

Étude sur l'accessibilité des alertes d'urgence au Canada

Résultats du Sondage National
Résumé en langage clair

Droit d'auteur

Neil Squire Society

Auteurs

Harry Lew, Max Chung, et Lucia Belakova

Date

Le 10 juin 2024

Ce travail est financé par le programme de subventions et contributions de Normes d'accessibilité Canada

Table des matières

Introduction	2
Qui a donné ses commentaires	2
Ce que nous avons fait	3
Comment les gens reçoivent des alertes d'urgence	3
Façons d'obtenir des alertes	3
Ce qu'on a découvert	5
Principaux problèmes pour chaque type d'alerte d'urgence	5
Alertes radio.....	5
Alertes télévision	5
Alertes d'appareil sans fil.....	6
Alertes de l'application d'alerte d'urgence	8
Principales suggestions globales pour améliorer les alertes d'urgence	8
Recommandations spécifiques de notre sondage	9
Suggestions pour améliorer les alertes radio	10
Suggestions pour améliorer les alertes télévision	10
Suggestions pour améliorer les alertes d'appareil sans fil	11
Suggestions pour améliorer la rédaction des messages d'alerte	13
Suggestions pour améliorer le ciblage des messages d'alerte	14
Suggestions pour améliorer les sons des messages d'alerte.....	14
Suggestions pour améliorer les sites Web d'alerte d'urgence	15
Suggestions pour améliorer d'autres appareils.....	15

Introduction

Les alertes d'urgence sont très importantes. Ils nous aident à connaître les situations dangereuses, comme les crimes ou les tremblements de terre. Ils nous disent quoi faire.

Il existe un système au Canada appelé En Alerte. Le système envoie des alertes d'urgence aux téléphones cellulaires, aux téléviseurs et aux radios. Les alertes peuvent également apparaître dans des messages texte ou sur les médias sociaux. Il est important que tout le monde obtienne les informations nécessaires pour rester en sécurité.

Nous voulions en savoir plus sur les alertes d'urgence et les personnes handicapées. Certaines personnes handicapées pourraient ne pas être en mesure de voir, d'entendre ou de comprendre les alertes. Cela peut les empêcher de rester en sécurité.

Nous voulions savoir si le système d'alerte d'urgence fonctionnait bien pour les personnes handicapées. Nous voulions savoir quels problèmes ils rencontrent avec les alertes d'urgence. Personne ne s'était encore intéressé à cela. Actuellement, il est difficile pour les individus de partager leurs idées sur la manière d'améliorer les alertes.

Nous voulons obtenir ces informations et les partager. Cela facilitera l'apprentissage des entreprises qui produisent des téléphones et de la technologie pour améliorer le système. L'objectif est de rendre les alertes d'urgence faciles à utiliser et à comprendre pour tous.

Nous avons effectué un sondage pour obtenir ces informations. Le sondage s'adressait aux Canadiens handicapés.

Qui a donné ses commentaires

505 personnes ont participé à notre sondage. Il y avait un large éventail de handicaps représentés. Ils sont décrits ci-dessous.

- Mobilité
- Cognitif
- Audition

- Vision
- Sourd-aveugle
- Parole

Ce que nous avons fait

Nous voulions en savoir plus sur les personnes handicapées et les alertes d'urgence. Nous voulions savoir s'ils avaient des problèmes avec les alertes d'urgence. Nous voulions également savoir comment améliorer les alertes pour eux.

Nous avons effectué un sondage en ligne pour obtenir ces informations. Nous avons reçu de l'aide de différents groupes de personnes handicapées. Ces groupes l'ont partagé sur leurs sites Web et leurs réseaux sociaux.

Dans le sondage, nous avons interrogé les gens sur les sujets suivants.

