

# Les expériences liées à l'accessibilité chez les Canadiens ayant des incapacités, des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée au sein des organisations du secteur public, 2021

Diffusé à 8 h 30, heure de l'Est dans *Le Quotidien*, le mercredi 18 août 2021

Les participants à l'Enquête sur l'accessibilité dans les organisations du secteur public (EAOSP) ont été identifiés comme ayant une incapacité grâce à leur participation à l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017, et certains participants à l'EAOSP continuent d'être considérés comme ayant une incapacité de la même façon qu'ils l'étaient en 2017. En raison de la nature dynamique de l'incapacité, certains participants de l'EAOSP sont considérés comme ayant des difficultés avec les activités de la vie quotidienne ou des problèmes de santé de longue durée, mais peuvent ne pas être classés comme ayant une incapacité de la même manière qu'en 2017. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez vous référer à la section « Note aux lecteurs » ci-dessous.

Au cours des deux dernières années, près des trois quarts (73,0 %) des Canadiens ayant des incapacités, des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée qui limitaient leurs activités quotidiennes ont rencontré au moins un obstacle au moment d'interagir avec des organisations ou des entreprises régies par les lois fédérales.

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA), adoptée en 2019, vise à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité dans les secteurs de compétence fédérale. Pour atteindre les objectifs de la LCA, il est essentiel de comprendre les types d'obstacles et la mesure dans laquelle ils sont rencontrés par les 6,2 millions de Canadiens ayant une incapacité. Un obstacle est défini comme quelque chose qui pourrait être changé, enlevé, modifié ou fait différemment. Il peut s'agir des caractéristiques de conception d'un bâtiment ou des obstacles non physiques, comme les attitudes, la communication et les technologies. Bien qu'une plus grande accessibilité profite à tous, elle permet particulièrement aux personnes ayant une incapacité de participer pleinement à la société.

Dans ce contexte, l'Enquête sur l'accessibilité dans les organisations du secteur public (EAOSP) a été élaborée afin de donner un aperçu des obstacles auxquels sont confrontés les Canadiens lorsqu'ils interagissent avec différents secteurs de compétence fédérale. Statistique Canada a mené ce projet en collaboration avec des partenaires d'Emploi et Développement social Canada afin de mieux comprendre les expériences liées à l'accessibilité chez les Canadiens. À la lumière de ces résultats, Statistique Canada diffuse un article présentant une analyse plus détaillée des données désagrégées.

## **Parmi les Canadiens plus âgés, les hommes sont plus susceptibles que les femmes de déclarer avoir rencontré un obstacle à l'accessibilité**

Pour les Canadiens, de nombreuses activités courantes consistent à interagir avec une [entreprise ou une organisation sous réglementation fédérale](#), comme envoyer un colis, payer une facture de téléphone cellulaire ou utiliser des services bancaires. En fait, la majorité (98,2 %) des Canadiens ayant des incapacités, des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée ont déclaré avoir interagi avec une entreprise ou une organisation du secteur public à un moment donné au cours des deux dernières années. Parmi les 5,2 millions de personnes qui l'ont fait, près des trois quarts (73,0 %) ont déclaré avoir rencontré au moins un type d'obstacle à l'accessibilité.

La proportion de personnes ayant déclaré des obstacles dans le secteur public fédéral était semblable pour tous les groupes d'âge et selon le genre, malgré de légères variations. Parmi les personnes de 65 ans et plus, les hommes (77,0 %) étaient plus susceptibles que les femmes (71,3 %) de déclarer avoir rencontré un obstacle. Les hommes



---

plus âgés (65 ans et plus) étaient également plus susceptibles que leurs homologues plus jeunes de déclarer avoir rencontré un obstacle, 77,0 % d'entre eux ayant rencontré un obstacle, par rapport à 70,8 % des hommes de 19 à 44 ans. Les Canadiens vivant dans les provinces de l'Atlantique (69,2 %) étaient moins susceptibles de déclarer avoir rencontré des obstacles que ceux vivant en Ontario (73,2 %), dans les provinces des Prairies (73,5 %) et en Colombie-Britannique (75,3 %).

