

N° 89-654-X2019002 au catalogue  
ISBN 978-0-660-39770-2

## Enquête canadienne sur l'incapacité

### Accessibilité dans les organisations du secteur public fédéral au Canada, 2021

par Carrly McDiarmid

Date de diffusion : le 18 août 2021



Statistique  
Canada

Statistics  
Canada

Canada

## Comment obtenir d'autres renseignements

Pour toute demande de renseignements au sujet de ce produit ou sur l'ensemble des données et des services de Statistique Canada, visiter notre site Web à [www.statcan.gc.ca](http://www.statcan.gc.ca).

Vous pouvez également communiquer avec nous par :

**Courriel** à [STATCAN.infostats-infostats.STATCAN@canada.ca](mailto:STATCAN.infostats-infostats.STATCAN@canada.ca)

**Téléphone** entre 8 h 30 et 16 h 30 du lundi au vendredi aux numéros suivants :

- |   |                |
|---|----------------|
| • Service de renseignements statistiques                                    | 1-800-263-1136 |
| • Service national d'appareils de télécommunications pour les malentendants | 1-800-363-7629 |
| • Télécopieur   | 1-514-283-9350 |

### Programme des services de dépôt

- |                             |                |
|-----------------------------|----------------|
| • Service de renseignements | 1-800-635-7943 |
| • Télécopieur               | 1-800-565-7757 |

## Normes de service à la clientèle

Statistique Canada s'engage à fournir à ses clients des services rapides, fiables et courtois. À cet égard, notre organisme s'est doté de normes de service à la clientèle que les employés observent. Pour obtenir une copie de ces normes de service, veuillez communiquer avec Statistique Canada au numéro sans frais 1-800-263-1136. Les normes de service sont aussi publiées sur le site [www.statcan.gc.ca](http://www.statcan.gc.ca) sous « Contactez-nous » > « [Normes de service à la clientèle](#) ».

## Note de reconnaissance

Le succès du système statistique du Canada repose sur un partenariat bien établi entre Statistique Canada et la population du Canada, les entreprises, les administrations et les autres organismes. Sans cette collaboration et cette bonne volonté, il serait impossible de produire des statistiques exactes et actuelles.

Publication autorisée par le ministre responsable de Statistique Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de l'Industrie 2021

Tous droits réservés. L'utilisation de la présente publication est assujettie aux modalités de l'[entente de licence ouverte](#) de Statistique Canada.

Une [version HTML](#) est aussi disponible.

*This publication is also available in English.*

## Table des matières

Principaux résultats .....	4
Introduction .....	5
Obstacles généraux à l'accessibilité .....	6
Obstacles liés au mode de transport .....	8
Obstacles liés aux technologies de l'information et des communications .....	9
Obstacles à la communication .....	11
Conclusion .....	14
Sources de données et méthodologie .....	14

# Accessibilité dans les organisations du secteur public fédéral au Canada, 2021

par Carrly McDiarmid

## Principaux résultats :

- Parmi les Canadiens ayant des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée qui ont interagi avec des organisations du secteur public fédéral au cours des deux dernières années, 73,0 % ont rencontré un obstacle à l'accessibilité.
- La proportion de personnes qui se sont heurtées à un obstacle variait selon le type : 62,5 % ont déclaré avoir rencontré un obstacle lié au mode de transport; 61,5 %, un obstacle à la communication; et 44,6 %, un obstacle lié aux technologies de l'information et des communications.
- Les personnes ayant de multiples difficultés ou des problèmes de santé de longue durée étaient plus susceptibles que celles ayant un seul type de difficulté ou un problème de santé de longue durée de déclarer avoir rencontré ces trois formes d'obstacles.
- L'obstacle lié au mode de transport le plus souvent déclaré concernait les files d'attente (34,9 %), ce qui comprend le manque de sièges accessibles, l'absence d'autres options de service ou de files d'attente.
- Dans le domaine de la communication, les Canadiens se heurtaient le plus souvent à un obstacle à la communication par téléphone (43,1 %).
- L'utilisation de la technologie libre-service (27,2 %) est l'activité où les Canadiens ont rencontré le plus d'obstacles liés aux technologies de l'information et des communications.

## Introduction

L'importance de créer un Canada accessible et inclusif a été reconnue par l'adoption de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA) en 2019. La LCA vise à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité dans sept domaines prioritaires de compétence fédérale, soit l'emploi, l'environnement bâti, les technologies de l'information et des communications (TIC), la communication, l'approvisionnement, la conception et la prestation de services ainsi que le mode de transport.

Selon les données de l'Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) de 2017, 6,2 millions de Canadiens ont une incapacité, mais on en sait relativement peu sur leurs expériences en matière d'accessibilité. Or, afin de créer des collectivités, des milieux de travail et des services pleinement accessibles, il est essentiel de mieux comprendre les obstacles auxquels sont confrontées les personnes ayant une incapacité. Pour les personnes ayant des difficultés ou des incapacités, ces obstacles peuvent se présenter sous diverses formes et dans différentes situations. Ils peuvent être de nature visible (tel que les caractéristiques structurelles d'un bâtiment) ou moins visible (tel que les attitudes des fournisseurs de services, qui peuvent entraîner de la discrimination ou de l'exclusion).

