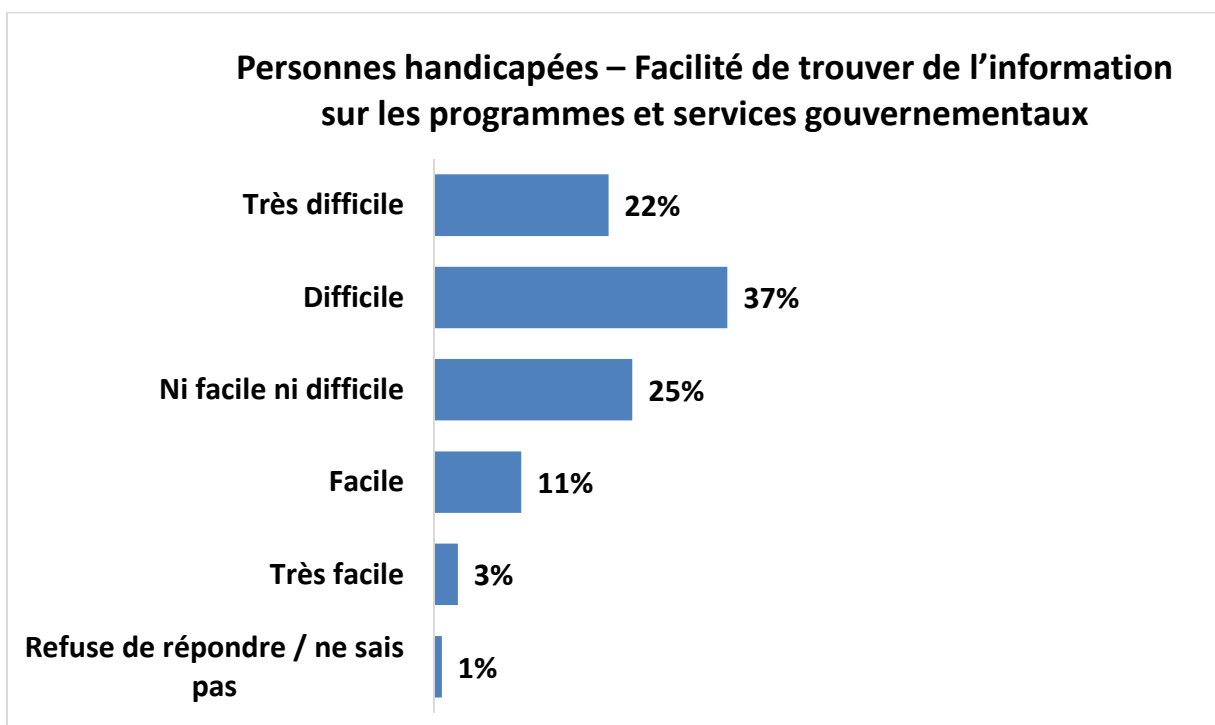
- Les répondants plus jeunes sont plus susceptibles de dire qu'ils ont essayé d'obtenir ces renseignements.
- Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de dire avoir essayé d'obtenir ces renseignements (43 % contre 38 %).
- À l'échelle régionale, les répondants les plus susceptibles de déclarer avoir essayé d'obtenir des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux sont ceux de la Colombie-Britannique (50 %), des territoires (47 %) et de l'Alberta (48 %), suivis des répondants de l'Ontario (44 %), du Manitoba (43 %) et de la Nouvelle-Écosse (41 %).

Parmi ceux qui ont tenté d'obtenir des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, plus de la moitié (59 %) ont dit qu'il était difficile de trouver ce genre

d'information (dans 22 % des cas, c'était très difficile, 37 %, c'était difficile), tandis que 14 % ont dit qu'il était facile (dans 3 % des cas, c'était très facile, 11 %, c'était facile) et 25 % ont dit que ce n'était ni facile ni difficile.

Bien que la taille d'échantillon devient trop petite pour analyser les résultats à l'échelle régionale, les répondants du Québec sont toujours les plus susceptibles de dire qu'il était difficile de trouver ces renseignements (68 %).

Figure 77 : Personnes handicapées – Facilité de trouver de l'information sur les programmes et services gouvernementaux

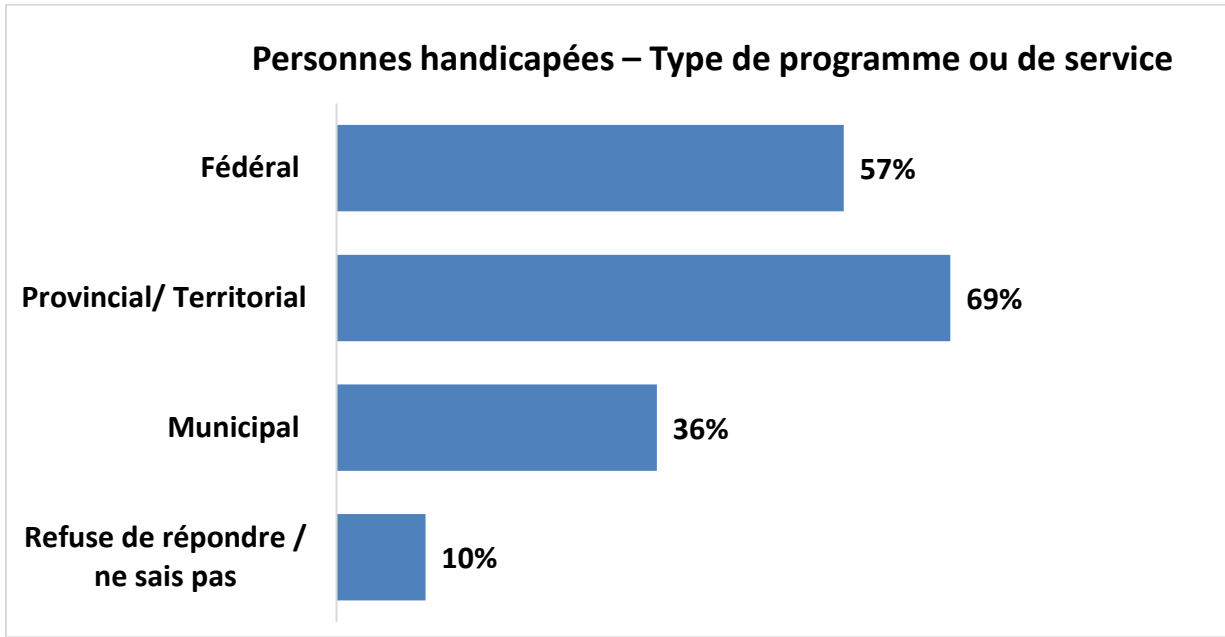


Q19PH : Quand il s'agit de trouver ce genre d'information, dans quelle mesure diriez-vous que c'est facile? Base : volet relatif aux personnes handicapées qui ont essayé d'obtenir de l'information, n=1 030

On a demandé aux répondants, qui avaient tenté au cours des 12 derniers mois d'avoir accès à des renseignements sur des programmes ou services gouvernementaux liés à l'accessibilité ou aux incapacités, la nature régionale de l'information et les noms des programmes ou services.

Dans l'ensemble, la plupart des programmes étaient de nature provinciale ou territoriale (69 %), suivis des programmes fédéraux (57 %) et municipaux (36 %). Les répondants du Manitoba étaient les plus susceptibles de dire qu'ils cherchaient des programmes provinciaux.

