

# Résultats de la consultation sur l’accessibilité des appareils électroménagers

**Février 2023**

Table des matières

[Introduction 3](#_Toc128389839)

[Faits saillants 3](#_Toc128389840)

[Méthodologie 4](#_Toc128389841)

[Résultats de la consultation 5](#_Toc128389842)

[Profil démographique des répondants 5](#_Toc128389843)

[L’expérience d’achat d’un appareil électroménager 9](#_Toc128389844)

[L’achat d’un appareil dans les 5 dernières années 9](#_Toc128389845)

[Le soutien du centre de réadaptation pour l’achat d’un appareil 10](#_Toc128389846)

[Les obstacles à l’achat 11](#_Toc128389847)

[L’adaptation technique des appareils électroménagers 16](#_Toc128389848)

[Le recours aux adaptations techniques 16](#_Toc128389849)

[Le soutien du centre de réadaptation pour l’adaptation technique d’un appareil 17](#_Toc128389850)

[L’adaptation des manuels d’utilisation 21](#_Toc128389851)

[La consultation des manuels d’utilisation 21](#_Toc128389852)

[Le soutien du centre de réadaptation pour l’adaptation de manuels d’utilisation 23](#_Toc128389853)

[L’utilisation des appareils électroménagers 26](#_Toc128389854)

[L’autonomie 26](#_Toc128389855)

[La question de la sécurité 27](#_Toc128389856)

[Les défis liés à l’utilisation d’appareils électroménagers 29](#_Toc128389857)

[Le potentiel des appareils intelligents 33](#_Toc128389858)

[Le soutien du centre de réadaptation pour l’utilisation d’un appareil électroménager 35](#_Toc128389859)

[Les conséquences sur la qualité de vie 37](#_Toc128389860)

[Quelques suggestions proposées par les répondants 40](#_Toc128389861)

[Assurer une veille sur les appareils accessibles 40](#_Toc128389862)

[Sensibiliser les fabricants 41](#_Toc128389863)

[Favoriser un meilleur soutien technique de la part des centres de réadaptation 42](#_Toc128389864)

[Conclusion 43](#_Toc128389865)

## Introduction

Avec l’évolution de la technologie, l’utilisation des nouvelles gammes d’appareils électroménagers fait de plus en plus appel à la vision. Les boutons-poussoirs et les cadrans à roulette ont de fait cédé la place aux écrans tactiles et aux touches à effleurement. Par conséquent, ces appareils ne sont pas tous accessibles aux personnes ayant une limitation visuelle, ce qui peut rendre leur utilisation compliquée ou impossible sans l’aide d’une autre personne.

Face aux difficultés rencontrées par les personnes handicapées visuelles dans l’usage d’appareils aussi essentiels à l’autonomie et à la réalisation des activités quotidiennes, le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ) a réalisé une consultation, dont l’objectif était de documenter leur expérience par rapport à l’achat, l’adaptation et l’utilisation des appareils électroménagers.

Cette consultation concernait autant les gros appareils électroménagers (comme les cuisinières, les laveuses et les sécheuses) que les petits appareils (comme les micro-ondes, les cafetières et les robots culinaires) qui sont utilisés dans la vie de tous les jours.

## Faits saillants

* 91 % des répondants estiment que l’offre d’appareils électroménagers sur le marché ne répond pas aux besoins des personnes ayant une limitation visuelle ; les obstacles à l’achat sont nombreux.
* 89 % des répondants ont eu recours à des adaptations techniques pour rendre leurs appareils électroménagers plus accessibles et plus faciles d’utilisation, compte tenu de leur limitation visuelle.
* 85 % des répondants ont déjà éprouvé des difficultés à consulter le manuel d’utilisation de l’un de leurs appareils en raison d’un manque d’accessibilité.
* De 1 % à 6 % des répondants ne sont pas du tout en mesure d’utiliser un appareil sans l’aide d’une autre personne. La plupart des répondants peuvent utiliser les appareils électroménagers les plus courants (qu’ils aient été adaptés ou non) sans l’aide d’une autre personne, ou en utilisant certaines fonctionnalités seulement. Les défis demeurent toutefois nombreux.
* 61 % des répondants éprouvent des craintes pour leur sécurité, souvent ou parfois, lorsqu’ils utilisent un appareil électroménager.
* 78 % des répondants estiment que le manque d’accessibilité des appareils électroménagers a un impact négatif sur leur qualité de vie.
* De 11 % à 31 % des répondants ont demandé du soutien à leur centre de réadaptation en lien avec l’un de leurs appareils électroménagers.
* De 34 % à 79 % des répondants estiment que le soutien du centre de réadaptation ne répondait pas à leurs besoins, ou y répondait plus ou moins, principalement en raison des délais de service irraisonnables.

## Méthodologie

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de répondants | 113 personnes âgées de 18 ans et plus |
| Période de consultation | Janvier et février 2023 |
| Type de consultation | Sondage |
| Type de questions | Questions à choix multiples et questions ouvertes |

## Résultats de la consultation

### Profil démographique des répondants

#### Proportion de répondants par région

La plupart des régions sont représentées, à l’exception de Laval, de l’Abitibi-Témiscamingue, du Nord-du-Québec et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine. Le quart des répondants résident dans la région de la Montérégie.

|  |  |
| --- | --- |
| Bas-Saint-Laurent | 3 % |
| Saguenay–Lac-Saint-Jean | 3 % |
| Capitale-Nationale | 19 % |
| Mauricie | 5 % |
| Estrie | 5 % |
| Montréal | 19 % |
| Outaouais | 2 % |
| Abitibi-Témiscamingue | 0 % |
| Côte-Nord | 1 % |
| Nord-du-Québec | 0 % |
| Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine | 0 % |
| Chaudière-Appalaches | 2 % |
| Laval | 0 % |
| Lanaudière | 11 % |
| Laurentides | 2 % |
| Montérégie | 25 % |
| Centre-du-Québec | 1 % |
| Inconnu | 5 % |

#### Proportion de répondants par genre

|  |  |
| --- | --- |
| Femme | 59 % |
| Homme | 40 % |
| Inconnu | 1 % |

#### Proportion des répondants par tranche d’âge

|  |  |
| --- | --- |
| 18 à 24 ans | 1 % |
| 25 à 64 ans | 58 % |
| 65 ans et plus | 39 % |
| Inconnu | 2 % |

#### Proportion des répondants par statut (plusieurs réponses possibles)

|  |  |
| --- | --- |
| Étudiant | 4 % |
| Travailleur | 28 % |
| En recherche d’emploi | 7 % |
| Bénévole | 12 % |
| Retraité | 53 % |
| Autre | 10 % |

#### Proportion des répondants par niveau de vision

|  |  |
| --- | --- |
| Basse vision/fonctionnellement voyant | 34 % |
| Fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel | 30 % |
| Cécité | 32 % |
| Surdicécité | 3 % |
| Inconnu | 2 % |

#### Proportion des répondants selon le nombre d’occupants de leur résidence

Plus du tiers des répondants vivent seuls, et près de la moitié vivent à deux. Parmi les personnes qui vivent seules, 55 % sont des retraitées.

