



Emploi et
Développement social Canada

Employment and
Social Development Canada

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

Annexes

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

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :
ACCESSIBLE.CANADA.DIRECTORATE-DIRECTION.CANADA.ACCESSIBLE@hrsdc-rhdcc.gc.ca

This report is also available in English.

Canada 

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

Annexes

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

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

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

Pour obtenir des renseignements sur les droits de reproduction : droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca

Numéro de catalogue :

Em4-24/2022F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-44218-1

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

Numéro de catalogue :

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

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-44217-4

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



Certification de neutralité politique

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

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

Signature :

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

juin 2022
Rick Nadeau, président
Le groupe-conseil Quorus Inc.

Table of contents

Entrevue téléphonique pour personnes sans handicap.....	5
Entrevue téléphonique pour personnes en situation de handicap	23
Sondage en ligne pour personnes en situation de handicap.....	43
Questionnaire de recrutement pour les groupes de discussion	63
Guide de l'animateur – groupe de discussion	77

Entrevue téléphonique pour personnes sans handicap

Introduction et présélection

Bonjour/Hello, je m'appelle _____ et je travaille avec le groupe-conseil Quorus pour le compte du gouvernement du Canada. Nous menons (effectuons) un sondage pour en apprendre davantage sur l'expérience des Canadiens en matière d'accessibilité.

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French? [**AU BESOIN** : Thank you. Someone will call you back soon to conduct the survey in English.]

English	1
Français	2

Le sondage prendra environ 15 minutes. Vous devez avoir au moins 18 ans pour y participer. Vos réponses resteront strictement confidentielles et anonymes. Si vous êtes mal à l'aise avec une question au cours du sondage, nous pouvons la sauter.

S'IL S'AGIT D'UN ÉCHANTILLON AU TÉLÉPHONE DE LIGNE TERRESTRE :

Puis-je parler avec la personne de votre ménage qui a 18 ans ou plus et dont la date de naissance est la plus récente? Est-ce que c'est vous?

- **SI LA PERSONNE A RÉPONDU OUI** : Acceptez-vous de participer à ce sondage? [**SI LA PERSONNE A RÉPONDU OUI PASSEZ À (A), SINON, REMERCIER LA PERSONNE ET METTRE FIN À L'APPEL**]
- **SI CETTE PERSONNE N'EST PAS DISPONIBLE, FIXER UN RAPPEL**
- **SI L'APPEL EST TRANSFÉRÉ, REPRENDRE L'INTRODUCTION**

S'IL S'AGIT D'UN ÉCHANTILLON AU TÉLÉPHONE CELLULAIRE : Acceptez-vous de participer à ce sondage? [**SI LA PERSONNE A RÉPONDU OUI, POURSUIVRE; SINON, REMERCIER LA PERSONNE ET METTRE FIN À L'APPEL**]

POUR DES MOTIFS D'ACCESSIBILITÉ, AU BESOIN : Les participants peuvent remplir le sondage de différentes manières, notamment :

- un sondage en ligne accessible;
- fixer une entrevue téléphonique;
- utiliser un service de système de reconnaissance vocale, de relais par protocole Internet ou de téléimprimeur qui communiquera avec vous pour fixer une entrevue téléphonique;
- un courriel pour demander une entrevue par système de reconnaissance vocale, par relais par protocole Internet ou par téléimprimeur;
- demander ou télécharger une copie du questionnaire sur support papier, en braille sur support papier, ou une version braille numérisée à partir de notre site Web ou par courriel; ou
- nous dire si vous avez besoin d'une autre option en matière d'accessibilité.

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. Cet appel pourrait être écouté ou enregistré aux fins de contrôle de la qualité. Les renseignements fournis seront gérés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la *Loi sur l'accès à l'information* et de toute autre législation pertinente. Le sondage est enregistré auprès du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien par le biais de son Service de vérification de la recherche. Votre participation est volontaire et entièrement confidentielle. Vos réponses demeureront anonymes. Un rapport final des résultats de l'étude sera accessible par le biais de Bibliothèque et Archives Canada.

a) Vous ai-je joint sur votre téléphone cellulaire?

Oui	1	
Non	2	[PASSER À LA QUESTION C]

b) Vous trouvez-vous dans un endroit où vous êtes à l'aise pour poursuivre le sondage?

Oui	1	
Non	2	[REPORTER : <i>Quel serait le meilleur moment pour vous rappeler?</i>]

c) En quelle année êtes-vous né? [Inscrire l'année – XXXX]

[SI LA PERSONNE PRÉFÈRE NE PAS FOURNIR L'ANNÉE DE NAISSANCE EXACTE, POSER LA QUESTION SUIVANTE :]

Accepteriez-vous de me dire à quelle tranche d'âge vous appartenez? [LIRE LA LISTE]

18 à 24 ans	1
25 à 34 ans	2
35 à 44 ans	3
45 à 54 ans	4
55 à 64 ans	5
65 à 74 ans	6
OU 75 ans ou plus?	7
[NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre	99

[LE RÉPONDANT DOIT AVOIR AU MOINS 18 ANS POUR POURSUIVRE LE SONDRAGE]

d) Dans quelle province ou quel territoire habitez-vous présentement? [NE PAS LIRE LA LISTE]

LISTE DES PROVINCES ET TERRITOIRES

e) À quel genre appartenez-vous? [NE PAS LIRE LA LISTE]

Homme	1
Femme	2
Non binaire [AU BESOIN : une personne non binaire ne s'identifie ni à un homme ni à une femme. Il s'agit d'une identité de genre qui peut inclure l'homme et la femme, l'androgynisme, le fluide, le multiple, l'absence de genre, ou un genre différent en dehors du cadre « femme-homme »]	3
S'identifie à un autre genre (veuillez préciser) : _____	77
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	99

Questions d'identification d'une personne en situation de handicap (questions de sélection)

1. Vous identifiez-vous comme étant une personne en situation de handicap ?

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

[POUR CHAQUE « OUI » À LA Q2, POSER LA Q3 IMMÉDIATEMENT APRÈS QUE LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI ». POUR « RAREMENT » À LA Q3, POSER LA Q4 ET PASSER ENSUITE AU PROCHAIN ÉLÉMENT DE LA Q2]

2. Je vais vous énumérer différents types de handicaps. Ces handicaps peuvent être permanents, temporaires, ou épisodiques – c'est-à-dire qu'ils peuvent changer de nature au fil du temps. Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce type de handicap.

[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI » À AU MOINS UN ÉLÉMENT DE LA Q2 ET SI LA Q3 ÉQUIVAUT À PARFOIS/ SOUVENT/ TOUJOURS - LE RÉPONDANT EST SÉLECTIONNÉ DANS LE VOLET PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP – PASSER À LA Q5 DE LA VERSION « VOLET PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP » DU QUESTIONNAIRE]

[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI » À AU MOINS UN ÉLÉMENT DE LA Q2, RAREMENT À LA Q3 ET SI LA Q4 ÉQUIVAUT À BEAUCOUP DE DIFFICULTÉ/ INCAPABLE - LE RÉPONDANT EST SÉLECTIONNÉ DANS LE VOLET PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP – PASSER À LA Q5 DE LA VERSION « VOLET PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP » DU QUESTIONNAIRE]

[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI » À LA Q2H DÉFICIENCE DÉVELOPPEMENTALE - LE RÉPONDANT EST SÉLECTIONNÉ DANS LE VOLET PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP – PASSER À LA Q5 DE LA VERSION « VOLET PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP » DU QUESTIONNAIRE]

2a. **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.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3a. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4a. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté à voir, même lorsque vous portez des lunettes ou des verres de contact ? Diriez-vous ...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous êtes aveugle ou aveugle au sens de la loi	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2b. **L'audition** – aussi appelée surdité ou handicap auditif – affecte la capacité d'une personne à entendre même avec l'usage d'un appareil auditif ou un implant cochléaire.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3b. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4b. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté à entendre, même lorsque vous utilisez un appareil auditif ou un implant cochléaire? Diriez-vous ...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous êtes une personne sourde	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2c. **La mobilité** – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d’une personne à se déplacer.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3c. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4c. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté à vous déplacer ? Diriez-vous ... **[AU BESOIN : Pouvez-vous marcher sur une surface plane ?]**

	1
Aucune difficulté	
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez vous déplacer sans fauteuil roulant ou scooter électrique	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2d. **La souplesse** – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d’une personne à bouger ses articulations.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3d. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4d. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté en lien avec la flexibilité ? Diriez-vous...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas le faire du tout	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2e. **La dextérité** – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d'une personne à effectuer des tâches, surtout avec ses mains.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3e. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4e. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté à saisir des petits objets ? Diriez-vous...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas le faire du tout	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2f. **La douleur** – aussi appelée trouble de la douleur chronique – affecte la capacité d’une personne à fonctionner en raison de douleur. **[AU BESOIN : une douleur qui persiste sur une longue période et qui perturbe votre vie.]**

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3f. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4f. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté face à une douleur toujours présente ou des périodes de douleur récurrentes ? Diriez-vous ...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas fonctionner à cause de la douleur	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2g. **L’apprentissage** – aussi appelé trouble d’apprentissage – affecte la manière dont une personne reçoit, comprend et utilise l’information. **[AU BESOIN : les troubles d’apprentissage peuvent comprendre la dyslexie, l’aphasie, l’hyperactivité, la dyscalculie, la dysgraphie, le trouble déficitaire de l’attention avec hyperactivité, etc.]**

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3g. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4g. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté à apprendre ? Diriez-vous ...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous avez besoin d'accommodements et d'appui	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2h. **Le développement** – aussi appelé handicap intellectuel – ceci affecte la façon dont une personne apprend et adapte son comportement à différentes situations.

[AU BESOIN : Un médecin, un psychologue ou un autre professionnel de la santé vous a-t-il déjà dit que vous aviez une déficience développementale ou un trouble du développement? Cela peut comprendre le syndrome de Down, l'autisme, le syndrome d'Asperger, etc.]

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3h. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4h. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté avec cette condition ? Diriez-vous ...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas fonctionner sans aide	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2i. **La mémoire** – ceci affecte la capacité d'une personne à se souvenir de l'information. **[AU BESOIN :** avez-vous un handicap qui affecte régulièrement votre capacité à vous souvenir des choses ?]

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3i. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4i. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté avec votre mémoire ? Diriez-vous ... **[AU BESOIN : ...par exemple, avez-vous de la difficulté à vous souvenir de vos rendez-vous, des renseignements sur votre état de santé, des renseignements personnels, etc. ?]**

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous avez une perte de mémoire importante	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2j. **La santé mentale** – aussi appelée problème de santé mentale – ceci affecte l'aspect psychologique d'une personne ou son comportement, en d'autres mots, sa capacité de penser, ses émotions ou son comportement.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3j. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4j. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté avec votre santé mentale ? Diriez-vous...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas fonctionner sans aide	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2k. **La communication** – ceci affecte la capacité d'une personne à recevoir, à comprendre, et à réagir à la communication avec d'autres. [**AU BESOIN** : Cela comprend les personnes qui ne savent pas communiquer avec vous et celles qui ne comprennent pas ce que vous dites, mais ne s'applique pas à une situation où vous ne parlez pas couramment une langue.]

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3k. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4k. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté à communiquer ? Diriez-vous ...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté (cela dépend des circonstances et des personnes avec qui vous communiquez)	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez communiquer sans aide ou sans technologie	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2l. **La parole** – affecte la façon dont une personne parle.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3l. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois (cela dépend des circonstances et des personnes avec qui vous communiquez)	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4l. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté à parler ? Diriez-vous ...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté (cela dépend des circonstances et des personnes avec qui vous communiquez)	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas parler du tout	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2m. **Le langage** – aussi appelé trouble du langage – ceci affecte la capacité d'une personne à comprendre et à utiliser le langage oral, des signes et écrit.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3m. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois (cela dépend des circonstances et des personnes avec qui vous communiquez)	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4m. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté avec votre trouble du langage ? Diriez-vous ...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté (cela dépend des circonstances et des personnes avec qui vous communiquez)	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas utiliser ou comprendre le langage du tout	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2n. Croyez-vous avoir tout **autre type de handicap**, autre problème de santé ou condition temporaire, épisodique ou à long terme qui dure depuis six mois ou qui pourrait durer six mois ou plus? Dans l'affirmative, veuillez les décrire.

Oui, veuillez préciser _____	77
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3n. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

La Loi canadienne sur l'accessibilité

5. Avez-vous vu, lu, ou entendu parler de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* du gouvernement du Canada ?

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

6. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** De quoi vous souvenez-vous au sujet de cette Loi ? Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit ? [ACCEPTÉZ PLUS D'UNE RÉPONSE]

SAISIR LA RÉPONSE EXACTE	77
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas / Ne peut penser à une réponse	99

Expériences avec les organismes du secteur public fédéral

[PRÉAMBULE – LIRE LENTEMENT] Concentrons-nous maintenant sur les services, les programmes et les produits des « organismes du secteur public fédéral ». Comme vous pourriez vous y attendre, il s'agit notamment des services et programmes du gouvernement du Canada, mais aussi les produits et services offerts par des entreprises et d'autres organismes sous réglementation fédérale. Ce secteur comprend les banques, les services postaux et de messagerie, les traversiers, les compagnies aériennes et le transport interprovincial par train et par autobus – soit lorsqu'un trajet par train ou par autobus se rend dans une autre province. Le secteur compte aussi les services de radiodiffusion, de télédiffusion et les fournisseurs de services Internet, ainsi que les conseils de bande des Premières Nations.

i. CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

7. Concentrons-nous d'abord sur **les services et les programmes** auxquels vous pourriez avoir accédé par l'entremise de ce genre d'organismes au cours des 2 dernières années.

Quelle est votre manière principale d'accéder aux services ou aux programmes des organismes du secteur public fédéral? Préférez-vous le faire... **[LIRE LA LISTE – ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE]**

[AU BESOIN : Les « organismes du secteur public fédéral » comprennent les banques, les services postaux et de messagerie, les traversiers, les compagnies aériennes, le transport interprovincial par train et par autobus, les services de radiodiffusion, de télédiffusion et d'Internet et les conseils de bande des Premières Nations. Ils comprennent également tous les services et les programmes offerts par le gouvernement du Canada.]

