

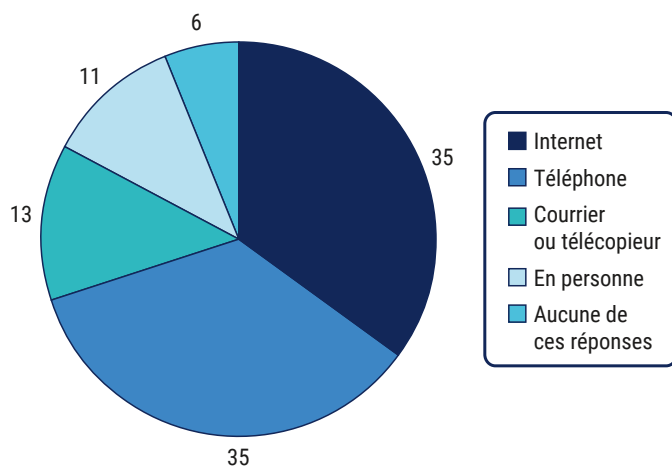
MÉTHODES PRÉFÉRÉES DES PERSONNES AVEC INCAPACITÉ AU QUÉBEC POUR ACCÉDER AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX

ENQUÊTE CANADIENNE SUR L'INCAPACITÉ DE 2017

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

Figure 1

Méthode préférée pour accéder aux services gouvernementaux (en %)

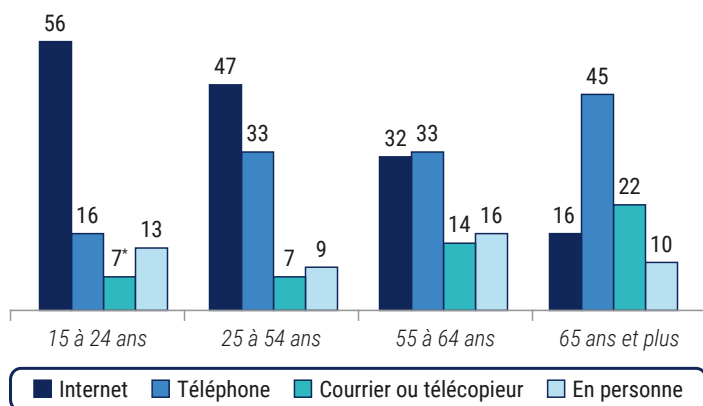


Internet (35 %) et le téléphone (35 %) sont les méthodes que préféreraient utiliser la majorité (70 %) des personnes avec incapacité pour accéder aux services gouvernementaux, et ce, autant chez les hommes que chez les femmes.

Le courrier postal ou le télécopieur est la méthode préférée de plus d'une personne avec incapacité sur dix (13 %).

Figure 2

Méthode préférée selon l'âge (en %)



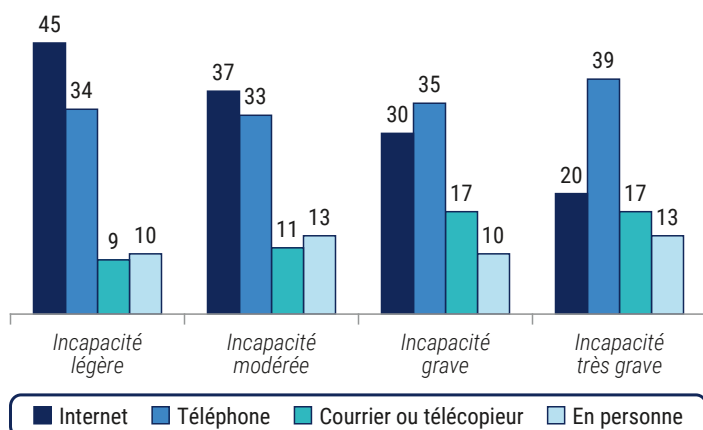
* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence

Le choix non équivoque des 15 à 24 ans est Internet (56 %), celui des 25 à 54 ans demeure Internet (47 %), suivi par le téléphone (33 %), alors que les 55 à 64 ans sont partagés entre le téléphone (33 %) et Internet (32 %).