Figure 78 : Personnes handicapées – Type de programme ou de service

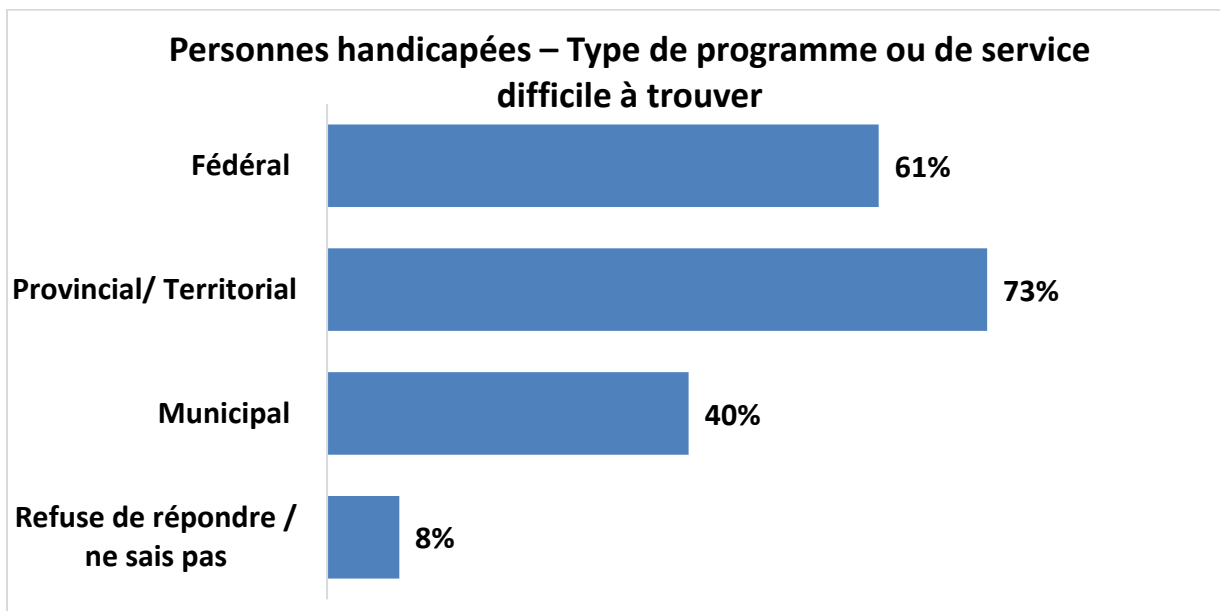


Q20PH : Vous souvenez-vous s'il s'agissait d'un programme ou d'un service fédéral, provincial, territorial ou municipal? Base : volet relatif aux personnes handicapées qui ont essayé d'obtenir de l'information, n=1 030

Au moment de filtrer les données visant les répondants qui ont indiqué que le type de programme était difficile à trouver, 73 % ont dit qu'il s'agissait d'un programme provincial ou territorial, 61 %, d'un programme fédéral et 40 %, d'un programme municipal.

Les répondants de l'Alberta sont les plus susceptibles de dire que l'information difficile à trouver était liée à un programme ou à un service fédéral.

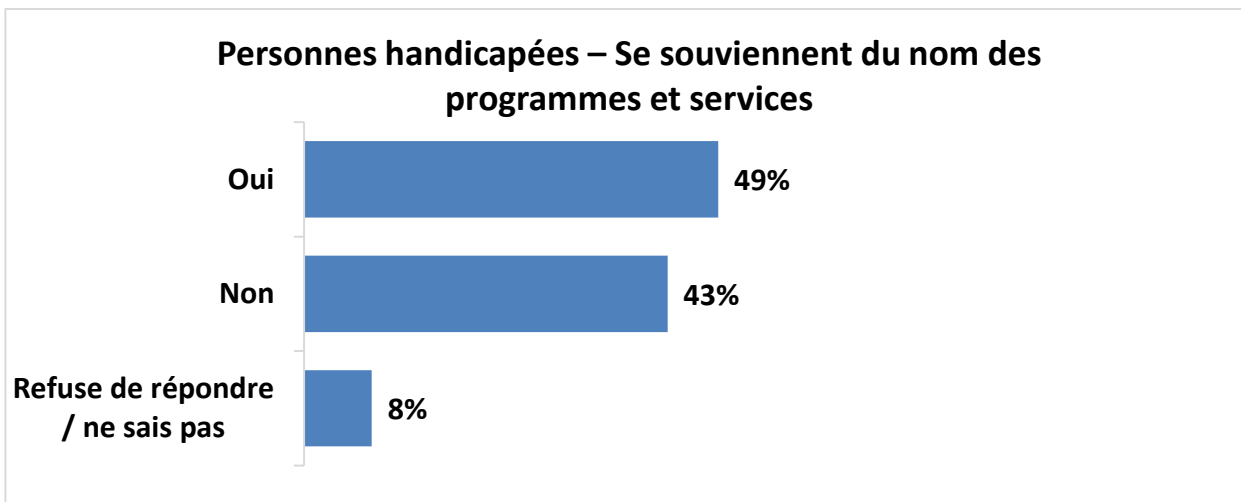
Figure 79 : Personnes handicapées – Type de programme ou de service difficile à trouver



Q20PH : Vous souvenez-vous s'il s'agissait d'un programme ou d'un service fédéral, provincial, territorial ou municipal? Base : volet relatif aux personnes handicapées qui ont essayé d'obtenir des renseignements et qui ont trouvé cela difficile ou très difficile, n=605

Près de la moitié (49 %) des répondants se souvenaient du nom des programmes qu'ils cherchaient et qui étaient difficiles à trouver. Parmi les programmes les plus difficiles à trouver, mentionnons les crédits d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) de l'ARC chez 7 % des participants au sondage, la prestation d'invalidité du Régime de pensions du Canada (3 %), le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (2 %), entre autres.

Figure 80 : Personnes handicapées – Se souviennent du nom des programmes et services

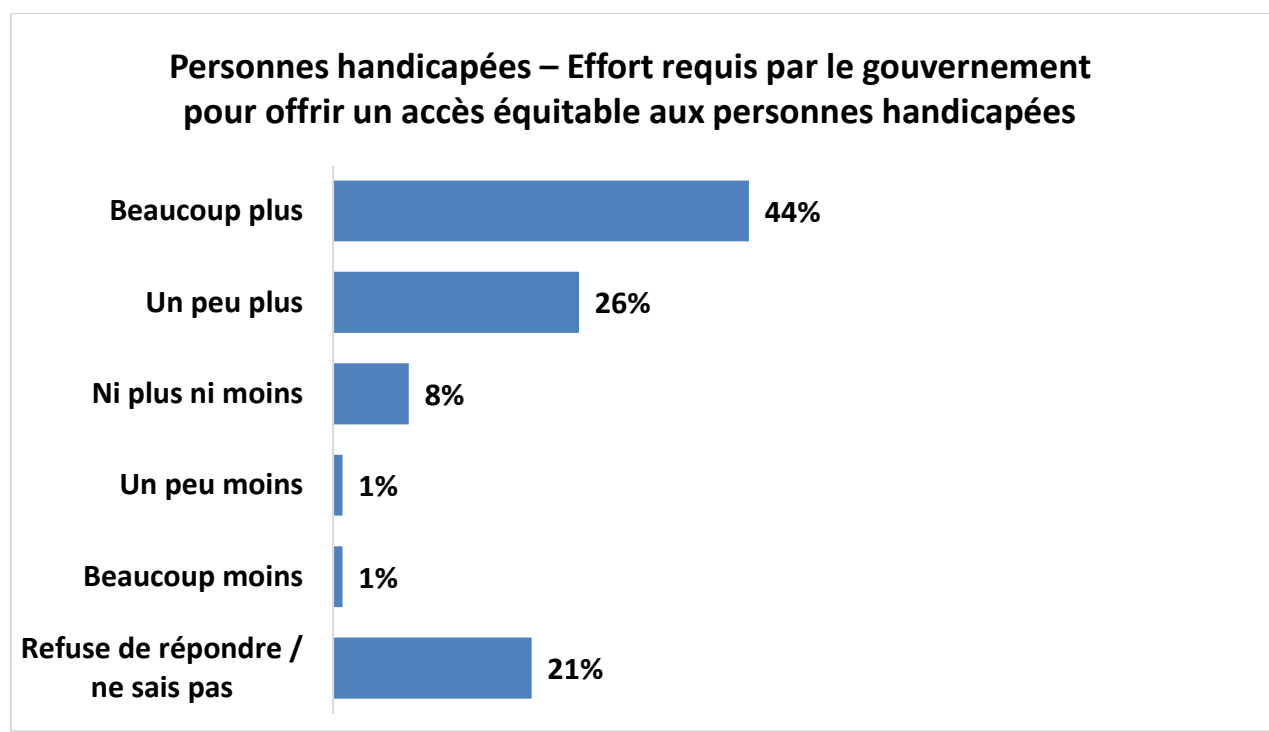


Q21PH : Vous souvenez-vous du nom du programme ou du service? Base : volet relatif aux personnes handicapées qui ont essayé d'obtenir de l'information, n=1 030