En personne	1
Au téléphone	2
En ligne	3
Par la poste	4
Autre – veuillez préciser :	77

ii. COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

8. Nous avons maintenant quelques questions au sujet du matériel imprimé que les organismes du secteur public fédéral produisent. À quelle fréquence avez-vous vu ou entendu parler d'une personne en situation de handicap avoir besoin que les organismes du secteur public fédéral, y compris le gouvernement du Canada, rendent le matériel de communication comme les livres, les lettres, les formulaires, les affiches, le contenu en ligne ou tout autre matériel de communication disponible en formats accessibles? Diriez-vous... [LIRE LA LISTE]

[**AU BESOIN** : Les « organismes du secteur public fédéral » comprennent les banques, les services postaux et de messagerie, les traversiers, les compagnies aériennes, le transport interprovincial par train et par autobus, les services de radiodiffusion, de télédiffusion et d'Internet et les conseils de bande des Premières Nations. Ils comprennent également tous les services et les programmes offerts par le gouvernement du Canada.]

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	98
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

9. [Si la personne a répondu PARFOIS / SOUVENT / TOUJOURS] Parmi les formats accessibles suivants, quels sont ceux qu'on a demandés ? [LIRE LA LISTE – ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

Imprimés en gros caractères	1
Livres numériques	2
Braille	3
Sous-titrage codé	4
Langage clair et simple [AU BESOIN : Le langage clair et simple est du texte qu'une personne peut lire et comprendre facilement.]	5
Reconnaissance vocale	6
Les logiciels qui convertissent les textes en audio;	7
Version en langue des signes	8
Autre format, veuillez préciser :	77
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	98
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

iii. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

10. Avez-vous un accès Internet à la maison?
- | | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |

11. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU NON]** Quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'avez pas d'accès Internet à la maison? **[NE PAS LIRE LA LISTE – ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]**

Nul besoin ni intérêt	1
Coût (p. ex., coût du service, de l'équipement ou des réparations)	2
Aucun appareil permettant d'utiliser Internet dans le logement (p. ex., poste de travail, ordinateur portable ou tablette électronique)	3
Aucun service Internet disponible dans la région	4
Nécessite des adaptations ou des logiciels spécialisés	5
Trop de sites Web sont inaccessibles	6
Préoccupations en matière de sécurité ou de protection des renseignements personnels (p. ex., préoccupations à propos des virus, des logiciels espions ou de l'utilisation des renseignements personnels)	7
Autre raison – veuillez préciser :	77
Ne sait pas/ Préfère ne pas répondre	99

12. Les prochaines questions portent sur « les obstacles à l'accessibilité ». Ce sont tous les éléments qui nuisent à la participation pleine et égale dans la société des personnes en situation de handicap. L'obstacle peut être de nature physique, relatif aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique.

Au cours des 2 dernières années, à quelle fréquence avez-vous vu ou entendu parler d'une personne en situation de handicap aux prises avec des obstacles liés aux technologies de l'information et de la communication où...

- a. Il y avait un obstacle parce qu'un site Web n'était pas accessible ? Diriez-vous que cela s'est produit... **[RÉPÉTER LA LISTE AU BESOIN]**

[AU BESOIN : Par exemple, le site Web n'offrait pas de texte en média substitut ou encore ne fonctionnait pas avec un dispositif d'accessibilité.]

- b. Il y avait un obstacle à l'utilisation d'un téléphone portable ou un service sans fil ? Diriez-vous que cela s'est produit... **[RÉPÉTER LA LISTE AU BESOIN]**

[AU BESOIN : Ceci comprend tout obstacle concernant un dispositif ou un service offert au Canada. Les services sans fil comprennent la vente au détail de services mobiles de voix et de données sans fil.]

- c. Il y avait un obstacle à l'utilisation d'une technologie libre-service dans un lieu public ? Par exemple, lors de l'utilisation d'un guichet automatique bancaire, une caisse libre-service ou un kiosque d'information. Diriez-vous que cela s'est produit... **[RÉPÉTER LA LISTE AU BESOIN]**

- d. Il y avait un obstacle qui empêchait de regarder une émission sur le câble ? Diriez-vous que cela s'est produit... **[RÉPÉTER LA LISTE AU BESOIN]**

[AU BESOIN : Parmi des exemples d'obstacles, on note un sous-titrage codé inadéquat, l'absence de description vidéo ou de langue des signes, entre autres.]

- e. Il y avait un obstacle qui empêchait de regarder une émission sur un service de diffusion en continu comme Netflix, AppleTV, Crave, Amazon Prime, ou un service semblable ? Diriez-vous que cela s'est produit... [RÉPÉTER LA LISTE AU BESOIN]

[AU BESOIN : Parmi des exemples d'obstacles, on note un sous-titrage codé inadéquat, l'absence de description vidéo ou de langue des signes, entre autres.]

- f. Il y avait un obstacle qui empêchait de regarder une vidéo sur Internet, par exemple sur YouTube, Facebook, ou sur d'autres réseaux sociaux ou des sites Web ? Diriez-vous que cela s'est produit... [RÉPÉTER LA LISTE AU BESOIN]

[AU BESOIN : Parmi des exemples d'obstacles, on note un sous-titrage codé inadéquat, l'absence de description vidéo ou de langue des signes, entre autres.]

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Sans objet [NE PAS LIRE]	97
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	98
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

Données démographiques

Pour conclure, nous avons quelques questions d'ordre démographiques qui nous aideront à analyser les résultats du sondage. Je tiens à vous rappeler que vos réponses sont entièrement confidentielles et qu'elles ne seront utilisées qu'à des fins d'analyse, en combinaison avec les réponses des autres répondants au sondage, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Si vous vous sentez mal à l'aise de répondre à une question, nous pouvons passer à la suivante.

13. Quel est votre plus haut niveau de scolarité? [LIRE QUELQUES OPTIONS DE LA LISTE]

Huitième année ou moins	1
Études secondaires partielles	2
Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	3
Diplôme ou certificat d'apprentis ou d'un autre métier	4
Diplôme ou certificat d'études collégiales	5
Baccalauréat	6
Diplôme d'études supérieures au baccalauréat	7
[NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre	99

14. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre situation d'emploi actuelle? Êtes-vous... [\[LIRE LA LISTE – ACCEPTER TOUT CE QUI S'APPLIQUE\]](#)

Travailleur à temps plein, c'est-à-dire 30 heures ou plus par semaine	1
Travailleur à temps partiel, c'est-à-dire moins de 30 heures par semaine	2
Travailleur autonome	3
Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi	4
Étudiant	5
Retraité	6
N'est pas sur le marché du travail (personne au foyer à temps plein, ne cherche pas un emploi)	7
N'est pas sur le marché du travail (en raison d'un handicap)	8
Autre, veuillez préciser : _____	77
[NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre	99

15. Vous considérez-vous comme faisant partie d'un des groupes suivants? [\[LIRE LA LISTE – ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT\]](#)

Minorités visibles	1
Autochtones (Premières Nations, Inuits ou Métis)	2
LGBTQ2+	3
Aucune de ces réponses	4
[NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre	98

16. Arrêtez-moi à la catégorie qui décrit le mieux le revenu total de votre ménage. C'est-à-dire le revenu total de tous les membres de votre foyer, avant impôts. [\[LIRE LA LISTE\]](#)

Moins de 20 000 \$	1
de 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	2
de 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	3
de 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	4
de 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	5
de 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	6
150 000 \$ et plus	7
[NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre	99

17. Afin de mieux comprendre comment les résultats varient selon les régions, puis-je avoir votre code postal à 6 caractères ? **[ACCEPTER LES TROIS PREMIERS CARACTÈRES SI C'EST TOUT CE QUE LE RÉPONDANT EST PRÊT À PARTAGER.]**

____ _ [FORMAT A4A 5B5]

999999 – Ne sait pas/Préfère ne pas répondre

Nous avons maintenant terminé les questions du sondage – je vous remercie infiniment pour votre temps. Je vous souhaite une excellente journée!

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR À UTILISER AU BESOIN :

ON VOUS DEMANDE SI LA RECHERCHE SERA DISPONIBLE ET OÙ : Les résultats du sondage seront disponibles sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada lorsque les travaux et le rapport seront complétés.

ON VOUS DEMANDE QUAND LA RECHERCHE SERA DISPONIBLE : Six mois après la fin de toute recherche active.

ON VOUS DEMANDE LE NOM D'UNE PERSONNE À CONTACTER À EDSC : Nous effectuons ce sondage pour le compte d'Emploi et Développement social Canada. Si vous avez des questions, veuillez faire parvenir un courriel à ACCESSIBLE.CANADA.DIRECTORATE-DIRECTION.CANADA.ACCESSIBLE@hrsdc-rhdcc.gc.ca

Entrevue téléphonique pour personnes en situation de handicap

Introduction et présélection

Bonjour/Hello, je m'appelle _____ et je travaille avec le groupe-conseil Quorus pour le compte du gouvernement du Canada. Nous menons (effectuons) un sondage pour en apprendre davantage sur l'expérience des Canadiens en matière d'accessibilité.

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French? [**AU BESOIN** : Thank you. Someone will call you back soon to conduct the survey in English.]

English	1
Français	2

Le sondage prendra environ 15 minutes. Vous devez avoir au moins 18 ans pour y participer. Vos réponses resteront strictement confidentielles et anonymes. Si vous êtes mal à l'aise avec une question au cours du sondage, nous pouvons la sauter.

S'IL S'AGIT D'UN ÉCHANTILLON AU TÉLÉPHONE DE LIGNE TERRESTRE :

Puis-je parler avec la personne de votre ménage qui a 18 ans ou plus et dont la date de naissance est la plus récente? Est-ce que c'est vous?

- **SI LA PERSONNE A RÉPONDU OUI** : Acceptez-vous de participer à ce sondage? [**SI LA PERSONNE A RÉPONDU OUI PASSER À (A), SINON, REMERCIER LA PERSONNE ET METTRE FIN À L'APPEL**]
- **SI CETTE PERSONNE N'EST PAS DISPONIBLE, FIXER UN RAPPEL**
- **SI L'APPEL EST TRANSFÉRÉ, REPRENDRE L'INTRODUCTION**

S'IL S'AGIT D'UN ÉCHANTILLON AU TÉLÉPHONE CELLULAIRE : Acceptez-vous de participer à ce sondage? [**SI LA PERSONNE A RÉPONDU OUI, POURSUIVRE; SINON, REMERCIER LA PERSONNE ET METTRE FIN À L'APPEL**]

POUR DES MOTIFS D'ACCESSIBILITÉ, AU BESOIN : Les participants peuvent remplir le sondage de différentes manières, notamment :

- un sondage en ligne accessible;
- fixer une entrevue téléphonique;
- utiliser un service de système de reconnaissance vocale, de relais par protocole Internet ou de téléimprimeur qui communiquera avec vous pour fixer une entrevue téléphonique;
- un courriel pour demander une entrevue par système de reconnaissance vocale, par relais par protocole Internet ou par téléimprimeur;
- demander ou télécharger une copie du questionnaire sur support papier, en braille sur support papier, ou une version braille numérisée à partir de notre site Web ou par courriel; ou
- nous dire si vous avez besoin d'une autre option en matière d'accessibilité.

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. Cet appel pourrait être écouté ou enregistré aux fins de contrôle de la qualité. Les renseignements fournis seront gérés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la *Loi sur l'accès à l'information* et de toute autre législation pertinente. Le sondage est enregistré auprès du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien par le biais de son Service de vérification de la recherche. Votre participation est volontaire et entièrement confidentielle. Vos réponses demeureront anonymes. Un rapport final des résultats de l'étude sera accessible par le biais de Bibliothèque et Archives Canada.

e) Vous ai-je joint sur votre téléphone cellulaire?

Oui	1	
Non	2	[PASSER À LA QUESTION C]

f) Vous trouvez-vous dans un endroit où vous êtes à l'aise pour poursuivre le sondage?

Oui	1	
Non	2	[REPORTER : Quel serait le meilleur moment pour vous rappeler?]

g) En quelle année êtes-vous né? [Inscrire l'année – XXXX]

[SI LA PERSONNE PRÉFÈRE NE PAS FOURNIR L'ANNÉE DE NAISSANCE EXACTE, POSER LA QUESTION SUIVANTE :]

Accepteriez-vous de me dire à quelle tranche d'âge vous appartenez? [LIRE LA LISTE]

18 à 24 ans	1
25 à 34 ans	2
35 à 44 ans	3
45 à 54 ans	4
55 à 64 ans	5
65 à 74 ans	6
OU 75 ans ou plus?	7
[NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre	99

[LE RÉPONDANT DOIT AVOIR AU MOINS 18 ANS POUR POURSUIVRE LE SONDRAGE]

h) Dans quelle province ou quel territoire habitez-vous présentement? [NE PAS LIRE LA LISTE]

LISTE DES PROVINCES ET TERRITOIRES

À quel genre appartenez-vous? [NE PAS LIRE LA LISTE]

Homme	1
Femme	2
Non binaire [AU BESOIN : une personne non binaire ne s'identifie ni à un homme ni à une femme. Il s'agit d'une identité de genre qui peut inclure l'homme et la femme, l'androgynisme, le fluide, le multiple, l'absence de genre, ou un genre différent en dehors du cadre « femme-homme »]	3
S'identifie à un autre genre (veuillez préciser) : _____	77
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	99

Questions d'identification d'une personne en situation de handicap (questions de sélection)

3. Vous identifiez-vous comme étant une personne en situation de handicap ?

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

[POUR CHAQUE « OUI » À LA Q2, POSER LA Q3 IMMÉDIATEMENT APRÈS QUE LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI ». POUR « RAREMENT » À LA Q3, POSER LA Q4 ET PASSER ENSUITE AU PROCHAIN ÉLÉMENT DE LA Q2]

4. Je vais vous énumérer différents types de handicaps. Ces handicaps peuvent être permanents, temporaires, ou épisodiques – c'est-à-dire qu'ils peuvent changer de nature au fil du temps. Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce type de handicap.