Dans le cadre de l'Enquête sur l'accessibilité dans les organisations du secteur public (EAOSP) de 2021, les répondants ont été interrogés sur certains types d'obstacles et sur la mesure dans laquelle ils ont rencontré ces obstacles lors de leurs interactions avec des organisations ou des entreprises sous réglementation fédérale. Sont compris dans la présente analyse les répondants ayant indiqué avoir éprouvé des difficultés à faire certaines activités ou avoir des problèmes de santé de longue durée. La courte série de questions sur les difficultés et les problèmes de santé de longue durée qui a été utilisée dans cette enquête visait à identifier les personnes pouvant avoir une incapacité. Comme il ne s'agit pas d'un instrument complet pour déterminer l'incapacité, les répondants à l'enquête sont désignés comme ayant des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée. L'EAOSP portait sur trois des domaines, soit le transport, la communication et les technologies de l'information et des communications (TIC). Les ministères, organismes et sociétés d'État (p. ex. Postes Canada) et les entités parlementaires sont de compétence fédérale. De plus, les Forces armées canadiennes et la Gendarmerie royale du Canada relèvent de la loi fédérale. Certains domaines du secteur privé sont également de responsabilité fédérale, dont :

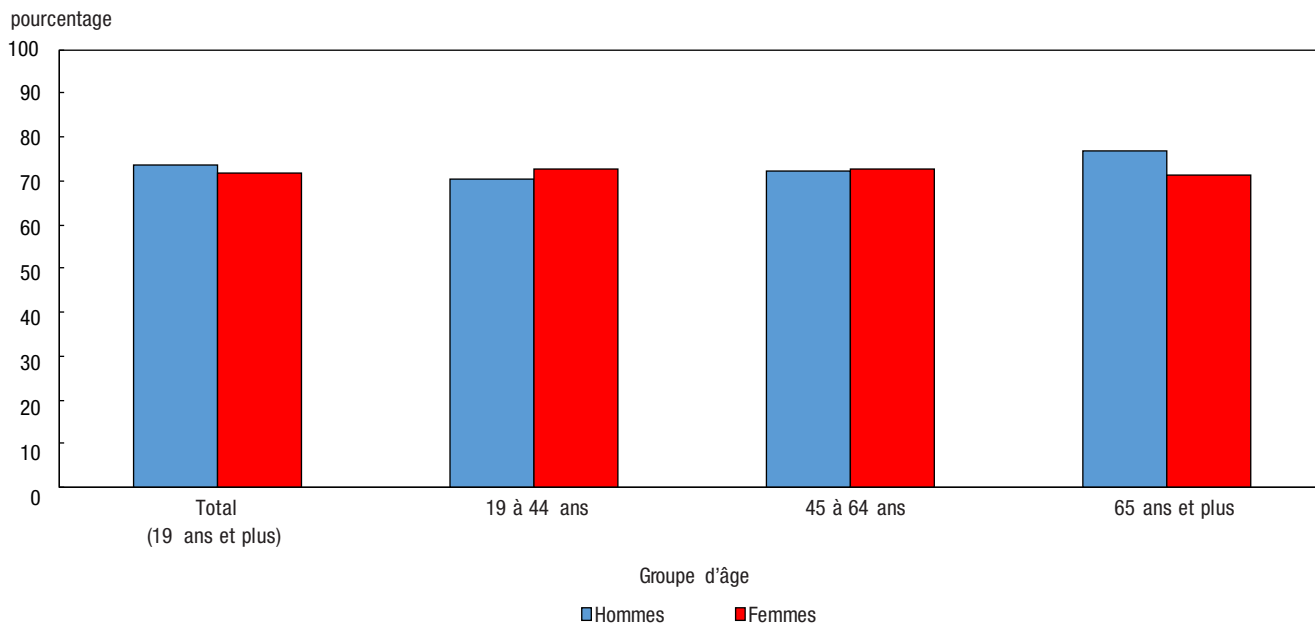
- les banques;
- la radiodiffusion et la télédiffusion;
- les télécommunications;
- le transport aérien, les chemins de fer, les fournisseurs de transport routier et maritime qui traversent les frontières provinciales et internationales;
- les services portuaires, le transport maritime, les traversiers, les tunnels, les canaux, les ponts et les pipelines (oléoducs et gazoducs) qui traversent les frontières internationales ou provinciales;
- les conseils de bande des Premières Nations (y compris certains services communautaires dans les réserves);
- les élevateurs à grains, les fabriques d'aliments pour animaux et les usines de semences, entrepôts d'aliments pour animaux, et les usines de nettoyage de semences et grains;
- les entreprises d'extraction et de transformation de l'uranium et l'industrie de l'énergie nucléaire.

## Obstacles généraux à l'accessibilité

Pour les Canadiens, de nombreuses activités courantes consistent à interagir avec une entreprise ou une organisation sous réglementation fédérale, comme envoyer un colis, payer une facture de téléphone cellulaire ou utiliser des services bancaires. En effet, la majorité (98,2 %) des Canadiens ayant une difficulté ou un problème de santé de longue durée<sup>1</sup> limitant leurs activités quotidiennes (p. ex. une incapacité ou un autre problème de santé) ont déclaré avoir interagi avec une organisation ou une entreprise de compétence fédérale au cours des deux dernières années. Parmi ceux qui l'ont fait, près des trois quarts (73,0 %) ont déclaré avoir rencontré au moins un type d'obstacle à l'accessibilité<sup>2,3</sup>.

La proportion de personnes ayant indiqué avoir rencontré des obstacles lors de leurs interactions avec le secteur fédéral était similaire pour tous les groupes d'âge et selon le genre<sup>4</sup>, avec de légères variations (graphique 1). Parmi les personnes de 65 ans et plus, un nombre significativement plus élevé d'hommes (77,0 %) que de femmes (71,3 %) ont déclaré avoir rencontré au moins un obstacle à l'accessibilité<sup>5</sup>. Les hommes plus âgés étaient aussi plus susceptibles que leurs homologues plus jeunes de faire état d'obstacles : 77,0 % de ceux de 65 et plus ont mentionné avoir rencontré un obstacle, par rapport à 70,8 % de ceux de 19 à 44 ans. Le fait d'être confronté à des obstacles variait aussi selon l'orientation sexuelle<sup>6</sup>, puisque 78,4 % des personnes LGBTQ+<sup>7</sup> ont indiqué avoir rencontré des obstacles lors de leurs interactions avec le secteur fédéral, par rapport à 72,4 % des personnes hétérosexuelles ayant des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée.

