

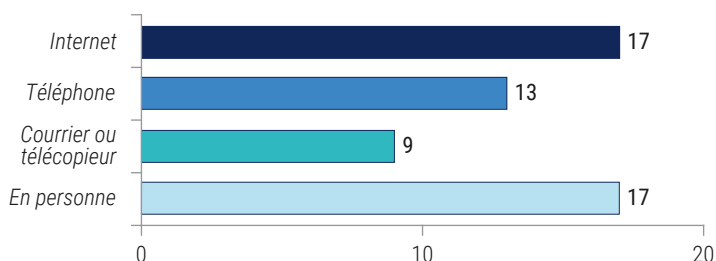
DIFFICULTÉS DES PERSONNES AVEC INCAPACITÉ AU QUÉBEC POUR ACCÉDER AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX

ENQUÊTE CANADIENNE SUR L'INCAPACITÉ DE 2017

L'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017 a permis de documenter les difficultés que pourraient éprouver, en raison de leur état¹, les personnes avec incapacité à utiliser certaines méthodes pour accéder aux services gouvernementaux.

Figure 1

Difficulté pour accéder aux services gouvernementaux (en %)

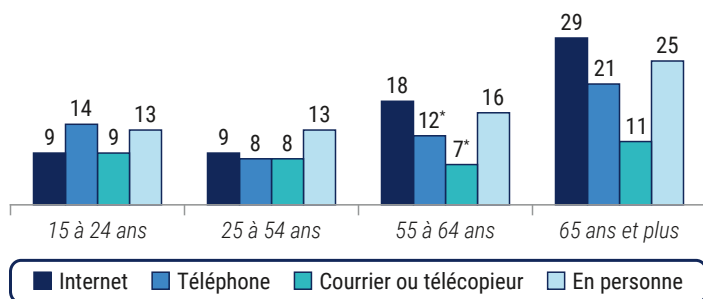


Environ une personne sur six déclare qu'il lui serait difficile d'accéder aux services gouvernementaux en personne (17 %) ou par Internet (17 %) en raison de son état.

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.

Figure 2

Difficulté d'accès selon l'âge (en %)



Chez les 65 ans et plus avec incapacité, les méthodes pour lesquelles des difficultés d'accès ont été mentionnées le plus souvent sont Internet (29 %), l'accès en personne (25 %) et le téléphone (21 %).

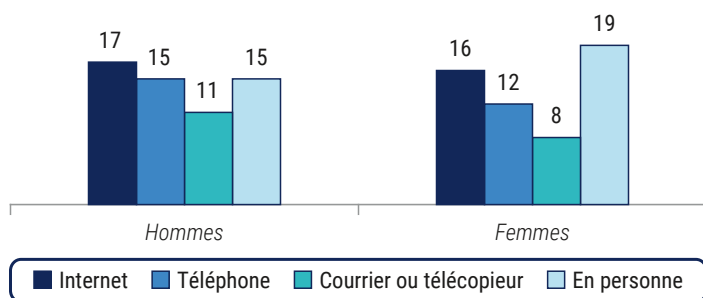
Une personne sur deux (50 %) parmi celles-ci mentionne qu'elle rencontrerait des difficultés pour accéder aux services gouvernementaux au moyen des méthodes proposées.

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

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

Figure 3

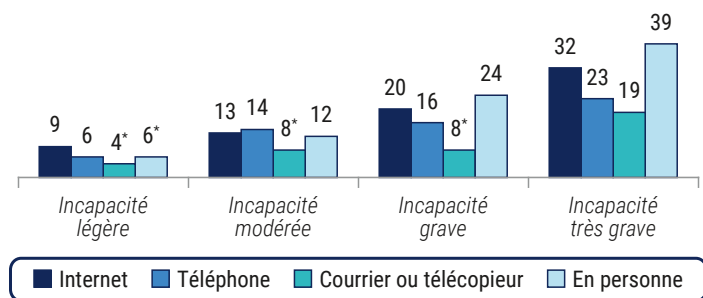
Difficulté d'accès selon le sexe (en %)



Chez les femmes avec incapacité, les deux méthodes pour lesquelles des difficultés ont le plus souvent été mentionnées sont, en proportion, l'accès en personne (19 %) et Internet (16 %).

Figure 4

Difficulté d'accès selon la gravité de l'incapacité (en %)



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 %).

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

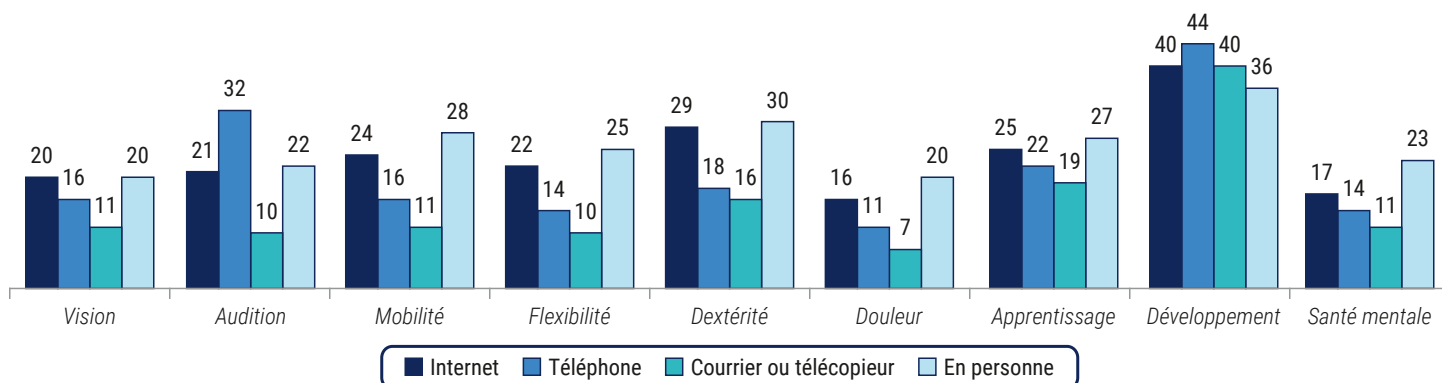
Peu importe la méthode mentionnée dans l'enquête, une proportion non négligeable de personnes ayant une incapacité liée au développement (environ deux personnes sur cinq) prévoient des difficultés pour accéder aux services gouvernementaux.

Le téléphone est la méthode la plus souvent mentionnée (32 %) par les personnes ayant une incapacité liée à l'audition.

L'accès en personne est jugé difficile pour près du quart (23 %) des personnes ayant une incapacité liée à la santé mentale.

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 %) et la flexibilité (respectivement 25 % et 22 %).

Figure 5
Difficulté d'accès selon le type d'incapacité¹ (en %)



1. Une personne peut présenter plus d'un type d'incapacité.



RÉSUMÉ DES DIFFICULTÉS D'ACCÈS



- Personnes de 65 ans et plus
- Incapacité très grave
- Incapacités liées au développement, à la dextérité et à l'apprentissage



- Incapacités liées au développement et à l'audition



- Incapacité très grave
- Incapacités liées au développement, à l'apprentissage, à la dextérité et à la mobilité



- Personnes de 65 ans et plus
- Incapacité très grave
- Incapacités liées au développement, à la dextérité, à la mobilité, à l'apprentissage et à la flexibilité