|  |  |
| --- | --- |
| 1 personne | 35 % |
| 2 personnes | 48 % |
| 3 personnes | 7 % |
| 4 personnes | 4 % |
| 5 personnes | 2 % |
| Inconnu | 4 % |

#### Proportion des répondants selon le revenu annuel approximatif de leur foyer

Un peu plus du quart des répondants (27 %) vivent dans un ménage dont le revenu annuel est de moins de 30 000 $. Parmi les personnes qui vivent seules, ce sont 32 % d’entre elles qui vivent avec un revenu annuel inférieur à 30 000 $, et 25 % qui vivent avec un revenu annuel inférieur à 20 000 $, soit un revenu bien en deçà du seuil de faible revenu.

|  |  |
| --- | --- |
| 20 000 $ et moins | 12 % |
| Entre 20 000 $ et 30 000 $ | 15 % |
| Entre 30 000 $ et 40 000 $ | 12 % |
| Entre 40 000 $ et 50 000 $ | 12 % |
| Entre 50 000 $ et 60 000 $ | 12 % |
| 60 000 $ et plus | 29 % |
| Inconnu | 7 % |

## L’expérience d’achat d’un appareil électroménager

### L’achat d’un appareil dans les 5 dernières années

75 % des répondants ont acheté un appareil électroménager au cours des cinq dernières années. Dans la très grande majorité des cas (91 %), il s’agissait d’un appareil neuf. Seuls quelques répondants se sont procuré un appareil usagé, principalement en raison du prix moins élevé par rapport à un appareil neuf.

Parmi les répondants ayant acheté un appareil au cours des cinq dernières années :

* 41 % ont acheté une cuisinière ;
* 37 % ont acheté un réfrigérateur ou un congélateur ;
* 27 % ont acheté un lave-vaisselle ;
* 34 % ont acheté une laveuse ou une sécheuse ;
* 20 % ont acheté un micro-ondes ;
* 12 % ont acheté une cafetière ;
* 7 % ont acheté un grille-pain ;
* 19 % ont acheté un autre petit appareil, comme une mijoteuse, une friteuse à air chaud ou un robot culinaire.

### Le soutien du centre de réadaptation pour l’achat d’un appareil

Très peu de répondants ont demandé des conseils à leur centre de réadaptation pour l’achat d’un appareil électroménager ; seuls 12,5 % des répondants l’ont fait, et parmi eux, plus du trois quarts (79 %) ont indiqué que les conseils reçus ne répondaient pas ou répondaient plus ou moins à leurs besoins.

#### Proportion de répondants ayant demandé des conseils à leur centre de réadaptation au cours des cinq dernières années pour l’achat d’un appareil électroménager

|  |  |
| --- | --- |
| Ont demandé conseil | 12,5 % |
| N’ont pas demandé conseil | 87,5 % |

#### Proportion de répondants selon leur satisfaction par rapport aux conseils reçus de leur centre de réadaptation pour l’achat d’un appareil électroménager

|  |  |
| --- | --- |
| Les conseils ont répondu à leurs besoins | 7 % |
| Les conseils ont plus ou moins répondu à leurs besoins | 43 % |
| Les conseils n’ont pas répondu à leurs besoins | 36 % |
| Sans réponse | 14 % |

Selon les répondants, il semble que les délais pour obtenir des services de leur centre de réadaptation soient assez longs. De plus, certains centres ne seraient pas suffisamment outillés pour répondre aux demandes liées à l’achat d’un appareil électroménager, notamment lorsqu’il s’agit de nouvelles technologies.

« Je voulais des conseils à propos d’une cuisinière à induction. Après 6 mois, j’ai reçu un appel du centre pour me faire dire qu’il ne connaissait pas cette technologie, et n’était donc pas capable de me conseiller. » Répondante, vivant avec une cécité, Capitale-Nationale

### Les obstacles à l’achat

Une très grande majorité des répondants (91 %) sont d’avis que l’offre d’appareils électroménagers sur le marché ne répond pas aux besoins des personnes ayant une limitation visuelle. Celles-ci sont donc confrontées à des obstacles importants au moment de l’achat d’un appareil.

#### Le manque de choix

L’obstacle le plus important serait le manque de choix ; les appareils avec des boutons ou des repères tactiles ont été peu à peu remplacés par des appareils avec des écrans tactiles, peu accessibles, et il est de plus en plus ardu de trouver un appareil simple et facile à utiliser, nécessitant un minimum d’adaptations techniques.

« On se retrouve avec un choix d’appareils très limité puisqu’on doit avoir un modèle le plus simple d’utilisation possible et le plus facilement adaptable. » Répondante, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montréal

« Le plus grand obstacle est de réussir à trouver un appareil dont les réglages seront faciles à utiliser sans avoir à y apposer plein d’adaptations en relief et où il n’y a pas de programmation à effectuer pour faire fonctionner l’appareil. » Répondant, vivant avec une cécité, Chaudière-Appalaches

« Pour avoir des appareils électroménagers plus accessibles, il faut en payer le prix et se procurer des appareils intelligents. » Répondant, vivant avec une cécité, Montérégie

« Je recherche toujours quelque chose de moins électronique et de plus simple à utiliser alors que malheureusement la tendance est tout à fait à l’inverse. Il n’y a plus de boutons, de roulettes ou de relief sur les tableaux de commande. C’est le même problème pour tous les électroménagers, ça m’a pris un bon bout de temps à trouver un four conventionnel dont le tableau de commande est en avant des ronds et non en arrière de ceux-ci. C’est qu’avec mon handicap visuel, si les commandes sont au fond, je dois me pencher complètement sur le poêle pour réussir à voir ce que je fais et c’est très dangereux. » Répondant, vivant avec une basse vision, Capitale-Nationale

« Il n’y a pas beaucoup de choix dans les gros appareils que l’on peut manipuler dans les magasins en grande surface. » Répondante, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montérégie

« Trouver des appareils avec boutons comme une cuisinière, des lignes soulevées, ou avec boutons qui peuvent être touchés est un défi. Par exemple, pour une cafetière, il a fallu faire trois ou quatre magasins pour en trouver une. Après deux ans, il a fallu la remplacer. Aujourd’hui, les appareils ont des cadrans, des programmes, non accessibles à l’utilisation. Ces gadgets sont pour moi du superflu. Trouver des appareils qui demandent seulement de presser un bouton pour allumer et éteindre, cela devient pratiquement un miracle. » Répondante, vivant avec une cécité, Outaouais

#### Le manque d’informations techniques

Un autre obstacle est la difficulté des répondants à obtenir une description adaptée de l’appareil et de ses fonctionnalités, pour s’assurer qu’il répond adéquatement à leurs besoins, que ce soit lors d’un achat en ligne ou d’un achat en magasin.

« Il arrive que je demande à la famille ou des amis de regarder en ligne pour des appareils ménagers. Je l’ai fait pour un congélateur l’an dernier. Là aussi, chercher des appareils sur un site web, pas vraiment un cadeau ! Bien souvent, les sites ne sont pas accessibles avec les technologies adaptées. Si les sites sont lisibles, la description du produit demeure insuffisante, voire inexistante. Il devient ainsi difficile de se faire une idée. Même sur Amazon, nous prenons un risque, car les descriptions manquent de précisions. » Répondante, vivant avec une cécité, Outaouais

#### Ne pas pouvoir essayer un appareil avant l’achat

Plusieurs répondants déplorent aussi de ne pas pouvoir essayer les appareils en magasin avant de procéder à l’achat. Les appareils en démonstration ne sont en effet pas toujours branchés et il est parfois impossible de les manipuler.