### **Les files d'attente représentent l'obstacle lié au mode de transport le plus souvent déclaré**

La section de la LCA portant sur les modes de transport a pour objectif de créer un réseau de transport fédéral exempt d'obstacles, ce qui comprend les avions, les trains de voyageurs, les services de traversier et les autobus qui assurent le transport entre les municipalités, les provinces ou les territoires. Près de 2,2 millions de personnes ayant des incapacités, des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée ont voyagé au cours des deux dernières années, et 62,5 % d'entre elles ont rencontré un obstacle en utilisant l'un de ces modes de transport.

Les obstacles liés aux files d'attente (34,9 %), qui comprennent le manque de sièges accessibles, ainsi que d'autres options de service ou de files d'attente, ont été rencontrés le plus souvent par des Canadiens ayant des incapacités, des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée. Les autres obstacles liés au mode de transport déclarés le plus fréquemment étaient les difficultés à utiliser un site Web pour faire des réservations ou chercher de l'information (30,0 %) et les niveaux d'éclairage ou de bruit (29,7 %).

### **Près de la moitié des Canadiens ayant des incapacités, des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée rencontrent des obstacles liés à la technologie**

Un autre aspect de la LCA porte sur les obstacles dans le domaine des technologies de l'information et des communications (TIC) afin de garantir l'accessibilité du contenu et des technologies numériques. Cela comprend les ordinateurs, Internet et les techniques de radiodiffusion, comme la radiodiffusion, la télédiffusion ou la baladodiffusion. Parmi les 5,2 millions de personnes qui ont interagi avec une entreprise ou une organisation du secteur public au cours des deux dernières années, 44,6 % ont déclaré avoir rencontré un obstacle lié aux TIC.

L'obstacle le plus souvent déclaré était lié à l'utilisation de la technologie libre-service en personne (27,2 %), comme les guichets automatiques ou les caisses libre-service dans les environnements de vente au détail. Le deuxième obstacle le plus souvent déclaré était lié à l'accès en ligne aux renseignements, aux services ou aux mesures de soutien du gouvernement fédéral (24,3 %). Cela peut comprendre diverses activités, comme faire une demande d'assurance-emploi ou de prestations d'invalidité, remplir une demande de passeport ou produire des déclarations de revenus.

Environ 1 Canadien sur 5 ayant des incapacités, des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée a rencontré des obstacles lorsqu'il a regardé des émissions de télévision, des films ou d'autres contenus sur des plateformes de télévision traditionnelles (22,0 %) et lorsqu'il a accédé à des sites Web d'entreprises sous réglementation fédérale (19,1 %).

### **Près des deux tiers des personnes ayant des incapacités, des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée déclarent avoir rencontré des obstacles à la communication**

La communication, que ce soit pour comprendre les autres ou être compris par ces derniers, est une autre section prioritaire de la LCA. Au moment d'interagir avec des organisations ou des entreprises sous réglementation fédérale, 61,5 % des personnes ayant des incapacités, des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée ont déclaré avoir rencontré un obstacle à la communication.

La proportion de personnes ayant rencontré un obstacle à la communication variait selon le type de situation. Environ 2 Canadiens sur 5 ayant des incapacités, des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée ont déclaré avoir rencontré un obstacle à la communication par téléphone (43,1 %), en personne (40,5 %) et dans la

lecture et la compréhension de documents écrits (40,2 %). Environ le quart des répondants ont déclaré avoir rencontré des obstacles à la communication en utilisant la vidéoconférence (26,4 %) ou les médias sociaux ou les forums de clavardage en ligne (23,5 %).

### Note aux lecteurs

L'Enquête sur l'accessibilité dans les organisations du secteur public (EAOSP) a été conçue par Statistique Canada en collaboration avec Emploi et Développement social Canada. Les données ont été recueillies du 8 mars au 10 avril 2021. Il s'agit de la première enquête nationale sur l'accessibilité depuis l'adoption de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA), et elle fournit des renseignements clés sur certaines sections prioritaires de la LCA. Les données recueillies contiennent des renseignements sur les obstacles liés à l'accessibilité rencontrés lors de l'utilisation de modes de transport régis par les lois fédérales et de la technologie ou de la communication dans le cadre d'interactions au sein du secteur public fédéral.