- Leurs handicaps
- Les outils ou dispositifs d'assistance qu'ils utilisent pour aider avec leur handicap
- Les types d'alertes d'urgence qu'ils reçoivent
- Tous les problèmes qu'ils ont rencontrés pour obtenir des alertes d'urgence
- Toutes les idées qu'ils avaient pour améliorer ces alertes

Nous croyons que chaque problème dans ce rapport est important. Peu importe combien de personnes en ont parlé. C'était important pour nous, même si une seule personne dans le sondage a été affecté. Chaque problème a été pris en compte dans nos recommandations.

Comment les gens reçoivent des alertes d'urgence

Façons d'obtenir des alertes

Les gens peuvent entendre parler d'une urgence de différentes manières. Ils peuvent entendre les sirènes. Ils peuvent être en mesure de le voir de l'endroit où ils vivent. Ou ils pourraient recevoir un appel téléphonique ou le découvrir sur les médias sociaux.

Il existe également différents systèmes en place pour émettre des alertes d'urgence. Nous avons examiné 6 types d'alertes d'urgence dans notre sondage. Voici une description de chacune d'eux.

- 1. Alertes radio:** Les stations de radio arrêtent leurs programmes en cas d'urgence. Un son spécial est diffusé. Ensuite, l'alerte est diffusée en anglais, en français ou les deux.
- 2. Alertes TV:** Les chaînes de télévision mettent leurs émissions en pause en cas d'urgence. Un son spécial est diffusé. Un message sur l'urgence s'affiche. Le message peut inclure des images. L'alerte est affichée. Elle est annoncée en anglais ou en français.
- 3. Alertes de messagerie instantanée et de chat:** Des alertes texte sont envoyées en cas d'urgence. Les gens peuvent s'inscrire pour recevoir des alertes par SMS pour leur région. Ils peuvent choisir les alertes à recevoir.
- 4. Alertes courriel:** Des alertes courriel sont envoyées en cas d'urgence. Celles-ci sont similaires aux alertes textuelles. Les gens peuvent s'inscrire pour recevoir des courriels sur les urgences dans leur région.
- 5. Alertes d'appareil sans fil:** Des alertes de téléphone cellulaire sont envoyées en cas d'urgence. Les alertes passent par des réseaux spéciaux. Les alertes s'affichent sous forme de messages contextuels avec un son unique.
- 6. Application d'alerte d'urgence:** une application envoie des alertes en cas d'urgence. Les gens peuvent télécharger une application pour obtenir des alertes pour différentes régions. Les alertes se présentent sous la forme de notifications. Les alertes ne prennent pas le dessus sur l'écran.

Nous avons interrogé les gens sur les types d'alertes d'urgence qu'ils reçoivent. On leur a demandé s'ils rencontraient des difficultés avec chaque système. Nous avons également demandé leurs idées pour améliorer les alertes d'urgence. Les sections ci-dessous décrivent ce que nous avons découvert.

Ce qu'on a découvert

Principaux problèmes pour chaque type d'alerte d'urgence

Les gens nous ont parlé des principaux problèmes qu'ils rencontraient avec chaque type d'alerte d'urgence. Ces résultats s'appliquent à tous les types de handicaps.

Alertes radio

Mots pas clairs

Les gens ont dit que les mots dans les alertes radio n'étaient pas prononcés clairement. Ils ont dit que plus de la moitié des mots, environ 55%, n'étaient pas clairs. Cela les empêche de comprendre les messages importants. Beaucoup de gens en Ontario et au Québec ont remarqué ce problème. Beaucoup de personnes malvoyantes ont remarqué ce problème.

Volume d'Alerte

Les gens ont dit que le son de l'alerte était trop fort. Cela peut rendre difficile de se concentrer sur ce que l'alerte dit.

Voici quelques aperçus sur les personnes qui ont signalé ce problème.

- 55% des personnes malvoyantes
- 60% avec perte auditive

Parole Rapide

Les gens ont dit que le message d'alerte était prononcé trop rapidement. Cela les empêche de comprendre.

Voici quelques aperçus sur les personnes qui ont signalé ce problème.

- 66% des personnes ont un handicap dans les bras et les mains.

