

L'accessibilité de l'Agence du revenu du Canada – Questionnaire en ligne

Introduction

Nous vous remercions de prendre le temps de remplir le questionnaire sur l'accessibilité des programmes, des services et des outils de l'Agence. Pour appuyer l'objectif du gouvernement visant à faire du Canada un pays sans obstacle d'ici 2040, l'Agence élabore son premier plan d'accessibilité. Celui-ci définira la façon dont elle identifiera et éliminera les obstacles à l'accessibilité au cours des trois prochaines années. Apprenez-en plus à ce sujet.

Ce questionnaire vise à recueillir les commentaires des personnes en situation de handicap et de leurs aidants et des personnes qui ont déjà été en situation de handicap. Vos commentaires seront utilisés pour élaborer le plan d'accessibilité de l'Agence qui sera publié d'ici le 31 décembre 2022.

Confidentialité et échange de renseignements

Aucun renseignement personnel ne sera recueilli et vos réponses demeureront anonymes et confidentielles. L'Agence ne reçoit pas vos réponses individuelles, mais plutôt des données cumulatives.

Veillez ne pas fournir de renseignements personnels, comme vos nom, numéro de téléphone, adresse, adresse courriel, numéro d'assurance sociale ou renseignements fiscaux, dans vos commentaires.

Vos commentaires sont recueillis par l'intermédiaire de la plateforme SurveyMonkey sur des serveurs canadiens et seront analysés par l'entreprise Delaney and Associates au nom de l'Agence. Celle-ci recueille vos commentaires en vue d'améliorer l'accessibilité de ses services et de ses programmes et de faire en sorte qu'il soit plus facile pour les Canadiens de communiquer avec elle et de trouver les renseignements dont ils ont besoin. Vos commentaires ne seront utilisés à aucune autre fin.

Vos renseignements sont recueillis par Delaney and Associates conformément à la [Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques](#) et à la Directive sur les pratiques en matière de protection des renseignements personnels du Conseil du Trésor, et sont régis par la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#). Pour en savoir plus à ce sujet, envoyez un courriel à l'équipe du projet à SACSODG@cra-arc.gc.ca.

Accessibilité du questionnaire

Nous avons conçu ce questionnaire de façon à ce qu'il soit accessible. Cette plateforme de questionnaire prend en charge les lecteurs d'écran suivants : JAWS, NVDA, VoiceOver et TalkBack.

Si vous ne pouvez pas y accéder ou si vous avez besoin d'aide, envoyez-nous un courriel à CRAengagementARC@rmdelaney.com.

Bienvenue!

1. Pour commencer, sélectionnez parmi les éléments suivants celui qui décrit le mieux votre situation :

Je suis une personne en situation de handicap ou j'ai été une personne en situation de handicap.

Je suis ou j'étais l'aidant d'une personne en situation de handicap ou en situation de handicap.

Je représente une organisation qui défend les droits des personnes en situation de handicap.

Je préfère ne pas répondre.

Autre (veuillez préciser).

Parlez-nous de votre expérience avec les programmes et services de l'Agence.

Les services et les programmes de l'Agence comprennent tout ce qu'un particulier ou une entreprise au Canada peut faire et qui concerne l'Agence (sauf postuler à l'une de ses offres d'emploi).

Vous trouverez ci-dessous des exemples de situations dans lesquelles vous pourriez avoir affaire à un service ou à un programme géré par l'ARC :

- produire une déclaration de revenus, sur papier ou en ligne, ou demander à quelqu'un de le faire pour soi;
- recevoir un remboursement ou payer ses impôts;
- demander et recevoir des prestations ou des crédits, comme le crédit d'impôt pour personnes en situation de handicap, la prestation pour enfants en situation de handicap ou le crédit canadien pour aidant naturel;
- demander et recevoir des prestations liées à la pandémie, comme la prestation canadienne d'urgence, la prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants, la prestation canadienne de maladie pour la relance économique ou la prestation canadienne pour les travailleurs en cas de confinement;
- demander des prestations ou des crédits pour enfants et familles, comme l'allocation canadienne pour enfants, les allocations spéciales pour enfants, le crédit pour la TPS/TVH ou le paiement de l'incitatif à agir pour le climat;
- consulter les foires aux questions, les renseignements ou les formulaires de l'Agence;
- consulter des renseignements en ligne au moyen des portails de l'Agence, c.-à-d. Mon dossier, Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client;
- consulter des renseignements en ligne au moyen des applications mobiles de l'Agence c.-à-d. MesPrestations ou MonARC;
- autoriser un représentant;
- inscrire une entreprise;
- contacter un vérificateur de l'Agence ou être contacté par lui;
- discuter d'une entente de paiement à l'égard d'une dette fiscale;