[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI » À AU MOINS UN ÉLÉMENT DE LA Q2 ET SI LA Q3 ÉQUIVAUT À PARFOIS/ SOUVENT/ TOUJOURS - LE RÉPONDANT EST SÉLECTIONNÉ DANS LE VOLET PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP – PASSER À LA Q5 DE LA VERSION « VOLET PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP » DU QUESTIONNAIRE]

[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI » À AU MOINS UN ÉLÉMENT DE LA Q2, RAREMENT À LA Q3 ET SI LA Q4 ÉQUIVAUT À BEAUCOUP DE DIFFICULTÉ/ INCAPABLE - LE RÉPONDANT EST SÉLECTIONNÉ DANS LE VOLET PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP – PASSER À LA Q5 DE LA VERSION « VOLET PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP » DU QUESTIONNAIRE]

[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI » À LA Q2H DÉFICIENCE DÉVELOPPEMENTALE - LE RÉPONDANT EST SÉLECTIONNÉ DANS LE VOLET PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP – PASSER À LA Q5 DE LA VERSION « VOLET PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP » DU QUESTIONNAIRE]

2a. **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.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3a. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4a. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté à voir, même lorsque vous portez des lunettes ou des verres de contact ? Diriez-vous ...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous êtes aveugle ou aveugle au sens de la loi	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2b. **L’audition** – aussi appelée surdité ou handicap auditif – affecte la capacité d’une personne à entendre même avec l’usage d’un appareil auditif ou un implant cochléaire.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3b. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4b. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté à entendre, même lorsque vous utilisez un appareil auditif ou un implant cochléaire? Diriez-vous ...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous êtes une personne sourde	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2c. **La mobilité** – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d’une personne à se déplacer.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3c. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4c. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté à vous déplacer ? Diriez-vous ... **[AU BESOIN : Pouvez-vous marcher sur une surface plane ?]**

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez vous déplacer sans fauteuil roulant ou scooter électrique	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2d. **La souplesse** – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d’une personne à bouger ses articulations.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3d. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4d. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté en lien avec la flexibilité ? Diriez-vous...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas le faire du tout	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2e. **La dextérité** – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d'une personne à effectuer des tâches, surtout avec ses mains.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3e. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4e. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté à saisir des petits objets ? Diriez-vous...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas le faire du tout	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2f. **La douleur** – aussi appelée trouble de la douleur chronique – affecte la capacité d'une personne à fonctionner en raison de douleur. **[AU BESOIN : une douleur qui persiste sur une longue période et qui perturbe votre vie.]**

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3f. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4f. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté face à une douleur toujours présente ou des périodes de douleur récurrentes ? Diriez-vous ...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas fonctionner à cause de la douleur	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2g. **L'apprentissage** – aussi appelé trouble d'apprentissage – affecte la manière dont une personne reçoit, comprend et utilise l'information. **[AU BESOIN : les troubles d'apprentissage peuvent comprendre la dyslexie, l'aphasie, l'hyperactivité, la dyscalculie, la dysgraphie, le trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité, etc.]**

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3g. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4g. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** : Comment évaluez-vous votre difficulté à apprendre ? Diriez-vous ...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous avez besoin d'accommodements et d'appui	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2h. **Le développement** – aussi appelé handicap intellectuel – ceci affecte la façon dont une personne apprend et adapte son comportement à différentes situations.

[AU BESOIN : Un médecin, un psychologue ou un autre professionnel de la santé vous a-t-il déjà dit que vous aviez une déficience développementale ou un trouble du développement? Cela peut comprendre le syndrome de Down, l'autisme, le syndrome d'Asperger, etc.]

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3h. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4h. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté avec cette condition ? Diriez-vous ...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas fonctionner sans aide	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2i. **La mémoire** – ceci affecte la capacité d'une personne à se souvenir de l'information. **[AU BESOIN** : avez-vous un handicap qui affecte régulièrement votre capacité à vous souvenir des choses ?]

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3i. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4i. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** : Comment évaluez-vous votre difficulté avec votre mémoire ? Diriez-vous ... **[AU BESOIN : ...par exemple, avez-vous de la difficulté à vous souvenir de vos rendez-vous, des renseignements sur votre état de santé, des renseignements personnels, etc. ?]**

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous avez une perte de mémoire importante	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2j. **La santé mentale** – aussi appelée problème de santé mentale – ceci affecte l'aspect psychologique d'une personne ou son comportement, en d'autres mots, sa capacité de penser, ses émotions ou son comportement.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3j. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4j. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté avec votre santé mentale ? Diriez-vous...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas fonctionner sans aide	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2k. **La communication** – ceci affecte la capacité d'une personne à recevoir, à comprendre, et à réagir à la communication avec d'autres. **[AU BESOIN :** Cela comprend les personnes qui ne savent pas communiquer avec vous et celles qui ne comprennent pas ce que vous dites, mais ne s'applique pas à une situation où vous ne parlez pas couramment une langue.]

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3k. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4k. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté à communiquer ? Diriez-vous ...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté (cela dépend des circonstances et des personnes avec qui vous communiquez)	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez communiquer sans aide ou sans technologie	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2l. **La parole** – affecte la façon dont une personne parle.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3l. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois (cela dépend des circonstances et des personnes avec qui vous communiquez)	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4l. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté à parler ? Diriez-vous ...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté (cela dépend des circonstances et des personnes avec qui vous communiquez)	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas parler du tout	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2m. **Le langage** – aussi appelé trouble du langage – ceci affecte la capacité d'une personne à comprendre et à utiliser le langage oral, des signes et écrit.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3m. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois (cela dépend des circonstances et des personnes avec qui vous communiquez)	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

4m. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté avec votre trouble du langage ? Diriez-vous ...

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté (cela dépend des circonstances et des personnes avec qui vous communiquez)	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas utiliser ou comprendre le langage du tout	4
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

2n. Croyez-vous avoir tout **autre type de handicap**, autre problème de santé ou condition temporaire, épisodique ou à long terme qui dure depuis six mois ou qui pourrait durer six mois ou plus? Dans l'affirmative, veuillez les décrire.

Oui, veuillez préciser _____	77
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3n. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ? Diriez-vous ...

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

La Loi canadienne sur l'accessibilité

18. Avez-vous vu, lu, ou entendu parler de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* du gouvernement du Canada ?

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

19. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** De quoi vous souvenez-vous au sujet de cette Loi ? Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit ? [ACCEPTÉZ PLUS D'UNE RÉPONSE]

SAISIR LA RÉPONSE EXACTE	77
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas / Ne peut penser à une réponse	99

[PRÉAMBULE – LIRE LENTEMENT] Concentrons-nous maintenant sur les services, les programmes et les produits des « organismes du secteur public fédéral ». Comme vous pourriez vous y attendre, il s'agit notamment des ministères et agences du gouvernement du Canada ainsi que les produits et services offerts par des organismes sous réglementation fédérale comme les banques, les services postaux et de messagerie, les traversiers, les compagnies aériennes et le transport interprovincial par train et par autobus – soit lorsqu'un trajet par train ou par autobus se rend dans une autre province. Le secteur compte aussi les services de radiodiffusion, de télédiffusion et les services Internet, ainsi que les conseils de bande des Premières Nations.

i. **CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES**

20. Concentrons-nous d'abord sur **les services et les programmes** auxquels vous pourriez avoir accédé par l'entremise de ces types d'organismes au cours des 2 dernières années.

Quelle est votre manière principale d'accéder aux services ou aux programmes des organismes du secteur public fédéral? Préférez-vous le faire... **[LIRE LA LISTE – ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE]**

[AU BESOIN : Les « organismes du secteur public fédéral » comprennent les banques, les services postaux et de messagerie, les traversiers, les compagnies aériennes, le transport interprovincial par train et par autobus, les services de radiodiffusion, de télédiffusion et d'Internet et les conseils de bande des Premières Nations. Ils comprennent également tous les services et les programmes offerts par les ministères et agences du gouvernement du Canada.]

En personne	1
Au téléphone	2
En ligne	3
Par la poste	4
Autre – veuillez préciser :	77

21. Maintenant, j'aimerais savoir si vous avez eu besoin de mesures d'accessibilité ou d'autres mesures d'adaptation lorsque vous avez eu accès à des services ou à des programmes d'organisations du secteur fédéral. Au cours des 2 dernières années, à quelle fréquence avez-vous eu besoin des accommodements suivants pour accéder aux services ou aux programmes des organismes du secteur public fédéral?

[AU BESOIN : Les « organismes du secteur public fédéral » comprennent les banques, les services postaux et de messagerie, les traversiers, les compagnies aériennes, le transport interprovincial par train et par autobus, les services de radiodiffusion, de télédiffusion et d'Internet et les conseils de bande des Premières Nations. Ils comprennent également tous les services et les programmes offerts par les ministères et agences du gouvernement du Canada.]

À quelle fréquence avez-vous eu besoin...

- a) De documents dans un média substitut tel que le braille, imprimés en gros caractères, ou des programmes informatiques qui lisent les textes ou les documents à haute voix, etc.?
- b) De documents en langage clair et simple? **[AU BESOIN** : Par exemple, des documents que les gens peuvent facilement lire et comprendre.]
- c) De plus de temps pour remplir une demande ?
- d) D'un site Web accessible ? **[AU BESOIN** : Un site Web qui est facile à utiliser et conçu de manière à ce que tous, y compris les personnes en situation de handicap, puissent s'en servir.]
- e) D'aide pour remplir des formulaires ? Il peut s'agir d'intervenants, de professionnels du soutien direct ou d'autres supports de communication. **[AU BESOIN** : un intervenant est une personne spécialisée dans l'aide aux personnes ayant une déficience auditive ou visuelle.]
- f) De services d'interprétation en langue des signes, ou de vidéos en langue des signes ?
- g) De services d'interprétation orale ? **[AU BESOIN** : une personne qui répète silencieusement les mots de la personne qui parle pour aider les personnes qui lisent sur les lèvres]
- h) D'accommodement pour un animal d'assistance, comme un chien-guide, un animal de thérapie ou d'un autre animal d'assistance ?
- i) D'utiliser un dispositif d'assistance ? **[AU BESOIN** : Les dispositifs d'assistance sont des dispositifs utilisés pour aider une personne à effectuer une tâche particulière. Par exemple, les logiciels de reconnaissance vocale qui convertissent les mots prononcés en texte; les logiciels de conversion de texte en audio - c'est-à-dire les programmes qui lisent le texte à voix haute; les aides à la mobilité; les aides auditives; les ordinateurs; les dispositifs d'assistance informatiques et électroniques; les outils; les dispositifs qui ont été modifiés pour en faciliter l'utilisation, etc.]

Diriez-vous... **[RÉPÉTER LA LISTE AU BESOIN]**

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Sans objet	97
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	98
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

Q8x. Toujours au cours des 2 dernières années, avez-vous eu besoin d'un autre genre d'adaptation ou d'exigence d'accessibilité lorsque vous avez voulu avoir accès à des services ou des programmes d'organismes du secteur public fédéral ?

Oui, veuillez préciser : _____	77
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

ii. COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

22. Concentrons-nous maintenant sur le matériel de communication imprimé auquel vous pourriez accéder ou que vous pourriez recevoir des organismes du secteur public fédéral.

À quelle fréquence avez-vous besoin que les organismes du secteur public fédéral, y compris le gouvernement du Canada, rendent le matériel de communication comme les livres, les lettres, les formulaires, les affiches, le contenu en ligne ou tout autre matériel de communication disponibles en formats ou médias accessibles? Diriez-vous... [\[LIRE LA LISTE\]](#)

[AU BESOIN : Les « organismes du secteur public fédéral » comprennent les banques, les services postaux et de messagerie, les traversiers, les compagnies aériennes, le transport interprovincial par train et par autobus, les services de radiodiffusion, de télédiffusion et d'Internet et les conseils de bande des Premières Nations. Ils comprennent également tous les services et les programmes offerts par les ministères et agences du gouvernement du Canada.]

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	98
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

23. **[Si la personne a répondu PARFOIS / SOUVENT / TOUJOURS]** Parmi les formats accessibles suivants, quels sont ceux dont vous avez besoin? **[LIRE LA LISTE – ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]**

Imprimés en gros caractères	1
Livres numériques	2
Braille	3
Sous-titrage codé	4
Langage clair et simple [AU BESOIN : Le langage clair et simple est du texte qu'une personne peut lire et comprendre facilement.]	5
Reconnaissance vocale	6
Les logiciels qui convertissent les textes en audio;	7
Version en langue des signes	8
Autre format, veuillez préciser :	77
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	98
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

iii. ENVIRONNEMENT BÂTI

24. Cette question porte simplement sur le fait de pouvoir se déplacer dans différents endroits. Au cours des 2 dernières années, à quelle fréquence vous êtes-vous buté à des obstacles qui ont limité votre capacité à vous déplacer autour et à l'intérieur des lieux suivants :

LISTE ALÉATOIRE

- a) Bâtiments gouvernementaux, comme les centres de Service Canada, etc.
- b) Bâtiments et espaces publics, comme des bibliothèques, les centres communautaires, l'hôtel de ville, etc.
- c) Espaces publics, comme les trottoirs et les parcs
- d) Votre lieu de travail
- e) Grands magasins de détail et à succursales
- f) Centres commerciaux
- g) Bureaux de médecin, y compris les cliniques de consultation sans rendez-vous, les hôpitaux, etc.
- h) Restaurants
- i) Cinémas
- j) Boutiques ou petits magasins locaux indépendants
- k) Maisons d'amis ou d'autres personnes que vous avez visitées

Diriez-vous... [RÉPÉTER LA LISTE AU BESOIN]

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Sans objet [NE PAS LIRE]	97
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	98
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

iv. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

25. Avez-vous un accès Internet à la maison?

Oui	1
Non	2

26. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU NON]** Quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'avez pas d'accès Internet à la maison? [NE PAS LIRE LA LISTE – ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

Nul besoin ni intérêt	1
Coût (p. ex., coût du service, de l'équipement ou des réparations)	2
Aucun appareil permettant d'utiliser Internet dans le logement (p. ex., poste de travail, ordinateur portable ou tablette électronique)	3
Aucun service Internet disponible dans la région	4
Nécessite des adaptations ou des logiciels spécialisés	5
Trop de sites Web sont inaccessibles	6
Préoccupations en matière de sécurité ou de protection des renseignements personnels (p. ex., préoccupations à propos des virus, des logiciels espions ou de l'utilisation des renseignements personnels)	7
Autre raison – veuillez préciser :	77
Ne sait pas/ Préfère ne pas répondre	99

27. Les prochaines questions portent sur « les obstacles à l'accessibilité ». Ce sont tous les éléments qui nuisent à la participation pleine et égale dans la société des personnes en situation de handicap. L'obstacle peut être de nature physique, relatif aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique.

Au cours des 2 dernières années, à quelle fréquence avez-vous rencontré des situations liées aux technologies de l'information et de la communication où...

a. Il y avait un obstacle parce qu'un site Web n'était pas accessible ? Diriez-vous que cela s'est produit... [RÉPÉTER LA LISTE AU BESOIN]

[AU BESOIN : Par exemple, le site Web n’offrait pas de texte en média substitut ou encore ne fonctionnait pas avec un dispositif d’accessibilité.]

- b. Il y avait un obstacle à l’utilisation d’un service sans fil ? Diriez-vous que cela s’est produit... [\[RÉPÉTER LA LISTE AU BESOIN\]](#)

[AU BESOIN : Ceci comprend tout obstacle concernant un dispositif ou un service offert au Canada. Les services sans fil comprennent la vente au détail de services mobiles de voix et de données sans fil.]

