

L'ACCÈS AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX

UN PORTRAIT À PARTIR DE L'ENQUÊTE CANADIENNE

SUR L'INCAPACITÉ DE 2017



L'ACCÈS AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX

UN PORTRAIT À PARTIR DE L'ENQUÊTE CANADIENNE

SUR L'INCAPACITÉ DE 2017

RÉDACTION

Annie Michaud
Analyste-conseil
Direction de l'évaluation, des analyses
et des statistiques

COLLABORATION

Lucie Dugas
Coordonnatrice
Direction de l'évaluation, des analyses
et des statistiques

Mélanie Deslauriers
Analyste-conseil
Direction de l'évaluation, des analyses
et des statistiques

Lucie Sarrazin
Technicienne en statistiques
et aux plans d'action
Direction de l'évaluation, des analyses
et des statistiques

SUPERVISION

Isabelle Émond
Directrice de l'évaluation, des analyses
et des statistiques

ÉDITION

Secrétariat général, communications
et affaires juridiques

RÉVISION LINGUISTIQUE ET MISE EN PAGE

Sheila Lotay

DATE

Le 25 août 2022

APPROBATION

Daniel Jean
Directeur général

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES
DU QUÉBEC (2022). *L'accès aux services
gouvernementaux : un portrait à partir
des données de l'Enquête canadienne
sur l'incapacité de 2017*, Drummondville,
Secrétariat général, communications
et affaires juridiques, L'Office, 16 p.

Dépôt légal – 2022
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-93007-5 (version PDF)
ISBN 978-2-550-93008-2 (version texte électronique)

.....

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

309, rue Brock, Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 1 800 567-1465
Téléscripneur : 1 800 567-1477
info@ophq.gouv.qc.ca
www.ophq.gouv.qc.ca

FAITS SAILLANTS

- Internet (35 %) ou le téléphone (35 %) sont les méthodes que préféreraient utiliser la majorité (70 %) des personnes avec incapacité pour accéder aux services gouvernementaux.
- Les personnes avec incapacité qui préféreraient utiliser Internet pour accéder aux services gouvernementaux sont plus nombreuses, en proportion, chez les plus jeunes, celles ayant une incapacité moins grave ou une incapacité liée à la santé mentale.
- Celles qui préféreraient utiliser le téléphone sont proportionnellement plus nombreuses chez les personnes plus âgées ou ayant une incapacité liée à la mobilité, à la flexibilité, à la dextérité ou à la douleur.
- Environ une personne sur trois déclare des difficultés pour accéder aux services gouvernementaux à l'aide de l'une ou l'autre des méthodes mentionnées (Internet, téléphone, courrier postal ou télécopieur, en personne) en raison de son état.
- L'accès aux services gouvernementaux par Internet est jugé difficile par une personne avec incapacité sur six. Ces difficultés concernent en plus grandes proportions (25 % et plus) les personnes de 65 ans et plus, celles ayant une incapacité très grave et celles ayant une incapacité liée au développement, à la dextérité ou à l'apprentissage.
- L'accès en personne est également jugé difficile par une personne avec incapacité sur six, soit, plus particulièrement, les personnes de 65 ans et plus, celles ayant une incapacité très grave et celles ayant une incapacité liée au développement à la dextérité, à la mobilité, à l'apprentissage ou à la flexibilité.
- Le téléphone, comme méthode d'accès aux services gouvernementaux, est considéré comme difficile par des proportions plus importantes de personnes ayant une incapacité liée au développement ou à l'audition.
- Parmi les personnes de 65 ans et plus, une sur deux rencontrerait des difficultés pour accéder aux services gouvernementaux au moyen des méthodes proposées, à savoir Internet, le téléphone, le courrier postal ou le télécopieur, en personne. Chez les personnes ayant une incapacité très grave, il s'agit de six personnes sur dix.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
MÉTHODE PRÉFÉRÉE POUR ACCÉDER AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX	3
RÉSULTATS SELON LES MÉTHODES D'ACCÈS	3
Internet	4
Téléphone	5
Courrier postal ou télécopieur	6
En personne	6
Aucune de ces méthodes	6
RÉSULTATS SELON LES CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES	8
Selon le sexe	8
Selon l'âge	8
Selon la gravité de l'incapacité	8
Selon le type d'incapacité	9
DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX	10
RÉSULTATS SELON LES MÉTHODES D'ACCÈS	10
Internet	10
Téléphone	11
Courrier postal ou télécopieur	11
En personne	12
Aucune de ces méthodes	12
RÉSULTATS SELON LES CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES	14
Selon le sexe	14
Selon l'âge	14
Selon la gravité de l'incapacité	14
Selon le type d'incapacité	15
CONCLUSION	16