1. Pour identifier les personnes ayant des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée, on a demandé aux répondants d'indiquer s'ils avaient des problèmes de santé de longue durée ou de la difficulté à voir, à entendre, à marcher, à utiliser des escaliers, à se servir de leurs mains ou de leurs doigts ou à faire d'autres activités physiques, à apprendre, à retenir de l'information ou à se concentrer, des difficultés d'ordre émotionnel psychologique ou de santé mentale, ou tout autre problème de santé de longue durée. Seuls les problèmes de santé ayant duré ou qui pourraient durer six mois ou plus ont été inclus.
2. Dans le présent article, les estimations qui renvoient à la moyenne nationale ou au taux pour le Canada excluent les territoires.
3. Pour chaque type d'obstacle, on a demandé aux répondants d'indiquer la fréquence à laquelle ils avaient rencontré celui-ci, soit « jamais », « rarement », « parfois », « souvent » ou « toujours », ou si cela ne s'appliquait pas (c.-à-d. que le type d'obstacle n'était pas pertinent quant à leur expérience ou leur état). Le calcul global des obstacles comprend les personnes ayant indiqué avoir rencontré au moins un type d'obstacle « rarement », « parfois », « souvent » ou « toujours ».
4. À la question sur le genre, les répondants pouvaient indiquer la réponse « autre ». Ces réponses ont été regroupées dans la catégorie « diverses identités de genre ». En raison de la petite taille de l'échantillon, ce groupe n'a pas été inclus dans l'analyse.
5. Dans le présent article, si deux estimations sont présentées comme étant différentes, cela signifie que la différence est statistiquement significative à un niveau de confiance de 95 % (valeur de p inférieure à 5 %).
6. Dans l'enquête, la question était la suivante : « Quelle est votre orientation sexuelle? » On a demandé aux répondants de s'identifier comme hétérosexuels, lesbiennes ou gays, bisexuels ou de préciser leur orientation sexuelle.
7. LGBTQ+ comprend les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et les autres personnes dont l'orientation sexuelle n'a pas été déclarée comme étant hétérosexuelle.

**Graphique 1****Pourcentage ayant déclaré avoir rencontré un obstacle à l'accessibilité, personnes ayant des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée, selon le groupe d'âge et le genre, Canada, 2021**

Source : Statistique Canada, Enquête sur l'accessibilité dans les organisations du secteur public, 2021.

Lorsqu'on examine les données en fonction du type de difficulté<sup>8</sup>, on constate que la proportion de personnes ayant rencontré un obstacle à l'accessibilité était de 87,2 % chez celles ayant de la difficulté à entendre, de 80,9 % chez celles ayant de la difficulté à voir, de 80,6 % chez celles ayant des difficultés cognitives, de 77,6 % chez celles ayant des difficultés liées à la santé mentale, de 76,5 % chez celles ayant des difficultés physiques, et elle était de 76,4 % chez celles ayant indiqué avoir un autre type de difficulté ou problème de santé de longue durée. Les personnes ayant de multiples difficultés ou des problèmes de santé de longue durée (77,1 %) étaient plus susceptibles de déclarer avoir rencontré un obstacle lors de leurs interactions avec le secteur fédéral que celles ayant mentionné un seul type de difficulté ou un problème de santé de longue durée (52,7 %).

On observait également des différences régionales, alors que les Canadiens vivant dans les provinces de l'Atlantique étaient moins susceptibles de rencontrer des obstacles (69,2 %) que ceux résidant en Ontario (73,2 %), dans les provinces des Prairies (73,5 %) et en Colombie-Britannique (75,3 %). Les obstacles à l'accessibilité variaient aussi selon le revenu<sup>9</sup>. En effet, les personnes (76,0 %) dont le revenu du ménage était inférieur à 40 000 \$ étaient plus susceptibles que celles dont le revenu du ménage était de 80 000 \$ et plus (68,1 %) de déclarer avoir rencontré des obstacles lors de leurs interactions avec le secteur fédéral.

Parmi les autochtones<sup>10</sup> ayant des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée, 78,6 % ont déclaré avoir rencontré un obstacle à l'accessibilité lors de leurs interactions avec le secteur fédéral, ce qui est comparable à la population non autochtone. Certaines variations ont toutefois été constatées selon le groupe autochtone, puisque 87,1 % des Métis et 66,8 % des Premières Nations vivant hors réserve<sup>11</sup> ont indiqué avoir rencontré un obstacle<sup>12</sup>.

8. Les répondants pouvaient indiquer plus d'un type de difficulté ou de problème de santé de longue durée.

9. On a demandé aux répondants d'estimer le revenu de leur ménage, c'est-à-dire la somme du revenu touché par tous les membres du ménage, de toutes sources, avant impôts et déductions, au cours de l'exercice se terminant le 31 décembre 2020. Cela comprend le revenu provenant de sources diverses, comme le travail, les placements, les pensions ou le gouvernement. À titre d'exemple, mentionnons l'assurance-emploi, l'aide sociale, les prestations pour enfants et d'autres sources de revenus comme les pensions alimentaires pour les enfants et le conjoint ainsi que le revenu locatif.