La formation et la conduite des employés du gouvernement du Canada ont été explorées. On a expressément demandé aux répondants s'il fallait faire plus ou moins pour que les employés du gouvernement du Canada offrent un accès équitable aux services et aux programmes aux personnes ayant différents handicaps, y compris des troubles de la communication.

Près de 7 répondants sur 10 (69 %) croient qu'il faut en faire plus dans ce domaine, et 44 % estiment qu'il faut en faire « beaucoup plus ». La plupart des autres répondants ne savaient pas s'il fallait en faire plus ou moins.

Figure 81 : Personnes handicapées – Effort requis par le gouvernement pour offrir un accès équitable aux personnes handicapées



Q22PH : Cette question porte sur la formation et la conduite des employés du gouvernement du Canada. Les employés du gouvernement du Canada offrent un accès égal aux services et aux programmes aux personnes ayant différents handicaps, y compris les troubles de communication. Croyez-vous qu'il faut faire plus ou moins dans ce domaine? Diriez-vous que... Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

En tenant compte des sous-groupes, les différences suivantes ont été relevées :

- Les répondants plus jeunes sont plus susceptibles de dire qu'il faut faire beaucoup plus à cet égard (18 à 34 ans – 53 %, 35 à 64 ans – 46 %, 65 ans ou plus – 35 %).
- Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de dire qu'il faut faire beaucoup plus (46 % contre 37 %).
- À mesure que le revenu des ménages diminue, le sentiment que le gouvernement doit faire beaucoup plus augmente.

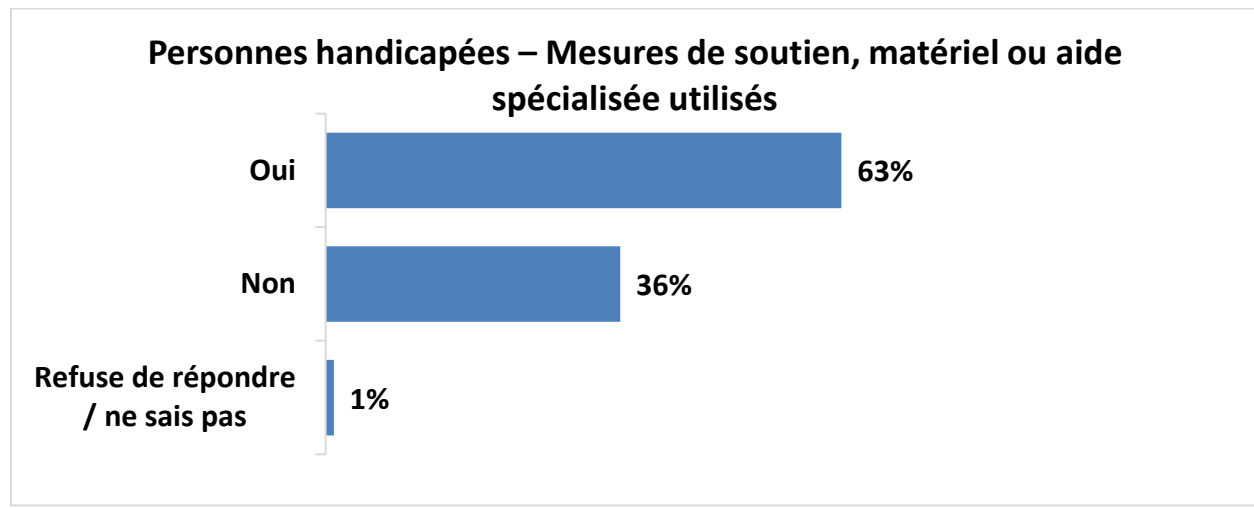
- Les répondants plus susceptibles d’être portés à croire que beaucoup plus d’efforts doivent être déployés dans ce domaine vivent au Manitoba (54 %), en Ontario (46 %), en Alberta (46 %) et en Colombie-Britannique (44 %).

Utilisation de mesures de soutien, de matériel ou d’aide spécialisée

Près des deux tiers (63 %) des personnes handicapées utilisent du matériel, de l’aide spécialisée ou des mesures de soutiens pour les aider à accomplir leurs activités quotidiennes.

À mesure que l’âge augmente, il en va de même pour l’utilisation de ces outils. Par ailleurs, à mesure que le revenu du ménage diminue, l’utilisation de l’aide spécialisée et de mesures de soutien augmente. Les hommes sont plus susceptibles que les femmes de dire qu’ils utilisent du matériel, de l’aide spécialisée ou des mesures de soutien.

Figure 82 : Personnes handicapées – Mesures de soutien, matériel ou aide spécialisée utilisés