« Il est difficile de savoir en quelques minutes au magasin si l’appareil sera simple à adapter en raison des écrans et boutons qu’on ne peut repérer. » Répondant, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montérégie

« En l’absence de boutons-poussoirs, de roulettes et de ronds de poêle, on est obligés de se tourner vers les nouvelles technologies, mais on ne sait pas si elles seront accessibles ou adaptables. Il faudrait un catalogue avec des électroménagers accessibles aux personnes aveugles selon les différentes catégories de prix. » Répondante, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montérégie

« Il est impossible de lire les caractéristiques, le prix et la garantie de l’appareil. On doit être accompagné ou faire confiance au vendeur. » Répondante, vivant avec une basse vision, Estrie

« Les instructions ne sont pas en braille, l’accès à l’information n’est pas disponible sur la grande quantité de produits de consommation sur le web et dans les magasins, pour un détail les démarches pour de l’aide sont fastidieuses. » Répondante, vivant avec une cécité

#### Les petits appareils en boîte

De plus, les petits appareils électroménagers ne sont pas toujours en démonstration dans les magasins, et plusieurs répondants déplorent de ne pas pouvoir savoir s’ils seront capables de les utiliser correctement ou de les adapter.

« Pour les petits appareils, ils sont souvent dans des boîtes, donc l’évaluation est purement visuelle. Compliqué pour nous ! » Répondant, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montréal

#### Le manque de formation et de connaissances des vendeurs

La formation et les connaissances des vendeurs en magasin sont aussi souvent inadéquates pour répondre aux besoins des personnes ayant une limitation visuelle.

« Personnellement, je savais un peu ce que je voulais en tenant compte de ma condition visuelle et celle de mon conjoint. Par contre, les vendeurs ne sont pas tous réceptifs à ce qu’on leur dit. » Répondante, vivant avec une basse vision, Capitale-Nationale

« Je n’ai plus personne dans mon entourage pour venir m’accompagner et m’aider à magasiner quand j’en ai besoin, alors je reçois toujours seul la pression du vendeur, je perds mes moyens, j’ai parfois de la difficulté à bien exprimer mes besoins alors je fais le plus possible des recherches sur Internet avant de me présenter dans un magasin, sinon c’est l’enfer. » Répondant, vivant avec une basse vision, Capitale-Nationale

#### Les obstacles à l’achat d’appareils intelligents

Enfin, certains appareils dotés de technologies accessibles en vente ailleurs dans le monde ne sont pas disponibles sur le marché canadien, ou sont beaucoup plus chers que les appareils conventionnels.

« Les technologies permettent aujourd’hui de fabriquer des appareils plus accessibles. Par exemple, j’ai un four à micro-ondes parlant à la maison. Malheureusement, il faut passer par les États-Unis, car aucun distributeur ne vend le produit au Canada. » Répondante, vivant avec une cécité, Outaouais

## L’adaptation technique des appareils électroménagers

### Le recours aux adaptations techniques

La très grande majorité des répondants (89 %) ont eu recours à des adaptations techniques, comme des autocollants ou du ruban adhésif, pour rendre leurs appareils électroménagers plus accessibles et faciles d’utilisation, compte tenu de leur limitation visuelle. Parmi eux, plus de la moitié (52 %) ont indiqué avoir souvent recours à de telles adaptations, et 37 %, parfois. Seuls 10 % des répondants ont déclaré ne jamais s’être servis de ce type d’adaptations.

#### Proportion des répondants recourant souvent, parfois ou jamais à des adaptations techniques pour rendre leurs appareils électroménagers plus accessibles

|  |  |
| --- | --- |
| Oui, souvent | 52 % |
| Oui, parfois | 37 % |
| Non, jamais/Inconnu | 11 % |

Les adaptations techniques réalisées dépendent de la condition visuelle de la personne et du type d’appareil et de ses fonctionnalités. L’adaptation qui semble la plus courante est l’ajout de repères tactiles, avec des autocollants en relief ou des étiquettes en braille par exemple, ainsi que l’ajout de repères visuels avec des autocollants de couleur contrastante.

25 % des répondants auraient engagé des dépenses supplémentaires pour rendre leurs appareils plus accessibles. Toutefois, les coûts semblent relativement peu élevés ; les répondants estiment à quelques dizaines de dollars ces dépenses dans les cinq dernières années. Une répondante a indiqué qu’elle avait quant à elle dépensé près de 100 $ pour l’ajout de boutons tactiles.

### Le soutien du centre de réadaptation pour l’adaptation technique d’un appareil

La proportion de répondants ayant demandé du soutien à leur centre de réadaptation pour l’adaptation technique d’un appareil électroménager est plus élevée que pour l’achat d’un appareil, mais semble tout de même assez faible ; moins du tiers des répondants ont en effet demandé ce type de soutien.

#### Proportion de répondants ayant demandé du soutien à leur centre de réadaptation au cours des cinq dernières années pour l’adaptation technique d’un appareil électroménager

|  |  |
| --- | --- |
| Ont demandé du soutien | 31,5 % |
| N’ont pas demandé du soutien | 68,5 % |

Les demandes de soutien concernent principalement les gros appareils électroménagers (cuisinière et laveuse/sécheuse), mais aussi les petits appareils de cuisine (four grille-pain, micro-onde, robot culinaire, etc.).

Comparativement au taux de satisfaction des répondants par rapport aux conseils obtenus pour l’achat d’un appareil, le taux de satisfaction relatif au soutien obtenu pour l’adaptation technique est plus élevé, bien qu’il soit à peine supérieur à 50 %. Une proportion significative de répondants (37 %) sont d’avis que le soutien obtenu a plus ou moins répondu à leurs besoins ou n’a pas répondu à leurs besoins.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Proportion de répondants selon leur satisfaction par rapport au soutien reçu de leur centre de réadaptation pour l’adaptation technique d’un appareil électroménager  |  |  | | --- | --- | | Le soutien a répondu à leurs besoins | 51 % | | Le soutien a plus ou moins répondu à leurs besoins | 20 % | | Le soutien n’a pas répondu à leurs besoins | 17 % | | Sans réponse | 11 % | |

Les délais pour obtenir du soutien de la part du centre de réadaptation sont le principal motif d’insatisfaction des répondants. Ceux qui ont réussi à obtenir le service ont attendu de trois semaines à plusieurs mois. Certains répondants ont même annulé leur demande de service en raison de ces longs délais, ou se sont débrouillés par eux-mêmes.