INTRODUCTION

- Ce document présente un bref portrait de l'accès aux services gouvernementaux chez la population québécoise de 15 ans et plus avec incapacité¹, tel que mesuré par l'ECI de 2017.
- La méthode que préféreraient utiliser les personnes pour accéder aux services gouvernementaux et les difficultés pour y accéder qu'elles pourraient éprouver en raison de leur état sont détaillées :
 - selon différentes méthodes, soit par Internet, par téléphone, par courrier postal ou télécopieur, en personne ;
 - selon différentes caractéristiques, soit le sexe, l'âge, la gravité et le type d'incapacité.

1. « Les personnes avec incapacité visées par l'ECI de 2017 ont été identifiées non seulement par la présence d'une difficulté ou d'un problème causé par une condition ou un problème de santé à long terme, mais aussi parce qu'elles sont limitées dans leurs activités. Selon l'Office des personnes handicapées du Québec, cette population correspond à la définition de personnes handicapées de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, puisque les personnes qui la composent ont une incapacité significative et persistante et qu'elles rencontrent des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. »

MÉTHODE PRÉFÉRÉE POUR ACCÉDER AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX

- L'ECI de 2017 a permis de recueillir des informations sur la méthode – parmi le téléphone, le courrier postal ou le télécopieur, l'accès en personne et Internet – que les personnes avec incapacité préféreraient employer pour accéder aux services offerts par le gouvernement².

RÉSULTATS SELON LES MÉTHODES D'ACCÈS

- Parmi les méthodes préférées des personnes avec incapacité pour accéder aux services gouvernementaux, Internet (35 %) et le téléphone (35 %) sont les plus populaires, suivies par le courrier postal ou le télécopieur (13 %) et l'accès en personne (11 %). Pour 6 % des personnes avec incapacité, aucune des méthodes mentionnées dans l'enquête n'obtiendrait leur préférence, c'est-à-dire qu'elles pourraient en préférer une autre que celles listées ou qu'elles pourraient n'avoir tout simplement pas de préférence (tableau 1).

2. Le palier de gouvernement n'étant pas précisé dans l'enquête, on fait référence ici aux services gouvernementaux de façon générale.

Internet

- Les personnes plus jeunes (43 % des 15 à 64 ans c. 16 % des 65 ans et plus, de même que 56 % des 15 à 24 ans et 47 % des 25 à 54 ans c. 32 % des 55 à 64 ans) et celles ayant une incapacité moins grave (45 % pour l'incapacité légère, 37 % modérée et 30 % grave c. 20 % très grave) préféreraient, en plus grandes proportions, utiliser Internet (tableau 1).
- Selon le type d'incapacité, Internet est la méthode préférée la plus fréquemment mentionnée pour les personnes qui ont une incapacité liée à la santé mentale (41 % c. 30 % pour le téléphone, 11 % pour le courrier postal ou le télécopieur et 11 % en personne). De même, Internet arrive en première position avec le téléphone, pour les personnes qui ont une incapacité liée à :
 - la vision (31 % pour Internet et 35 % pour le téléphone c. 17 % pour le courrier postal ou le télécopieur et 10 %³ en personne);
 - l'apprentissage (35 % pour Internet et 29 % pour le téléphone c. 15 % en personne et 10 % pour le courrier postal ou le télécopieur);
 - l'audition (30 % pour Internet et 29 % pour le téléphone c. 20 % pour le courrier postal ou le télécopieur et 12 %⁴ en personne) (figure 1).
- Comparativement à celles n'ayant pas ce type d'incapacité, les personnes ayant une incapacité liée à la santé mentale préféreraient Internet dans une plus grande proportion (41 % c. 33 %). À l'inverse, les personnes qui ont une incapacité liée à la mobilité (23 % c. 44 %), à la flexibilité (25 % c. 42 %), à la dextérité (22 % c. 37 %), au développement (24 % c. 36 %) et à la douleur (32 % c. 41 %) sont moins susceptibles de préférer Internet que les personnes n'ayant pas ces types d'incapacité.

3. Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

4. Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

Téléphone

- Les personnes de 65 ans et plus sont, en proportion, plus nombreuses que les 15 à 64 ans à préférer l'utilisation du téléphone (45 % c. 31 %). Cette proportion est par ailleurs moins élevée chez les 15 à 24 ans que chez les autres groupes d'âge (16 % c. 33 % chez les 25 à 54 ans et 33 % chez les 55 à 64 ans) (tableau 1).
- Le téléphone est la méthode préférée la plus fréquemment mentionnée par les personnes qui ont une incapacité liée à :
 - la mobilité (42 % c. 23 % pour Internet, 17 % pour le courrier postal ou le télécopieur et 12 % pour l'accès en personne);
 - la flexibilité (41 % c. 25 % pour Internet, 17 % pour le courrier postal ou le télécopieur et 11 % pour l'accès en personne);
 - la dextérité (40 % c. 22 % pour Internet, 16 % pour le courrier postal ou le télécopieur et 12 %⁵ pour l'accès en personne);
 - la douleur (38 % c. 32 % pour Internet, 14 % pour le courrier postal ou le télécopieur et 12 % pour l'accès en personne) (figure 1).
- Comparativement à celles n'ayant pas ce type d'incapacité, les personnes ayant une incapacité liée à la mobilité (42 % c. 30 %), la flexibilité (41 % c. 31 %) et la douleur (38 % c. 29 %) préféreraient le téléphone dans une plus grande proportion. À l'opposé, les personnes ayant une incapacité liée au développement (20 %⁶ c. 36 %), à l'apprentissage (29 % c. 37 %) et à la santé mentale (30 % c. 37 %) sont moins susceptibles de préférer cette méthode que les personnes n'ayant pas ces types d'incapacité.

5. Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

6. Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

Courrier postal ou télécopieur

- Les personnes plus âgées (22 % des 65 ans et plus c. 9 % des 15 à 64 ans) sont proportionnellement plus nombreuses à mentionner le courrier postal ou le télécopieur comme méthode préférée pour accéder aux services gouvernementaux (tableau 1).
- C'est le cas également, en proportion par rapport à celles n'ayant pas ce type d'incapacité, des personnes ayant une incapacité liée à l'audition (20 % c. 11 %), à la flexibilité (17 % c. 10 %), à la mobilité (17 % c. 10 %) et à la vision (17 % c. 12 %) (figure 1).

En personne

- Les hommes (14 % c. 9 % des femmes) sont plus nombreux en proportion à mentionner avoir une préférence pour l'accès aux services gouvernementaux en personne (tableau 1).

Aucune de ces méthodes

- Quant aux personnes ayant une incapacité liée au développement, aucune des méthodes proposées ne serait préférable pour 29 % d'entre elles. Ceci peut vouloir dire qu'elles n'ont tout simplement pas de préférence quant aux méthodes pour accéder aux services gouvernementaux ou qu'elles préféreraient une autre méthode que celles listées dans l'enquête (donnée non présentée).

Tableau 1

Méthode préférée pour accéder aux services gouvernementaux, selon le sexe, l'âge et la gravité de l'incapacité, population de 15 ans et plus avec incapacité, Québec, 2017

	Internet	Téléphone	Courrier postal ou télécopieur	En personne	Aucune de ces réponses
Ensemble	35,1	35,0	12,7	11,3	5,9
Sexe					
Hommes	35,7	32,0	11,3	14,1	6,8
Femmes	34,7	37,3	13,8	9,1	5,1
Âge					
15 à 64 ans	43,4	30,8	8,9	11,7	5,2
15 à 24 ans	55,5	16,1	7,3*	13,4	7,7
25 à 54 ans	47,0	32,8	6,7	8,9	4,7*
55 à 64 ans	31,6	33,3	13,7	16,1	5,3**
65 ans et plus	15,9	44,7	21,6	10,4	7,4
Gravité de l'incapacité					
Légère	44,9	33,5	9,1	9,6	2,9*
Modérée	36,9	33,4	10,8	13,4	5,5*
Grave	30,2	34,9	17,2	10,2*	7,5*
Très grave	19,7	39,2	17,3	13,4	10,4

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 % ; estimation fournie à titre indicatif seulement.

Source : ECI de 2017, Statistique Canada.

Traitement : Institut de la statistique du Québec, 2022.

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2022.