- s'inscrire à la TPS/TVH ou effectuer un paiement ou produire une déclaration de TPS/TVH;
- s'occuper de la succession d'une personne décédée.

Il y a plusieurs façons de communiquer avec l'Agence ou de la consulter. Vous pouvez :

- appeler un agent ou un centre de contact;
- consulter ses pages Web;
- envoyer ou recevoir un document par télécopieur;
- accéder à Mon dossier ou à Mon dossier d'entreprise;
- utiliser l'application mobile MesPrestations;
- échanger des courriels;
- rencontrer un agent en personne, dont un bénévole du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt;
- envoyer ou recevoir des documents par la poste.

2. Au cours des 5 dernières années, comment avez-vous communiqué avec l'Agence ou comment l'avez-vous consultée (sélectionnez toutes les réponses pertinentes)?

Par téléphone ou par vidéoconférence (ce qui comprend par téléimprimeur ou par vidéo ATS).

[Veillez répondre aux questions suivantes: 3 à 4, 5 à 9, et 24]

Par la poste ou par télécopieur (ce qui comprend consulter les formulaires papier et ceux en braille).

[Veillez répondre aux questions suivantes: 3 à 4, 10 à 14, et 24]

En ligne (ce qui comprend consulter ses pages Web, échanger des courriels, accéder à ses portails en ligne, comme Mon dossier, utiliser ses applications mobiles ou le clavardage).

[Veillez répondre aux questions suivantes: 3 à 4, 15 à 19, et 24]

En personne, dont par l'intermédiaire du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt. **[Veillez répondre aux questions suivantes: 3 à 4, 20 à 23, et 24]**

D'une autre façon (veuillez préciser).

[Veillez répondre aux questions suivantes: 3 à 4 et 24]

Je n'ai pas communiqué avec l'Agence et je ne l'ai pas consultée au cours des 5 dernières années.

[Veillez répondre aux questions suivantes: 4 et 24]

Contact

3. Si vous avez communiqué d'une façon quelconque avec l'Agence au cours des 5 dernières années ou que vous l'avez consultée, indiquez la raison principale qui vous a motivée à le faire.

4. Indiquez les deux façons dont vous préférez communiquer avec l'Agence.

En téléphonant à un centre de contact.

En ligne, au moyen de Mon dossier ou de Mon dossier d'entreprise.

Par courriel.

Par la poste.

Par télécopieur.

En personne.

Par clavardage.

Autre façon (veuillez préciser).

[Pour savoir comment procéder, référez-vous aux notes à Q1]

Obstacles à l'accessibilité

Aux fins de ce questionnaire, la notion d'accessibilité fait référence à la capacité d'accéder à un programme, à un service, à un outil ou à une autre ressource de l'Agence sans rencontrer d'obstacle (particulièrement pour les personnes en situation de handicap). Il s'agit de pouvoir accéder aux services sans difficulté, d'être traité avec dignité, d'avoir des options convenables pour communiquer avec l'Agence ou la consulter et d'obtenir des renseignements cohérents, peu importe qui vous êtes ou de quelle façon vous communiquez avec elle.

Selon la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) un obstacle s'entend de « 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 ».

Plus simplement, il s'agit de quelque chose qui empêche une personne en situation de handicap de recevoir les renseignements, le soutien ou l'aide dont elle a besoin de la part de l'Agence.

Voici des exemples d'obstacles :

- des attitudes ou des croyances négatives à propos des capacités d'une personne en situation de handicap;
- des édifices ou des espaces qui ne sont pas accessibles ou bien où il est difficile de se déplacer;

- des renseignements difficiles ou impossibles à obtenir, à lire ou à comprendre en raison de la technologie utilisée ou de la façon dont ils sont présentés;
- des applications Web difficiles ou impossibles à utiliser;
- des règles et des pratiques qui excluent certaines personnes.