À l'opposé, les personnes de 65 ans et plus rapportent une nette préférence pour le téléphone (45 %), bien que des proportions non négligeables préfèrent le courrier postal ou le télécopieur (22 %) ou Internet (16 %).

Figure 3

Méthode préférée selon la gravité de l'incapacité (en %)



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 souvent mentionnées par les personnes ayant une incapacité modérée (37 % et 33 %) et celles ayant une incapacité grave (30 % et 35 %). Les personnes ayant une incapacité très grave ont une nette préférence pour le téléphone (39 %).

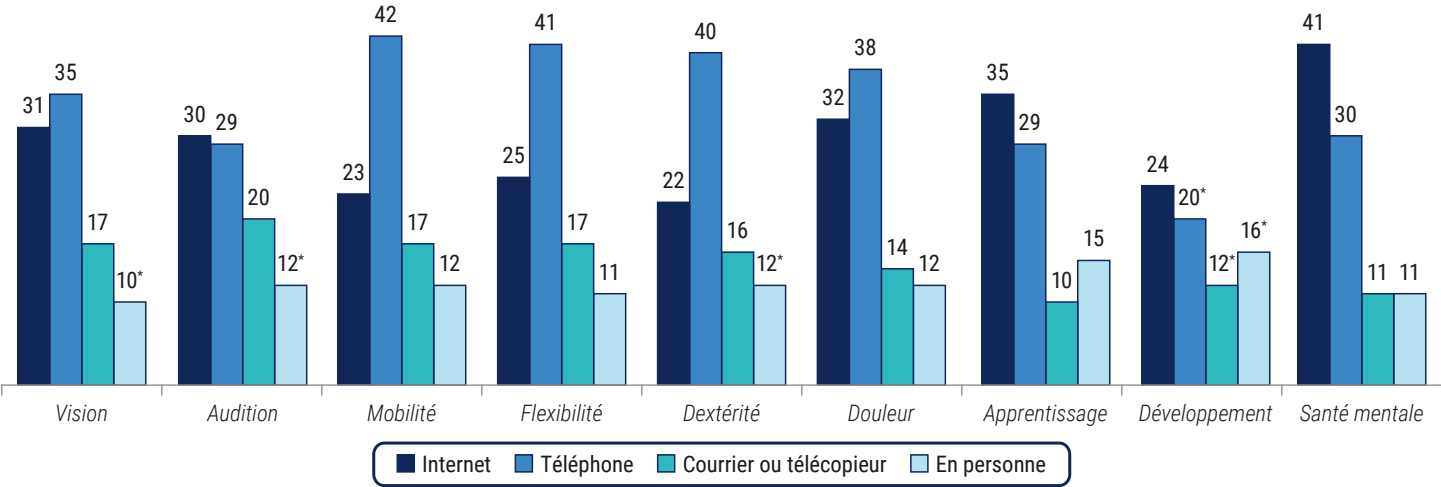
Pour tous les types d'incapacité, sauf celle liée à la santé mentale, le téléphone arrive en première position des méthodes préférées d'accès aux services gouvernementaux, que ce soit seul ou à égalité avec d'autres méthodes, dont Internet.

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 est plus fréquente que la préférence d'accès par une autre méthode.

Figure 4
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.



RÉSUMÉ DES MÉTHODES D'ACCÈS PRÉFÉRÉES



- Personnes plus jeunes
- Incapacité plus légère
- Incapacité liée à la santé mentale



- Personnes plus âgées
- Incapacités liées à la mobilité, à la flexibilité, à la dextérité et à la douleur



- Personnes plus âgées
- Incapacités liées à l'audition, à la flexibilité, à la mobilité et à la vision