Alertes télévision

Alertes surprenantes

Les gens ont dit que les alertes télévision les avaient surpris. Les alertes peuvent être trop fortes ou soudaines.

Voici quelques aperçus sur les personnes qui ont signalé ce problème.

- 94% des personnes ont un handicap dans les bras et les mains

- 71% avec des handicaps aux jambes
- 66% avec des handicaps émotionnels

Information incertaine:

Les gens ont dit que les informations dans les alertes télévision n'étaient pas claires. Cela les empêche de comprendre l'alerte.

Voici quelques aperçus sur les personnes qui ont signalé ce problème.

- 63% qui sont sourds
- 15% qui sont malentendants
- 16% avec des handicaps cognitifs

Divergence audio et texte

Les gens ont dit que le son ne correspondait pas au texte à l'écran. Cela peut dérouter les téléspectateurs. Cela peut être très déroutant pour les personnes ayant des handicaps cognitifs ou émotionnels. Environ 41% des personnes ont signalé ce problème.

Besoin d'images

Les gens ont dit qu'ils voulaient des images dans les alertes télévision. Mais il n'y avait pas d'images incluses. Cela peut être dû au fait que les alertes n'avaient pas d'images. Mais ce pourrait être parce que leur appareil est trop vieux.

Près de 50% des personnes voulaient des images dans les alertes télévision, mais aucune n'a été incluse. On a découvert que cela s'applique à tous les handicaps.

Difficultés à examiner les informations

Les gens ont dit que les informations avaient disparu de l'écran trop rapidement. Ils n'ont pas eu le temps de l'examiner. Ils ont dit qu'ils voulaient plus de temps pour comprendre les alertes.

Voici quelques aperçus sur les personnes qui ont signalé ce problème.

- 16% avec des handicaps cognitifs
- 52% avec une vision partielle

Alertes d'appareil sans fil

Alertes surprenantes

Beaucoup de gens ont trouvé l'alerte très surprenante. Certaines personnes ont déclaré avoir été effrayées par les alertes. Cela peut entraîner des attaques de panique et d'autres problèmes de santé.

Voici quelques aperçus sur les personnes qui ont signalé ce problème.

- 76% avec une basse vision
- 86% avec un handicap dans les bras et les jambes

Information incertaine

Les gens ont dit que les informations dans les alertes n'étaient pas claires. Beaucoup de gens ont dit que les alertes devraient avoir plus de détails. Cela inclut les alertes pour les enfants disparus, comme les alertes AMBER. Les alertes doivent comporter le nom, l'âge et la description vestimentaire des personnes disparues. Il devrait y avoir des photos pour aider à identifier les personnes disparues.

Voici quelques aperçus sur les personnes qui ont signalé ce problème.

- 18% des personnes malvoyantes
- 85% qui sont sourds

Ne pas ouvrir les liens

Les gens n'ont pas cliqué sur les liens dans les alertes d'urgence. Cela montre que tous les détails importants doivent être directement dans l'alerte. Beaucoup ont trouvé les alertes peu claires ou difficiles à suivre.

Près de 60% des gens n'ont pas cliqué sur les liens dans les alertes d'urgence. On a découvert que cela s'applique à tous les handicaps.

Examen des informations

Les gens n'ont pas pu examiner les informations. Ils avaient du mal à le trouver après qu'il ait disparu de l'écran.

Voici quelques aperçus sur les personnes qui ont signalé ce problème.

- 52% des personnes malvoyantes
- 33% avec des troubles de la parole

Alertes de l'application d'alerte d'urgence

Seulement 6 personnes ont reçu des alertes via des applications d'alerte d'urgence. Cela signifie que les résultats ne sont pas clairs. Voici ce qu'ils ont dit à propos des alertes sur les applications.

- **Difficultés à suivre les informations**

Les informations contenues dans les alertes de l'application étaient difficiles à comprendre. Ce problème concerne la façon dont l'alerte a été écrite. Il ne s'agit pas de l'application. Sur les 6 personnes qui ont utilisé des applications d'alerte, 4 personnes ont eu ce problème. Ils provenaient tous de l'Ontario.