- c. Il y avait un obstacle à l’utilisation d’une technologie libre-service dans un lieu public ? Par exemple, lorsque vous avez utilisé un guichet automatique bancaire, une caisse libre-service ou un kiosque d’information. Diriez-vous que cela s’est produit... [\[RÉPÉTER LA LISTE AU BESOIN\]](#)

- d. Il y avait un obstacle qui vous empêchait de regarder une émission sur le câble ? Diriez-vous que cela s’est produit... [\[RÉPÉTER LA LISTE AU BESOIN\]](#)

[AU BESOIN : Parmi des exemples d’obstacles, on note un sous-titrage codé inadéquat, l’absence de description vidéo ou de langue des signes, entre autres.]

- e. Il y avait un obstacle qui vous empêchait de regarder une émission sur un service de diffusion en continu comme Netflix, AppleTV, Crave, Amazon Prime, ou un service semblable ? Diriez-vous que cela s’est produit... [\[RÉPÉTER LA LISTE AU BESOIN\]](#)

[AU BESOIN : Parmi des exemples d’obstacles, on note un sous-titrage codé inadéquat, l’absence de description vidéo ou de langue des signes, entre autres.]

- f. Il y avait un obstacle qui vous empêchait de regarder une vidéo sur Internet, par exemple sur YouTube, Facebook, ou sur d’autres réseaux sociaux ou des sites Web ? Diriez-vous que cela s’est produit... [\[RÉPÉTER LA LISTE AU BESOIN\]](#)

[AU BESOIN : Parmi des exemples d’obstacles, on note un sous-titrage codé inadéquat, l’absence de description vidéo ou de langue des signes, entre autres.]

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Sans objet [NE PAS LIRE]	97
Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	98
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

Données démographiques

Pour conclure, nous avons quelques questions d'ordre démographiques qui nous aideront à analyser les résultats du sondage. Je tiens à vous rappeler que vos réponses sont entièrement confidentielles et qu'elles ne seront utilisées qu'à des fins d'analyse, en combinaison avec les réponses des autres répondants au sondage, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Si vous vous sentez mal à l'aise de répondre à une question, nous pouvons passer à la suivante.

28. Quel est votre plus haut niveau de scolarité? [\[LIRE QUELQUES OPTIONS DE LA LISTE\]](#)

Huitième année ou moins	1
Études secondaires partielles	2
Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	3
Diplôme ou certificat d'apprentis ou d'un autre métier	4
Diplôme ou certificat d'études collégiales	5
Baccalauréat	6
Diplôme d'études supérieures au baccalauréat	7
[NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre	99

29. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre situation d'emploi actuelle? Êtes-vous... [\[LIRE LA LISTE – ACCEPTER TOUT CE QUI S'APPLIQUE\]](#)

Travailleur à temps plein, c'est-à-dire 30 heures ou plus par semaine	1
Travailleur à temps partiel, c'est-à-dire moins de 30 heures par semaine	2
Travailleur autonome	3
Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi	4
Étudiant	5
Retraité	6
N'est pas sur le marché du travail (personne au foyer à temps plein, ne cherche pas un emploi)	7
N'est pas sur le marché du travail (en raison d'un handicap)	8
Autre, veuillez préciser : _____	77
[NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre	99

30. Vous considérez-vous comme faisant partie d'un des groupes suivants? [\[LIRE LA LISTE – ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT\]](#)

Minorités visibles	1
Autochtones (Premières Nations, Inuits ou Métis)	2
LGBTQ2+	3
Aucune de ces réponses	4
[NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre	98

31. Arrêtez-moi à la catégorie qui décrit le mieux le revenu total de votre ménage. C'est-à-dire le revenu total de tous les membres de votre foyer, avant impôts. [\[LIRE LA LISTE\]](#)

Moins de 20 000 \$	1
de 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	2
de 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	3
de 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	4
de 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	5
de 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	6
150 000 \$ et plus	7
[NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre	99

32. Afin de mieux comprendre comment les résultats varient selon les régions, puis-je avoir votre code postal à 6 caractères ?

___ _ [FORMAT A4A 5B5]

999999 – Ne sait pas/Préfère ne pas répondre

Nous avons maintenant terminé les questions du sondage – je vous remercie infiniment pour votre temps. Je vous souhaite une excellente journée!

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR À UTILISER AU BESOIN :

ON VOUS DEMANDE SI LA RECHERCHE SERA DISPONIBLE ET OÙ : Les résultats du sondage seront disponibles sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada lorsque les travaux et le rapport seront complétés.

ON VOUS DEMANDE QUAND LA RECHERCHE SERA DISPONIBLE : Six mois après la fin de toute recherche active.

ON VOUS DEMANDE LE NOM D'UNE PERSONNE À CONTACTER À EDSC : Nous effectuons ce sondage pour le compte d'Emploi et Développement social Canada. Si vous avez des questions, veuillez faire parvenir un courriel à ACCESSIBLE.CANADA.DIRECTORATE-DIRECTION.CANADA.ACCESSIBLE@hrsdc-rhdcc.gc.ca

Sondage en ligne pour personnes en situation de handicap

Introduction et présélection

[LES PARTICIPANTS AURONT DÉJÀ SÉLECTIONNÉ LA LANGUE DE LEUR CHOIX.]

Merci de prendre le temps de participer à ce sondage. Le groupe-conseil Quorus mène cette recherche pour le compte d'Emploi et Développement social Canada. Les résultats de cette recherche aideront le gouvernement du Canada à en apprendre davantage sur l'expérience des Canadiens et des Canadiennes en matière d'accessibilité.

Le sondage prendra environ 15 minutes. Vous devez avoir au moins 18 ans pour y participer. Vos réponses resteront strictement confidentielles et anonymes. Si vous êtes mal à l'aise avec une question au cours du sondage, vous pouvez 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 gérés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Un rapport final des résultats de l'étude sera accessible par le biais de la Bibliothèque du Parlement et Bibliothèque et Archives Canada.

Nous aimerions que vous puissiez remplir le sondage avant le 30 avril, 2022.

Si vous avez des questions concernant l'objectif de cette recherche, veuillez faire parvenir un courriel à ACCESSIBLE.CANADA.DIRECTORATE-DIRECTION.CANADA.ACCESSIBLE@hrsdc-rhdcc.gc.ca

Si vous avez besoin d'assistance technique ou de ressources pour remplir le sondage, veuillez vous rendre au site www.quorusconsultations.com ou faites parvenir un courriel à discussions@quorusconsulting.com.

[PROGRAMMATION : NE PAS FORCER DE RÉPONSES DANS CE SONDAJE.]

Veuillez sélectionner « Suivant » pour commencer le sondage.

a) En quelle année êtes-vous né? [Inscrire l'année – _ _ _ _ _]

Préfère ne pas répondre 99

[SI LA PERSONNE PRÉFÈRE NE PAS FOURNIR L'ANNÉE DE NAISSANCE EXACTE, DEMANDEZ :] À quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

18 à 24 ans	1
25 à 34 ans	2
35 à 44 ans	3
45 à 54 ans	4
55 à 64 ans	5
65 à 74 ans	6
OU 75 ans ou plus?	7
Préfère ne pas répondre	99 [METTRE FIN AU SONDAGE]

[LE RÉPONDANT DOIT AVOIR AU MOINS 18 ANS POUR POURSUIVRE LE SONDAGE]

b) Dans quelle province ou quel territoire habitez-vous présentement?

Colombie-Britannique	1
Alberta	2
Saskatchewan	3
Manitoba	4
Territoires du Nord-Ouest	5
Yukon	6
Ontario	7
Québec	8
Nouveau-Brunswick	9
Nouvelle-Écosse	10
Île-du-Prince-Édouard	11
Terre-Neuve-et-Labrador	12
Nunavut	13
Préfère ne pas répondre	99

c) À quel genre appartenez-vous?

Homme	1
Femme	2
Non binaire [une personne non binaire ne s'identifie ni à un homme ni à une femme. Il s'agit d'une identité de genre qui peut inclure l'homme et la femme, l'androgynisme, le fluide, le multiple, l'absence de genre, ou un genre différent en dehors du cadre « femme-homme »]	3
S'identifie à un autre genre (veuillez préciser) : _____	77
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	99

Questions d'identification d'une personne en situation de handicap (questions de sélection)

1. Vous identifiez-vous comme étant une personne en situation de handicap ?

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

[POUR CHAQUE « OUI » À LA Q2, POSER LA Q3 IMMÉDIATEMENT APRÈS QUE LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI ». POUR « RAREMENT » À LA Q3, POSER LA Q4 ET PASSER ENSUITE AU PROCHAIN ÉLÉMENT DE LA Q2]

2. Je vais vous énumérer différents types de handicaps. Ces handicaps peuvent être permanents, temporaires, ou épisodiques – c'est-à-dire qu'ils peuvent changer de nature au fil du temps. Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce type de handicap.

[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI » À AU MOINS UN ÉLÉMENT DE LA Q2 ET SI LA Q3 ÉQUIVAUT À PARFOIS/ SOUVENT/ TOUJOURS - LE RÉPONDANT EST SÉLECTIONNÉ DANS LE VOLET PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP – PASSER À LA Q5 DE LA VERSION « VOLET PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP » DU QUESTIONNAIRE]

[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI » À AU MOINS UN ÉLÉMENT DE LA Q2, RAREMENT À LA Q3 ET SI LA Q4 ÉQUIVAUT À BEAUCOUP DE DIFFICULTÉ/ INCAPABLE - LE RÉPONDANT EST SÉLECTIONNÉ DANS LE VOLET PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP – PASSER À LA Q5 DE LA VERSION « VOLET PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP » DU QUESTIONNAIRE]

[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI » À LA Q2H DÉFICIENCE DÉVELOPPEMENTALE - LE RÉPONDANT EST SÉLECTIONNÉ DANS LE VOLET PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP – PASSER À LA Q5 DE LA VERSION « VOLET PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP » DU QUESTIONNAIRE]

2a. **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.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3a. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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?

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre	99

4a. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté à voir, même lorsque vous portez des lunettes ou des verres de contact ?

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous êtes aveugle ou aveugle au sens de la loi	4
Préfère ne pas répondre	99

2b. **L'audition** – aussi appelée surdité ou handicap auditif – affecte la capacité d'une personne à entendre même avec l'usage d'un appareil auditif ou un implant cochléaire.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3b. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ?

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre	99

4b. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté à entendre, même lorsque vous utilisez un appareil auditif ou un implant cochléaire?

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous êtes une personne sourde	4
Préfère ne pas répondre	99

2c. **La mobilité** – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d’une personne à se déplacer.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3c. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ?

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre	99

4c. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté à vous déplacer ? Par exemple, pouvez-vous marcher sur une surface plane ?

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas vous déplacer sans fauteuil roulant ou scooter électrique	4
Préfère ne pas répondre	99

2d. **La souplesse** – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d’une personne à bouger ses articulations.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3d. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ?

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre	99

4d. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté en lien avec la flexibilité ?

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas le faire du tout	4
Préfère ne pas répondre	99

2e. **La dextérité** – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d'une personne à effectuer des tâches, surtout avec ses mains.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3e. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ?

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre	99

4e. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté à saisir des petits objets ?

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas le faire du tout	4
Préfère ne pas répondre	99

2f. **La douleur** – aussi appelée trouble de la douleur chronique – affecte la capacité d'une personne à fonctionner en raison de douleur. Il s'agit d'une douleur qui persiste sur une longue période et qui perturbe votre vie.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3f. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ?

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre	99

4f. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté face à une douleur toujours présente ou des périodes de douleur récurrentes ?

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas fonctionner à cause de la douleur	4
Préfère ne pas répondre	99

2g. **L'apprentissage** – aussi appelé trouble d'apprentissage – affecte la manière dont une personne reçoit, comprend et utilise l'information. Les troubles d'apprentissage peuvent comprendre la dyslexie, l'aphasie, l'hyperactivité, la dyscalculie, la dysgraphie, le trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité, etc.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3g. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ?

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre	99

4g. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** : Comment évaluez-vous votre difficulté à apprendre ?

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous avez besoin d'accommodements et d'appui	4
Préfère ne pas répondre	99

2h. **Le développement** – aussi appelé handicap intellectuel – ceci affecte la façon dont une personne apprend et adapte son comportement à différentes situations.

De manière plus précise, un médecin, un psychologue ou un autre professionnel de la santé vous a-t-il déjà dit que vous aviez une déficience développementale ou un trouble du développement? Cela peut comprendre le syndrome de Down, l'autisme, le syndrome d'Asperger, etc.]

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3h. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ?

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre	99

4h. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté avec cette condition ?

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas fonctionner sans aide	4
Préfère ne pas répondre	99

2i. **La mémoire** – ceci affecte la capacité d'une personne à se souvenir de l'information. En d'autres mots, avez-vous un handicap qui affecte régulièrement votre capacité à vous souvenir des choses ?

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3i. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ?

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre	99

4i. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** : Comment évaluez-vous votre difficulté avec votre mémoire ? Par exemple, avez-vous de la difficulté à vous souvenir de vos rendez-vous, des renseignements sur votre état de santé, des renseignements personnels, etc. ?

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous avez une perte de mémoire importante	4
Préfère ne pas répondre	99

2j. **La santé mentale** – aussi appelée problème de santé mentale – ceci affecte l'aspect psychologique d'une personne ou son comportement, en d'autres mots, sa capacité de penser, ses émotions ou son comportement.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3j. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ?

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre	99

4j. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté avec votre santé mentale ?

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas fonctionner sans aide	4
Préfère ne pas répondre	99

2k. **La communication** – ceci affecte la capacité d'une personne à recevoir, à comprendre, et à réagir à la communication avec d'autres.

Cela comprend les personnes qui ne savent pas communiquer avec vous et celles qui ne comprennent pas ce que vous dites, mais ne s'applique pas à une situation où vous ne parlez pas couramment une langue.]

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3k. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ?

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre	99

4k. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté à communiquer ?

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté (cela dépend des circonstances et des personnes avec qui vous communiquez)	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez communiquer sans aide ou sans technologie	4
Préfère ne pas répondre	99

2l. **La parole** – affecte la façon dont une personne parle.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3l. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ?

Toujours	1
Souvent	2
Parfois (cela dépend des circonstances et des personnes avec qui vous communiquez)	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre	99

4l. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté à parler ?

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté (cela dépend des circonstances et des personnes avec qui vous communiquez)	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas parler du tout	4
Préfère ne pas répondre	99

2m. **Le langage** – aussi appelé trouble du langage – ceci affecte la capacité d'une personne à comprendre et à utiliser le langage oral, des signes et écrit.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3m. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ?