RÉSULTATS SELON LES CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES

- La préférence pour l'une ou l'autre des méthodes pour accéder aux services gouvernementaux peut aussi être déclinée selon les caractéristiques des personnes avec incapacité.

Selon le sexe

- Internet et le téléphone sont les méthodes préférées par le plus grand nombre d'hommes (respectivement 36 % et 32 %) et de femmes (respectivement 35 % et 37 %) pour accéder aux services gouvernementaux (tableau 1).

Selon l'âge

- Bien que la méthode préférée de la plus grande proportion de personnes de 15 à 64 ans soit Internet (43 %), le téléphone est choisi par près du tiers (31 %) d'entre eux. À l'opposé, les personnes de 65 ans et plus montrent une nette préférence pour le téléphone (45 %), bien que des proportions non négligeables préfèrent le courrier postal ou le télécopieur (22 %) ou Internet (16 %) (tableau 1).
- Le groupe des personnes de 15 à 64 ans n'est pas homogène. Ainsi, le choix non équivoque des personnes de 15 à 24 ans est Internet (56 %), celui des 25 à 54 ans demeure Internet (47 %), suivi par le téléphone pour le tiers d'entre eux (33 %), alors que les 55 à 64 ans sont partagés entre le téléphone (33 %) et Internet (32 %).

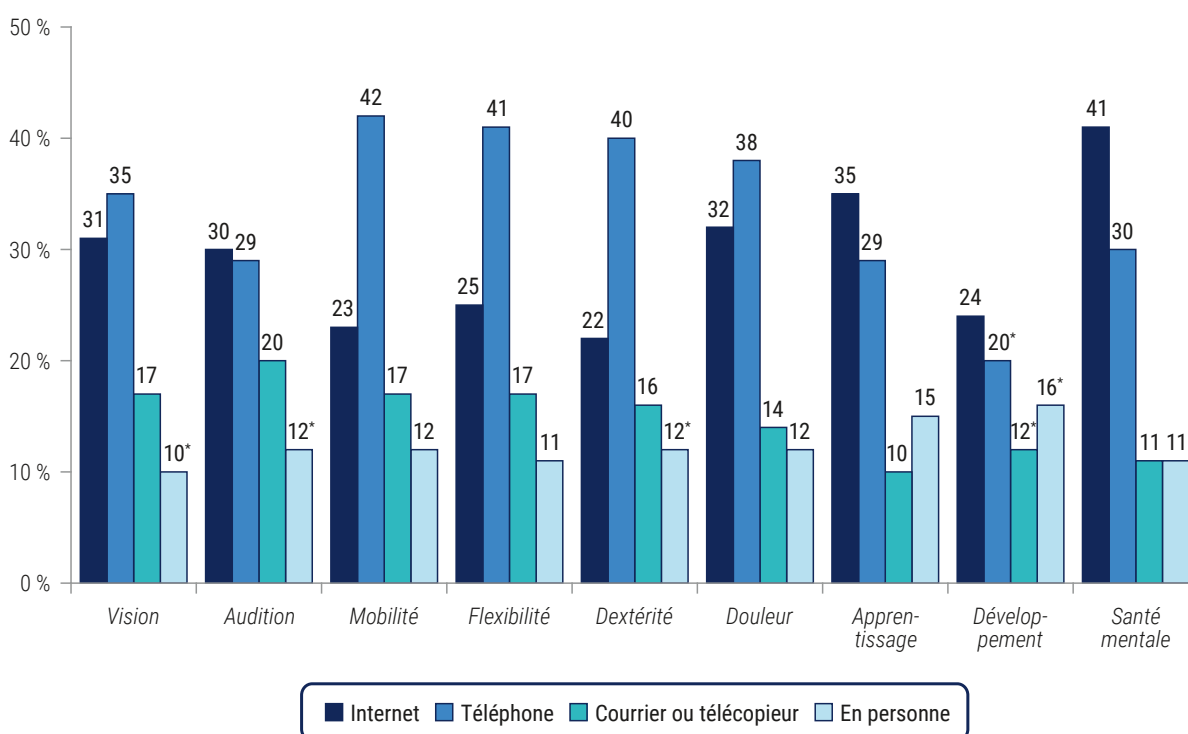
Selon la gravité de l'incapacité

- Internet est la méthode préférée par le plus grand nombre de personnes ayant une incapacité légère (45 %), suivi par le téléphone (34 %). Internet et le téléphone sont les méthodes les plus fréquemment mentionnées par les personnes ayant une incapacité modérée (respectivement 37 % et 33 %) et celles ayant une incapacité grave (respectivement 30 % et 35 %). Enfin, les personnes ayant une incapacité très grave ont une nette préférence pour le téléphone (39 %) (tableau 1).