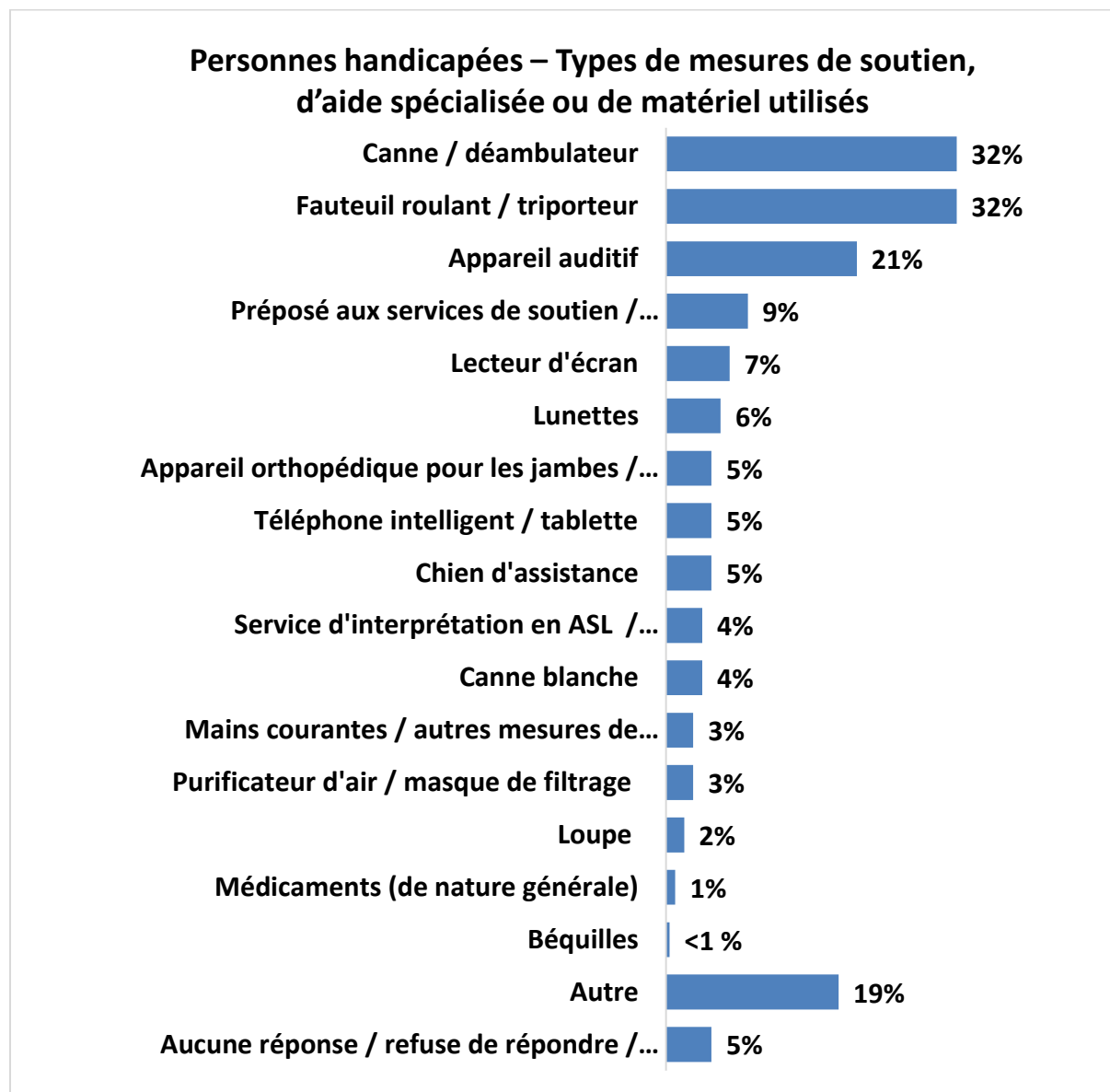
Q5PH : Vous servez-vous de mesures de soutien, de matériel ou d’aide spécialisée pour vous aider dans vos activités quotidiennes? Par exemple, un lecteur sonore d’écran, un appareil auditif, l’interprétation gestuelle, un animal d’assistance, un accessoire aidant à la mobilité, un travailleur de soutien, etc. Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

Les aides les plus couramment utilisées sont une canne ou un déambulateur, ou un fauteuil roulant ou un triporteur, selon 32 % des répondants, respectivement. Plus du cinquième (21 %) ont déclaré utiliser un appareil auditif.

Moins de 10 % des répondants utilisent d’autres mesures de soutien, comme un travailleur social ou une personne en particulier (9 %), un lecteur d’écran (7 %) ou des lunettes (6 %), un appareil orthopédique pour les jambes, les genoux ou les chevilles (5 %), un téléphone intelligent ou une tablette (5 %) ou un chien d’assistance (5 %).

Moins de 5 % utilisent un interprète gestuel, une canne blanche, des rampes ou d'autres supports physiques, un purificateur d'air ou un masque filtrant, une loupe, des médicaments en général ou des béquilles, entre autres.

Figure 83 : Personnes handicapées – Types de mesures de soutien, d'aide spécialisée ou de matériel utilisés



QSIPH : Quel genre de mesure, de matériel ou d'aide spécialisée utilisez-vous? Base : volet relatif aux personnes handicapées qui utilisent des mesures de soutien, de l'aide spécialisée ou du matériel, n=1 555

En ce qui concerne les différences entre les groupes, nous avons constaté ce qui suit :

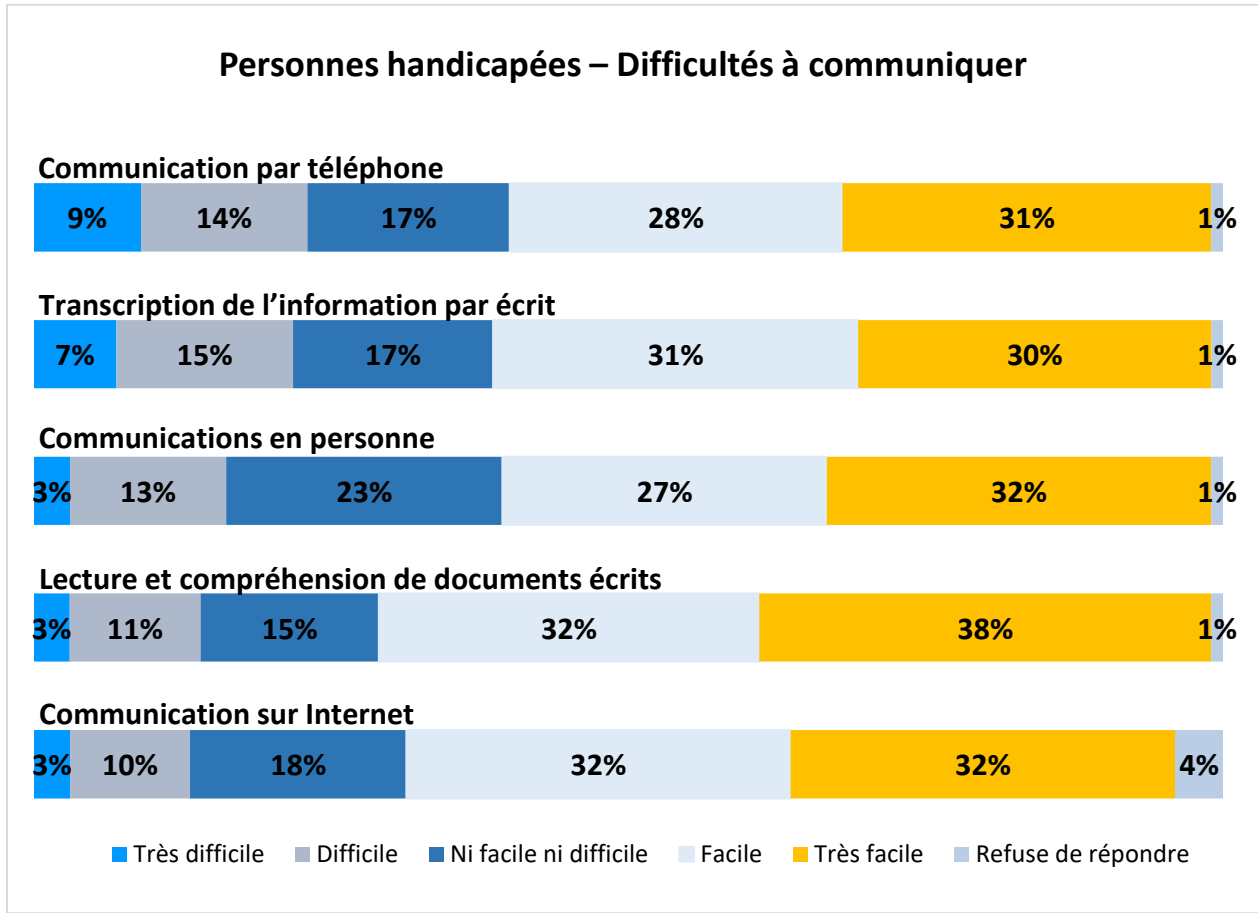
- Les répondants de 65 ans et plus sont plus susceptibles d'utiliser une canne ou un déambulateur que les répondants de 18 à 64 ans (44 % contre 27 %), ainsi que des appareils auditifs (31 % contre 16 %).
- Les personnes âgées de 18 à 64 ans sont plus susceptibles de dire qu'elles utilisent le langage gestuel que les répondants de 65 ans et plus (6 % contre 1 %).
- Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de dire qu'elles utilisent une canne ou un déambulateur (35 % contre 26 %), des rampes ou des purificateurs d'air (4 % contre 1 % respectivement).
- Dans l'ensemble, le revenu du ménage ne semble pas avoir d'incidence sur le type d'équipement utilisé, sauf pour l'implant cochléaire et l'appareil auditif; les personnes dont le revenu du ménage est d'au moins 40 000 \$ sont plus susceptibles que celles dont le revenu du ménage est inférieur d'utiliser un appareil auditif (19 % contre 14 %) ou d'avoir un implant cochléaire (4 % contre 1 %).