« J’ai annulé la demande, autrement j’aurais manqué de vêtements bien avant de recevoir le service. Trois mois se sont écoulés entre ma demande et mon annulation. » Répondant, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montérégie

« Les démarches bureaucratiques sont trop longues. Ouverture de dossier, attente pour que le dossier soit attribué à un intervenant et en plus… mon dernier épisode de service était trop ancien, donc il fallait procéder à une évaluation globale avant de me desservir, et après 3 mois, l’ensemble de ce processus n’était pas complété. J’ai donc annulé. » Répondant, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montérégie

« Pour ma cuisinière dernièrement achetée, je n’ai toujours pas eu de service de l’INLB et ça fait déjà presque qu’un mois et demi. » Répondante, vivant avec une surdicécité, Montréal

« Sur mon micro-ondes, je n’utilise que les fonctions vraiment nécessaires, car je n’ai pas fait de demande au centre de réadaptation, cela aurait été trop long. J’ai un mini mélangeur pour faire des smoothies et il faut enligner deux flèches noires. J’ai appelé au centre de réadaptation pour m’aider, et on m’a dit que ça prenait un an. C’est une amie qui me l’a fait. » Répondante, vivant avec une basse vision, Capitale-Nationale

« Lorsqu’on achète un appareil, il faut y accéder rapidement et les centres de réadaptation ont une structure tellement lourde qu’il faut attendre souvent plusieurs semaines avant d’avoir des services. Je fonctionne toujours avec mon réseau pour les solutions d’adaptations. » Répondante, vivant avec une cécité, Montérégie

« Cette offre de services ne m’a pas été présentée, bien que ledit centre était au courant de mon déménagement et de mes achats. Mon dossier était inactif, les listes d’attente étaient longues. Un intervenant est venu à deux reprises, pour un mandat différent, mais n’a pas agi proactivement en suggérant des adaptations. Le personnel du centre réagit, mais n’agit pas proactivement, même quand cette personne voit des appareils dans mon appartement, on me dit simplement d’acheter des étiquettes, à mes frais, et de les coller moi-même. » Répondante, vivant avec une basse vision, Montréal

« Pour mon mini mélangeur, le fond était noir et les flèches pour enligner étaient noires. J’ai fait une demande au centre et on m’a dit de me trouver quelqu’un, que ça prendrait un an. On essaie d’acheter des appareils qui ne demanderont pas d’aide du centre de réadaptation, car on sait que l’on n’en aura pas. » Répondante, vivant avec une basse vision, Capitale-Nationale

« J’ai annulé la demande 3 mois après l’avoir faite en raison des procédures bureaucratiques trop longues. On m’a dit que j’aurais dû prévoir le remplacement de mes appareils pour planifier la demande de service, mais comment aurais-je pu prévoir que mes anciens appareils deviendraient défectueux ? » Répondant, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montérégie

Les limitations dans les services qui sont offerts par les centres de réadaptation sont un autre motif d’insatisfaction.

« Le centre n’a pas trouvé de solution pour ma laveuse, c’est mon frère qui a posé une petite vis pour adapter les cadrans. » Répondante, vivant avec une cécité, Saguenay–Lac-Saint-Jean

« De prime abord, on m’offrait de mettre un seul point de repère pour mettre les appareils en marche ; j’ai dû me plaindre pour que toutes les fonctions des appareils soient identifiées, je n’avais tout de même pas acheté des appareils avec plus de 12 programmes pour n’en utiliser qu’un seul ! » Répondante, vivant avec une cécité, Montérégie

## L’adaptation des manuels d’utilisation

### La consultation des manuels d’utilisation

La grande majorité des répondants (85 %) ont déjà éprouvé des difficultés à consulter le manuel d’utilisation de l’un de leurs appareils en raison d’un manque d’accessibilité. Parmi eux, plus de la moitié (58 %) ont déclaré avoir souvent rencontré ce genre de difficultés, et le quart, parfois.

#### Proportion des répondants ayant souvent, parfois ou jamais éprouvé des difficultés à consulter le manuel d’utilisation de l’un de leurs appareils électroménagers

|  |  |
| --- | --- |
| Oui, souvent | 58 % |
| Oui, parfois | 27 % |
| Non, jamais/Inconnu | 15 % |

Les problèmes d’accessibilité des manuels d’utilisation sont nombreux, ce qui peut entraîner une utilisation non sécuritaire de l’appareil et des incidents. Certains manuels ne sont disponibles qu’en version papier, avec de petits caractères, et sont parfois très volumineux. Les manuels en version électronique ne sont pas non plus toujours accessibles, lorsqu’il y a des images notamment, ce qui occasionne des difficultés pour plusieurs répondants.

« Avec le peu d’intervenants et la liste d’attente, je préférais numériser moi-même les manuels d’instruction. La numérisation n’est pas ce qui est de mieux. Souvent, ces manuels sont écrits en petits caractères, avec des couleurs et de l’écriture dans des graphiques ou autour des images. Un numériseur détecte très difficilement ces caractères. Une fois le manuel numérisé, la lecture constitue un autre défi. Des mots ne sortent pas ou sont mal imprimés, la synthèse ne peut pas prononcer un mot en raison de caractères bizarres ou manquants. Il faut pratiquement un afficheur braille pour compléter la lecture et de bonnes connaissances en grammaire. À mon avis, les manuels d’instruction de tout appareil ménager devraient être produits en format .pdf et MsWord. Cela devrait être une obligation parmi les fabricants. Le défi ? Souvent, les appareils ne sont pas fabriqués au Canada. Il faudrait pratiquement des normes internationales qui permettent aux clients d’obtenir un manuel d’instruction en format papier ou un format électronique accessible. » Répondante, vivant avec une cécité, Outaouais

« J’ai l’équipement et les connaissances nécessaires pour rendre mes documents accessibles. Toutefois, je dois souvent demander de l’aide puisque beaucoup de manuels ont des illustrations et ne peuvent pas être accessibles. » Répondant, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montérégie

« Une fois achetés et adaptés avec l’aide de personnes voyantes, les appareils deviennent assez fonctionnels à l’utilisation. Cependant, il faut l’aide d’une personne pour expliquer le fonctionnement, capable de regarder le manuel et d’extraire les fonctions dont j’ai besoin. La laveuse et sécheuse, malgré des boutons d’usage, ont aussi des cadrans et des fonctions inconnues pour moi. Les manuels d’instructions devraient être plus explicites, c.-à-d. avoir une description des boutons, ce qui est écrit autour des boutons, les sélecteurs. Par exemple, on pourrait débuter la description en débutant à gauche de l’appareil vers la droite, le devant, etc. » Répondante, vivant avec une cécité, Outaouais

### Le soutien du centre de réadaptation pour l’adaptation de manuels d’utilisation

Encore une fois, une faible proportion de répondants (11 %) ont demandé du soutien à leur centre de réadaptation au cours des cinq dernières années pour rendre accessible le manuel d’utilisation de l’un de leurs appareils électroménagers, par exemple en demandant une copie en version électronique.

#### Proportion de répondants ayant demandé du soutien à leur centre de réadaptation au cours des cinq dernières années pour l’adaptation de manuels d’utilisation

|  |  |
| --- | --- |
| Ont demandé du soutien | 11 % |
| N’ont pas demandé du soutien | 89 % |

Outre les délais d’attente parfois très longs, plusieurs facteurs peuvent expliquer pourquoi si peu de répondants ont sollicité du soutien auprès de leur centre de réadaptation pour rendre un manuel plus accessible.

Plusieurs répondants ont indiqué qu’ils ne savaient tout simplement pas que leur centre de réadaptation pouvait leur offrir ce genre de soutien.