- **Problèmes de lien**

Les liens dans l'alerte de l'application étaient déroutants. Sur les 6 personnes qui ont utilisé des applications d'alerte, 4 personnes ont cliqué sur les liens. Une personne a trouvé les liens déroutants. Généralement, les liens dans les alertes d'urgence n'ont pas d'étiquettes claires.

- **Contenu vidéo**

La plupart des répondants n'ont pas eu de problèmes avec les vidéos dans les alertes. C'est très probablement parce que très peu d'alertes incluent des vidéos.

Principales suggestions globales pour améliorer les alertes d'urgence

Nous avons demandé aux personnes ayant répondu au sondage de partager leurs idées pour améliorer les alertes d'urgence. Voici les 5 principales suggestions que les gens ont faites.

Différents Niveaux d'Alerte

Lors du sondage, 75 personnes voulaient que les alertes aient différents niveaux de danger. Le niveau de l'alerte permettrait aux gens de savoir à quel point la situation est grave.

Voici quelques aperçus sur les personnes qui ont suggéré cela.

- 23% provenaient de l'Alberta
- 17% provenaient du Québec
- 14% provenaient de l'Ontario

Alertes moins bruyantes

Lors du sondage, 45 personnes voulaient que les alertes soient moins bruyantes. Cela éviterait de les surprendre.

Voici quelques aperçus sur les personnes qui ont suggéré cela.

- 10% provenaient du Québec,
- 9% provenaient de la Colombie-Britannique
- 8% provenaient du Manitoba
- 8% provenaient de l'Ontario

Plus de descriptions

Lors du sondage, 41 personnes voulaient que les alertes aient plus de détails. Cela les aiderait à mieux comprendre la situation.

Voici quelques aperçus sur les personnes qui ont suggéré cela.

- 12% provenaient de l'Alberta
- 9% provenaient de la Colombie-Britannique
- 9% provenaient de l'Ontario

Plus facile de consulter les alertes passées

Lors du sondage, 35 personnes voulaient qu'il soit plus facile de consulter les alertes. Ils voulaient un moyen de trouver et de consulter les alertes passées.

Zones d'alerte plus petites

Lors du sondage, 27 personnes voulaient réduire la zone qui reçoit des alertes. Ils voulaient que les alertes ne s'adressent qu'à ceux qui sont à proximité.

Voici quelques aperçus sur les personnes qui ont suggéré cela.

- 9% provenaient de la Colombie-Britannique
- 6% provenaient de l'Ontario
- 5% provenaient de l'Alberta

Recommandations spécifiques de notre sondage

Nous avons étudié les réponses du sondage. Nous avons dressé une liste des meilleures pratiques à partir des suggestions. Cela rendra les alertes d'urgence plus faciles à comprendre pour tout le monde. Voici nos principales suggestions.

Suggestions pour améliorer les alertes radio

- **Améliorer la qualité audio**

Les stations de radio devraient utiliser un meilleur son pour les alertes. Les voix doivent être plus claires. Les systèmes de synthèse vocale doivent être améliorés. Certaines voix robotiques ne disent pas les mots correctement. Certains auditeurs ont des problèmes avec les voix robotiques qui ne prononcent pas les mots correctement.

- **Répéter les Messages**

Les messages d'urgence doivent être répétés 2 fois. Cela aidera les auditeurs qui pourraient manquer quelque chose. Cela aidera les auditeurs qui ne comprennent pas très bien l'anglais ou le français.

Suggestions pour améliorer les alertes télévision

- **Lire les alertes à voix haute**

Toutes les alertes d'urgence à la télévision doivent être lues à haute voix. Cela devrait surtout se produire lors de spectacles préenregistrés. Cela aide les personnes ayant des problèmes de vision à connaître les alertes.