L'enquête a été menée dans le cadre du programme Rapidonnées offert par le Centre du développement et de l'intégration des données sociales de Statistique Canada afin de répondre rapidement aux besoins urgents en matière de données. La population cible de cette enquête était les Canadiens ayant une incapacité vivant dans l'une des 10 provinces canadiennes et âgés de 15 ans et plus au 10 mai 2016. La base de sondage de l'enquête était composée de répondants à l'Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) de 2017. L'ECI comprend un module de questions d'identification des incapacités permettant d'identifier les personnes ayant une incapacité. Comme la situation vis-à-vis de l'incapacité des répondants pourrait avoir changé depuis 2017 et qu'il serait trop exigeant de poser de nouveau les questions du module, des questions sur les activités de la vie quotidienne sont posées aux répondants de cette enquête pour confirmer s'ils ont actuellement des difficultés dans un ou plusieurs domaines. En raison de la nature dynamique de l'incapacité, certains participants à cette enquête continuent d'être considérés comme ayant une incapacité de la même façon qu'ils l'étaient en 2017, tandis que d'autres participants à cette enquête sont considérés comme ayant des difficultés à mener certaines activités de la vie quotidienne, mais ils ne peuvent être considérés comme ayant une incapacité de la même façon qu'en 2017.

La taille de l'échantillon total de cette enquête était de 20 000. Le taux de réponse à l'enquête a été de 48,1 %, c'est-à-dire 8 886 répondants. Les poids d'échantillonnage de l'enquête ont été appliqués de façon à ce que les analyses soient représentatives de la population canadienne.

Pour obtenir plus de renseignements sur la méthodologie et les limites des données, veuillez consulter les [définitions, sources de données et méthodes](#).

Pour chaque type d'obstacle, on a posé des questions aux répondants sur la fréquence à laquelle ils l'ont rencontré, soit « jamais », « rarement », « parfois », « souvent » ou « toujours », ou si cela ne s'appliquait pas. Le calcul global des obstacles comprend les répondants ayant indiqué avoir rencontré au moins un type d'obstacle « rarement », « parfois », « souvent » ou « toujours ».

### Définitions, source de données et méthodes : numéro d'enquête 5345.

L'article « [Accessibilité dans les organisations du secteur public fédéral au Canada, 2021](#) », qui fait partie de la publication *Rapports sur l'enquête canadienne sur l'incapacité (89-654-X)*, est maintenant accessible.

La vidéo « [Les expériences liées à l'accessibilité chez les Canadiens ayant des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée au sein des organisations du secteur public, 2021, Langue des signes québécoise](#) » est également accessible.

Pour obtenir plus de renseignements ou pour en savoir davantage sur les concepts, les méthodes et la qualité des données, communiquez avec nous au 514-283-8300 ou composez sans frais le 1-800-263-1136 ([STATCAN.infostats-infostats.STATCAN@canada.ca](mailto:STATCAN.infostats-infostats.STATCAN@canada.ca)), ou communiquez avec les Relations avec les médias au 613-951-4636 ([STATCAN.mediahotline-ligneinfomedias.STATCAN@canada.ca](mailto:STATCAN.mediahotline-ligneinfomedias.STATCAN@canada.ca)).

---

Le gouvernement du Canada s'est engagé à maintenir une norme d'accessibilité élevée conformément à la Norme sur l'accessibilité des sites Web et à la Norme sur l'optimisation des sites Web et des applications pour appareils mobiles. Veuillez communiquer avec nous si vous éprouvez des difficultés à utiliser nos pages Web, les applications ou les applications mobiles axées sur l'appareil, ou si vous souhaitez obtenir d'autres formats, comme le caractère ordinaire, la langue des signes, le braille ou un autre format approprié.