Communication avec autrui

On a demandé aux personnes handicapées le niveau de difficulté qu'elles avaient à communiquer avec autrui dans différentes situations :

- Près de quatre répondants sur cinq disent trouver la communication très facile, facile ou ni facile ni difficile; toutefois, 23 % des répondants ont de la difficulté (« très difficile » ou « difficile ») à communiquer au téléphone, et 22 % ont de la difficulté à transcrire l'information.
- En outre, plus d'un répondant sur dix affirme qu'il est difficile pour lui de communiquer en personne (16 %), de lire et de comprendre des documents écrits (14 %) ou de communiquer par Internet (13 %).

Figure 84 : Personnes handicapées – Difficulté à communiquer



Q6PH : Dans quelle mesure est-il difficile pour vous de communiquer dans les situations suivantes? Alors, qu'en est-il pour.... Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456

En ce qui concerne les différences entre les groupes :

- Les répondants de 18 à 64 ans sont plus susceptibles que les répondants d'au moins 65 ans de dire qu'il est difficile de communiquer par téléphone (23 % c. 18 %), de transcrire de l'information (23 % c. 17 %), de communiquer en personne (18 % c. 10 %) et de lire et comprendre des documents écrits (15 % c. 11 %).
- Les répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 \$ sont plus susceptibles que ceux dont le revenu est plus élevé de dire que toutes ces tâches sont difficiles.
- Les répondants qui ont le plus de difficulté à communiquer en général sont ceux qui ont des troubles d'apprentissage, de mémoire, de la communication, de la parole, du langage et un handicap intellectuel.
- Outre ces sous-groupes, les répondants ayant un handicap auditif ou lié à la santé mentale ont également de la difficulté à communiquer en personne (face à face) ou par téléphone,

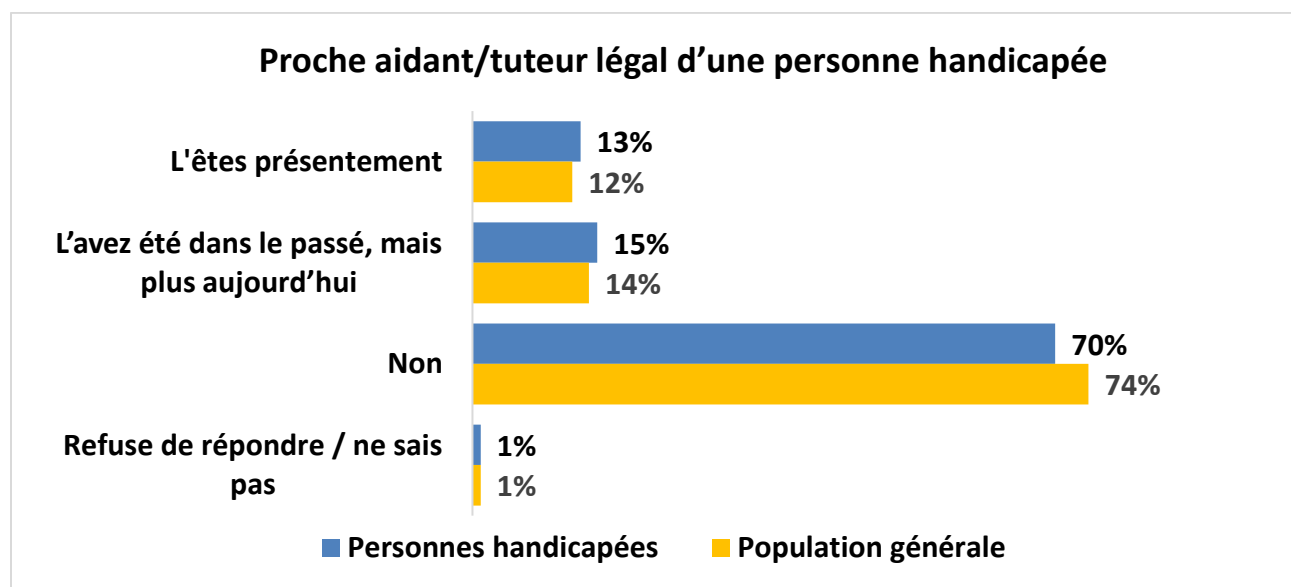
et ceux ayant un handicap visuel ont également de la difficulté à communiquer sur Internet, à lire et à comprendre des documents écrits ou à transcrire de l'information.

Expérience à titre de proche aidant ou de tuteur légal

Lorsqu'on a demandé aux répondants ayant un handicap s'ils étaient le proche aidant ou le tuteur légal d'une autre personne ayant un handicap, 70 % ont répondu que non, tandis que 15 % ont assumé ce rôle auparavant, mais ce n'est plus le cas et que 13 % s'occupent d'une autre personne.

Les résultats ne diffèrent pas beaucoup pour la population générale, dont 74 % disent ne pas être de proches aidants ou de tuteurs légaux d'une personne handicapée, 14 % disent l'avoir été dans le passé et 12 % affirment s'occuper actuellement d'une personne handicapée.

Figure 85 : Personnes handicapées – Proche aidant/tuteur légal d'une personne handicapée



Q7PH/Q4PG : Êtes-vous ou avez-vous déjà été le proche aidant ou le tuteur légal d'une personne handicapée? Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456; volet relatif à la population générale, n=1 350

Les différences entre les sous-groupes chez les personnes handicapées indiquent que :

- Les femmes sont plus susceptibles d'être un proche aidant que les hommes (15 % contre 10 %).
- Les répondants dont le revenu du ménage est d'au moins 20 000 \$ sont plus susceptibles d'être des proches aidants que ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ (14 % contre 9 %).
- À l'échelle régionale, les répondants qui sont des proches aidants ou des tuteurs légaux d'une personne handicapée sont plus susceptibles de vivre au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse, au Manitoba et en Ontario que dans les autres régions.