- **Utiliser des visuels**

Ajouter des images, des vidéos et des cartes en haut de l'alerte. Cela rendra les informations plus faciles à comprendre. Ceci est utile pour les téléspectateurs qui ont du mal à lire. Il aide les personnes qui préfèrent l'apprentissage visuel.

- **Faire correspondre l'audio et le texte**

L'alerte vocale doit correspondre au texte à l'écran. Les pages doivent changer automatiquement si l'alerte est longue. Ainsi, il sera plus facile pour le spectateur de suivre.

- **Surligner les mots**

Surligner les mots dans l'alerte au fur et à mesure qu'ils sont lus. Cela peut aider les personnes ayant des difficultés de lecture ou d'apprentissage à mieux suivre l'alerte.

- **Titres clairs**

Utiliser des titres spécifiques comme "Avertissement de tornade" au lieu de simplement les mots "Alerte d'urgence". Ajouter des icônes différentes pour chaque type d'alerte. Les icônes sont des images ou des symboles. Ces icônes peuvent aider les téléspectateurs à comprendre rapidement.

- **Améliorer le contraste pour la lisibilité**

Modifier la conception de l'alerte. Avoir du texte blanc sur un fond rouge pour le titre. Avoir du texte noir sur un fond blanc pour le message. Donc, la lecture sera plus aisée.

- **Inclure la langue des signes**

Ajouter la langue des signes américaine (ASL) et des légendes aux alertes. Cela aide les personnes sourdes à comprendre l'urgence. Cela les aide à savoir quoi faire.

Suggestions pour améliorer les alertes d'appareil sans fil

- **Catégories d'Alerte**

Organiser les alertes en fonction de leur importance. Laissez les gens choisir les alertes qu'ils veulent recevoir. Trop d'alertes sans importance peuvent amener les gens à les ignorer toutes.

- **Lisibilité**

Utiliser la casse de phrase normale au lieu de toutes les majuscules. Donc, les alertes sont plus faciles à lire.

- **Utiliser le GPS**

Utiliser le GPS pour envoyer des alertes importantes sur l'emplacement d'une personne, en particulier pour les urgences telles que les tireurs actifs ou les intempéries.

- **Trouver des alertes passées**

Les alertes doivent rester à l'écran pendant un minimum de temps avant de pouvoir être fermées. Les gens peuvent appuyer sur l'écran pour arrêter le son. Il devrait également y avoir un moyen de voir l'alerte à nouveau après qu'elle ait disparue de l'écran.

- **Couverture Réseau**

Envoyer des alertes sur les anciens et les nouveaux réseaux. Les réseaux plus anciens incluent la 3G et les SMS. Les réseaux plus récents incluent la 4G et la 5G. Cela aidera à s'assurer que tout le monde reçoit l'alerte, même par mauvais temps.

- **Information visuelle**

Ajouter des images, des vidéos et des cartes en haut des alertes. Cela aidera les gens à comprendre rapidement.

- **Titres informatifs**

Utiliser des titres spécifiques comme "Avertissement de tornade" au lieu de simplement "Alerte d'urgence". Expliquez clairement de quoi il s'agit dans l'alerte.

- **Ajustements des prothèses auditives**

Réduire les sons d'alerte lorsque des casques ou des aides auditives sont utilisés. Cela évitera les échos sonores.

- **Détection de la langue**
S'assurer que les alertes peuvent basculer automatiquement entre l'anglais et le français. Cela aidera les gens à mieux comprendre.
- **Alertes publiques**
Installer des systèmes d'alerte dans des lieux publics. Cela assurera que tous puissent recevoir des notifications même s'ils ne possèdent pas de téléphone.
- **Alertes silencieuses**
Permettre l'envoi discret des alertes de personnes dangereuses, comme elles le sont par SMS. Cela aidera à garder les gens en sécurité.