10. Les renseignements sur l'identité autochtone proviennent du couplage des données de l'ECI avec celles du Recensement de 2016 et, par conséquent, ils rendent compte de la semaine de référence du recensement, soit du dimanche 1<sup>er</sup> mai au samedi 7 mai 2016. Les données figurant dans le présent article portent sur les Premières Nations vivant hors réserve, les Métis et les Inuits.

11. Il est à noter que l'estimation pour les Premières Nations ayant déclaré avoir rencontré un obstacle a été jugée de faible qualité en raison de la grande variabilité de l'échantillonnage. Elle doit donc être utilisée avec prudence.

12. En raison de la taille de l'échantillon, il n'est pas possible d'analyser les données sur la population inuite.

Chez les personnes ayant des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée qui appartenaient à une minorité visible<sup>13</sup>, 75,4 % ont fait état d'obstacles, une proportion comparable à celles des personnes n'appartenant pas à une minorité visible (72,6 %). Lorsqu'on analyse les données selon le groupe ethnoculturel, les Canadiens d'origine sud-asiatique (66,3 %) sont moins susceptibles que ceux d'origine chinoise (82,0 %)<sup>14</sup> et philippine (88,2 %)<sup>15</sup> de déclarer s'être heurtés à un obstacle.

## Obstacles liés au mode de transport

L'objectif de la LCA en matière de transport est de créer un réseau de transport fédéral exempt d'obstacles, ce qui comprend les avions, les trains de voyageurs, les services de traversier et les autobus assurant le transport entre les municipalités, les provinces ou les territoires. La pandémie de COVID-19 a grandement réduit le nombre de voyages à l'étranger et au pays<sup>16</sup>, de sorte que la période de référence a été élargie pour inclure les deux dernières années, afin de mieux saisir les expériences de voyage typiques. Parmi les 2,2 millions de personnes ayant des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée qui ont voyagé au cours des deux dernières années, 62,5 % ont rencontré un obstacle au moment d'utiliser l'un de ces modes de transport.

Le groupe d'âge et le genre sont des facteurs ayant une incidence sur la probabilité de rencontrer des obstacles à l'accessibilité dans le domaine du transport. Dans l'ensemble, les personnes de 65 ans et plus (73,9 %) étaient plus susceptibles que celles de 45 à 64 ans (61,6 %) et celles de 19 à 44 ans (51,9 %) de déclarer avoir rencontré un obstacle lié au mode de transport. Parmi les personnes de 19 à 44 ans, les hommes (45,5 %) étaient moins susceptibles que les femmes (55,2 %) d'indiquer avoir rencontré ce type d'obstacle. Chez les hommes, la proportion de ceux ayant rencontré un obstacle lié au mode de transport augmentait avec l'âge, tandis que chez les femmes, aucune différence statistique n'a été observée entre celles de 19 à 44 ans et celles de 45 à 64 ans.

En examinant les données en fonction des types de difficultés, on observe que la proportion de personnes ayant déclaré avoir rencontré un obstacle lié au mode de transport était de 78,4 % chez celles ayant de la difficulté à entendre, de 74,4 % chez celles ayant des difficultés physiques, de 71,6 % chez celles ayant de la difficulté à voir, de 68,0 % chez celles ayant des difficultés cognitives, de 60,9 % chez celles ayant des difficultés liées à la santé mentale, et elle était de 69,9 % chez celles ayant un autre type de difficulté ou problème de santé de longue durée. Les personnes ayant indiqué avoir de multiples difficultés ou des problèmes de santé de longue durée (67,7 %) étaient plus susceptibles d'avoir rencontré un obstacle lié au mode de transport que celles ayant un seul type de difficulté ou un problème de santé de longue durée (44,4 %).

Lorsqu'on analyse les données selon le type de l'obstacle (graphique 2), on constate que les obstacles liés aux files d'attente (34,9 %), qui comprennent le manque de sièges accessibles ainsi que l'absence d'autres options de service ou de files d'attente, ont été vécus le plus souvent par des Canadiens ayant des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée. Les autres obstacles les plus souvent déclarés étaient ceux liés à l'utilisation d'un site Web pour faire des réservations ou chercher de l'information (30,0 %) et ceux liés au niveau d'éclairage ou de bruit (29,7 %). Les obstacles en lien au niveau de service ou aux mesures d'adaptation (20,3 %) ou aux toilettes dans les aéroports ou à bord des véhicules de transport (21,1 %) étaient les moins fréquemment signalés.

13. Les renseignements sur les groupes de minorités visibles proviennent du couplage des données de l'ECL avec celles du Recensement de 2016 et, par conséquent, ils rendent compte de la semaine de référence du recensement, soit du dimanche 1<sup>er</sup> mai au samedi 7 mai 2016.