Toujours	1
Souvent	2
Parfois (cela dépend des circonstances et des personnes avec qui vous communiquez)	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre	99

4m. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « RAREMENT »]** Comment évaluez-vous votre difficulté avec votre trouble du langage ?

Aucune difficulté	1
Un peu de difficulté (cela dépend des circonstances et des personnes avec qui vous communiquez)	2
Beaucoup de difficulté	3
Vous ne pouvez pas utiliser ou comprendre le langage du tout	4
Préfère ne pas répondre	99

2n. Croyez-vous avoir tout **autre type de handicap**, autre problème de santé ou condition temporaire, épisodique ou à long terme qui dure depuis six mois ou qui pourrait durer six mois ou plus? Dans l'affirmative, veuillez les décrire.

Oui, veuillez préciser _____	77
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

3n. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** 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 ?

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre	99

La Loi canadienne sur l'accessibilité

33. Avez-vous vu, lu, ou entendu parler de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* du gouvernement du Canada ?

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

34. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI »]** De quoi vous souvenez-vous au sujet de cette Loi ? Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit ?

SAISIR LA RÉPONSE ICI	77
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas / Ne peut penser à une réponse	99

Expériences avec les organismes du secteur public fédéral

La partie suivante porte sur les services, les programmes et les produits des « organismes du secteur public fédéral ». Comme vous pourriez vous y attendre, il s'agit notamment des services et des programmes offerts par le gouvernement du Canada, mais aussi les produits et services offerts par des entreprises ou d'autres organismes sous réglementation fédérale. Ce secteur comprend les banques, les services postaux et de messagerie, les traversiers, les compagnies aériennes et le transport interprovincial par train et par autobus – soit lorsqu'un trajet par train ou par autobus se rend dans une autre province. Le secteur compte aussi les services de radiodiffusion, de télédiffusion et les services Internet, ainsi que les conseils de bande des Premières Nations.

i. CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

35. Concentrons-nous d'abord sur **les services et les programmes** auxquels vous pourriez avoir accédé par l'entremise de ces types d'organismes au cours des 2 dernières années.

Quelle est votre manière principale d'accéder aux services ou aux programmes des organismes du secteur public fédéral? Préférez-vous le faire... [ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE]

RAPPEL : Les « organismes du secteur public fédéral » comprennent les banques, les services postaux et de messagerie, les traversiers, les compagnies aériennes, le transport interprovincial par train et par autobus, les services de radiodiffusion, de télédiffusion et d'Internet et les conseils de bande des Premières Nations. Ils comprennent également tous les services et les programmes offerts par le gouvernement du Canada.

En personne	1
Au téléphone	2
En ligne	3
Par la poste	4
Autre – veuillez préciser :	77

36. Maintenant, nous aimerions savoir si vous avez eu besoin de mesures d'accessibilité ou d'autres mesures d'adaptation lorsque vous avez eu accès à des services ou à des programmes d'organisations du secteur fédéral. Au cours des 2 dernières années, à quelle fréquence avez-vous eu besoin des accommodements suivants pour accéder aux services ou aux programmes des organismes du secteur public fédéral?

RAPPEL : Les « organismes du secteur public fédéral » comprennent les banques, les services postaux et de messagerie, les traversiers, les compagnies aériennes, le transport interprovincial par train et par autobus, les services de radiodiffusion, de télédiffusion et d'Internet et les conseils de bande des Premières Nations. Ils comprennent également tous les services et les programmes offerts par le gouvernement du Canada.

- j) De documents dans un média substitut tel que le braille, imprimés en gros caractères, ou des programmes informatiques qui lisent les textes ou les documents à haute voix, etc.?
- k) De documents en langage clair et simple? Par exemple, des documents que les gens peuvent facilement lire et comprendre.
- l) De plus de temps pour remplir une demande ?
- m) D'un site Web accessible ? Il s'agit d'un site Web qui est facile à utiliser et conçu de manière à ce que tous, y compris les personnes en situation de handicap, puissent s'en servir.
- n) D'aide pour remplir des formulaires ? Il peut s'agir d'intervenants, de professionnels du soutien direct ou d'autres supports de communication. Un intervenant est une personne spécialisée dans l'aide aux personnes ayant une déficience auditive ou visuelle.
- o) De services d'interprétation en langue des signes, ou de vidéos en langue des signes ?
- p) De services d'interprétation orale ? C'est lorsqu'une personne répète silencieusement les mots de la personne qui parle pour aider les personnes qui lisent sur les lèvres.

- q) D'accommodement pour un animal d'assistance, comme un chien-guide, un animal de thérapie ou d'un autre animal d'assistance ?
- r) D'utiliser un dispositif d'assistance ? Les dispositifs d'assistance sont des dispositifs utilisés pour aider une personne à effectuer une tâche particulière. Par exemple, les logiciels de reconnaissance vocale qui convertissent les mots prononcés en texte; les logiciels de conversion de texte en audio - c'est-à-dire les programmes qui lisent le texte à voix haute; les aides à la mobilité; les aides auditives; les ordinateurs; les dispositifs d'assistance informatiques et électroniques; les outils; les dispositifs qui ont été modifiés pour en faciliter l'utilisation, etc.]

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Sans objet	97
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

Q8x. Toujours au cours des 2 dernières années, avez-vous eu besoin d'un autre genre d'adaptation ou d'exigence d'accessibilité lorsque vous avez voulu avoir accès à des services ou des programmes d'organismes du secteur public fédéral ?

Oui, veuillez préciser : _____	77
Non	2
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

ii. COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

37. Les questions suivantes portent sur le matériel de communication imprimé auquel vous pourriez accéder ou que vous pourriez recevoir des organismes du secteur public fédéral.

À quelle fréquence avez-vous besoin que les organismes du secteur public fédéral, y compris le gouvernement du Canada, rendent le matériel de communication comme les livres, les lettres, les formulaires, les affiches, le contenu en ligne ou tout autre matériel de communication disponible en formats ou médias accessibles?

RAPPEL : Les « organismes du secteur public fédéral » comprennent les banques, les services postaux et de messagerie, les traversiers, les compagnies aériennes, le transport interprovincial par train et par autobus, les services de radiodiffusion, de télédiffusion et d'Internet et les conseils de bande des Premières Nations. Ils comprennent également tous les services et les programmes offerts par le gouvernement du Canada.

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

38. **[Si la personne a répondu PARFOIS / SOUVENT / TOUJOURS]** Parmi les formats accessibles suivants, quels sont ceux dont vous avez besoin? **[SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]**

Imprimés en gros caractères	1
Livres numériques	2
Braille	3
Sous-titrage codé	4
Langage clair et simple – soit un texte qu'une personne peut lire et comprendre facilement.	5
Reconnaissance vocale	6
Version audio	7
Version en langue des signes	8
Autre format, veuillez préciser :	77
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

iii. ENVIRONNEMENT BÂTI

39. Cette question porte simplement sur le fait de pouvoir se déplacer dans différents endroits. Au cours des 2 dernières années, à quelle fréquence vous êtes-vous buté à des obstacles qui ont limité votre capacité à vous déplacer autour et à l'intérieur des lieux suivants : **LISTE**

ALÉATOIRE

- l) Bâtiments gouvernementaux, comme les centres de Service Canada, etc.
- m) Bâtiments et espaces publics, comme des bibliothèques, les centres communautaires, l'hôtel de ville, etc.
- n) Espaces publics, comme les trottoirs et les parcs
- o) Votre lieu de travail
- p) Grands magasins de détail et à succursales
- q) Centres commerciaux
- r) Bureaux de médecin, y compris les cliniques de consultation sans rendez-vous, les hôpitaux, etc.
- s) Restaurants
- t) Cinémas
- u) Boutiques ou petits magasins locaux indépendants
- v) Maisons d'amis ou d'autres personnes que vous avez visitées

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Sans objet	97
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

iv. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

40. Avez-vous un accès Internet à la maison?

- | | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |

41. **[SI LA PERSONNE A RÉPONDU NON]** Quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'avez pas d'accès Internet à la maison?

SAISIR LA RÉPONSE ICI	77
Ne sait pas	99

42. Les prochaines questions portent sur « les obstacles à l'accessibilité ». Ce sont tous les éléments qui nuisent à la participation pleine et égale dans la société des personnes en situation de handicap. L'obstacle peut être de nature physique, relatif aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique.

Au cours des 2 dernières années, à quelle fréquence avez-vous rencontré des situations liées aux technologies de l'information et de la communication où...

a. Il y avait un obstacle parce qu'un site Web n'était pas accessible ?

Par exemple, le site Web n'offrait pas de texte en média substitut ou encore ne fonctionnait pas avec un dispositif d'accessibilité.

b. Il y avait un obstacle à l'utilisation d'un service sans fil ?

Ceci comprend tout obstacle concernant un dispositif ou un service offert au Canada. Les services sans fil comprennent la vente au détail de services mobiles de voix et de données sans fil.

c. Il y avait un obstacle à l'utilisation d'une technologie libre-service dans un lieu public ? Par exemple, lorsque vous avez utilisé un guichet automatique bancaire, une caisse libre-service ou un kiosque d'information.

d. Il y avait un obstacle qui vous empêchait de regarder une émission sur le câble ?

Parmi des exemples d'obstacles, on note un sous-titrage codé inadéquat, l'absence de description vidéo ou de langue des signes, entre autres.

e. Il y avait un obstacle qui vous empêchait de regarder une émission sur un service de diffusion en continu comme Netflix, AppleTV, Crave, Amazon Prime, ou un service semblable ?

Parmi des exemples d'obstacles, on note un sous-titrage codé inadéquat, l'absence de description vidéo ou de langue des signes, entre autres.

f. Il y avait un obstacle qui vous empêchait de regarder une vidéo sur Internet, par exemple sur YouTube, Facebook, ou sur d'autres réseaux sociaux ou des sites Web ?

Parmi des exemples d'obstacles, on note un sous-titrage codé inadéquat, l'absence de description vidéo ou de langue des signes, entre autres.

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
Sans objet	97
Préfère ne pas répondre	98
Ne sait pas	99

Données démographiques

Pour conclure, nous avons quelques questions d'ordre démographiques qui nous aideront à analyser les résultats du sondage. Nous tenons à vous rappeler que vos réponses sont entièrement confidentielles et qu'elles ne seront utilisées qu'à des fins d'analyse, en combinaison avec les réponses des autres répondants au sondage, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Si vous vous sentez mal à l'aise de répondre à une question, vous pouvez passer à la suivante.

43. Quel est votre plus haut niveau de scolarité?

Huitième année ou moins	1
Études secondaires partielles	2
Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	3
Diplôme ou certificat d'apprentis ou d'un autre métier	4
Diplôme ou certificat d'études collégiales	5
Baccalauréat	6
Diplôme d'études supérieures au baccalauréat	7
Préfère ne pas répondre	99

44. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre situation d'emploi actuelle?
[SÉLECTIONNER TOUT CE QUI S'APPLIQUE]

Travailleur à temps plein, c'est-à-dire 30 heures ou plus par semaine	1
Travailleur à temps partiel, c'est-à-dire moins de 30 heures par semaine	2
Travailleur autonome	3
Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi	4
Étudiant	5
Retraité	6
N'est pas sur le marché du travail (personne au foyer à temps plein, ne cherche pas un emploi)	7
N'est pas sur le marché du travail (en raison d'un handicap)	8
Autre, veuillez préciser : _____	77
Préfère ne pas répondre	99

45. Vous considérez-vous comme faisant partie d'un des groupes suivants? [SÉLECTIONNER TOUT CE QUI S'APPLIQUE]

Minorités visibles	1
Autochtones (Premières Nations, Inuits ou Métis)	2
LGBTQ2+	3
Aucune de ces réponses	4
Je préfère ne pas répondre	99

46. Veuillez sélectionner la catégorie qui décrit le mieux le revenu total de votre ménage. C'est-à-dire le revenu total de tous les membres de votre foyer, avant impôts.

Moins de 20 000 \$	1
de 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	2
de 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	3
de 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	4
de 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	5
de 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	6
150 000 \$ et plus	7
Préfère ne pas répondre	99

47. Afin de mieux comprendre comment les résultats varient selon les régions, pouvons-nous avoir votre code postal à 6 caractères ? [ACCEPTER LES TROIS PREMIERS CARACTÈRES SI C'EST TOUT CE QUE LE RÉPONDANT EST PRÊT À PARTAGER.]

____ [FORMAT A4A 5B5]

999999 – Ne sait pas/Préfère ne pas répondre

Nous avons maintenant terminé les questions du sondage – nous vous remercions infiniment pour votre temps. Nous vous souhaitons une excellente journée!

Questionnaire de recrutement pour les groupes de discussion

Spécifications

PRÉENQUÊTE – GROUPES DE DISCUSSION

La participation reflètera un mélange de handicaps (c.-à-d. des personnes ayant une déficience visuelle, une déficience auditive, un handicap en matière de communication, un trouble d'apprentissage, un handicap intellectuel ou du développement, un handicap physique, des personnes âgées en situation de handicap, des personnes ayant un trouble de santé mentale, des personnes en situation de handicap qui doivent être accompagnées, etc.).

- Pour les groupes de discussion, recruter 6 participants par groupe pour s'assurer de la présence de 5 à 6 participants.
- Les participants recevront 80 \$.
- La durée des groupes de discussion sera de 90 minutes.
- On s'efforcera de recruter des membres des minorités visibles et des communautés autochtones dans chaque groupe de discussion.
- Chaque groupe de discussion se composera de participants de divers genres, âges et milieux de vie (urbain/rural – c.-à-d. deux personnes de chaque groupe doivent provenir d'une ville de moins de 30 000 habitants).

Préenquête Group 1 [FRANÇAIS]

Ontario, Québec et Nouveau-Brunswick
Handicaps légers

16 mars
17 H 30 HNE

Préenquête Groupe 1 (anglais)

Prairies / C.-B.
Handicaps de modérés à graves

16 mars
17 H 00 HNP

IMPORTANT – SEULS LES GROUPES DE DISCUSSION FERONT L'OBJET D'UNE PRÉENQUÊTE. SI UNE PERSONNE SOUHAITE UNE ENTREVUE INDIVIDUELLE LORS DE LA PRÉSÉLECTION, NOUS COMMUNIQUERONS AVEC ELLE À NOUVEAU LORSQUE NOUS AURONS L'HORAIRE DES ENTREVUES INDIVIDUELLES.