Nous voulons en savoir plus sur les obstacles que vous rencontrez lorsque vous communiquez avec l'Agence ou que vous la consultez. Celle-ci pourra ainsi éliminer et prévenir les obstacles et être la plus accessible possible. [Apprenez-en plus sur la Loi canadienne sur l'accessibilité.](#)

Pour répondre aux questions suivantes, veuillez réfléchir aux obstacles que vous avez rencontrés au cours des 5 dernières années lorsque vous avez communiqué avec l'Agence ou que vous l'avez consultée et à la façon dont cela a influencé votre expérience. Veuillez ne pas fournir de renseignements personnels, comme vos nom, adresse courriel, numéro de téléphone ou adresse postale, dans vos commentaires.

Communication par téléphone

5. Vous avez indiqué avoir communiqué avec l'Agence par téléphone. Lequel ou lesquels des énoncés suivants décrivent le mieux votre situation (sélectionnez toutes les réponses pertinentes)?

J'ai appelé au numéro sans frais d'un centre de contact.

J'ai appelé un centre de contact au moyen d'un téléimprimeur.

J'ai appelé un agent ou celui-ci m'a appelé.

Autre (veuillez préciser).

6. Lequel ou lesquels des énoncés suivants décrivent le mieux l'appel (sélectionnez toutes les réponses pertinentes)?

L'agent n'était pas entièrement informé ou compréhensif à l'égard de mon handicap ou de mes besoins.

Je n'ai pas passé assez de temps avec l'agent pour obtenir les renseignements ou l'aide dont j'avais besoin.

L'agent n'a pas fait preuve d'empathie envers moi, n'était pas sensible à mon handicap ou à mes besoins.

L'agent n'a pas été entièrement à l'écoute de mes besoins.

Je n'entendais pas l'agent.

L'agent ne parlait pas assez fort.

L'agent ne pouvait pas m'aider et il ne m'a pas proposé d'autre moyen convenable de communiquer avec l'Agence.

L'agent n'a pas pris les mesures d'adaptation qui s'imposaient.

J'ai raccroché parce que j'étais frustré de ne pas pouvoir obtenir les renseignements ou l'aide dont j'avais besoin.

L'agent n'était pas parfaitement au courant des prestations et des crédits destinés aux personnes en situation de handicap.

La technologie utilisée lors de l'appel ne répondait pas à mes besoins.

Aucune de ces réponses.

7. **Veillez décrire tout autre obstacle à l'accessibilité que vous avez rencontré en communiquant avec l'Agence par téléphone et qui ne faisait pas partie des choix énumérés à la question précédente.**

8. **Cet obstacle vous a-t-il empêché d'obtenir des renseignements ou d'accomplir une tâche?**

Oui.

Non.

Je ne sais pas.

9. **Avez-vous pu résoudre ce problème autrement?**

Oui (veuillez décrire brièvement comment vous l'avez résolu).

Non.

Communication par la poste ou par télécopieur

10. **Vous avez indiqué avoir communiqué avec l'Agence par la poste ou par télécopieur. Lequel ou lesquels des énoncés suivants décrivent le mieux votre situation (sélectionnez toutes les réponses pertinentes)?**

J'ai rempli ou demandé un formulaire papier.

J'ai rempli ou demandé un formulaire en braille.

J'ai rempli ou demandé un formulaire en gros caractères.

J'ai reçu une lettre ou un formulaire de l'Agence.

J'ai reçu une lettre ou un formulaire en gros caractères de l'Agence.

J'ai reçu une lettre ou un formulaire en braille de l'Agence.

J'ai reçu un document par télécopieur de l'Agence.

J'ai envoyé un document par télécopieur à l'Agence.

J'ai envoyé une lettre ou un formulaire par la poste à l'Agence.

J'ai envoyé une lettre ou un formulaire en gros caractères par la poste à l'Agence.

J'ai envoyé une lettre ou un formulaire en braille par la poste à l'Agence.

