

## Accessibilité de la technologie pour les Canadiens ayant un handicap de communication

## Résumé du rapport

Le présent rapport vise à fournir des constatations, des analyses, des stratégies et des recommandations opportunes et utiles afin de consolider l’attention du marché à l’égard des Canadiennes et des Canadiens qui vivent avec des troubles de la communication, et d’éliminer les obstacles à leur participation à ce marché.

Nous soulignons la triple importance des télécommunications, soit : faciliter les communications sociétales, contribuer au développement communauté à la grandeur du Canada, et fournir une infrastructure vitale de sûreté et de sécurité pour les Canadiennes et les Canadiens.

Les Canadiennes et les Canadiens qui n’ont pas accès aux technologies – et, particulièrement, aux technologies des communications – sont, en règle générale, défavorisés dans l’économie mondiale. L’accès aux logiciels, aux sites de réseautage professionnel et aux sites Web sert également à relier les personnes sur le plan professionnel et à faire avancer leurs carrières; celles et ceux qui n’ont pas un plein accès à ces réseaux et programmes se trouvent très défavorisés lorsqu’ils doivent établir des liens professionnels.

De nombreuses technologies émergentes sont de nature sociale et contribuent à élargir l’expérience sociale des utilisateurs. Des appareils aussi simples que les cellulaires, ou même les téléphones fixes, servent à assurer la connexion des utilisateurs à leurs réseaux sociaux. Les sites de réseautage social pourraient, de fait, contribuer à éliminer les obstacles sociaux qui se dressent souvent entre les personnes sourdes et malentendantes et les personnes entendantes.

Lorsqu’ils sont correctement conçus, les développements technologiques ont le potentiel de profiter aux personnes handicapées, tout autant qu’à la population générale. Par exemple, la télémédecine est un mode de plus en plus populaire de livraison de services de soins de santé.

Les chercheurs ont noté une tendance à la hausse de l’utilisation de la vidéoconférence, laquelle a été grandement accélérée par la pandémie de la COVID-19. Des participants sourds ont indiqué préférer nettement les communications par voie d’appels vidéo à l’aide de téléphones mobiles ou webcams, étant donné que ce mode de communication leur permettait d’avoir recours au chant et à la lecture labiale, alors que les messages texte et les courriels peuvent poser des difficultés au chapitre des capacités de lecture des utilisateurs sourds.

Ces dernières années, de nombreuses nouvelles technologies accessibles sont entrées sur le marché, sans compter nombre de systèmes plus anciens ayant fait l’objet d’améliorations. Appareils d’amplification audio intégrant l’IA, services d’alerte d’urgence, diverses autres technologies d’alerte (p. ex., détection des sons ambiants, trousses de « maison intelligente »), services de relais, appareils et applications complexes de communication bidirectionnelle, choix de sous-titrage définis par l’utilisateurs et avatars interprètes : voilà autant d’exemples de technologies des communications émergentes. Toutefois, notre rapport appelle à la prudence; la différence entre succès et échec est souvent fonction de la participation de personnes SMSA aux étapes de recherche et développement, d’essai et de marketing de ces technologies : malheureusement, une telle participation est trop peu fréquente, alors que souvent, ce sont des personnes non handicapées qui créent les appareils et les technologies qu’elles croient utiles et souhaitées par les personnes SMSA.

Une section du présent rapport se penche sur les mesures législatives et les cadres réglementaires, tant au Canada qu’ailleurs dans le monde. Ceci comprend la *Loi canadienne sur l’accessibilité*, l’*Americans with Disabilities Act*, la Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées et les WCAG.

Il est suivi d’une comparaison entre divers plans, forfaits, contrats et services d’accessibilité de fournisseurs canadiens de services Internet et sans fil pouvant s’appliquer aux personnes handicapées. À ces renseignements s’ajoutent des annexes sur les expériences de consommateurs relativement à ces fournisseurs et leurs forfaits, ainsi que les préférences des consommateurs.

Le rapport se termine par un ensemble de recommandations, dont voici un court échantillon :

**Recommandation :** Le gouvernement canadien devrait établir un programme visant à soutenir l’accès haute vitesse et haut débit à faible coût pour les personnes handicapées.

**Recommandation :** Améliorer les SRV au Canada en établissement des normes minimales pour les fournisseurs de SRV qui soient aussi rigoureuses que celles déjà établies aux É.-U.

**Recommandation :** Le sous-titrage assisté par IA a le potentiel de niveler vers le bas les normes de qualité du sous-titrage; le Canada doit donc faire preuve de diligence et continuer à exiger des services de sous-titrage de haute qualité.

**Recommandation :** Le Canada doit mener une étude des leçons apprises, tant positives que négatives, de la pandémie de la COVID-19, afin de s’assurer que toute nouvelle situation – tant normale que d’urgence – fasse l’objet d’améliorations permanentes, du point de vie de la communauté SMSA du Canada.