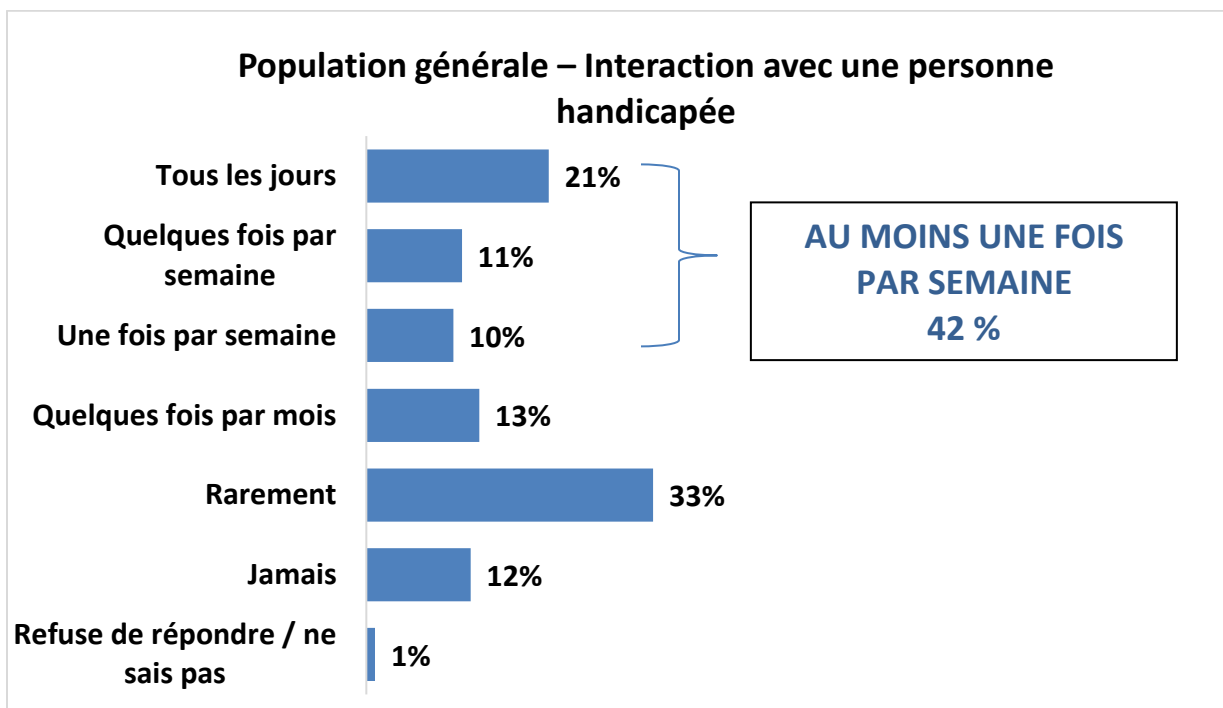
Les répondants de la population générale qui s'occupent d'une personne handicapée sont plus susceptibles d'être âgés d'au moins 35 ans (12 % contre 4 % de moins de 35 ans) et de sexe féminin (16 % contre 8 % de sexe masculin).

Fréquence des interactions avec une personne handicapée

En plus de s'occuper d'une personne handicapée, on a demandé aux répondants sans handicap à quelle fréquence ils avaient interagi avec une personne handicapée. Plus de 4 répondants sur 5 interagissent avec une personne handicapée (86 %) et 21 % le font tous les jours; un tiers (34 %) le font régulièrement, soit *tous les jours* à *quelques fois par mois*; et un tiers (33 %) le font *rarement*.

Les répondants du Québec sont les plus susceptibles de dire qu'ils n'interagissent jamais avec une personne ayant un handicap, comparativement aux autres régions.

Figure 86 : Population générale – Interaction avec une personne handicapée

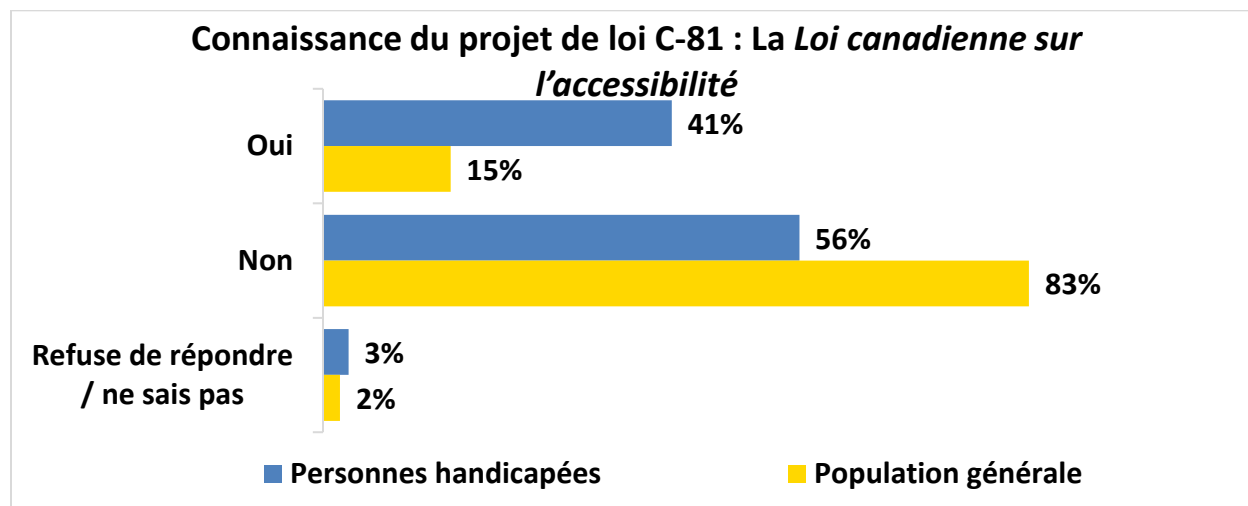


Q5PG : À quelle fréquence interagissez-vous avec une personne handicapée? Diriez-vous... Base : volet relatif à la population générale, n=1 350

La Loi canadienne sur l'accessibilité

Plus de deux participants handicapés sur cinq (41 %) ont dit connaître la *Loi canadienne sur l'accessibilité* du gouvernement du Canada et son but.

Figure 87 : Connaissance du projet de loi C-81 : La *Loi canadienne sur l'accessibilité*



Q8PH/Q6PG : Avez-vous vu, lu, ou entendu parler du projet de loi C-81 déposé récemment par le gouvernement du Canada, la *Loi canadienne sur l'accessibilité* proposée, et de son but? Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456; volet relatif à la population générale, n=1 350. (Comme il a été mentionné précédemment, la *Loi canadienne sur l'accessibilité* faisait toujours l'objet d'un examen par le Parlement au moment de la collecte des données)

Les différences entre les sous-groupes observées chez les personnes handicapées sont les suivantes :

- Les répondants de moins de 65 ans sont plus susceptibles que les répondants plus âgés d'être au courant de ce projet de loi (43 % contre 33 %).
- Les répondants dont le revenu du ménage est d'au moins 80 000 \$ sont plus susceptibles que ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 80 000 \$ d'être au courant de ce projet de loi (48 % contre 37 %).
- La connaissance du projet de loi C-81 est la plus élevée chez les répondants handicapés au Manitoba (47 %), en Colombie-Britannique (47 %), dans les territoires (45 %) et en Ontario (45 %).

La connaissance est beaucoup plus faible chez les membres de la population générale puisque les résultats montrent que 15 % des répondants connaissent le projet de loi C-81 : la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