« Je ne savais pas que le centre pouvait faire cela. On ne me l’a jamais offert. » Répondant, vivant avec une cécité, Montérégie

« Malheureusement, je n’ai pas pensé à demander de l’aide, ce n’est pas le premier réflexe que j’ai eu, d’ailleurs je ne savais même pas que je pouvais demander de l’aide au centre de réadaptation. » Répondant, vivant avec une basse vision, Capitale-Nationale

D’autres ont indiqué qu’ils n’avaient pas eu besoin de ce service, étant donné qu’ils avaient pu avoir accès à une version électronique du manuel, ou utiliser une loupe pour le lire.

« Ce n’était pas nécessaire pour le manuel, car il était disponible en ligne en format PDF. » Répondant, vivant avec une basse vision, Estrie

Enfin, d’autres répondants ont reçu du soutien d’un membre de leur entourage pour lire le manuel.

« J’avais une personne voyante, conjoint, pour me fournir les informations. » Répondante, vivant avec une cécité, Lanaudière

Par ailleurs, à peine la moitié des répondants (50 %) estiment que le soutien reçu de leur centre de réadaptation pour l’adaptation d’un manuel a répondu à leurs besoins.

#### Proportion de répondants selon leur satisfaction par rapport au soutien reçu de leur centre de réadaptation pour l’adaptation d’un manuel d’utilisation

|  |  |
| --- | --- |
| Le soutien a répondu à leurs besoins | 50 % |
| Le soutien a plus ou moins répondu à leurs besoins | 17 % |
| Le soutien n’a pas répondu à leurs besoins | 17 % |
| Sans réponse | 17 % |

Plusieurs répondants aimeraient obtenir davantage de soutien pour consulter un manuel d’utilisation, comme obtenir une copie en version électronique ou dans le mode de communication de leur choix, ou encore avoir la visite à domicile d’un intervenant pour lire les parties qu’ils sont incapables de lire. Or, les délais pour obtenir un service d’un centre de réadaptation semblent déraisonnables.

« Les délais pour répondre à une demande sont beaucoup trop longs et souvent, les intervenants ne savent même pas quoi faire de ces demandes particulières. Ainsi, je préfère adapter moi-même les manuels et numériser les images au besoin. » Répondant, vivant avec une cécité, Montréal

« Nous n’avions pas envie de demander de l’aide au centre de réadaptation étant donné les délais pour recevoir les services. » Répondant, vivant avec une cécité, Montérégie

Hormis les délais d’attente, il semble aussi que certains répondants aient rencontré des difficultés pour simplement avoir accès à ce service, ou pour obtenir une version accessible de leur manuel dans le mode de communication qu’ils désirent.

« Je me suis dépanné moi-même, car le centre de réadaptation n’était pas disponible dans un délai raisonnable. On ne voulait pas le faire malgré tout leur équipement. Cela serait de l’offrir sans frais dans le mode de communication désiré de l’usager. » Répondant, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montérégie

« Le centre de réadaptation devrait résumer le manuel en le retranscrivant en gros caractères et faire des tableaux explicatifs des fonctions pour mieux se repérer. » Répondante, vivant avec une basse vision, Chaudière-Appalaches

## L’utilisation des appareils électroménagers

### L’autonomie

La plupart des répondants sont en mesure d’utiliser les appareils électroménagers les plus courants (qu’ils aient été adaptés ou non) sans l’aide d’une autre personne, ou en utilisant certaines fonctionnalités seulement.

Selon l’appareil, de 8 % à 40 % des répondants ne peuvent utiliser que certaines fonctionnalités seulement, de sorte qu’une proportion significative de répondants ne sont pas en mesure d’utiliser leur appareil à leur plein potentiel.

De 1 % à 6 % des répondants ne sont pas du tout en mesure d’utiliser les différents types d’appareils sans l’aide d’une autre personne. Parmi ceux qui ne peuvent pas utiliser la cuisinière par exemple sans l’aide d’une autre personne, près du tiers (29 %) vivent seuls et près de la moitié (43 %) sont en cécité.

#### Proportion des répondants selon leur capacité à utiliser différents types d’appareils électroménagers

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Je peux l’utiliser sans l’aide d’une autre personne | Je peux utiliser certaines fonctionnalités seulement | Je ne peux pas l’utiliser sans l’aide d’une autre personne | Je n’en ai pas/Inconnu |
| Cuisinière | 52 % | 37 % | 6 % | 4 % |
| Lave-vaisselle | 32 % | 27 % | 6 % | 35 % |
| Laveuse | 58 % | 30 % | 5 % | 6 % |
| Sécheuse | 56 % | 32 % | 4 % | 9 % |
| Micro-ondes | 51 % | 40 % | 1 % | 8 % |
| Cafetière | 60 % | 17 % | 4 % | 19 % |
| Grille-pain | 77 % | 8 % | 1 % | 14 % |
| Four grille-pain | 31 % | 13 % | 3 % | 53 % |
| Robot culinaire | 43 % | 11 % | 5 % | 41 % |
| Mijoteuse | 40 % | 13 % | 3 % | 44 % |

### La question de la sécurité

La question de la sécurité est d’une importance capitale au moment de l’utilisation d’un appareil électroménager, particulièrement des appareils chauffants qui comportent un risque de brûlure ou d’incendie.

Plus de la moitié des répondants (61 %) ont indiqué avoir des craintes pour leur sécurité, souvent ou parfois, lorsqu’ils utilisent un appareil électroménager. Parmi eux, 73 % vivent avec une autre personne. À l’inverse, parmi les répondants qui ont indiqué n’avoir jamais de craintes, seuls 52 % vivent avec une autre personne.

#### Proportion de répondants ayant des craintes pour leur sécurité lorsqu’ils utilisent un appareil électroménager

|  |  |
| --- | --- |
| Souvent | 11 % |
| Parfois | 50 % |
| Jamais | 39 % |

« Sur la cuisinière, les marques pour les ronds sont illisibles et c’est dangereux de se brûler lorsque vient le temps de faire cuire les aliments et qu’il faut allumer le rond sur lequel je dois cuisiner. » Répondante, vivant avec une basse vision, Montérégie

« Le four me pose le plus de défis, parce qu’il y a plusieurs fonctions et tout peut brûler facilement. » Répondante, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Côte-Nord

« Quelquefois, j’ouvre une fonctionnalité accidentellement et ne peux l’éteindre. Je dois fermer le fusible et redémarrer l’appareil. » Répondant, vivant avec une basse vision, Montréal

« Personnellement, lorsque je manipule les appareils, je n’ai pas d’inquiétudes, car je m’assure de comprendre parfaitement le fonctionnement avant utilisation et de tester très attentivement. Je peux maintenant aussi vérifier ce qui se passe en utilisant l’application mobile en cas de doute. Toutefois, un jour, un ami également non voyant a mis quelque chose à cuire dans le four (ancien modèle qui n’était pas intelligent), mais, ayant des cuisinières presque identiques, mon ami a utilisé la même séquence pour démarrer la cuisson, toutefois, après environ 30 minutes, nous nous sommes rendu compte que Broil avait été activé au lieu de Bake. » Répondant, vivant avec une cécité, Montréal

### Les défis liés à l’utilisation d’appareils électroménagers

Les défis rencontrés par les répondants lors de l’utilisation d’un appareil électroménager sont liés principalement aux nouvelles technologies employées comme les écrans tactiles et les touches à effleurements, qui ne sont pas accessibles pour les personnes ayant une limitation visuelle.