Autre (veuillez préciser).

11. Parmi les situations suivantes, lesquelles avez-vous rencontrées lorsque vous remplissiez des formulaires papier ou communiquiez avec l'Agence par la poste ou par télécopieur (sélectionnez toutes les réponses pertinentes)?

La police du texte était trop petite.

La couleur du texte m'a rendu la lecture difficile, voire impossible.

La couleur du papier m'a rendu la lecture difficile, voire impossible.

La qualité du braille m'a rendu la lecture difficile, voire impossible.

Il m'a été difficile, voire impossible, de lire la lettre ou de remplir un formulaire en raison de la mise en page.

Il y avait trop de renseignements et je me suis senti dépassé.

Le langage utilisé était trop difficile à comprendre.

Le formulaire à remplir et à soumettre n'était pas accessible.

Aucune de ces réponses.

12. Veuillez décrire tout autre obstacle à l'accessibilité que vous avez rencontré en communiquant avec l'Agence par la poste ou par télécopieur et qui ne faisait pas partie des choix énumérés à la question précédente.

13. Cet obstacle vous a-t-il empêché d'obtenir des renseignements ou d'accomplir une tâche?

Oui.

Non.

Je ne sais pas.

14. Avez-vous pu résoudre ce problème autrement?

Oui (veuillez décrire brièvement comment vous l'avez résolu).

Non.

Communication en ligne

15. Vous avez indiqué avoir consulté l'Agence en ligne. Lequel ou lesquels des énoncés suivants décrivent le mieux votre situation (sélectionnez toutes les réponses pertinentes)?

J'ai consulté ou tenté de consulter mon compte en ligne de l'Agence, c'est-à-dire Mon dossier, Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client.

J'ai envoyé un message au moyen de mon compte en ligne de l'Agence.

J'ai envoyé un courriel à un agent.

J'ai reçu un courriel d'un agent.

J'ai consulté les pages Web de l'Agence pour obtenir des renseignements ou télécharger des formulaires (cela ne comprend pas les demandes de renseignements envoyées au moyen de votre compte en ligne de l'Agence).

J'ai consulté les pages Web de l'Agence pour savoir comment la contacter.

J'ai consulté ou tenté de consulter un formulaire en braille.

Autre (veuillez préciser).

16. Parmi les situations suivantes, lesquelles avez-vous rencontrées lorsque vous consultiez les pages Web de l'Agence (y compris votre compte en ligne) ou envoyiez un courriel à l'Agence (sélectionnez toutes les réponses pertinentes)?

La police du texte était trop petite.

La couleur du texte m'a rendu la lecture difficile, voire impossible.

La couleur de l'arrière-plan m'a rendu la lecture difficile, voire impossible.

Il m'a été difficile, voire impossible, de lire ou de remplir un formulaire en raison de la mise en page.

Il y avait trop de renseignements et je me suis senti dépassé.

Le langage utilisé était trop difficile à comprendre.

Mon lecteur d'écran n'a pas pu lire certains documents, formulaires, formulaires en format PDF ou sections de pages Web.

Le texte n'était pas accessible.

Les formulaires n'étaient pas accessibles.

Les formulaires en braille n'étaient pas accessibles ou lisibles.

Les vidéos n'étaient pas accessibles.

Trop peu de renseignements étaient disponibles en langue ASL ou en langue des signes québécoise.

Aucune de ces réponses.

17. Veuillez décrire tout autre obstacle que vous avez rencontré en consultant l'Agence en ligne (dont ses pages Web) et qui ne faisait pas partie des choix énumérés à la question précédente.

18. Cet obstacle vous a-t-il empêché d'obtenir des renseignements ou d'accomplir une tâche?

Oui.

Non.

Je ne sais pas.

19. Avez-vous pu résoudre ce problème autrement?

Oui (veuillez décrire brièvement comment vous l'avez résolu).

Non.

Communication en personne

20. Parmi les situations suivantes, laquelle ou lesquelles avez-vous rencontrées lorsque vous vous êtes rendu dans un bureau de l'Agence, y compris à un comptoir du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (sélectionnez toutes les réponses pertinentes)?

Certaines portes n'étaient pas automatiques.