Groupes de discussion principaux

La participation reflètera un mélange de handicaps (c.-à-d. des personnes ayant une déficience visuelle, une déficience auditive, un handicap en matière de communication, un trouble d'apprentissage, un handicap intellectuel ou du développement, un handicap physique, des personnes âgées en situation de handicap, des personnes ayant un trouble de santé mentale, des personnes en situation de handicap qui doivent être accompagnées, etc.).

- Sélectionner 6 participants pour chaque groupe, dans le but d'avoir 5 à 6 participants.
- Les participants recevront 80 \$.
- Les séances auront une durée de 90 minutes.
- On s'efforcera de recruter des membres des minorités visibles et des communautés autochtones dans chaque groupe de discussion.
- Chaque groupe de discussion se composera de participants de divers genres, âges et milieux de vie (urbain/rural – c.-à-d. deux personnes de chaque groupe doivent provenir d'une ville de moins de 30 000 habitants).

Toutes les heures sont les heures locales, sauf indication contraire.

Groupe 1 Atlantique Handicaps légers	Groupe 2 MB/ SK/ AB/ TNO Handicaps de modérés à graves	Groupe 3 Ontario/ Nunavut Handicaps légers	Groupe 4 Ontario/ Nunavut Handicaps de modérés à graves
11 avril 17H HAA	11 avril 17H HAR	12 avril 17H HAE	12 avril 19H HAE
Groupe 5 [FRANÇAIS] Québec Handicaps légers	Groupe 6 [FRANÇAIS] Québec Handicaps de modérés à graves	Groupe 7 C.-B./ Yukon Handicaps légers	Groupe 8 C.-B./ Yukon Handicaps de modérés à graves
13 avril 17H HAE	13 avril 19H HAE	9 avril 11H HAP	14 avril 17H HAP

Entrevues individuelles

Nous mènerons **15 entrevues individuelles** pour contourner des situations particulières où la participation à un groupe de discussion pose un problème pour l'une des raisons suivantes :

- La personne habite dans une région rurale ou éloignée où la connexion Internet rend la participation à un groupe de discussion en ligne problématique.
- L'entrevue individuelle est plus pratique compte tenu de la nature du handicap de la personne, ou si c'est la seule manière pour cette personne de prendre part à l'enquête.
- Les groupes de discussion affichent une sous-représentation de personnes ayant certains genres de handicaps (possiblement en raison de leur faible incidence) et la nature plus flexible de l'entrevue individuelle peut accroître la représentation de ces personnes dans la recherche qualitative.

Nous prévoyons avoir environ 12 entrevues individuelles en anglais et 3 en français.

Questionnaire de présélection par téléphone

A. Introduction

Bonjour/Hello, je m'appelle __[NOM]__. Je travaille avec le groupe-conseil Quorus, une entreprise nationale de recherche sur l'opinion publique. Nous menons une étude pour le compte du gouvernement du Canada auprès de gens de votre région. Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer to continue in English or French?

POUR DES MOTIFS D'ACCESSIBILITÉ, AU BESOIN : Il y a plusieurs manières pour les participants de participer à ce sondage de pré-sélection, y compris :

- un sondage en ligne accessible;
- fixer une entrevue téléphonique;
- utiliser un service de système de reconnaissance vocale, de relais par protocole Internet ou de téléimprimeur qui communiquera avec vous pour fixer une entrevue téléphonique;
- un courriel pour demander une entrevue par système de reconnaissance vocale, par relais par protocole Internet ou par téléimprimeur;
- demander une copie du questionnaire sur support papier par courriel; ou
- nous dire si vous avez besoin d'une autre option en matière d'accessibilité.

[REMARQUE À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : SI QUELQU'UN SOUHAITE PARTICIPER EN FRANÇAIS/ ANGLAIS MAIS QU'IL N'Y A AUCUNE SÉANCE DANS CETTE LANGUE DANS LA RÉGION, ENVISAGEZ LA POSSIBILITÉ DE RECRUTER CETTE PERSONNE POUR UNE ENTREVUE INDIVIDUELLE.]

Comme je le mentionnais, nous menons cette enquête pour le gouvernement du Canada. Nous voulons en apprendre davantage sur les opinions et l'expérience que les Canadiens en situation de handicap pourraient avoir concernant les obstacles à l'accessibilité qu'ils rencontrent.

Vous êtes entièrement libre de participer à l'étude et votre décision n'aura aucune incidence sur vos rapports avec le gouvernement du Canada. Nous souhaitons connaître votre opinion et discuter de vos expériences. Nous ne vendons absolument rien et nous ne tenterons pas de vous soutirer vos renseignements personnels. Nous ne vous demandons pas de participer aujourd'hui – en ce moment, nous tentons simplement de joindre des Canadiens et Canadiennes pour les inviter à participer à des groupes de discussion ou des entrevues qui se tiendront vers la mi-avril. Les personnes qui participent recevront une prime monétaire en guise de remerciement pour leur temps. Peu importe de quelle manière vous participez, tous vos commentaires resteront anonymes et confidentiels, et serviront seulement à des fins de recherche conformément aux lois conçues pour protéger votre vie privée.

[REMARQUE À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : SI ON VOUS DEMANDE DE L'INFORMATION AU SUJET DES LOIS QUI PROTÈGENT LA VIE PRIVÉE, RÉPONDEZ :

« L'information recueillie dans le cadre de ce projet de recherche respecte les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, les lois du gouvernement du Canada et les dispositions pertinentes de lois provinciales sur la protection des renseignements personnels. »]

1. Avant de vous inviter, je dois vous poser quelques questions pour m'assurer d'avoir un bon mélange de participants dans chaque groupe. Il ne faudra pas plus de 5 minutes. Est-ce que je peux continuer ?

Oui	1	POURSUIVRE
Non	2	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

B. Admissibilité

2. Est-ce que vous ou quelqu'un de votre famille immédiate ou de votre ménage travaillez dans l'un des domaines suivants ? **[LIRE LA LISTE]**

	Oui	Non
a) Une entreprise d'études de marché	1	2
b) Un magazine ou un journal (en ligne ou imprimé)	1	2
c) Un poste de radio ou de télévision	1	2
d) Un cabinet de relations publiques	1	2
e) Une agence de publicité ou une entreprise de conception graphique	1	2
f) Une entreprise médiatique en ligne ou comme rédacteur de blogue	1	2
g) Le gouvernement fédéral, provincial ou une administration municipale	1	2

SI LA PERSONNE RÉPOND « OUI » À N'IMPORTE QUEL DE CES DOMAINES, REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

3. Comme je l'ai mentionné plus tôt, cette étude porte sur les opinions et l'expérience que les Canadiens et les Canadiennes en situation de handicap pourraient avoir concernant les obstacles à l'accessibilité qu'ils rencontrent.

Le gouvernement du Canada utilise une liste précise de conditions pour déterminer si une personne a un handicap. Ces handicaps peuvent être permanents, temporaires ou épisodiques – c'est-à-dire qu'ils peuvent changer de nature au fil du temps. Veuillez indiquer par OUI ou NON si vous avez ce type de handicap.

	Oui	Non
a) 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.	1	2
b) L’audition – aussi appelée surdité ou handicap auditif – affecte la capacité d’une personne à entendre même avec l’usage d’un appareil auditif ou un implant cochléaire.	1	2
c) La mobilité – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d’une personne à se déplacer.	1	2
d) La souplesse – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d’une personne à bouger ses articulations.	1	2
e) La dextérité – aussi appelée handicap physique – affecte la capacité d’une personne à effectuer des tâches, surtout avec ses mains.	1	2
f) La douleur – aussi appelée trouble de la douleur chronique – affecte la capacité d’une personne à fonctionner en raison de douleur. [AU BESOIN : une douleur qui persiste sur une longue période et qui perturbe votre vie.]	1	2
g) L’apprentissage – aussi appelé trouble d’apprentissage – affecte la manière dont une personne reçoit, comprend et utilise l’information. [AU BESOIN : les troubles d’apprentissage peuvent comprendre la dyslexie, l’aphasie, l’hyperactivité, la dyscalculie, la dysgraphie, le trouble déficitaire de l’attention avec hyperactivité, etc.]	1	2
h) Le développement – aussi appelé handicap intellectuel – ceci affecte la façon dont une personne apprend et adapte son comportement à différentes situations. [AU BESOIN : Un médecin, un psychologue ou un autre professionnel de la santé vous a-t-il déjà dit que vous aviez une déficience développementale ou un trouble du développement? Cela peut comprendre le syndrome de Down, l’autisme, le syndrome d’Asperger, etc.]	1	2
i) La mémoire – ceci affecte la capacité d’une personne à se souvenir de l’information. [AU BESOIN : avez-vous un handicap qui affecte régulièrement votre capacité à vous souvenir des choses ?]	1	2
j) La santé mentale – aussi appelée problème de santé mentale – ceci affecte l’aspect psychologique d’une personne ou son comportement, en d’autres mots, sa capacité de penser, ses émotions ou son comportement.	1	2
k) La communication – ceci affecte la capacité d’une personne à recevoir, à comprendre, et à réagir à la communication avec d’autres. [AU BESOIN : Cela comprend les personnes qui ne savent pas communiquer	1	2

avec vous et celles qui ne comprennent pas ce que vous dites, mais <u>ne s'applique pas</u> à une situation où vous ne parlez pas couramment une langue.]		
l) La parole – affecte la façon dont une personne parle.	1	2
m) Le langage – aussi appelé trouble du langage – ceci affecte la capacité d'une personne à comprendre et à utiliser le langage oral, des signes et écrit.	1	2

4. Croyez-vous avoir tout autre type de handicap, autre problème de santé ou condition temporaire, épisodique ou à long terme qui dure depuis six mois ou qui pourrait durer six mois ou plus?

Oui, veuillez les décrire : _____ 77
 Non 99

SI LA PERSONNE A RÉPONDU « NON » À TOUTES LES OPTIONS DANS Q3 ET Q4, REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

RECRUTEZ DES PERSONNES AYANT UN MÉLANGE DE HANDICAPS DANS TOUS LES GROUPES DE DISCUSSION ET POUR LES ENTREVUES INDIVIDUELLES

5. En tenant compte de tous les éléments auxquels vous avez répondu « Oui », dans l'ensemble, quel est le degré de difficulté que vous éprouvez à l'égard de cette/ces condition(s) ? Diriez-vous ... **[LIRE LA LISTE]**

Aucune difficulté	1	CLASSEZ COMME « HANDICAP LÉGER » (recrutez un mélange de code 1 et code 2)
Un peu de difficulté	2	
Beaucoup de difficulté	3	CLASSEZ COMME HANDICAP DE MODÉRÉ À GRAVE (recrutez un mélange de code 3 et code 4)
Ou vous diriez que vous ne pouvez pas fonctionner sans aide ou vous avez besoin de mesures d'adaptation ou de soutien	4	

6. À quel genre appartenez-vous ? [Si vous n'êtes pas à l'aise de le divulguer, vous n'avez pas besoin de le faire] **[NE PAS LIRE LA LISTE]**

Homme	1
Femme	2
Non binaire	3
S'identifie à un autre genre – veuillez préciser : _____	4
Préfère ne pas répondre	9

VISEZ À RECRUTER UN MÉLANGE HOMME-FEMME EN DEUX PARTS ÉGALES, TOUT EN RECRUTANT DES PERSONNES D'AUTRES GENRES LORSQU'ELLES SE PRÉSENTENT

7. Pour cette étude, nous cherchons à inclure des personnes d'âges différents. Est-ce que vous pouvez me donner votre âge ?

INSCRIVEZ L'ÂGE : _____

TRANCHES D'ÂGES (À L'USAGE INTERNE SEULEMENT – SEULEMENT DEMANDER AU BESOIN) :

18 à 24 ans	1	RECRUTEZ UN MÉLANGE D'ÂGES DANS TOUS LES GROUPES ET POUR LES ENTREVUES
25 à 34 ans	2	
35 à 44 ans	3	
45 à 54 ans	4	
55 à 64 ans	5	
65 à 74 ans	6	
75 ans ou plus	7	

8. Habitez-vous présentement ... **[LIRE LA LISTE]**

Dans une ville ou une région métropolitaine qui compte au moins 100 000 habitants	1
Une ville dont la population se situe entre 30 000 et 100 000	2
Une ville dont la population se situe entre 10 000 et 30 000	3
Une ville ou une région rurale qui compte moins de 10 000 habitants	4

POUR CHAQUE GROUPE, RECRUTEZ ~2 PERSONNES QUI HABITENT DANS UNE VILLE DONT LA POPULATION EST DE MOINS DE 30 000 (Q8 = 3 ou 4)

9. Nous tenons à assurer la diversité des gens que nous consultons. Vous identifiez-vous en tant que personne appartenant aux groupes suivants ?

Une personne autochtone (Première Nation, Inuit ou Métis)	1
Une personne appartenant à un groupe ethnoculturel ou à une minorité visible autre qu'une personne autochtone	2
[AU BESOIN : L'expression ethnoculturelle signifie que vous vous identifiez comme membre d'un groupe ethnique particulier]	
Aucune des catégories ci-dessus	3

RECRUTEZ DES MEMBRES APPARTENANT À DES MINORITÉS VISIBLES DANS CHAQUE GROUPE ET ENVIRON 5 À 6 MEMBRES DE COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES DANS L'ENSEMBLE DES GROUPES DE DISCUSSION ET DES ENTREVUES

10. **[DEMANDEZ SEULEMENT SI Q9 = 2]** Quelle est votre origine ethnique ? **INSCRIVEZ L'ORIGINE ETHNIQUE : _____**

11. Pour cette étude, nous invitons des Canadiens et des Canadiennes à participer à un groupe de discussion en ligne pour partager leur expérience et leurs opinions. Le format est une discussion de groupe en ligne qui utilise l'application Zoom. Un chercheur de l'équipe Quorus dirigera la discussion avec environ six autres participants. Pour participer, il faut avoir un ordinateur, une tablette ou un téléphone intelligent et une connexion Internet à haute vitesse stable, dans une pièce tranquille. La séance durera 1 heure 30 minutes (90 minutes). Chaque participant recevra 80 \$ pour son temps et sa contribution. Seriez-vous en mesure de participer à ce genre de discussion de groupe en ligne ?

AU BESOIN : Bien que ce soit une vidéoconférence, vous pouvez vous connecter et participer en utilisant uniquement la partie audio de la réunion, si vous préférez. **[LES PARTICIPANTS PEUVENT SE CONNECTER À LA SÉANCE ZOOM À L'AIDE DU LIEN FOURNI ET UTILISER UNIQUEMENT LA PARTIE AUDIO OU ILS PEUVENT COMPOSER LE NUMÉRO SANS FRAIS POUR SE CONNECTER AU GROUPE PAR AUDIO.]**

AU BESOIN : Votre connexion Internet à haute vitesse est-elle suffisamment stable pour la diffusion vidéo en continu ?