L’appareil qui pose le plus de défis aux répondants est de loin la cuisinière, car il s’agit de l’appareil comportant le plus de risques pour la sécurité. La laveuse arrive au second rang des appareils les plus problématiques, en raison de ses nombreuses options pour la sélection des cycles, de la température de l’eau, de la quantité d’eau, etc.

#### Les écrans tactiles et les touches à effleurement

La plupart des appareils en vente sur le marché sont munis d’écrans tactiles et de touches à effleurement, plutôt que de boutons ou de cadrans physiques plus accessibles. Comme ces écrans tactiles sont très sensibles au toucher, les répondants risquent d’activer des fonctions sans le vouloir. En outre, ce type d’écran est difficile à adapter.

« De plus en plus, les électroménagers sont avec des contrôles à effleurement d’écran, c’est le cas des mijoteuses, cuisinières. Même si on met un repère tactile, quand on promène notre doigt pour le trouver, on active d’autres fonctions sans le vouloir. » Répondante, vivant avec une cécité, Capitale-Nationale

« Le four est le plus complexe puisque je n’ai aucune façon de savoir si j’ai sélectionné la bonne température. » Répondante, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montréal

« La laveuse et la sécheuse, car elles sont plus récentes et les panneaux de commande sont à la hauteur de mes cuisses et dès que mon corps frôle le panneau de contrôle, malgré mes vêtements, la chaleur de mon corps change les commandes sans que je puisse voir lesquelles ont été modifiées ; il est alors difficile de retrouver les commandes initiales, comme l’activation du loquet de sécurité. » Répondante, vivant avec une cécité, Montréal

#### Les caractères trop petits, trop pâles ou peu contrastés

Les caractères inscrits sur les touches de contrôle ou les écrans des appareils sont souvent trop petits, trop pâles ou peu contrastés, ce qui les rend illisibles pour beaucoup de répondants. Certains d’entre eux recourent à une loupe ou à une lampe de poche pour mieux les discerner.

« Les fonctions et les chiffres sur ma cuisinière sont trop petits et je dois utiliser une loupe pour sélectionner correctement. » Répondante, vivant avec une basse vision, Capitale-Nationale

« Les écritures sont si pâles sur mon mini four électrique que je ne peux pas les repérer avec ma loupe. » Répondante, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Bas-Saint-Laurent

« Les touches sur mon micro-ondes sont noires, pas assez contrastées, difficiles à voir. » Répondante, vivant avec une basse vision, Bas-Saint-Laurent

#### Les voyants et repères visuels imperceptibles

Les voyants lumineux indiquant l’état de fonctionnement d’un appareil et autres repères visuels sont parfois conçus de manière à les rendre imperceptibles pour les répondants.

« Le jour, je ne vois pas les voyants lumineux sur ma cuisinière qui avisent que la plaque est encore chaude quand le rond est fermé. » Répondante, vivant avec une basse vision, Bas-Saint-Laurent

« Les lignes blanches comme repère visuel sur le pourtour des ronds ne sont pas suffisamment larges. » Répondante, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montérégie

#### Les commandes qui sont éloignées

Sur certains appareils comme les cuisinières et les laveuses/sécheuses, les commandes et les écrans sont positionnés tout au fond ou tout en haut de l’appareil, ce qui les rend difficilement lisibles.

« Les boutons de ma cuisinière sont loin et je ne vois pas bien l’écran. » Répondante, vivant avec une basse vision, Capitale-Nationale

« On a acheté des laveuses superposées et certains modèles ont les boutons de commande en haut de l’appareil complètement. Nous avons dû acheter une marque où au moins les boutons étaient à la hauteur de nos yeux dans le bas du panneau de la sécheuse. Les autres dans les airs nous n’aurions pas pu les lire même avec de gros caractères. » Répondante, vivant avec une basse vision, Capitale-Nationale

#### L’absence de repères tactiles

Une autre difficulté rencontrée par les répondants est l’absence de repères tactiles, notamment sur les nouveaux modèles de cuisinières ayant une plaque en vitrocéramique plutôt que des serpentins.

« La cuisinière me pose le plus de défis, car les poêles ne sont pas tactilement repérables, seulement une plaque de verre à induction. » Répondant, vivant avec une surdicécité, Montréal

« Le grille-pain donne des chiffres à la roulette pour avoir des rôties plus pâles ou plus foncées. Les chiffres peuvent être touchés à peine. Un peu plus soulevés et contrastants, ces chiffres auraient pu être touchés et lus avec les doigts. » Répondante, vivant avec une cécité, Outaouais

#### L’absence de repères sonores

Bien que les repères sonores soient utiles pour compenser l’absence de repères tactiles, encore peu d’appareils électroménagers en sont munis.

« La laveuse et la sécheuse me posent le plus de défis, car elles ne font pas bip quand j’essaie de les utiliser et les boutons sont tactiles. » Répondante, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montréal

« Le four : quand on appuie sur les boutons tactiles, on a des bips sonores indifférenciés. L’écran numérique n’est pas accessible. » Répondante, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montérégie

#### La complexité croissante des appareils

Les appareils comportent de plus en plus de fonctions, ce qui complexifie leur utilisation, surtout lorsque les répondants ont besoin d’utiliser une fonction particulière.

« Machine à riz : beaucoup d’options, je dois ressortir chaque fois mes notes sur comment nous l’avons adaptée. » Répondante, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montréal

« La cuisinière parce que le four est numérique et j’utilise seulement le degré de base préprogrammé. » Répondante, vivant avec une cécité, Mauricie

« J’utilise la laveuse et la sécheuse, mais il est impossible pour moi de sélectionner d’autres cycles, je reste toujours au même cycle. » Répondante, vivant avec une cécité, Montérégie

« Laveuse/sécheuse parce que je fais toujours le même genre de brassées, mais si j’ai besoin de quelque chose de particulier et que je dois changer mon habitude, je dois le demander à quelqu’un d’autre ou prendre une chance en essayant des trucs, car je ne peux pas bien voir ni comprendre le tableau de contrôle. » Répondant, vivant avec une basse vision, Capitale-Nationale

« Si j’ai besoin d’une fonction particulière pour chaque appareil c’est un défi à chaque fois, ou je suis obligé de le demander à un inconnu ou je prends une chance avec mon appareil. » Répondant, vivant avec une basse vision, Capitale-Nationale

« Je me limite dans les tâches que l’on peut habituellement effectuer avec ceux-ci. Par exemple, je suis plus limité dans le nombre de recettes que je peux cuisiner. » Répondant, vivant avec une cécité, Chaudière-Appalaches

### Le potentiel des appareils intelligents

Quelques répondants utilisent des appareils électroménagers intelligents, qui disposent de commandes vocales ou qui sont connectés à une application mobile ou à un assistant personnel intelligent comme Alexa. Ces appareils pourraient pallier certaines lacunes des appareils existants en matière d’accessibilité, notamment pour le contrôle des commandes. Toutefois, selon l’expérience de certains répondants, ces appareils ne sont pas toujours complètement accessibles et ils s’avèrent peu abordables pour un grand nombre de personnes.