J'ai eu de la difficulté à m'orienter.

La signalisation n'était pas claire.

La signalisation n'était pas en braille.

Certains murs ne comportaient pas de rampe.

Il n'y avait pas de place pour garer un fauteuil roulant, un fauteuil roulant électrique ou un scooter électrique.

Certains escaliers ne comportaient pas de rampe.

Certains seuils de porte n'étaient pas accessibles.

Les portes de l'ascenseur se fermaient trop rapidement.

Les boutons de l'ascenseur étaient placés trop haut.

Les boutons des portes automatiques n'étaient pas accessibles.

Les couloirs étaient trop étroits.

Les entrées de porte étaient trop étroites.

Le stationnement était trop loin de l'édifice.

Il n'y avait pas assez d'espaces de stationnement réservés aux personnes en situation de handicap.

Aucune de ces réponses.

21. Veuillez décrire tout autre obstacle à l'accessibilité que vous avez rencontré en vous rendant à un bureau de l'Agence et qui ne fait pas partie des choix énumérés à la question précédente.

22. Cet obstacle vous a-t-il empêché d'obtenir des renseignements ou d'accomplir une tâche?

Oui.

Non.

Je ne sais pas.

23. Avez-vous pu résoudre ce problème autrement?

Oui (décrivez brièvement comment vous l'avez résolu).

Non.

Autres obstacles

24. Veuillez décrire tout autre obstacle à l'accessibilité que vous n'avez pas encore mentionné et que vous avez rencontré lorsque vous avez communiqué avec l'Agence ou que vous l'avez consultée.

Commentaries

25. Lorsque vous avez rencontré des obstacles à l'accessibilité, en avez-vous informé l'Agence?

Je n'ai pas rencontré d'obstacle.

Oui, j'en ai informé l'Agence.

Non, je ne savais pas comment l'en informer.

Non, je ne l'en ai pas informé pour une autre raison (veuillez préciser).

26. Comment en avez-vous informé l'Agence (sélectionnez toutes les réponses pertinentes)?

Je l'ai mentionné à un agent lorsque c'est arrivé.

J'ai appelé plus tard et j'en ai informé un agent.

Je l'ai mentionné dans un sondage sur la satisfaction.

J'ai envoyé un courriel à l'Agence.

J'ai écrit une lettre à l'Agence.

J'ai envoyé un tweet à @AgenceRevCan.

J'ai mis un commentaire sur un compte de médias sociaux de l'Agence (p. ex. Facebook, LinkedIn ou Instagram).

J'ai rempli un formulaire de rétroaction.

J'ai envoyé une plainte à l'Agence.

J'ai contacté mon député.

J'ai écrit à la ministre, au commissaire ou à la commissaire déléguée.

Je l'ai signalé au Bureau de l'ombudsman des contribuables.

J'ai contacté les médias.

Autre (veuillez préciser).

Préférence en matière de commentaires

27. Veuillez sélectionner les deux moyens de communication que vous préférez pour fournir vos commentaires à l'Agence.

Par téléphone.

Par courriel.

Par la poste.

Au moyen d'un formulaire en ligne.

Au moyen des réseaux sociaux.

Autre (veuillez préciser).

Improving Accessibility

Passons maintenant aux solutions possibles pour les obstacles que vous ou d'autres personnes avez rencontrés lors de vos communications avec l'Agence.

28. Veuillez nous dire dans quelle mesure les propositions suivantes seraient utiles pour améliorer l'accessibilité de l'Agence.

A. Les agents consacrerait plus de temps aux personnes qui appellent l'Agence.

Très utile.

Inutile.

Assez utile.

Sans objet/Je ne sais pas.

B. Les agents des centres d'appels feraient preuve de plus d'empathie.

Très utile.

Inutile.

Assez utile.

Sans objet/Je ne sais pas.

C. Les agents demanderaient aux personnes qui appellent leurs besoins en matière d'accessibilité.

Très utile.

Inutile.

Assez utile.

Sans objet/Je ne sais pas.

D. L'Agence utiliserait d'autres moyens d'authentification par téléphone.

Très utile.

Inutile.

Assez utile.

Sans objet/Je ne sais pas.