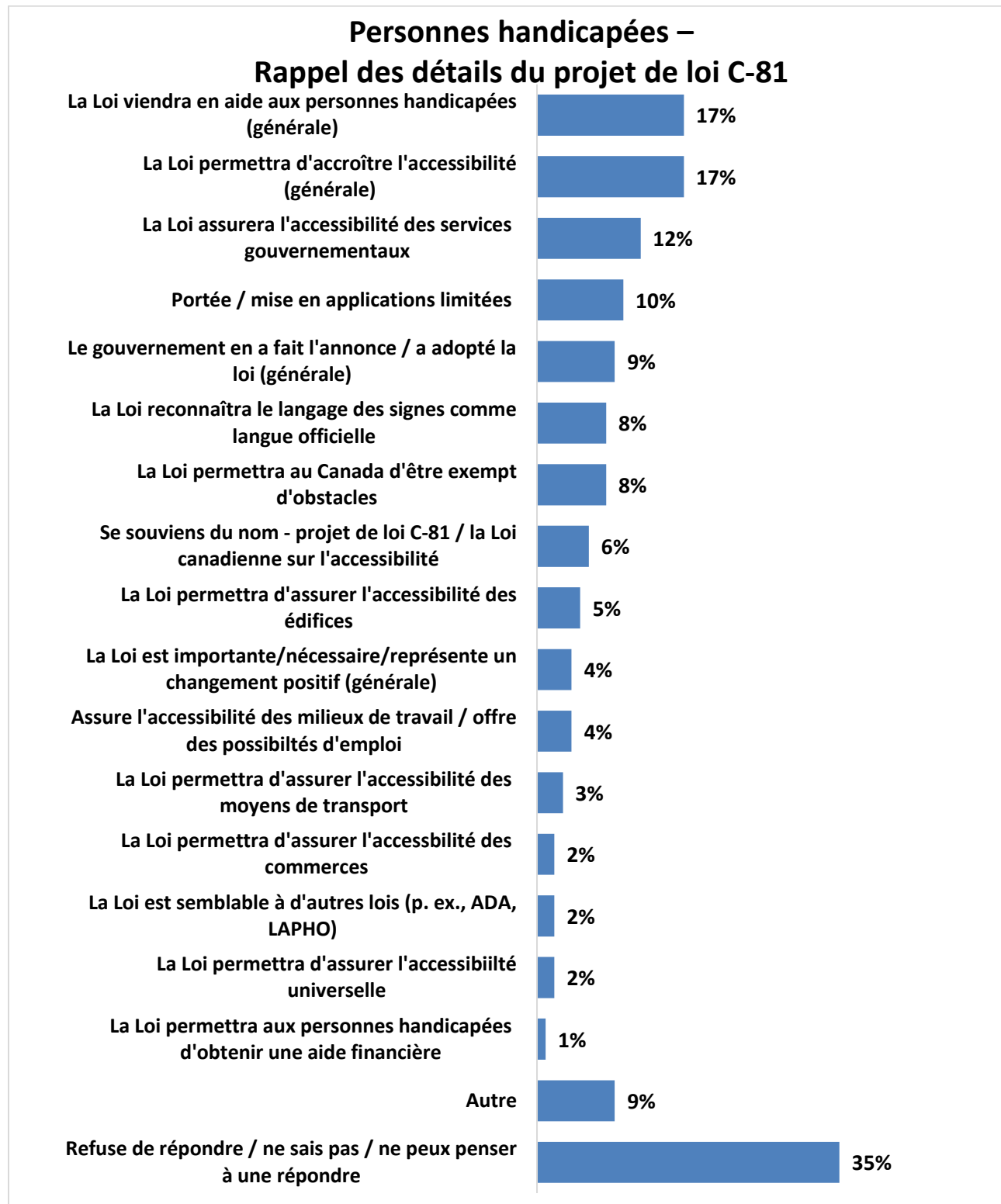
Les répondants de la population générale dont le revenu du ménage est d'au moins 80 000 \$ sont plus susceptibles d'être au courant du projet de loi que ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 \$ (16 % contre 7 %). La connaissance est également la plus élevée en Ontario (21 %).

On a demandé aux répondants ayant un handicap qui étaient au courant du projet de loi ce dont ils se souvenaient. Les résultats montrent que :

- Près des deux cinquièmes ont dit se souvenir que la Loi appuiera les personnes handicapées (17 %) ou qu'elle permettra d'accroître l'accessibilité (17 %).
- Près d'un répondant sur dix a mentionné se souvenir que la Loi rendra les services gouvernementaux accessibles (12 %), que la portée de la loi était déficiente (10 %), que le gouvernement avait annoncé ou adopté la loi (9 %), que la Loi reconnaissait le langage gestuel comme langue officielle (8 %) et qu'elle assurait un Canada exempt d'obstacles (8 %).

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

Figure 88 : Personnes handicapées – Rappel des détails du projet de loi C-81



Q9PH/Q7PG : Que vous souvenez-vous de ce projet de loi? Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit? Base : volet relatif aux personnes handicapées qui connaissent le projet de loi C-81, n=997

En ce qui concerne les différences entre les sous-groupes pour les personnes ayant un handicap, on note ce qui suit :

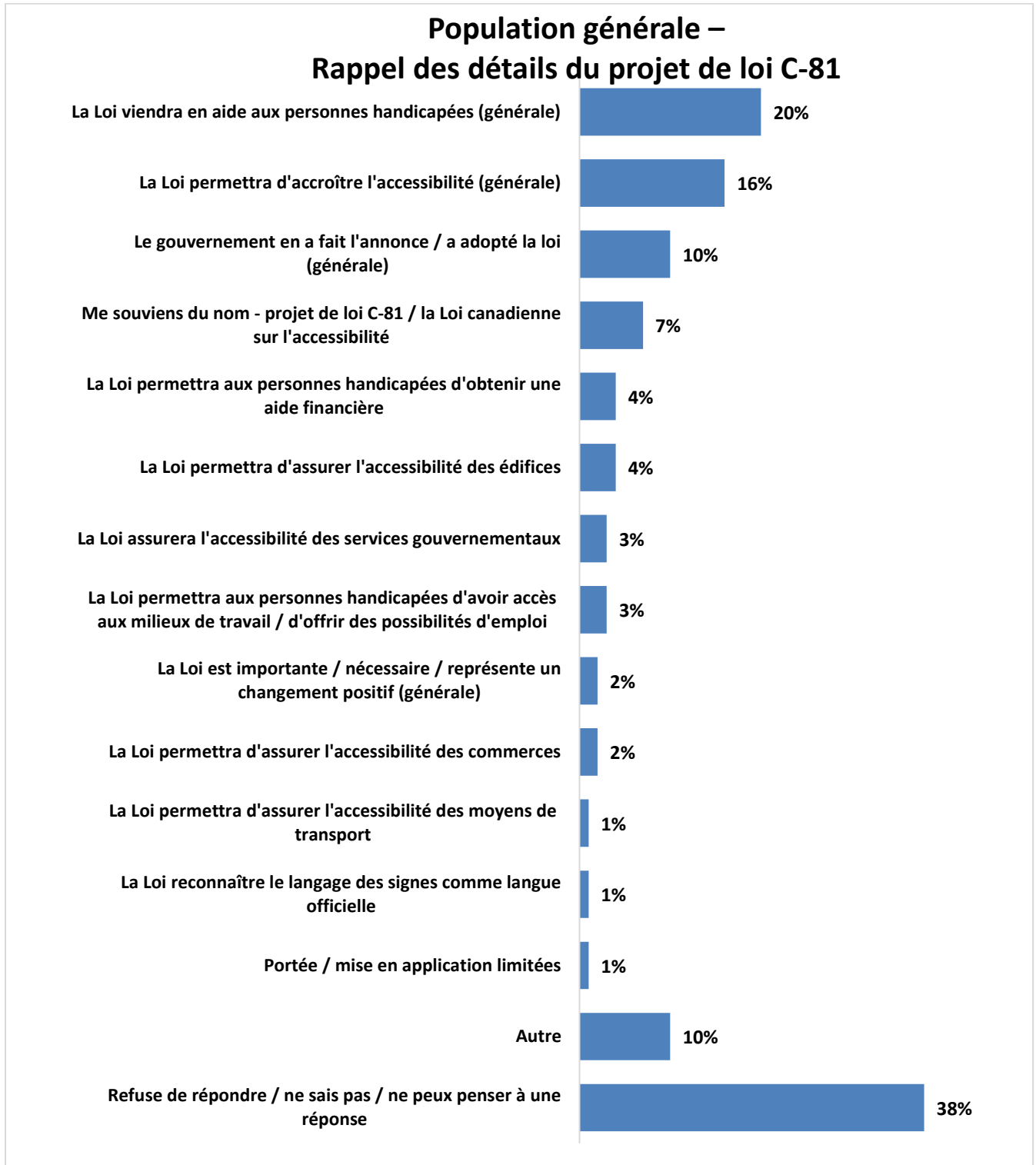
- Les répondants de 18 à 64 ans sont plus susceptibles que ceux de 65 ans et plus de se souvenir que la Loi reconnaîtra la langue des signes comme langue officielle (10 % c. 5 %).
- Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de se souvenir des éléments suivants :
 - avoir consulté la Loi et dire qu'elle appuiera ou aidera les personnes handicapées (19 % contre 13 %);
 - la Loi stipulait qu'elle rendrait les lieux de travail accessibles;
 - qu'elle offrira des possibilités d'emploi aux personnes handicapées (5 % contre 3 %).
- À l'échelle régionale, les répondants de l'Alberta sont les plus susceptibles de se souvenir que la Loi permettra d'accroître l'accessibilité (21 %) et que la Loi rendra les services gouvernementaux accessibles (15 %).
- Les répondants de l'Ontario et de la Colombie-Britannique sont les plus susceptibles de dire qu'ils se souviennent que la portée et sa mise en application sont déficientes (12 % et 13 % respectivement) et que le gouvernement a annoncé ou adopté la loi (11 % et 10 % respectivement).
- D'autres résultats régionaux devraient être analysés avec prudence en raison de la faible taille des échantillons de certains groupes.