« En plus d’avoir noté de façon très complète le menu, je peux contrôler la cuisinière en utilisant l’application mobile du fabricant tant sur iOS qu’Android (je n’hésite pas à utiliser les deux systèmes pour pallier les restrictions d’un système pour contrôler certaines fonctions). J’utilise également Amazon Alexa pour contrôler vocalement la cuisinière si nécessaire. » Répondant, vivant avec une cécité, Montréal

« L’application Alexa rattachée à mon petit four connecté n’exécute pas correctement toutes les tâches pour lesquelles cette application se dit fonctionnelle. » Répondante, vivant avec une cécité, Outaouais

« J’ai acheté un robot aspirateur et laveur de plancher connecté, fonctionnel avec commandes sonores. Bien que les mots exacts des commandes soient utilisés, le robot ne répond pas toujours, l’application Alexa est aidante dans certaines circonstances, mais elle n’est pas tout à fait au point et l’application rattachée à l’appareil est accessible à environ 60 %. » Répondante, vivant avec une cécité, Outaouais

« L’avènement des électroménagers intelligents est un vrai vent de fraîcheur, mais il faut s’assurer que les applications sont accessibles. Et qu’ils soient un peu abordables. » Répondante, vivant avec une cécité, Montérégie

« Les appareils électroménagers intelligents peuvent nous rendre d’importants coups de pouce concernant l’accessibilité pour les personnes aveugles. Cependant, ces appareils sont généralement plus chers, il faut donc en avoir les moyens. De plus, pour pouvoir les utiliser adéquatement, il faut un bon bagage de connaissances technologiques, ou l’accès à des ressources en quantité suffisante pour les acquérir, et tout le monde ne dispose pas de ces connaissances et de ces ressources dans leur environnement. Enfin, en cas de panne d’électricité, il arrive qu’il faille reconfigurer la connexion entre ces appareils et le réseau sans-fil, et cette reconfiguration ne peut pas toujours être faite par l’utilisateur aveugle puisque les applications de ces appareils ne sont pas toujours parfaitement accessibles sur les téléphones intelligents et puisque s’il est nécessaire de faire des manipulations sur un écran tactile sur l’appareil, cela peut s’avérer inaccessible pour l’utilisateur. » Répondant, vivant avec une cécité, Montérégie

### Le soutien du centre de réadaptation pour l’utilisation d’un appareil électroménager

Tout comme pour l’achat ou l’adaptation technique d’un appareil électroménager, peu de répondants ont sollicité leur centre de réadaptation pour l’utilisation d’un appareil au cours des cinq dernières années. Les demandes faites par les répondants concernaient principalement la cuisinière, mais aussi la laveuse et la sécheuse et, dans une moindre mesure, les petits appareils comme le micro-ondes. Ces demandes visaient à obtenir du soutien pour se familiariser avec l’utilisation d’un appareil et pour procéder à sa configuration.

#### Proportion de répondants ayant demandé du soutien à leur centre de réadaptation au cours des cinq dernières années pour l’utilisation d’un appareil

|  |  |
| --- | --- |
| Ont demandé du soutien | 13 % |
| N’ont pas demandé du soutien | 87 % |

À peine un peu plus du quart des répondants (28,5 %) estiment que le soutien qu’ils ont reçu a répondu à leurs besoins, contre 71,5 % des répondants qui estiment que le centre de réadaptation a plus ou moins répondu à leurs besoins ou n’a pas répondu à leurs besoins.

#### Proportion de répondants selon leur satisfaction par rapport au soutien reçu de leur centre de réadaptation pour l’utilisation d’un appareil

|  |  |
| --- | --- |
| Le soutien a répondu à leurs besoins | 28,5 % |
| Le soutien a plus ou moins répondu à leurs besoins | 43 % |
| Le soutien n’a pas répondu à leurs besoins | 28,5 % |
| Sans réponse | 0 % |

De manière générale, les délais pour obtenir du soutien de la part du centre de réadaptation sont problématiques, puisque seulement 27 % des répondants estiment qu’ils sont raisonnables.

« J’avais demandé pour ma cuisinière, mais j’ai abandonné vu qu’il n’y avait pas de solution concrète, et que pour la préparation de la nourriture il y avait souvent d’autres alternatives pour de la nourriture spécifique même si cela n’est pas aussi parfait. » Répondant, vivant avec une surdicécité, Montréal

## Les conséquences sur la qualité de vie

Les appareils électroménagers sont essentiels à la réalisation des activités de la vie quotidienne. Par conséquent, le manque d’accessibilité de ces appareils entraîne des impacts négatifs sur la qualité de vie de la majorité des répondants ; 78 % d’entre eux estiment que le manque d’accessibilité de ces appareils du quotidien a un impact négatif sur leur qualité de vie.

#### L’insécurité

Les appareils ne sont pas nécessairement conçus de manière à garantir leur utilisation sécuritaire par une personne ayant une limitation visuelle. Les répondants sont donc plus inquiets pour leur sécurité lorsqu’ils les utilisent.

« J’ai peur de me blesser ou d’avoir un accident. » Répondante, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montréal

« On est plus à risque qu’il nous arrive des accidents ou qu’on provoque accidentellement des incendies ou autres. » Répondante, vivant avec une surdicécité, Montréal

#### La perte d’autonomie

La conséquence la plus lourde est la perte d’autonomie des répondants dans la réalisation de leurs activités quotidiennes, en particulier celles qui touchent à l’alimentation. Le fait de ne pas pouvoir utiliser ces appareils de manière complètement autonome les oblige souvent à recourir à l’aide d’une autre personne, ce qui engendre de la frustration et un sentiment de perte d’autonomie.

« Notre population vieillit. Que feront les personnes qui deviendront handicapées visuelles, incapables d’utiliser leurs appareils actuels ? Les appareils avec plaques, écrans, briment l’autonomie des personnes aveugles. À ce rythme, d’ici une dizaine d’années, je me demande si nous serons encore capables de cuisiner et même d’effectuer des tâches comme les lavages en raison d’appareils inaccessibles. Cela n’encourage pas le maintien à domicile ni l’autonomie. » Répondante, vivant avec une cécité, Outaouais

« Je suis incapable d’utiliser mes appareils de façon autonome. Alors, c’est plus difficile de participer de façon égale dans les tâches ménagères. De plus, je suis très limité lorsque je suis seul à la maison. » Répondant, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montérégie

« On doit demander de l’aide de quelqu’un de l’entourage ou demander de nous adapter des touches non faciles à lire, à voir, on doit attendre parfois pour que nos aidants soient disponibles, nous ne pouvons être autonomes dans nos tâches ménagères. » Répondante, vivant avec une basse vision, Chaudière-Appalaches

« Cela brime mon autonomie, j’ai un conjoint voyant, mais s’il n’est pas à la maison et que j’éprouve un problème, je dois attendre qu’il soit présent. » Répondante, vivant avec une cécité, Montérégie

« J’ai besoin d’aide lorsque j’appuie par erreur sur une mauvaise touche, pour gérer les alarmes et pour programmer la température de mon réfrigérateur/congélateur. J’habite seule alors un membre de ma famille ou ami doit se déplacer et venir chez moi régler la problématique ou me montrer comment programmer ou reprogrammer les appareils. » Répondante, vivant avec une basse vision, Estrie

« Quand la loupe est insuffisante, je dois demander de l’aide, ce qui me rend dépendante de mon conjoint. » Répondante, vivant avec une basse vision, Lanaudière

« C’est un frein majeur dans la quête de mon autonomie et cela fait en sorte qu’il m’est impossible d’assurer seul mon alimentation. » Répondant, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montérégie

« Si ma vision baisse, je serai encore plus en difficulté. » Répondant, vivant avec une basse vision, Montréal

« C’est gênant de demander de l’aide et j’ai toujours peur que l’on me dise non. » Répondante, vivant avec une basse vision, Montréal

#### L’anxiété de devoir remplacer un appareil

L’anxiété liée au remplacement d’un appareil est très présente dans les réponses des personnes interrogées , et plusieurs s’inquiètent du moment où elles devront remplacer l’un de leurs appareils électroménagers.