E. L'Agence aurait des versions en langage clair et simple de ses pages Web.

Très utile.

Inutile.

Assez utile.

Sans objet/Je ne sais pas.

F. L'Agence offrirait des options de clavardage par vidéo.

Très utile.

Inutile.

Assez utile.

Sans objet/Je ne sais pas.

G. L'Agence offrirait des options de clavardage avec transcription.

Très utile.

Inutile.

Assez utile.

Sans objet/Je ne sais pas.

H. L'Agence offrirait des transcriptions ou des enregistrements des appels.

Très utile.

Inutile.

Assez utile.

Sans objet/je ne sais pas.

- I. L'Agence aurait des vidéos en langue des signes sur ses pages Web.
- Très utile. Inutile.
Assez utile. Sans objet/Je ne sais pas.
- J. L'Agence aurait une ligne téléphonique réservée aux personnes en situation de handicap.
- Très utile. Inutile.
Assez utile. Sans objet/Je ne sais pas.
- K. L'Agence offrirait la possibilité de programmer un rendez-vous pour le service requis.
- Très utile. Inutile.
Assez utile. Sans objet/Je ne sais pas.
- L. L'Agence offrirait un service de rappel.
- Très utile. Inutile.
Assez utile. Sans objet/Je ne sais pas.
- 29. Quelles autres mesures l'Agence pourrait-elle prendre pour améliorer l'accessibilité de ses programmes et de ses services?**

En conclusion

- 30. Pour terminer, veuillez nous faire part de tout autre élément dont vous voudriez que l'Agence tienne compte lors de l'élaboration de son premier plan d'accessibilité et dans le cadre de ses efforts pour éliminer les obstacles à l'accessibilité pour tous les Canadiens.**

Questions démographiques

Avant que vous nous soumettiez votre questionnaire, nous aimerions vous poser quelques questions démographiques. Veuillez noter qu'il n'est pas obligatoire d'y répondre et que vos réponses resteront confidentielles. Les réponses à ces questions nous indiqueront le profil des personnes qui ont rempli le questionnaire et, par le fait même, de celles que nous pourrions avoir oubliées. Nous pourrions ainsi nous assurer de joindre autant de personnes intéressées et concernées que possible.

31. Dans quel territoire ou dans quelle province habitez-vous?

Alberta

Colombie-Britannique

Manitoba

Nouveau-Brunswick

Terre-Neuve-et-Labrador

Territoires du Nord-Ouest

Nouvelle-Écosse

Nunavut

Ontario

Île-du-Prince-Édouard

Québec

Saskatchewan

Yukon

Je ne réside pas au Canada (veuillez préciser le pays)

32. À quelle tranche d'âge appartenez-vous?

18 à 24 ans

25 à 34 ans

35 à 44 ans

45 à 54 ans

55 à 64 ans

65 à 74 ans

75 à 84 ans

Plus de 85 ans

33. Vous identifiez-vous comme :

une femme

une homme

une personne non binaire

je préfère ne pas répondre

autre (veuillez préciser)

34. Êtes-vous une personne autochtone?

Remarque : Une personne autochtone est une personne qui s'identifie comme appartenant à l'une ou à plusieurs des entités suivantes : Première Nation, Métis ou Inuit.

Oui, je suis Inuit

Oui, je suis Métis

Oui, je suis membre d'une Première Nation

Non

Je préfère ne pas répondre

35. Faites-vous partie d'une minorité visible?

Remarque : Une personne qui fait partie d'une minorité visible est une personne, autre qu'une personne autochtone, qui n'est pas de race blanche ou qui n'a pas la peau blanche, quel que soit son lieu de naissance.

Oui

Non

Je préfère ne pas répondre

Vous avez presque terminé!

36. Parmi les types de handicaps suivants, peu importe si le handicap est permanent, fluctuant, épisodique ou progressif, quel est celui ou quels sont ceux qui vous affectent (sélectionnez toutes les réponses pertinentes)?

Handicap visuel – Affecte la capacité d'une personne à voir même lorsqu'elle porte des lunettes ou des verres de contact.

Handicap auditif – Surdité qui affecte la capacité d'une personne à entendre même avec l'usage d'un appareil auditif. La personne peut être sourde ou malentendante.