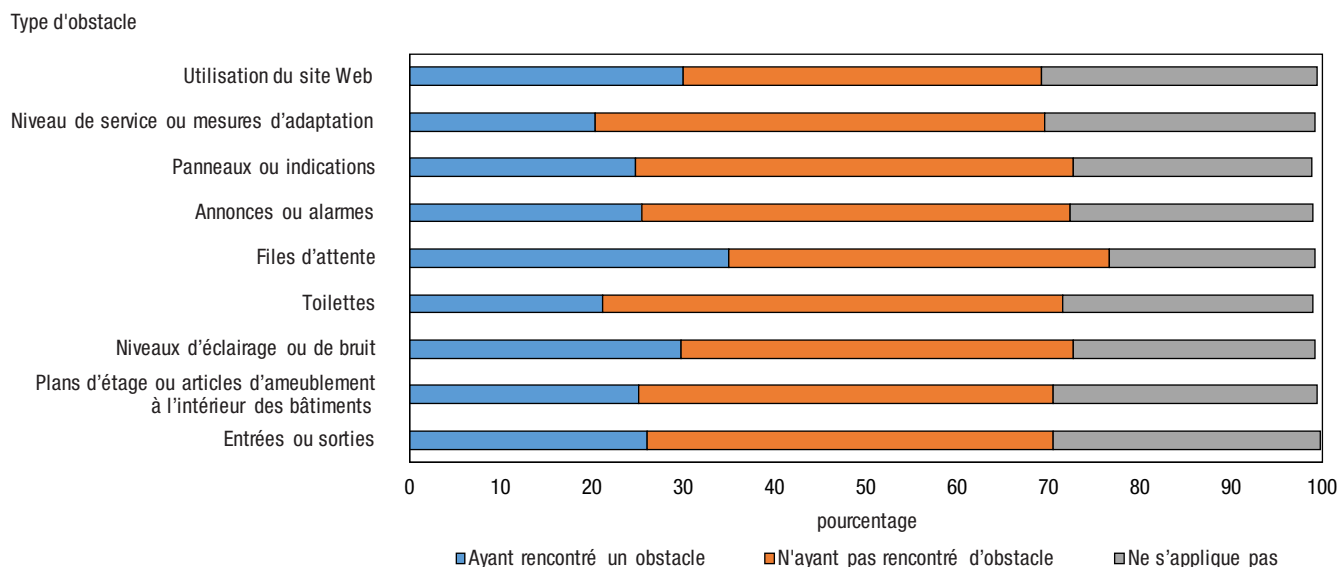
14. Il est à noter que l'estimation pour les Canadiens d'origine chinoise ayant déclaré avoir rencontré un obstacle a été jugée de faible qualité en raison de la grande variabilité de l'échantillonnage. Elle doit donc être utilisée avec prudence.

15. Il est à noter que l'estimation pour les Canadiens d'origine philippine ayant déclaré avoir rencontré un obstacle a été jugée de faible qualité en raison de la grande variabilité de l'échantillonnage. Elle doit donc être utilisée avec prudence.

16. Enquête nationale sur les voyages de 2020.



## Graphique 2 Obstacles liés au mode de transport, personnes ayant des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée âgées de 19 ans et plus, Canada, 2021



**Notes :** La somme des pourcentages pour chaque type d'obstacle peut ne pas correspondre à 100 en raison de la non-réponse et de l'arrondissement.

La catégorie « ayant rencontré un obstacle » comprend les personnes ayant indiqué avoir rencontré l'obstacle « rarement », « parfois », « souvent » ou « toujours ».

**Source :** Statistique Canada, Enquête sur l'accessibilité dans les organisations du secteur public, 2021.

Si l'on examine de plus près les obstacles liés aux files d'attente, parmi les personnes ayant déclaré avoir rencontré de tels obstacles, 30,7 % ont déclaré que cela leur était arrivé « souvent » ou « toujours », et 69,3 %, « rarement » ou « parfois ». Les personnes ayant de multiples difficultés ou des problèmes de santé de longue durée (38,4 %) étaient plus susceptibles d'indiquer avoir rencontré ce type d'obstacle que celle ayant une seule forme de difficulté ou un problème de santé de longue durée (22,2 %).

## Obstacles liés aux technologies de l'information et des communications

En ce qui a trait au domaine des technologies de l'information et des communications (TIC), l'objectif de la LCA est de veiller à ce que le contenu et les technologies numériques soient accessibles. Cela comprend les ordinateurs, Internet, les sites Web et les technologies de radiodiffusion, comme la radiodiffusion, la télédiffusion ou la baladodiffusion. Il existe des normes pour veiller à ce que les outils et le contenu Web soient perceptibles, compréhensibles et opérationnels<sup>17</sup>. Parmi les Canadiens ayant des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée qui ont interagi avec une organisation ou une entreprise sous réglementation fédérale au cours des deux dernières années, 44,6 % ont mentionné avoir rencontré un obstacle lié aux TIC.

À l'instar des constats dans le domaine du transport, les Canadiens plus âgés étaient plus susceptibles de déclarer avoir rencontré des obstacles liés aux TIC que les plus jeunes, alors que 47,1 % des personnes de 65 ans et plus ont déclaré s'être heurtés à de tels obstacles, par rapport à 39,9 % de celles de 19 à 44 ans. Dans l'ensemble des groupes d'âge, il n'y avait pas de différence statistiquement significative entre les hommes et les femmes. Chez les hommes, ceux de 65 ans et plus (50,0 %) étaient plus susceptibles que ceux de 19 à 44 ans (38,3 %) de déclarer avoir rencontré un obstacle lié aux TIC. Chez les femmes, on n'observait aucune différence entre les groupes d'âge.

17. Les ministères, organismes et organisations sont encouragés à utiliser la Norme européenne harmonisée EN 301 549 et à suivre la dernière version des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 AA.