Parmi les quelques répondants de la population générale qui connaissent la Loi (198 répondants), on s'est souvenu des éléments suivants :

- La Loi viendra en aide aux personnes handicapées (20 %).
- La Loi accentuera l'accessibilité en général (16 %).
- Le gouvernement a annoncé ou adopté la loi (10 %).
- Le nom du projet de loi lui-même (7 %).
- Toutes les autres réponses ont été données par au plus 4 % des répondants, comme le précise le graphique suivant.

Puisque 198 personnes pouvaient se rappeler du projet de loi, la taille des échantillons des sous-groupes de la population générale est trop faible pour permettre des comparaisons statistiquement significatives. Par conséquent, l'analyse par sous-groupe des questions de suivi concernant le projet de loi n'est pas présentée.

Figure 89 : Population générale – Rappel des détails sur le projet de loi C-81



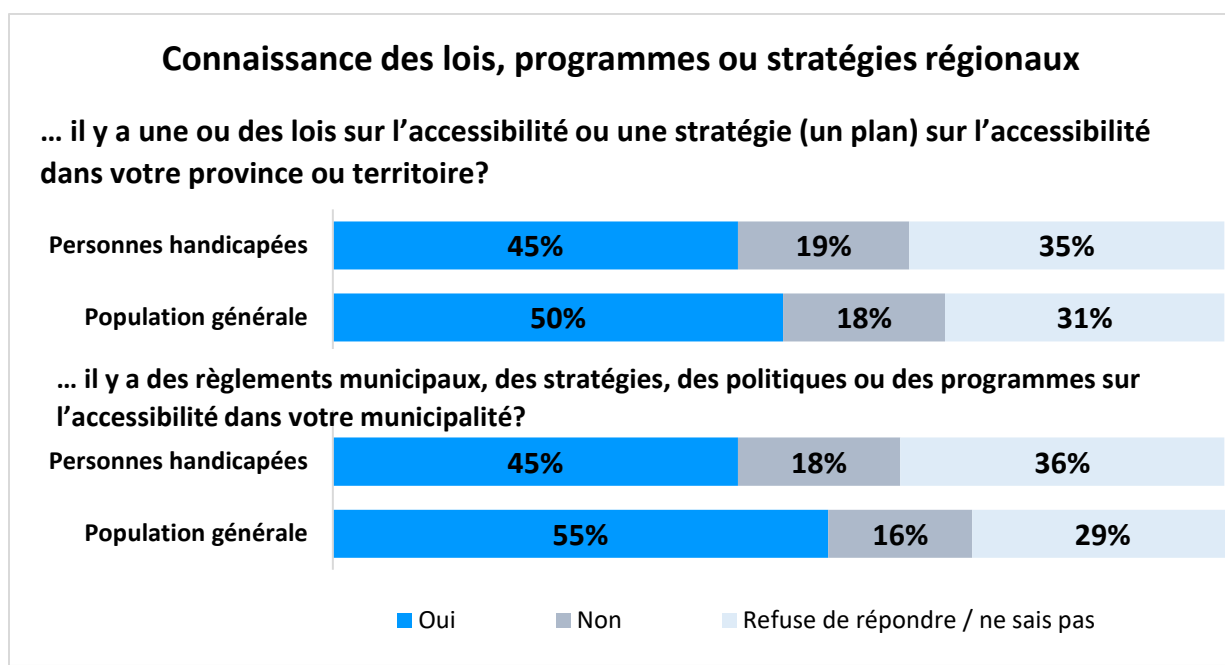
Q7PG/Q9PH : Que pouvez-vous vous rappeler de cette loi? Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit? Base : volet relatif à la population générale qui est au courant du projet de loi C-81, n=198

Connaissance des lois, politiques et programmes provinciaux, territoriaux et municipaux

Près de la moitié des personnes handicapées estiment que leur province ou territoire (45 %) ou leur municipalité (45 %) a des lois, des politiques ou des programmes en matière d'accessibilité.

Plus du tiers des répondants ne savent pas si ce type de loi existe au niveau provincial/territorial (34 %) ou au niveau municipal (36 %).

Figure 90 : Connaissance des lois, programmes ou stratégies régionaux



Q10PH/Q8aPG : Savez-vous si... Base : volet relatif aux personnes handicapées, n=2 456; volet relatif à la population générale, n=1 350

Les différences suivantes entre les sous-groupes pour les personnes handicapées ont été relevées :

- À l'échelle régionale, c'est en Ontario (63 %), au Manitoba (62 %) et en Nouvelle-Écosse (52 %) que l'on est le mieux informé au sujet de lois sur l'accessibilité ou d'une stratégie en matière d'accessibilité au niveau provincial ou territorial par rapport aux autres provinces et territoires.
- Au niveau municipal, la connaissance est la plus élevée chez les répondants de l'Ontario (57 %), du Manitoba (49 %) et de l'Alberta (46 %).
- Les répondants du Québec sont les plus susceptibles de dire qu'il n'existe pas de tels règlements (41 % dans la province et 40 % au niveau municipal).
- Les répondants dont le revenu du ménage est d'au moins 40 000 \$ semblent plus conscients de l'existence d'une loi régionale sur l'accessibilité que ceux dont le revenu est moins élevé.

- Les répondants âgés d’au moins 65 ans sont plus susceptibles d’être au courant des lois municipales dans ce domaine que les répondants plus jeunes (50 % contre 43 %).

En ce qui concerne la population générale, la moitié (50 %) estiment que leur province ou territoire a des lois, des politiques ou des programmes en matière d’accessibilité, tandis que 55 % estiment que leur municipalité a des règlements, des stratégies, des politiques ou des programmes en matière d’accessibilité.

Près du tiers des répondants ne savent pas si ce type de loi existe au niveau provincial/territorial (31 %) ou au niveau municipal (29 %).

Du point de vue des sous-groupes, les différences suivantes ont été observées pour la population générale :

- La connaissance des lois provinciales en matière d’accessibilité est la plus élevée chez les répondants de l’Ontario (61 %), du Canada atlantique (52 %) et de l’Alberta (52 %).
- Les répondants les plus susceptibles de croire que leur municipalité a des règlements sur l’accessibilité vivent en Ontario (64 %), au Canada atlantique (57 %) et en Alberta (62 %).
- Les répondants du Québec sont les plus susceptibles de déclarer qu’il n’existe pas de tels règlements dans leur province (38 %) ou dans leur municipalité (33 %).
- Les répondants dont le revenu du ménage est d’au moins 40 000 \$ semblent plus conscients de l’existence d’une loi régionale sur l’accessibilité que ceux dont le revenu est moins élevé.
- La connaissance des lois, règlements, stratégies, politiques ou programmes municipaux et provinciaux/territoriaux en matière d’accessibilité est la plus élevée chez les répondants de 35 à 64 ans et de 65 ans et plus, comparativement aux répondants de 18 à 34 ans (58 % contre 40 %).

Annexes (disponibles sous pli séparé)