Selon le type d'incapacité

- Pour tous les types d'incapacité, sauf la santé mentale, le téléphone arrive en première position des méthodes préférées d'accès aux services gouvernementaux, que ce soit seul ou à égalité avec d'autres méthodes, dont Internet (figure 1).
- La préférence d'accès par téléphone est plus fréquente que la préférence d'accès par Internet chez les personnes qui ont une incapacité liée à la mobilité (42 % c. 23 %), à la dextérité (40 % c. 22 %), à la flexibilité (41 % c. 25 %) et à la douleur (38 % c. 32 %). Parmi les personnes ayant une incapacité liée à la santé mentale, la préférence d'accès par Internet (41 %) est plus fréquente que la préférence d'accès par une autre méthode.

Figure 1
Méthode préférée selon le type d'incapacité¹ (en %)



* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

1. Une personne peut présenter plus d'un type d'incapacité. L'analyse compare les personnes avec un type d'incapacité donné (ex. : incapacité liée à la vision) avec les personnes ne présentant pas ce type d'incapacité (ex. : une personne avec toute autre incapacité que celle liée à la vision).

DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX

- L'ECI de 2017 a également documenté les difficultés que pourraient éprouver, en raison de leur état, les personnes avec incapacité à utiliser certaines méthodes pour accéder aux services gouvernementaux.

RÉSULTATS SELON LES MÉTHODES D'ACCÈS

- Environ une personne sur six déclare qu'il lui serait difficile d'accéder aux services gouvernementaux en personne (17 %) ou par Internet (17 %) en raison de son état. L'accès par téléphone serait difficile pour 13 % des personnes avec incapacité et pour 9 % en ce qui concerne le courrier postal ou le télécopieur. À l'opposé, deux personnes sur trois (66 %) ne rencontreraient aucune difficulté à accéder aux services gouvernementaux à l'aide de l'une ou l'autre de ces méthodes (tableau 2). Ainsi, environ une personne sur trois (34 %) déclare des difficultés en lien avec les méthodes d'accès aux services gouvernementaux mentionnées dans l'enquête.

Internet

- En raison de leur état, l'accès aux services gouvernementaux par Internet serait difficile pour :
 - près de trois personnes de 65 ans et plus sur dix (29 %) (c. 12 % des 15 à 64 ans);
 - près d'une personne sur trois (32 %) ayant une incapacité très grave, cette proportion décroissant généralement avec la diminution de la gravité de l'incapacité (20 % pour l'incapacité grave, 13 % modérée, 9 % légère) (tableau 2);
 - deux personnes sur cinq (40 %) ayant une incapacité liée au développement (c. 15 % des personnes n'ayant pas ce type d'incapacité);
 - près de trois personnes sur dix (29 %) ayant une incapacité liée à la dextérité (c. 15 % des personnes n'ayant pas ce type d'incapacité);
 - le quart (25 %) des personnes ayant une incapacité liée à l'apprentissage (c. 14 % des personnes n'ayant pas ce type d'incapacité);
 - près d'une personne sur quatre (24 %) ayant une incapacité liée à la mobilité (c. 12 % des personnes n'ayant pas ce type d'incapacité);
 - plus du cinquième (22 %) des personnes ayant une incapacité liée à la flexibilité (c. 13 % des personnes n'ayant pas ce type d'incapacité) (figure 2).

Téléphone

- Les 65 ans et plus prévoient plus fréquemment des difficultés d'accès aux services gouvernementaux par téléphone (21 % c. 10 % des 15 à 64 ans) (tableau 2).
- La proportion de personnes qui anticipent de telles difficultés tend à augmenter avec la gravité de l'incapacité, passant de 6 % des personnes ayant une incapacité légère à 23 % chez celles ayant une incapacité très grave.
- La proportion de personnes qui mentionnent qu'il leur serait difficile d'accéder aux services gouvernementaux par téléphone est plus élevée parmi les personnes ayant certains types d'incapacité que parmi celles n'ayant pas ces types d'incapacité, soit :
 - l'incapacité liée au développement (44 % c. 11 %);
 - l'incapacité liée à l'audition (32 % c. 9 %);
 - l'incapacité liée à l'apprentissage (22 % c. 11 %);
 - l'incapacité liée à la dextérité (18 % c. 12 %) (figure 2).
- À l'opposé, les personnes ayant une incapacité liée à la douleur mentionnent dans une plus faible proportion des difficultés pour accéder aux services gouvernementaux par téléphone (11 % c. 17 % chez les personnes n'ayant pas ce type d'incapacité).