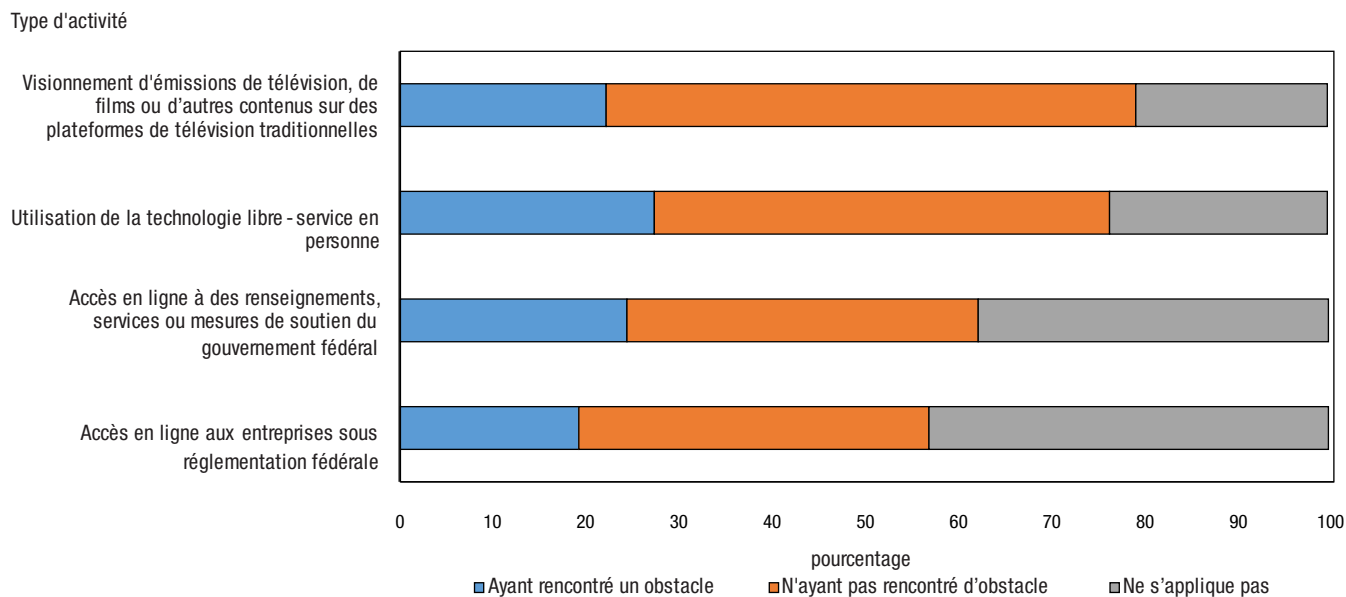
Un examen des données en fonction du type de difficulté révèle que la proportion de personnes ayant rencontré un obstacle lié aux TIC s'établissait à 59,3 % chez celles ayant de la difficulté à entendre, à 56,0 % chez celles ayant de la difficulté à voir, à 51,9 % chez celles ayant des difficultés cognitives, à 49,8 % chez celles ayant des difficultés liées à la santé mentale, à 49,1 % chez celles ayant des difficultés physiques, et elle était de 49,7 % chez celles ayant un autre type de difficulté ou de problème de santé de longue durée.

Le revenu de la personne et le nombre de difficultés ou de problèmes de santé de longue durée qu'elle éprouve sont d'autres facteurs qui influent sur la probabilité de rencontrer un obstacle lié aux TIC. La probabilité de se heurter à un obstacle lié aux TIC diminuait à mesure que le revenu augmentait. Les Canadiens vivant dans un ménage dont le revenu est inférieur à 40 000 \$ (51,7 %) étaient plus susceptibles de déclarer ce type d'obstacle que ceux vivant dans un ménage dont le revenu est de 40 000 \$ à moins de 80 000 \$ (44,2 %) et que ceux dont le revenu du ménage est supérieur à 80 000 \$ (38,6 %). Les personnes ayant de multiples difficultés (48,4 %) étaient plus susceptibles de déclarer avoir rencontré des obstacles liés aux TIC que celles n'ayant qu'un seul type de difficulté ou un problème de santé de longue durée (27,0 %).

Aucune différence statistiquement significative n'a été constatée entre la population autochtone (41,7 %) et celle non autochtone (44,8 %) ayant des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée en ce qui concerne la probabilité de déclarer avoir rencontré un obstacle lié aux TIC. Les personnes appartenant à des groupes désignés comme minorité visible (52,4 %) étaient plus susceptibles que celles n'appartenant pas à une minorité visible (43,4 %) de déclarer s'être heurtées à ce type d'obstacle.

Les obstacles potentiels rencontrés dans le domaine des TIC vont de l'absence d'accès à Internet à la complexité de la présentation d'un site Web ou la difficulté de navigation dans celui-ci, en passant par des vidéos dépourvues de sous-titres, de descriptions audio ou de transcriptions textuelles. Lors de l'EAOSP, on a posé des questions sur les obstacles liés aux technologies de l'information et des communications dans le cadre de certaines activités. Le type d'obstacle le plus souvent déclaré concernait l'utilisation de la technologie libre-service en personne (27,2 %), comme les guichets automatiques bancaires et les caisses libre-service dans les environnements de vente au détail (graphique 3). Parmi les personnes qui se sont heurtées à ce type d'obstacle, 25,6 % ont indiqué avoir rencontré celui-ci « souvent » ou « toujours », alors que 74,4 % ont mentionné l'avoir rencontré « rarement » ou « parfois ». Les femmes (28,8 %) étaient plus susceptibles que les hommes (22,1 %) de déclarer rencontrer « souvent » ou « toujours » des obstacles liés à l'utilisation de la technologie libre-service.

**Graphique 3**  
**Obstacles liés aux technologies de l'information et des communications selon le type d'activité, personnes ayant des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée âgées de 19 ans et plus, Canada, 2021**



**Notes :** La somme des pourcentages pour chaque type d'activité peut ne pas correspondre à 100 en raison de la non-réponse et de l'arrondissement. La catégorie « ayant rencontré un obstacle » comprend les personnes ayant indiqué avoir rencontré l'obstacle « rarement », « parfois », « souvent » ou « toujours ».