Suggestions pour améliorer la rédaction des messages d'alerte

- **Modèles clairs**
Utiliser un format standard pour les alertes. Cela garantira que toutes les informations importantes sont incluses. Cela aidera à s'assurer qu'il est traduit correctement.
- **Langage clair**
Écrire des alertes dans un langage simple avec des étapes claires. Utiliser des puces pour une lecture facile.
- **Égalité d'Information**
S'assurer que les alertes en anglais et en français ont les mêmes détails. Cela aidera à garder tout le monde en sécurité.
- **Numéros d'urgence**
Utiliser des espaces ou des traits d'union pour formater les numéros d'urgence. Cela évitera les appels accidentels.
- **Liens vers les réseaux sociaux**
Ajouter des liens vers les médias sociaux pour des mises à jour plus rapides. Les médias sociaux peuvent gérer plus de trafic que les sites Web.
- **Clarté de la synthèse vocale**

Utiliser un format clair pour les liens et les numéros de plaque d'immatriculation. Ainsi, il sera plus facile pour les systèmes de synthèse vocale de lire correctement.

- **Aucun chiffre dans les Liens**

Éviter d'utiliser des chiffres dans les liens. Celles-ci peuvent être déroutantes lorsqu'elles sont lues à haute voix.

- **Horodatage**

Inclure l'heure à laquelle les alertes ont été envoyées. Cela aidera les gens à savoir s'ils ont déjà vu l'alerte.

- **Mises à jour de statut**

Décrire les changements dans les urgences liées aux messages précédents. Cela aidera les gens à mieux comprendre la situation.

Suggestions pour améliorer le ciblage des messages d'alerte

- **Zones d'alerte plus petites**

Faites en sorte que les alertes AMBER et les alertes de personnes dangereuses ne s'adressent qu'aux personnes à proximité. Cela permet de garder les alertes pertinentes pour ceux qui se trouvent dans la région. Utiliser le GPS pour aider à décider qui doit recevoir les alertes.

Suggestions pour améliorer les sons des messages d'alerte

- **Différents sons pour les alertes**

Utiliser des sons uniques pour différents types d'alertes. Avoir des sons différents pour les alertes AMBER et les alertes météorologiques. Cela aidera les gens à savoir de quel genre de danger il s'agit tout de suite.

- **Alertes visuelles**

Ajouter des lumières clignotantes ou des fonctionnalités de maison intelligente pour alerter les personnes sourdes ou malentendantes.

Suggestions pour améliorer les sites Web d'alerte d'urgence

- **Cartes Interactives**

Inclure des cartes sur les sites Web d'alerte. Les cartes doivent montrer le statut des incendies de forêt ou des tempêtes. S'assurer que ces cartes sont faciles à utiliser pour tout le monde. S'assurer que les cartes peuvent être utilisées avec des lecteurs d'écran.

- **Options de langue**

Fournir des options de traduction sur les sites Web d'alerte. Cela aidera les personnes qui ne parlent pas l'anglais ou le français à la maison.

- **Fonction de lecture à haute voix**

Ajouter un bouton qui lit l'alerte à haute voix. Cela aidera ceux qui ont du mal à lire.

- **Conception simple**

S'assurer que le site Web est facile à utiliser. S'assurer que les fonctionnalités utiles sont faciles à trouver.

- **Légendes et langue des signes**

Inclure des légendes et la langue des signes américaine (ASL) ou la langue des signes du Québec (LSQ) dans les alertes. Cela aidera les personnes sourdes à comprendre le danger.

Suggestions pour améliorer d'autres appareils

- **Plus de façons d'obtenir des alertes**

Utiliser différentes méthodes pour envoyer des alertes. Utiliser les services de streaming. Beaucoup de jeunes n'utilisent pas la télévision traditionnelle.

- **Notifications de streaming**

Ajouter des alertes aux téléviseurs intelligents et aux ordinateurs. Cela aidera les gens à voir les alertes basé sur leur emplacement.

- **Accès au téléphone cellulaire**

Se rappeler que tout le monde n'a pas de téléphone cellulaire. Il est important d'utiliser des radios et des téléviseurs pour atteindre ces personnes.