Courrier postal ou télécopieur

- L'anticipation de difficultés d'accès par courrier postal ou télécopieur concerne plus spécifiquement les personnes ayant une incapacité très grave (19 % c. 8 %⁷ grave, 8 %⁸ modérée c. 4,4 %⁹ légère) (tableau 2).
- Comparativement aux personnes n'ayant pas ces types d'incapacité, celles ayant une incapacité liée au développement (40 % c. 7 %), à l'apprentissage (19 % c. 6 %), à la dextérité (16 % c. 8 %) et à la mobilité (11 % c. 7 %) prévoient dans des proportions plus élevées des difficultés d'accès aux services gouvernementaux (figure 2).

7. Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

8. Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

9. Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

En personne

- Accéder à de tels services en personne serait difficile pour une proportion plus élevée de personnes de 65 ans et plus (25 % c. 14 % de 15 à 64 ans) (tableau 2).
- La proportion de personnes mentionnant des difficultés d'accès avec cette méthode augmente avec la gravité de l'incapacité, passant de 6 %¹⁰ des personnes ayant une incapacité légère, à 12 % de celles ayant une incapacité modérée, puis à 24 % de celles ayant une incapacité grave et, enfin, à 39 % pour celles ayant une incapacité très grave.
- La proportion de personnes qui anticipent des difficultés avec cette méthode est plus élevée chez les personnes ayant un type d'incapacité donné que chez celles n'ayant pas ce type d'incapacité, et ce, pour la presque totalité des types d'incapacité, sauf pour l'incapacité liée à la vision (données non présentées). D'ailleurs, l'écart entre la proportion de personnes ayant un type d'incapacité donné qui mentionnent des difficultés avec cette méthode et la proportion de personnes n'ayant pas ce type d'incapacité qui mentionnent aussi de telles difficultés est plus particulièrement marqué pour les incapacités liées :
 - au développement (36 % c. 16 %);
 - à la mobilité (28 % c. 10 %);
 - à la dextérité (30 % c. 15 %);
 - à la flexibilité (25 % c. 12 %);
 - à l'apprentissage (27 % c. 14 %) (figure 2).

Aucune de ces méthodes

- Pour quelque 694 410 personnes (ou 66 % des personnes avec incapacité) pour lesquelles aucune des méthodes mentionnées ne serait difficile, en raison de leur état, la proportion de personnes dans cette situation :
 - est plus élevée chez les personnes plus jeunes (73 % des 15 à 64 ans c. 50 % des 65 ans et plus);
 - diminue selon la gravité de l'incapacité (82 % ayant une incapacité légère c. 71 % modérée c. 57 % grave c. 40 % très grave);
 - est moins élevée chez les personnes ayant une incapacité liée au développement (38 % c. 68 %), à la mobilité (52 % c. 75 %), à la dextérité (49 % c. 69 %), à la flexibilité (56 % c. 74 %), à l'audition (52 % c. 69 %) et à l'apprentissage (54 % c. 70 %) (données non présentées).

10. Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

Tableau 2

Méthodes d'accès aux services gouvernementaux jugées difficiles en raison de l'état¹ selon le sexe, l'âge et la gravité de l'incapacité, population de 15 ans et plus avec incapacité, Québec, 2017

	Internet	Téléphone	Courrier postal ou télécopieur	En personne
Ensemble	16,7	13,3	8,8	17,3
Sexe				
Hommes	17,2	15,0	10,5	15,2
Femmes	16,3	12,0	7,5	18,9
Âge				
15 à 64 ans	11,6	9,9	7,8	14,0
15 à 24 ans	9,3	14,0	9,3	13,3
25 à 54 ans	8,5	7,7	7,7	13,0
55 à 64 ans	18,4	12,3*	7,3*	16,3
65 ans et plus	28,5	21,3	11,3	24,8
Gravité de l'incapacité				
Légère	9,1	6,3	4,4*	5,6*
Modérée	13,1	13,9	7,6*	11,5
Grave	19,6	16,2	8,3*	23,6
Très grave	31,7	23,3	18,8	38,9

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

1. Une même personne peut avoir mentionné des difficultés pour plus d'une méthode.

Source : ECI de 2017, Statistique Canada.