**Source :** Statistique Canada, Enquête sur l'accessibilité dans les organisations du secteur public, 2021.

Le deuxième obstacle le plus souvent mentionné était lié à l'accès en ligne aux renseignements, aux services ou aux mesures de soutien du gouvernement fédéral (24,3 %). Il peut s'agir d'activités en ligne, comme présenter une demande d'assurance-emploi et de prestations d'invalidité, remplir un formulaire de demande de passeport ou produire des déclarations de revenus. Venaient ensuite les obstacles liés au visionnement d'émissions de télévision, de films ou d'autres contenus sur des plateformes de télévision traditionnelles (22,0 %) et à l'accès à des sites Web d'entreprises sous réglementation fédérale (19,1 %).

## Obstacles à la communication

Le domaine prioritaire de la communication de la LCA englobe le fait de comprendre les autres et d'être compris par ces derniers. L'accessibilité dans ce domaine peut inclure la fourniture de documents dans des formats de rechange, l'utilisation d'un langage clair ou la disponibilité d'interprètes gestuels. Lors de leurs interactions avec des organisations ou des entreprises sous réglementation fédérale, 61,5 % des personnes ayant des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée ont rencontré un obstacle à la communication.

La proportion de personnes ayant rencontré un obstacle à la communication était similaire selon les groupes d'âge et le genre. La seule différence observée concernait les personnes de 65 ans et plus, où les hommes (66,5 %) étaient plus susceptibles que les femmes (60,1 %) de faire état d'un tel obstacle. La probabilité de rencontrer un obstacle à la communication variait selon l'orientation sexuelle, alors que 68,2 % des personnes LGB+ ont déclaré se heurter à ce type d'obstacle, par rapport à 60,9 % des personnes hétérosexuelles.

La répartition selon le type de difficulté était de 80,3 % chez les personnes ayant de la difficulté à entendre, de 72,7 % chez celles ayant des difficultés cognitives, de 70,8 % chez celles ayant de la difficulté à voir, de 69,0 % chez celles ayant des difficultés liées à la santé mentale, de 64,5 % chez celles ayant des difficultés physiques, et de 65,0 % chez celles ayant une autre forme de difficulté ou un problème de santé de longue durée. Les personnes ayant de multiples difficultés ou des problèmes de santé de longue durée (66,6 %) étaient plus susceptibles de déclarer s'être heurtées à un obstacle à la communication que celles ayant un seul type de difficulté ou un problème de santé de longue durée (37,9 %). Parmi les personnes ayant de multiples difficultés ou des problèmes de santé de longue durée, les hommes (68,8 %) étaient, encore une fois, plus susceptibles que les femmes (64,9 %) de déclarer avoir rencontré un obstacle à la communication.

Dans l'ensemble, il n'y avait aucune différence statistique entre la population autochtone (68,0 %) et celle non autochtone (61,3 %) en ce qui concerne les obstacles à la communication. Cependant, certaines variations ont été observées selon le groupe autochtone, alors que 75,2 % des Métis ont déclaré avoir rencontré ce type d'obstacle, par rapport à 57,7 % des Premières Nations vivant hors réserve<sup>18</sup>. Les proportions de personnes ayant rencontré un obstacle à la communication étaient similaires chez celles appartenant à une minorité visible (61,1 %) et celles n'appartenant pas à une minorité visible (61,6 %).

La proportion de Canadiens ayant rencontré un obstacle à la communication variait selon la situation (graphique 4). Les proportions de personnes ayant fait état d'obstacles à la communication par téléphone (43,1 %)<sup>19</sup>, en personne (40,5 %) ainsi que dans la lecture et la compréhension de documents écrits (40,2 %) étaient semblables. En revanche, les difficultés liées à l'utilisation de la vidéoconférence (26,4 %) ou des médias sociaux et forums de clavardage en ligne (23,5 %) ont été moins souvent déclarées. Les obstacles à la communication par téléphone étaient près de deux fois plus susceptibles d'être mentionnés par les personnes ayant de multiples difficultés ou des problèmes de santé de longue durée (47,1 %) que par celles ayant un seul type de difficulté ou un problème de santé de longue durée (24,7 %).

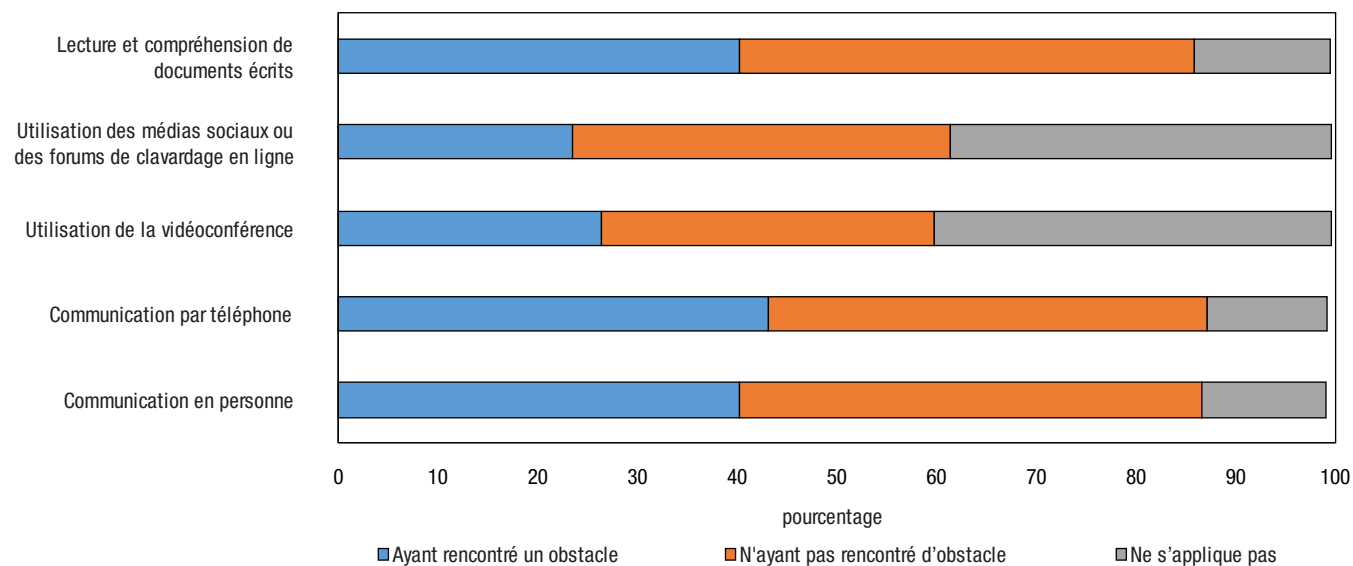
18. Il est à noter que l'estimation pour les Premières Nations ayant déclaré avoir rencontré un obstacle a été jugée de faible qualité en raison de la grande variabilité de l'échantillonnage. Elle doit donc être utilisée avec prudence.