AU BESOIN : Un groupe de discussion en ligne signifie qu'un groupe de personnes se rassemblent sur un site Web et participent à une discussion sur un sujet d'intérêt avec un animateur.

AU BESOIN : Si vous avez normalement besoin d'aide ou du soutien d'une autre personne pour ce genre d'activité, cette personne peut se joindre à vous. Par contre, cette personne n'aura pas droit à la prime de 80 \$.

Oui	1	PASSEZ À Q15
Non	2	

12. Quelles sont les principales raisons qui vous empêcheraient de participer à cette discussion de groupe en ligne ? **INSCRIVEZ LA/LES RAISON(S) :** _____

PASSEZ À Q13 SI :

- LES RAISONS TOUCHENT À L'ACCÈS À LA TECHNOLOGIE (P. EX., PAS D'ORDINATEUR, PAS DE CONNEXION STABLE OU INTERNET À HAUTE VITESSE, ETC.) OU PAS À L'AISE AVEC LA TECHNOLOGIE OU A DE LA DIFFICULTÉ À L'UTILISER.
- LA NATURE DU HANDICAP DU PARTICIPANT SE PRÊTE MIEUX À UNE ENTREVUE INDIVIDUELLE, OU C'EST LA SEULE MANIÈRE QU'IL OU ELLE PEUT PARTICIPER
- LES RAISONS TOUCHENT AU FAIT QU'ILS NE SE SENTENT PAS À L'AISE DE PARTAGER LEURS OPINIONS EN GROUPE, OU QU'ILS NE SOUHAITENT PAS DISCUTER DE LEUR HANDICAP OU DES OBSTACLES OU DES PROBLÈMES LIÉS À L'ACCESSIBILITÉ EN GROUPE.

POUR TOUTE AUTRE RAISON, REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN – EN CAS D'INCERTITUDE, CONSULTEZ VOTRE SUPERVISEUR

SI UN PARTICIPANT A UN HANDICAP DONT L'INCIDENCE EST PLUS FAIBLE, ENVISAGEZ FORTEMENT DE LES INCLURE DANS LES ENTREVUES INDIVIDUELLES.

13. Merci pour ces commentaires. Dans ce cas, vous sentiriez-vous à l'aise de participer à une entrevue individuelle de 45 minutes avec un de nos conseillers en recherche ? Vous recevrez quand même la prime de 80 \$ pour votre temps et votre contribution. Êtes-vous en mesure de participer à une telle entrevue si nous l'organisons ?

AU BESOIN : Si vous avez normalement besoin d'aide ou du soutien d'une autre personne pour ce genre d'activité, cette personne peut se joindre à vous. Par contre, cette personne n'aura pas droit à la prime de 80 \$.

Oui	1	
Non	2	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

14. Aimerez-vous faire cette entrevue par téléphone ou préféreriez-vous utiliser une plateforme de vidéoconférence en ligne comme Zoom ?

Téléphone	1
Plateforme en ligne	2

15. Avez-vous besoin d'une autre mesure d'adaptation pour vous permettre de participer à un groupe de discussion ou une entrevue ? Veuillez noter que nous demandons parfois aux gens de lire un texte ou d'écrire une réponse pendant la discussion.

REMARQUE : Quorus peut coordonner l'utilisation d'un système de reconnaissance de la voix, d'une application particulière ou d'interprètes en langue des signes. Quorus peut aussi mener des entrevues par clavardage au besoin.

Oui – veuillez préciser : _____ 1
Non 2
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre 9

16. Avez-vous déjà participé à une discussion de groupe ou à une entrevue organisée à l'avance sur n'importe quel sujet et pour laquelle vous avez reçu de l'argent en échange de votre participation ?

Oui 1
Non 2 **PASSEZ À LA PARTIE « INVITATION » (PARTIE C OU D)**

17. Quand avez-vous participé pour la dernière fois à une de ces discussions ou une de ces entrevues ?

Au cours des 6 derniers mois 1 **REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN**
Plus de 6 mois 2

18. À combien de groupes de discussion ou d'entrevues avez-vous participé au cours des 5 dernières années ?

Moins de 5 1
Cinq ou plus 2 **REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN**

REMARQUE À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : LORSQUE VOUS METTEZ FIN À UNE ENTREVUE, VEUILLEZ DIRE À LA PERSONNE : « Merci beaucoup pour votre collaboration. Nous ne pouvons pas vous inviter à participer parce que nous avons suffisamment de participants qui ont un profil semblable au vôtre. »

C. INVITATION À PARTICIPER – GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE

19. J'aimerais vous inviter à vous joindre à un groupe de discussion en ligne où vous partagerez vos opinions et votre expérience avec d'autres participants. Un chercheur du groupe-conseil Quorus, une firme de recherche sur l'opinion publique, dirigera la discussion. Nous enregistrerons la séance, mais vos commentaires demeureront confidentiels. Nous tiendrons cette séance sur la plateforme Zoom, le **[JOUR DE LA SEMAINE]**, **[DATE]**, À **[HEURE]**. La séance prendra 90 minutes (1 heure 30 minutes). Les personnes qui participent recevront 80 \$ pour les remercier de leur temps.

[AU BESOIN : Un groupe de discussion en ligne signifie qu'un groupe de personnes se rassemblent sur un site Web et participent à une discussion sur un sujet d'intérêt avec un animateur.]

Êtes-vous toujours intéressé et disponible pour participer à cette étude ?

Oui	1
Non	2

REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

20. Nous ferons un enregistrement vidéo de la discussion. Ces enregistrements nous aident à analyser les résultats et à rédiger le rapport. Nous regroupons ces résultats dans le rapport de recherche, de manière à protéger l'anonymat. Est-ce acceptable pour vous ?

Oui	1
Non	2

REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

21. Il se peut que des personnes d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) ou du gouvernement du Canada qui prennent part à ce projet de recherche observent la séance. Elles ne prendront pas part aux discussions et ne connaîtront pas votre nom complet. Est-ce acceptable pour vous ?

Oui	1
Non	2

REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

22. Merci. Pour confirmer, le groupe de discussion se tiendra le **[JOUR DE LA SEMAINE]**, **[DATE]**, à **[HEURE]** et durera 90 minutes (1 heure 30 minutes). Après votre participation, vous recevrez 80 \$ pour vous remercier de votre temps. Souhaitez-vous participer et serez-vous disponible ?

Oui	1
Non	2

REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

Nous utiliserons Zoom, un logiciel de vidéoconférence, pour la séance. **Nous vous ferons parvenir un courriel avec les directives pour vous brancher.** Vous aurez besoin d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone intelligent avec connexion Internet, et vous devrez vous installer dans une pièce tranquille.

Nous vous recommandons de cliquer sur le lien que nous vous enverrons quelques jours avant votre séance pour vous assurer d'avoir accès à la plateforme en ligne. Vous devrez aussi répéter ces étapes au moins 10 à 15 minutes avant le début de la séance.

Puisque nous n'invitons qu'un petit nombre de personnes, votre participation compte beaucoup pour nous. Si, pour une raison ou une autre, vous ne pouvez pas participer ou si vous avez des problèmes techniques qui vous empêchent de participer, veuillez communiquer avec nous pour que nous puissions vous aider ou trouver quelqu'un pour vous remplacer – vous ne pouvez pas envoyer quelqu'un d'autre à votre place. Vous pouvez nous joindre au **[INSÉRER LE NUMÉRO]** à notre bureau et demandez à parler à **[INSÉRER LE NOM]**.

Pour que nous puissions vous envoyer un rappel pour le groupe de discussion ou vous informer de tout changement, pouvez-vous me confirmer votre nom et vos coordonnées ? **[LIRE L'INFORMATION ET MODIFIER AU BESOIN.]**

Prénom _____

Nom de famille _____

Courriel _____

Numéro de téléphone (le jour) _____

Numéro de téléphone (en soirée) _____

Merci !

Si la personne refuse de donner son prénom, son nom de famille ou son numéro de téléphone, veuillez la rassurer que ces renseignements resteront strictement confidentiels, conformément aux lois en matière de protection des renseignements personnels, et serviront uniquement pour communiquer avec elle et confirmer sa présence, et pour l'informer de tout changement concernant le groupe de discussion. Si elle refuse toujours, REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN.

D. INVITATION À PARTICIPER – ENTREVUES INDIVIDUELLES

23. J'aimerais vous inviter à une entrevue individuelle avec un chercheur du groupe-conseil Quorus, une firme nationale de recherche sur l'opinion publique. Nous enregistrerons l'entretien, mais votre participation demeurera confidentielle. Nous avons des rendez-vous disponibles aux dates et aux heures suivantes : **[MENTIONNER LES PLAGES HORAIRES ET EN CHOISIR UNE]**. L'entrevue prendra 45 minutes et vous recevrez 80 \$ pour vous remercier de votre temps.

Êtes-vous toujours intéressé et disponible pour participer à cette étude ?

Oui 1
Non 2

REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

24. Nous ferons un enregistrement audio de l'entrevue. Cet enregistrement nous aide à analyser les résultats et à rédiger le rapport. Nous regroupons les résultats de toutes les discussions dans le rapport de recherche, de manière à protéger l'anonymat. Est-ce acceptable pour vous ?

Oui 1
Non 2

REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

25. Il se peut que des personnes d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) et /ou du gouvernement du Canada qui prennent part à ce projet de recherche observent la séance. Elles ne prendront pas part aux discussions et n'auront pas accès à votre nom complet. Est-ce acceptable pour vous ?

Oui 1
Non 2

REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

26. Merci. Pour confirmer, votre entrevue aura lieu le **[JOUR DE LA SEMAINE]**, **[DATE]**, à **[HEURE]** et durera 45 minutes. Après votre participation, vous recevrez 80 \$ pour vous remercier de votre temps. Souhaitez-vous participer et serez-vous disponible ?

Oui 1
Non 2

REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

Puisque nous n'invitons qu'un petit nombre de personnes, votre participation compte beaucoup pour nous. Si, pour une raison ou une autre, vous ne pouvez pas participer ou si vous avez des problèmes techniques qui vous empêchent de participer, veuillez communiquer avec nous pour que nous puissions vous aider ou trouver quelqu'un pour vous remplacer – vous ne pouvez pas envoyer quelqu'un d'autre à votre place. Vous pouvez nous joindre au **[INSÉRER LE NUMÉRO]** à notre bureau et demandez à parler à **[INSÉRER LE NOM]**.

Pour que nous puissions vous envoyer un rappel de votre entrevue ou vous informer de tout changement, pouvez-vous me confirmer votre nom et vos coordonnées ? **[LIRE L'INFORMATION ET MODIFIER AU BESOIN.]**

Prénom _____

Nom de famille _____

Courriel (FACULTATIF) _____

Numéro de téléphone (le jour) _____

Numéro de téléphone (en soirée) _____

Merci !

Si la personne refuse de donner son prénom, son nom de famille ou son numéro de téléphone, veuillez la rassurer que ces renseignements resteront strictement confidentiels, conformément aux lois en matière de protection des renseignements personnels, et serviront uniquement pour communiquer avec elle et confirmer sa présence, et pour lui communiquer tout changement concernant l'entrevue. Si elle refuse toujours, **REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN.**

Guide de l'animateur – groupe de discussion

Explication du déroulement (10 minutes)

Merci à tous de vous joindre à ce groupe de discussion en ligne !

- Présentation de l'animateur / de l'entreprise et accueil des participants.
 - Nous vous remercions de votre présence.
 - Je m'appelle [INSÉRER LE NOM DE L'ANIMATEUR] et je travaille pour le groupe-conseil Quorus. Nous menons une étude pour le gouvernement du Canada.
 - Grâce aux questions que nous vous avons posées lors de l'invitation à la séance d'aujourd'hui, vous nous avez aidés à comprendre que vous vivez en situation de handicap. Pour certains et certaines d'entre vous, il se peut que votre handicap ait peu de répercussions dans vos activités de tous les jours alors que pour d'autres, les répercussions sont beaucoup plus importantes. Aujourd'hui, nous allons discuter des différentes manières dont vous vivez certains types d'obstacles à l'accessibilité, et nous recueillerons vos idées quant aux solutions qui permettraient d'identifier, de prévenir et d'éliminer ces obstacles.
 - La discussion durera environ 90 minutes.
 - Veuillez éteindre vos cellulaires et autres appareils électroniques, sauf si vous en avez besoin comme dispositif d'assistance pour participer à notre conversation.
 - Comme nous discuterons d'obstacles à l'accessibilité, nous avons la ferme intention de rendre cette discussion exempte d'obstacles. Lorsque nous vous avons invité à participer à la discussion, nous nous sommes assuré que chaque personne puisse participer pleinement. Y a-t-il quelqu'un parmi vous qui rencontrez encore un obstacle? **[SI OUI, LE PERSONNEL DE QUORUS COORDONNERA AVEC LA PERSONNE OU UN FOURNISSEUR DE SERVICE/DE SOUTIEN EXTERNE POUR RÉSOUDRE L'OBSTACLE EN QUESTION.]**
- Description de la discussion de groupe
 - Une discussion de groupe est une discussion de type « table ronde », ce qui signifie que nous discuterons d'un sujet et que vous aurez tous la chance de vous exprimer. Nous vous demanderons également de répondre à quelques questions pour nous aider à orienter la discussion.
 - Mon travail consiste à faciliter la discussion et à m'assurer que personne ne s'écarte du sujet, tout en respectant le temps qui nous est alloué.
 - Votre tâche consiste à partager vos opinions sur les sujets que je vous présenterai aujourd'hui/ce soir.
 - Nous voulons des opinions sincères. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Ceci n'est pas un test de connaissances.