Traitement : Institut de la statistique du Québec, 2022.

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2022.

RÉSULTATS SELON LES CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES

Selon le sexe

- Chez les femmes, les deux méthodes pour lesquelles des difficultés ont le plus souvent été mentionnées sont, en proportion, l'accès en personne (19 %) et l'accès par Internet (16 %). Les données ne permettent pas de faire ressortir de différence chez les hommes (tableau 2).

Selon l'âge

- Parmi les personnes de 65 ans et plus, une sur deux (50 %) mentionne qu'elle rencontrerait des difficultés pour accéder aux services gouvernementaux au moyen des méthodes proposées. Chez les 15 à 64 ans, cette proportion est d'environ une personne sur quatre (27 %) (tableau 2).
- Chez les personnes de 65 ans et plus, les méthodes pour lesquelles des difficultés d'accès aux services gouvernementaux ont été mentionnées le plus souvent sont Internet (29 %), l'accès en personne (25 %) et le téléphone (21 %).

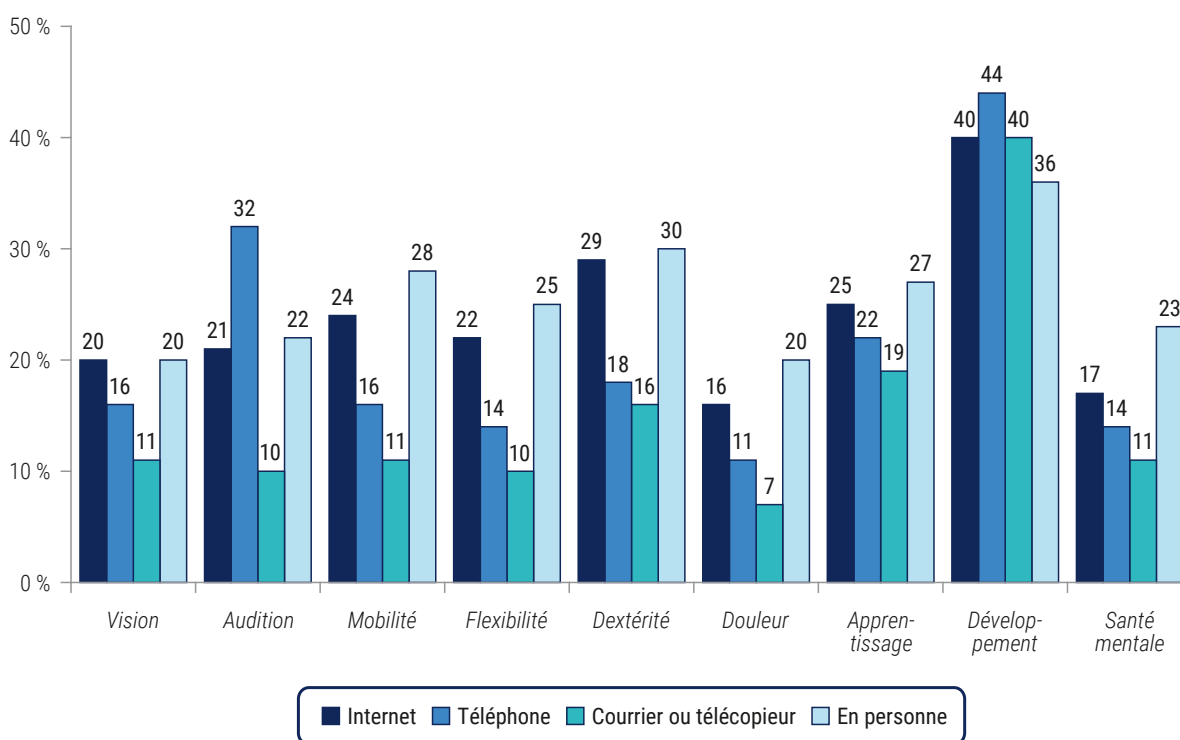
Selon la gravité de l'incapacité

- La proportion de personnes rapportant que certaines méthodes d'accès aux services gouvernementaux leur seraient difficiles varie selon la gravité de l'incapacité. L'accès en personne et par Internet sont les deux méthodes pour lesquelles des difficultés ont le plus souvent été mentionnées par les personnes ayant une incapacité très grave (respectivement 39 % et 32 %) (tableau 2).