19. Cela comprend les conversations téléphoniques, le service de relais vidéo et le service de relais de messages téléphonique.

#### Graphique 4

### Obstacles à la communication selon le type de situation, personnes ayant des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée âgées de 19 ans et plus, Canada, 2021

Type d'activité



**Notes :** La somme des pourcentages pour chaque type de situation peut ne pas correspondre à 100 en raison de la non-réponse et de l'arrondissement.

La catégorie « ayant rencontré un obstacle » comprend les personnes ayant indiqué avoir rencontré l'obstacle « rarement », « parfois », « souvent » ou « toujours ».

**Source :** Statistique Canada, Enquête sur l'accessibilité dans les organisations du secteur public, 2021.

Parmi les cinq situations de communication, la fréquence des obstacles était similaire pour quatre des situations, soit la communication par téléphone, la communication en personne, la lecture et la compréhension de documents écrits et les médias sociaux. Dans chacune de ces quatre situations, la proportion de personnes ayant indiqué avoir « souvent » ou « toujours » rencontré des obstacles était d'environ 25 %, par rapport à environ 75 % chez celles ayant déclaré en avoir rencontré « parfois » ou « rarement ». Pour ce qui est de la vidéoconférence, 31,8 % des répondants ont déclaré rencontrer « souvent » ou « toujours » des obstacles, comparativement à 68,2 % chez ceux ayant dit que cela se produisait « parfois » ou « rarement ».

## Conclusion

Afin de créer un Canada inclusif et exempt d'obstacles, il est essentiel de cerner et de mieux comprendre les obstacles auxquels font face les personnes ayant une incapacité. Selon les résultats de l'Enquête sur l'accessibilité dans les organisations du secteur public (EAOSP), 73,0 % des Canadiens ayant des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée ont rencontré au moins un type d'obstacle, au cours des deux dernières années, au moment d'interagir avec des organisations ou des entreprises sous réglementation fédérale au cours des deux années précédentes. La proportion de personnes qui se sont heurtées à des obstacles variait selon le domaine : environ les deux tiers des Canadiens ont déclaré avoir rencontré des obstacles liés au mode de transport (62,5 %) ou à la communication (61,5 %), et 44,6 % ont indiqué avoir rencontré au moins un obstacle lié aux technologies de l'information et des communications. Différents facteurs avaient une incidence sur la probabilité de se heurter à des obstacles, dont le groupe d'âge, le genre, la région, le revenu, l'orientation sexuelle, l'identité autochtone, l'appartenance à une minorité visible et le fait d'avoir de multiples difficultés ou problèmes de santé de longue durée. De futurs travaux comprendront un examen plus approfondi de l'intersectionnalité et une analyse plus détaillée des données afin de mieux comprendre les expériences vécues par les différents groupes de population.

## Sources de données et méthodologie

L'Enquête sur l'accessibilité dans les organisations du secteur public a été menée dans le cadre du programme Rapidonnées offert par le Centre de l'intégration et du développement des données sociales de Statistique Canada pour répondre rapidement aux besoins pressants en matière de données. La population cible de l'enquête était les personnes ayant une incapacité qui vivaient dans l'une des 10 provinces canadiennes et qui étaient âgées de 15 ans et plus au 10 mai 2016. La base de sondage de l'enquête était composée de répondants à l'Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) de 2017. L'ECI utilise les questions d'identification des incapacités (QII) pour identifier les personnes ayant une incapacité. Étant donné que la situation vis-à-vis de l'incapacité des répondants pourrait avoir changé depuis 2017 et qu'il serait trop exigeant de faire passer les QII de nouveau, l'enquête actuelle utilise les questions sur les activités de la vie quotidienne pour confirmer qu'ils ont actuellement des difficultés dans un ou plusieurs domaines. En raison de la nature dynamique de l'incapacité, les répondants à cette enquête sont considérés comme ayant des difficultés avec les activités de la vie quotidienne, mais ils ne peuvent pas être classés comme ayant une incapacité de la même façon qu'ils l'étaient en 2017.

Les réponses des répondants ont été couplées à leurs données de l'ECI de 2017 afin de réduire le fardeau de réponse et d'accroître les possibilités d'analyse. Cela comprend également les données couplées du recensement, qui représentent les renseignements obtenus en mai 2016. Il est important pour les utilisateurs de garder à l'esprit les différentes périodes de référence pour chaque source de données.