« Les appareils sont de plus en plus compliqués à faire fonctionner et non accessibles. Je dois éventuellement changer ma cuisinière et mon frigo, et cela m’angoisse énormément, car une fois qu’ils seront achetés, est-ce que j’aurai l’aide de mon centre de réadaptation pour les identifier en braille ? » Répondante, vivant avec une cécité, Montérégie

« Pour l’instant, tout va bien. Je devrai changer ma laveuse bientôt et ce sera un défi de trouver une laveuse connectée et accessible. » Répondant, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montérégie

« Utilisant de vieux appareils, un bris éventuel me rendrait anxieuse et m’obligerait à planifier plusieurs visites de magasinage exigeant de l’accompagnement par des amis ou des bénévoles. » Répondante, vivant avec une cécité, Montérégie

« Anxiété que mes appareils actuels brisent et qu’il n’y ait plus d’appareils accessibles de disponibles. » Répondante, vivant avec une cécité, Outaouais

## Quelques suggestions proposées par les répondants

### Assurer une veille sur les appareils accessibles

« En l’absence de boutons-poussoirs, de roulette et de rond de poêle, on est obligés de se tourner vers les nouvelles technologies, mais on ne sait pas si elles seront accessibles ou adaptables. Il faudrait un catalogue avec des électroménagers accessibles aux personnes aveugles selon les différentes catégories de prix. » Répondante, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montérégie

« Beaucoup d’appareils peuvent être contrôlés par des applications sur les téléphones intelligents, mais malheureusement, trop souvent, ces applications ne sont pas accessibles ou peu accessibles. Je crois qu’une veille technologique devrait être organisée, peut-être par un centre de réadaptation pour conseiller les usagers dans le choix de nouveaux appareils ou peut-être que cette veille pourrait fournir des guides sur les éléments à valider lors de l’achat pour éviter les mauvaises surprises. » Répondant, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montérégie

« Il faudrait recevoir régulièrement de l’information sur les appareils accessibles sur le marché. » Répondante, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montérégie

« La création d’un site web pour partager les trouvailles accessibles serait un atout. » Répondante, vivant avec une cécité, Outaouais

### Sensibiliser les fabricants

« Il faut faire des revendications afin que les appareils modernes soient entièrement accessibles. Les compagnies doivent être sensibilisées à notre autonomie. » Répondante, vivant avec une cécité, Montérégie

« Je pense que si l’on utilisait des synthèses vocales ce serait un gros pas fait pour l’accessibilité. » Répondante, vivant avec une cécité, Montréal

« J’ai une laveuse et une sécheuse qui font différentes tonalités quand je change d’options. Pourquoi ne pas établir ça dans les autres électroménagers ? Ça serait vraiment cool. » Répondant, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Capitale-Nationale

« J’aimerais beaucoup un changement dans l’accessibilité des appareils électroménagers, mais sincèrement, je n’y crois plus. Les fabricants ne vont certainement rien changer pour nous. Il faut pousser les demandes d’accessibilité aux applications sur les appareils connectés. C’est dommage pour les personnes âgées, mais elles devront s’adapter avec la technologie. Le problème est que souvent les applications des appareils connectés n’ont pas été codées selon les règles d’accessibilité. C’est sur ce clou que vous devez frapper. Dans le monde de l’accessibilité, j’ai compris depuis longtemps que la clé est de pousser et d’utiliser la technologie le plus possible. » Répondant, vivant avec une cécité, Montérégie

« Il faudrait aussi plus de mordants aux règlements et lois en accessibilité pour inviter à la fabrication de produits inclusifs. » Répondante, vivant avec une cécité, Outaouais

« Est-ce que nos magasins, fabricants et concepteurs de site devraient être plus sensibilisés aux descriptions plus détaillées, aux appareils parlants ? » Répondante, vivant avec une cécité, Outaouais

### Favoriser un meilleur soutien technique de la part des centres de réadaptation

« Les centres de réadaptation devraient développer une véritable expertise dans ce domaine par la conduite de recherches spécifiques. » Répondant, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montérégie

« Il faudrait que le centre de réadaptation apporte un plus grand soutien technique en accessibilité dans un délais rapide. » Répondante, fonctionnellement aveugle avec un résidu visuel, Montérégie

« Je crois que pour le moment je me débrouille assez bien, je suis consciente que ça me demande plus d’effort et de temps qu’une personne normale, mais je serais très intéressée d’obtenir des trucs pour améliorer l’utilisation de mes appareils. Pour la sécurité et l’efficacité. » Répondante, vivant avec une basse vision, Capitale-Nationale

« Les boutiques de INLB et INCA devraient-elles offrir la possibilité de passer par ces instances pour se procurer des produits électroménagers ? Il suffirait d’une relation d’affaires avec des fabricants ayant pour but de promouvoir l’accessibilité des produits. » Répondante, vivant avec une cécité, Outaouais

## Conclusion

Dans le contexte où les appareils électroménagers sont de plus en plus dotés d’écrans tactiles et de touches à effleurement non accessibles, les personnes ayant une limitation visuelle sont confrontées à de nombreux défis simplement pour utiliser ces dispositifs.

L’achat d’un appareil est en soi une expérience ardue, principalement parce que le choix d’électroménagers accessibles sur le marché est très limité et que les informations quant à l’accessibilité d’un produit sont peu disponibles.

Certaines adaptations techniques peuvent faciliter l’utilisation d’un appareil ; or, ce ne sont pas tous les électroménagers qui peuvent être modifiés pour les rendre plus accessibles. Ceux munis d’un écran tactile sont difficilement adaptables.

De plus, la lecture des manuels d’utilisation des appareils électroménagers peut se révéler infaisable lorsque l’information n’est pas disponible dans un format accessible ou que le manuel contient une grande quantité d’images.

Pourtant, peu de répondants demandent du soutien à leur centre de réadaptation, et lorsqu’ils le font, une proportion significative se disent insatisfaits des services reçus — ou non reçus, car beaucoup abandonnent leur demande de service, faute d’avoir une réponse dans des délais raisonnables.

Par conséquent, le manque d’accessibilité des appareils électroménagers a un impact important sur la sécurité lors de l’utilisation d’un appareil, sur l’autonomie dans la réalisation des activités quotidiennes et sur la qualité de vie des personnes ayant une limitation visuelle.