Handicap lié à la mobilité – Handicap physique qui affecte la capacité d'une personne à se déplacer.

Handicap lié à la souplesse – Handicap physique qui affecte la capacité d'une personne à bouger ses articulations.

Handicap lié à la dextérité – Handicap physique qui affecte la capacité d'une personne à effectuer des tâches, surtout avec ses mains.

Handicap lié à la douleur – Trouble de douleur chronique qui affecte la capacité d'une personne à fonctionner en raison de la douleur.

Trouble d'apprentissage – Affecte la manière dont une personne reçoit, comprend et utilise l'information.

Handicap intellectuel – Affecte la façon dont une personne apprend et adapte son comportement à différentes situations.

Trouble de la mémoire – Affecte la capacité d'une personne à se souvenir de l'information.

Handicap lié à la santé mentale – Affecte la capacité d'une personne à effectuer les activités de la vie courante en raison de troubles émotionnels ou psychologiques ou d'un problème de santé mentale.

Trouble de la communication – Affecte la capacité d'une personne à recevoir, à comprendre et à répondre à la communication avec les autres.

Trouble de la parole – Affecte la façon dont une personne émet des sons pour former des mots.

Neuroatypie – Affecte le fonctionnement du cerveau d'une personne et la façon dont elle interagit avec les autres, apprend et traite l'information.

Autre (veuillez préciser).

C'est presque terminé...

37. Parmi les types de handicaps suivants, peu importe si le handicap est permanent, fluctuant, épisodique ou progressif, quel est celui ou quels sont ceux qui affectent la personne pour laquelle vous êtes l'aidant (sélectionnez toutes les réponses pertinentes)?

Handicap visuel – Affecte la capacité d'une personne à voir même lorsqu'elle porte des lunettes ou des verres de contact.

Handicap auditif – Surdité qui affecte la capacité d'une personne à entendre même avec l'usage d'un appareil auditif. La personne peut être sourde ou malentendante .

Handicap lié à la mobilité – Handicap physique qui affecte la capacité d'une personne à se déplacer.

Handicap lié à la souplesse – Handicap physique qui affecte la capacité d'une personne à bouger ses articulations.

Handicap lié à la dextérité – Handicap physique qui affecte la capacité d'une personne à effectuer des tâches, surtout avec ses mains.

Handicap lié à la douleur – Trouble de douleur chronique qui affecte la capacité d'une personne à fonctionner en raison de la douleur .

Trouble d'apprentissage – Affecte la manière dont une personne reçoit, comprend et utilise l'information.

Handicap intellectuel – Affecte la façon dont une personne apprend et adapte son comportement à différentes situations.

Trouble de la mémoire – Affecte la capacité d'une personne à se souvenir de l'information.

Handicap lié à la santé mentale – Affecte la capacité d'une personne à effectuer les activités de la vie courante en raison de troubles émotionnels ou psychologiques ou d'un problème de santé mentale.

Trouble de la communication – Affecte la capacité d'une personne à recevoir, à comprendre et à répondre à la communication avec les autres.

Trouble de la parole – Affecte la façon dont une personne émet des sons pour former des mots.

Neuroatypie – Affecte le fonctionnement du cerveau d'une personne et la façon dont elle interagit avec les autres, apprend et traite l'information.

Autre (veuillez préciser).

Et pour terminer...

38. Comment avez-vous entendu parler de ce processus de mobilisation (sélectionnez toutes les réponses pertinentes)?

Compte Twitter de l'Agence.

Autre compte Twitter (veuillez préciser).

Page Facebook de l'Agence.

Autre page Facebook (veuillez préciser).

LinkedIn.

Page Web de l'Agence.

Bouche-à-oreille (ami ou membre de la famille).

Une organisation(veuillez indiquer son nom).

Autre (veuillez préciser).

Nous vous remercions d'avoir rempli ce questionnaire. Si vous voulez poursuivre avec le processus, vous pouvez [participer à une discussion de groupe virtuelle](#) ou [faire une entrevue virtuelle](#).

Une rétribution sera versée aux personnes qui participeront aux discussions de groupe ou aux entrevues virtuelles.