Selon le type d'incapacité

- Peu importe la méthode mentionnée dans l'enquête, une proportion non négligeable (environ deux personnes sur cinq, soit 40 %) de personnes ayant une incapacité liée au développement prévoient des difficultés pour accéder aux services gouvernementaux (figure 2).
- Le téléphone est la méthode la plus souvent mentionnée par les personnes ayant une incapacité liée à l'audition. Ainsi, près du tiers (32 %) d'entre elles entendent des difficultés d'accès aux services gouvernementaux au moyen de cette méthode.
- L'accès en personne est jugé difficile pour près du quart (23 %) des personnes ayant une incapacité liée à la santé mentale. C'est en fait la méthode la plus fréquemment mentionnée par ces personnes.
- L'accès en personne et par Internet sont les deux méthodes d'accès les plus souvent mentionnées par les personnes ayant une incapacité liée à :
 - la dextérité (respectivement 30 % et 29 %);
 - la mobilité (respectivement 28 % et 24 %);
 - la flexibilité (respectivement 25 % et 22 %).

Figure 2
Difficulté d'accès selon le type d'incapacité¹ (en %)



1. Une personne peut présenter plus d'un type d'incapacité. L'analyse compare les personnes avec un type d'incapacité donné (ex. : incapacité liée à la vision) avec les personnes ne présentant pas ce type d'incapacité (ex. : une personne avec toute autre incapacité que celle liée à la vision).

CONCLUSION

- Le présent document s'est d'abord attardé à la méthode que préférerait employer les personnes avec incapacité âgées de 15 ans et plus, résidant au Québec et vivant en ménage privé, pour accéder aux services gouvernementaux.
 - Les méthodes que préféreraient les personnes avec incapacité pour accéder aux services gouvernementaux sont Internet et le téléphone, recueillant chacun un peu plus du tiers des préférences;
 - Internet aurait la préférence des personnes plus jeunes, de celles ayant une incapacité moins grave et de celles ayant une incapacité liée à la santé mentale;
 - Quant au téléphone, ce sont les personnes plus âgées et celles ayant une incapacité liée à la mobilité, à la flexibilité et à la douleur qui le préféreraient.
- Ensuite, le document s'est attardé aux difficultés que pourraient éprouver, en raison de leur état, les personnes avec incapacité à utiliser certaines méthodes pour accéder aux services gouvernementaux.
 - Environ une personne sur six rencontrerait des difficultés pour accéder aux services gouvernementaux en personne ou par Internet en raison de son état;
 - La proportion de personnes ayant mentionné une telle situation est plus élevée chez les personnes plus âgées, celles ayant une incapacité très grave ou une incapacité liée au développement, à la mobilité, à la dextérité ou à l'apprentissage.
- Par ailleurs, les résultats permettent de constater que bien qu'Internet soit l'une des deux méthodes les plus fréquemment mentionnées par les personnes avec incapacité lorsqu'il est question de leur préférence pour accéder aux services gouvernementaux, il s'agit également d'une des deux méthodes jugées difficiles par le plus grand nombre de personnes. À l'opposé, le téléphone, qui est l'autre méthode la plus populaire, est jugé difficile par une plus faible proportion de personnes avec incapacité.
- Qu'elles soient observées sous l'angle de la méthode d'accès (Internet, téléphone, courrier postal ou télécopieur, en personne) ou d'une caractéristique des personnes (sexe, âge, gravité et type d'incapacité), la méthode préférée et celle jugée difficile constituent des indicateurs intéressants à considérer pour toute organisation gouvernementale offrant des services à cette population.
- À la lumière des résultats obtenus, il serait souhaitable de mettre de l'avant l'importance d'offrir une diversité de méthodes d'accès aux services gouvernementaux pour répondre aux préférences des personnes avec incapacité et tenir compte des difficultés qui y seraient associées.
- Toute organisation publique pourrait se servir de ces résultats pour mieux cibler ses activités de diffusion, notamment pour ses services directs offerts à la population.



Office des personnes
handicapées

Québec

