



Résumé de rapport

**Les expériences vécues des personnes
confrontées à des obstacles à l'accès aux
services gouvernementaux**

2026

Résumé de rapport : Les expériences vécues des personnes confrontées à des obstacles à l'accès aux services gouvernementaux

Les formats en gros caractères, braille, MP3 (audio), texte électronique, et DAISY sont disponibles sur demande en [commandant en ligne](#) ou en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

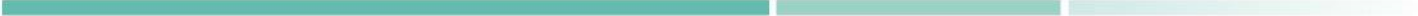
© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2026

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

PDF

N° de cat. Em20-226/2026F-PDF

ISBN 978-0-660-98864-1



Titre du rapport : Les expériences vécues des personnes confrontées à des obstacles à l'accès aux services gouvernementaux

Auteur du rapport : Farhana Islam

Pourquoi cette étude

Emploi et Développement social Canada (EDSC) s'est engagé à réduire les obstacles auxquels font face les populations marginalisées et mal desservies, en mettant l'accent sur la réduction des obstacles à l'accès et l'augmentation du recours aux prestations. Pour ce faire, EDSC devait comprendre leurs expériences réelles. Cette étude a permis de répondre à trois grandes questions:

- Comment les personnes en situation de vulnérabilité vivent-elles les services gouvernementaux
- Pourquoi certaines personnes passent-elles à travers les mailles du filet, même lorsqu'elles en ont le plus besoin
- Quelles leçons et idées prometteuses peuvent aider à améliorer les services

Ce que nous avons fait

Nous avons tenu trois groupes de discussion en ligne avec douze fournisseurs de services qui travaillent auprès de personnes faisant face à des obstacles. De plus, nous avons mené vingt-neuf entrevues en personne avec des personnes ayant vécu de nombreux défis lorsqu'elles tentaient d'accéder aux services gouvernementaux.

Ce que nous avons trouvé

Les obstacles existent toujours et peuvent exclure des personnes. Les gens font encore face à des obstacles comme des étapes confuses, des consignes peu claires et la peur de faire des erreurs. Certaines personnes restent difficiles à joindre ou éprouvent toujours des difficultés à utiliser les services en ligne. Ces problèmes causent souvent du stress, surtout lorsqu'il s'agit de remplir des formulaires gouvernementaux.

Être seul ou isolé rend l'accès aux prestations plus difficile. Les aînés, les jeunes, les personnes ayant des problèmes de santé mentale et celles vivant dans la pauvreté depuis de nombreuses années sont plus susceptibles de se sentir isolés et de passer à côté des prestations. Des éléments comme l'âge, le genre, le handicap et les grands changements de la vie influencent souvent la manière dont les personnes autochtones, les nouveaux arrivants et les personnes à faible revenu vivent les services.



Les personnes à faible revenu ont souvent du mal à se loger, n'ont pas d'adresse stable ou n'ont pas accès à des éléments essentiels comme un téléphone ou Internet. Cela rend difficile pour elles — et pour les fournisseurs de services — de rester en contact. Beaucoup ont également du mal à comprendre les questions financières ou à naviguer dans les systèmes gouvernementaux complexes.

Les groupes comme les aînés, les jeunes, les personnes handicapées et celles vivant dans la pauvreté ont besoin d'un soutien supplémentaire pour s'assurer qu'ils ne passent pas à côté des prestations.

Un soutien personnalisé et attentionné aide les personnes à accéder aux prestations. Les participants ont expliqué qu'ils souhaitaient davantage d'aide personnalisée, plus de services en personne et une meilleure coordination entre les programmes. Ils préfèrent un système où ils n'ont à raconter leur histoire qu'une seule fois. Beaucoup comptent sur le soutien de leur famille, de leurs amis, de leurs travailleurs sociaux et des fournisseurs de services pour rester connectés.

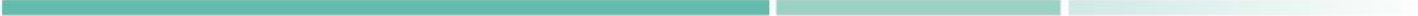
Un obstacle majeur apparaît lorsque les gens passent des programmes provinciaux aux programmes fédéraux. Dans des programmes comme le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et Ontario au travail, les gens ont des travailleurs sociaux pour les aider. Mais lorsqu'ils passent aux prestations fédérales, ils perdent ce soutien et doivent tout comprendre par eux-mêmes.

Les services en ligne sont difficiles pour de nombreuses personnes. Beaucoup de participants ont du mal à utiliser les services en ligne, que ce soit par manque d'accès, par manque de confiance ou par manque de compétences numériques. Le manque de confort avec Internet est un problème important, particulièrement pour les personnes de 50 ans et plus. Elles disent souvent ne pas savoir utiliser Internet, ce qui les rend nerveuses. Elles craignent aussi de faire des erreurs ou d'être trompées en ligne.

La plupart des participants préfèrent recevoir de l'aide en personne. Plus des deux tiers des personnes interviewées dans ce projet ont indiqué qu'elles se sentent plus confiantes et soutenues lorsqu'elles peuvent parler face à face avec le personnel. Elles ont également affirmé qu'elles s'inquiètent moins et savent mieux quoi faire lorsqu'elles reçoivent de l'aide en personne. Presque tout le monde a dit être satisfait des services en personne.

Ce que cela signifie

Ce projet nous a permis de mieux comprendre la réalité des personnes en situation de vulnérabilité. Il a mis en lumière plusieurs domaines importants auxquels prêter attention :

- 
- renforcer les programmes comme les Services mobiles et de liaison aux communautés (SMLC) et l'Initiative d'aiguillage vers les services de Service Canada pour qu'ils rejoignent davantage de personnes à risque;
 - o améliorer le partage d'information entre les différents ordres de gouvernement;
 - cela facilite l'identification des personnes ayant besoin de soutien et leur accès aux services
 - développer la sensibilisation culturelle dans l'organisation afin que le personnel ait la formation et le soutien nécessaires pour comprendre différentes expériences;
 - offrir davantage de soutien aux personnes—comme les travailleurs communautaires et les membres de la famille—qui aident les personnes vulnérables;
 - offrir une aide directe aux personnes vivant des situations complexes;
 - concevoir les services numériques dès le départ en tenant compte des besoins des personnes les plus à risque.

Contactez-nous

Direction générale des politiques stratégiques et de service, Direction de la politique et de la stratégie de service, Division de la recherche sur les services

Courriel : esdc.nc.sspb.research-recherche.dgpss.cn.edsc@hrsdc-rhdcc.gc.ca