- Toutes les opinions sont importantes et doivent être respectées.
 - N'hésitez pas à vous exprimer, même si vous croyez que votre opinion est différente de celle du groupe. Vous pourriez avoir la même opinion que d'autres Canadiens.
 - Pour participer à la séance, veuillez vous assurer que je peux vous voir et vous entendre, et que vous pouvez me voir et/ou m'entendre clairement. Quand vous ne parlez pas, je vous encourage à couper le son pour réduire au minimum les bruits ambiants. N'oubliez pas de le réactiver avant de prendre la parole !
 - Nous utiliserons peut-être la fonction de clavardage. [L'ANIMATEUR EXPLIQUE COMMENT ACCÉDER À LA FONCTION SUR ZOOM, SELON LE DISPOSITIF UTILISÉ PAR LE PARTICIPANT.] Faisons un test maintenant. Ouvrez la fenêtre de clavardage et envoyez un court message au groupe (p. ex., Bonjour tout le monde !) Si vous souhaitez répondre à une question que je ne vous ai pas adressée directement, tapez votre réponse ici. Nous lirons tous les commentaires à la fin du projet.
- Explications
 - Il est important de savoir que notre rapport fournira un résumé des nombreux thèmes et des tendances qui ressortent de tous les groupes de discussion et des entrevues que nous effectuons. Bien que nous mentionnons parfois la citation d'une personne à l'occasion, nous n'utilisons jamais de noms dans l'analyse de l'information ou le rapport des résultats de la recherche. Évitez de fournir des renseignements qui permettraient de vous identifier.
 - Le rapport sera disponible et publié sur le site Web de la Bibliothèque du Parlement ou celui de Bibliothèque et Archives Canada six mois après la fin de la recherche pour ce projet.
 - Vos réponses n'auront aucune incidence sur vos rapports avec le gouvernement du Canada ni sur les services que vous recevez.
 - Nous enregistrons la séance sur support audiovisuel pour faciliter la rédaction du rapport et la révision des commentaires.
 - Quelques-uns de mes collègues et des employés du gouvernement du Canada qui participent au projet observeront la séance. Ils sont là pour entendre vos commentaires directement.
 - Je tiens à souligner que je ne suis pas un employé du gouvernement du Canada. Il se peut donc que je ne sois pas en mesure de répondre à vos questions. Dans ce cas, je ferai tout ce que je peux pour obtenir des réponses avant la fin de la séance.

Avez-vous des questions ?

PRÉSENTATIONS : Allons-y avec les présentations. Donnez-nous votre nom et parlez-nous brièvement de vous, par exemple, l'endroit où vous habitez, les gens qui vivent avec vous, votre travail, etc.

QUESTIONS GÉNÉRALES CONCERNANT L'ACCESSIBILITÉ (10 minutes)

1. Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit quand vous pensez à « un handicap »? Dans vos mots, qu'est-ce que ça veut dire?
2. Selon vous, que veut dire le mot « accessibilité »? Par exemple, lorsqu'on vous dit que quelque chose est « accessible », qu'est-ce que ça veut dire?
 - Pouvez-vous me donner quelques exemples, préférablement de votre propre expérience?
3. Maintenant, qu'est-ce qui constitue un « obstacle à l'accessibilité », selon vous?
 - Pouvez-vous me donner quelques exemples, préférablement de votre propre expérience?
4. J'aimerais que vous preniez un instant pour réfléchir à une solution qui aiderait à réduire les obstacles à l'accessibilité que vivent les personnes en situation de handicap. Vous pouvez aussi l'inscrire dans l'outil de clavardage.
 - Qu'avez-vous suggéré?

APPROFONDIR CHACUN DES DOMAINES PRIORITAIRES (60 minutes)

A. Technologie de l'information et des communications (15 minutes)

Comme je l'ai mentionné plus tôt, nous allons examiner différents domaines de vos activités quotidiennes et chercherons à savoir si vous rencontrez des obstacles particuliers à l'accessibilité et ce que vous pourriez suggérer comme solution.

Le premier domaine que j'aimerais aborder est l'accès à l'Internet. C'est l'outil qui permet à de nombreux Canadiens et Canadiennes d'avoir accès à toutes sortes de renseignements et de communiquer avec d'autres personnes.

Commençons par l'utilisation de l'Internet pour avoir accès à de l'information – nous aborderons l'utilisation de l'Internet pour communiquer avec les autres un peu plus tard.

1. Dites-moi comment vous utilisez l'**Internet à la maison** ...
 - Quels genres d'obstacles rencontrez-vous ...
 - i. ...lorsque vous accédez à du contenu en ligne ou que vous utilisez certaines fonctionnalités en ligne?
 - ii. ...avec certains des appareils que vous utilisez?
 - iii. **[SONDER SI PERSONNE NE LE MENTIONNE]** Est-ce que le coût de l'Internet à haute vitesse constitue un obstacle pour vous?
 - Y a-t-il du contenu en ligne que vous évitez en raison d'un obstacle à l'accessibilité? ... veuillez expliquer.
 - Évitez-vous certains appareils en raison d'un obstacle à l'accessibilité? ... veuillez expliquer.
 - **[SI LE TEMPS LE PERMET]** Examinons maintenant les divers obstacles que vous rencontrez lorsque vous accédez à l'Internet de la maison – comment pensez-vous qu'on pourrait éliminer ces obstacles? Comment pourrait-on les prévenir à l'avenir?
2. J'aimerais maintenant qu'on porte notre attention sur les **sites Web du gouvernement** que vous avez utilisé ou essayé d'utiliser au cours des 2 dernières années...
 - Pouvez-vous penser à un exemple où vous avez eu une expérience positive? De quels sites Web s'agissait-il et qu'est-ce qui a fait que votre expérience soit positive?
 - Pouvez-vous penser à des exemples où vous avez eu plus de difficultés, ou que vous avez rencontré un obstacle? De quels sites Web s'agissait-il et quel genre de difficulté ou d'obstacle avez-vous rencontrés?
 - Comment pensez-vous qu'on pourrait éliminer ces obstacles? Comment pourrait-on les prévenir à l'avenir?
3. Utilisez-vous un **dispositif d'assistance** pour vous aider à communiquer, à travailler ou à avoir accès l'Internet à la maison ou au travail? Si oui, lesquels? Veuillez expliquer.
 - **[SONDER SI PERSONNE NE LE MENTIONNE]** Dans quelle mesure le coût d'un **dispositif d'assistance** pour vous aider à avoir accès à l'Internet à la maison ou au travail est-il un problème?

B. Communications autres que les TIC (20 minutes)

J'aimerais maintenant qu'on aborde les genres d'obstacles que les personnes en situation de handicap rencontrent dans leur communication quotidienne avec leurs familles, leurs amis, leurs collègues, les professionnels et les fournisseurs de services. Il s'agit de communications que vous pouvez avoir en personne, au téléphone, grâce à des documents écrits, et en utilisant la technologie comme les courriels, les fonctions de clavardage à partir d'un téléphone intelligent ou d'un ordinateur, et ainsi de suite.

1. Donnez-moi des exemples d'obstacles à l'accessibilité que vous rencontrez lorsque vous communiquez avec...
 - des amis et la famille?
 - des organisations? Des exemples d'organisations pourraient être votre épicerie, votre banque, votre pharmacie, votre église, l'école de vos enfants, votre centre communautaire, etc.
2. Qu'en est-il avec vos communications avec le personnel du gouvernement du Canada?
 - Le gouvernement du Canada offre des programmes et des services. Avez-vous eu des difficultés à avoir accès à des programmes ou des services parce qu'une agence ou un ministère du gouvernement fédéral quelconque n'offrait pas de formats accessibles adéquats ou de moyens de communication accessibles?
 - i. Pouvez-vous me donner un exemple? Et si oui, comment pensez-vous que cela a limité vos activités quotidiennes ou votre inclusion dans la société?
3. Les agences et ministères du gouvernement fédéral fournissent parfois ce qu'on nomme « des documents en langage clair et simple ». Avez-vous déjà entendu cette expression? Que croyez-vous que cela signifie?

L'ANIMATEUR LIT LA DÉFINITION : Il y a plusieurs définitions du langage clair et simple. En gros, le langage clair et simple représente une communication qu'une personne peut comprendre la première fois qu'elle la lit ou l'entend.

- À votre avis, les documents des agences et ministères du gouvernement fédéral sont-ils faciles à comprendre?
 - Fournit-on des documents en langage clair et simple de manière à être facilement compris?
4. Examinons maintenant comment vous communiquez avec les agences et ministères du gouvernement fédéral ou comment vous recevez de l'information de leur part. Dans quelle mesure pourrait-on améliorer votre expérience? Comment pourrait-on éviter les obstacles à la communication à l'avenir?

5. Le gouvernement fédéral s'intéresse particulièrement à l'efficacité avec laquelle il communique les situations d'urgence à tous les Canadiens et Canadiennes, y compris les personnes en situation de handicap.

Les urgences comprennent notamment les catastrophes naturelles, les crises sanitaires, les urgences en matière de sécurité nationale, et ainsi de suite. Les entreprises sous réglementation fédérale, comme les banques, les lignes aériennes, VIA Rail et les fournisseurs de services téléphoniques et Internet s'intéressent aussi à cet aspect.

- Avez-vous des commentaires sur la manière dont les organisations fédérales et les entreprises sous réglementation fédérale communiquent les situations d'urgence? Quelle est votre expérience sur cette question?
- Pensez-vous qu'il y aurait des améliorations à apporter pour mieux informer les personnes en situation de handicap?

C. L'environnement bâti et l'achat de biens, de services et d'installations (15 minutes)

On passe à autre chose – l'heure est au magasinage !

1. J'aimerais que vous réfléchissiez à certains des magasins dans lesquels vous vous rendez ou à certains produits que vous achetez régulièrement. Rencontrez-vous des obstacles qui, selon vous, sont liés à votre handicap?
 - Donnez-moi quelques exemples pour que je puisse mieux comprendre ces situations.
2. Passons maintenant aux entreprises sous réglementation fédérale **[MONTRER À L'ÉCRAN]** comme les banques, les lignes aériennes, VIA Rail, les traversiers, Poste Canada, les fournisseurs de services téléphoniques et Internet, et les entreprises de radiodiffusion et de télédiffusion.
 - Avez-vous rencontré des obstacles lorsque vous achetez des produits ou des services de ce genre d'entreprise? Donnez-moi quelques exemples pour m'aider à mieux comprendre.
3. Portons maintenant notre attention sur les produits, les services, l'équipement et les installations que les entreprises ou les organisations doivent avoir pour fonctionner, comme les bibliothèques publiques, les banques, les bureaux gouvernementaux, etc. Par exemple, une bibliothèque a besoin de personnel, mais aussi de tables, de chaises, d'ordinateurs, de tablettes, etc. Les banques ont également besoin de personnel, mais aussi de comptoirs de service, de guichets automatiques, de meubles dans la succursale, de bureaux, etc.

La liste peut être longue, et elle dépend du genre d'entreprise ou d'organisation.

- Pensez à tous les différents types d'entreprises ou d'organisations avec lesquels vous faites des affaires dans une année normale. Dans quelle mesure leurs espaces et leurs

« équipements » répondent-ils aux besoins des personnes ayant divers genres de handicaps et de besoins en matière d'accessibilité?

- Avez-vous rencontré des problèmes particuliers? Donnez-moi quelques exemples pour m'aider à mieux comprendre.
- Comment pourrait-on corriger ces situations pour mieux répondre à vos besoins en matière d'accessibilité?
- Quand les entreprises et les organisations se procurent des locaux, de l'équipement, des fournitures, etc., on parle « d'approvisionnement ».

Comment pensez-vous que ces organisations pourraient faire participer les personnes en situation de handicap au processus d'approvisionnement pour que leurs espaces et leurs produits soient conçus de manière à être exempts d'obstacles et accessibles.

4. Est-ce que votre employeur actuel ou tout autre endroit où vous avez travaillé a fait des efforts pour s'assurer que les espaces de travail et les produits soient conçus pour être exempts d'obstacles et accessibles pour les employés?

- À votre connaissance, y a-t-il ou y avait-il une politique qui comprend des informations sur l'achat de produits, de services et d'installations accessibles pour les personnes en situation de handicap?
- Participez-vous au processus d'approvisionnement de votre employeur ou lorsqu'il évalue les produits à racheter?
 - i. **SI OUI** : À votre connaissance, les évaluations sont-elles accessibles? Comment pourrait-on améliorer ces évaluations pour mieux répondre à vos besoins?
 - ii. **SI NON** : Pourquoi ne participez-vous pas au processus d'approvisionnement et aux évaluations d'approvisionnement de votre employeur? Votre exclusion provient-elle d'un manque d'accessibilité? Comment pourrait-on améliorer ce processus pour mieux répondre à vos besoins?

D. Conception et prestation de services et de programmes pour les personnes en situation de handicap (SI LE TEMPS LE PERMET - 10 minutes)

Allons-y pour un autre sujet.

Comme vous le savez probablement, les personnes en situation de handicap au Canada ont accès à un grand éventail de programmes et de services gouvernementaux (fédéraux, provinciaux ou territoriaux) et non gouvernementaux. Ces programmes ou services peuvent toucher le soutien du revenu, l'éducation, les programmes de formation à l'intention des personnes en situation de handicap, etc.

1. Au cours des 2 dernières années, y en a-t-il parmi vous qui ont fait appel à n'importe quel genre de programme ou de service gouvernemental ou non gouvernemental conçu spécifiquement pour les personnes en situation de handicap? ... pouvez-vous le/les nommer?
2. Dans quelle mesure le fournisseur de service ou de programme a-t-il répondu à vos besoins en matière d'accessibilité? Avez-vous rencontré un obstacle particulier pour accéder au programme ou au service?

SI ON A RENCONTRÉ DES OBSTACLES :

- Avez-vous fait part de vos commentaires ou de votre plainte au fournisseur de programme ou de service concernant le manque d'accessibilité?
- Qu'est-ce qui manquait ou comment cette situation aurait-elle pu être évitée? Le problème a-t-il été résolu? Si oui, de quelle manière?

AU BESOIN : Pensez-vous que le fournisseur du programme ou du service avait reçu une formation adéquate pour offrir des programmes et des services accessibles? Aurait-il pu tirer profit d'une formation, de ressources, de compétences additionnelles, etc.

3. Connaissez-vous des mesures ou des plans qui visent à éliminer les obstacles à l'accessibilité pour ce genre de programmes ou de services? Qu'avez-vous entendu?

Mot de la fin (2 minutes)

Avant de se quitter, y a-t-il des aspects concernant l'accès aux produits et services destinés aux personnes en situation de handicap que vous pensez que nous aurions dû aborder ou qu'il serait important que je comprenne?

Merci encore! L'équipe qui vous a invité à participer à la séance communiquera avec vous au sujet de la manière de vous faire parvenir l'incitatif que nous vous avons promis.

Merci et bonne soirée !

Annexe – définitions à l'intention de l'animateur – à utiliser au besoin

Handicap : 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.

Accessibilité : le processus par lequel tous les Canadiens et les Canadiennes en situation de handicap ont accès, sur un pied d'égalité avec les autres, à un environnement physique, à l'emploi, au transport, à l'information, aux communications (y compris les systèmes et les technologies de l'information et des communications) et aux autres installations ouvertes et services offerts au public.

Obstacle : tout élément — notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique — qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.