

UN MARCHÉ DE PLUS D'UN MILLIARD DE DOLLARS

ÉTUDE SUR LES COMPORTEMENTS ET ATTITUDES
DES PERSONNES AYANT UNE INCAPACITÉ PHYSIQUE
EN MATIÈRE DE TOURISME, CULTURE ET TRANSPORT
AU QUÉBEC /// 2011 /// VERSION ABRÉGÉE



Kéroul

Tourisme et culture pour
personnes à capacité
physique restreinte



ÉTUDE RÉALISÉE PAR

Louis-Philippe Barbeau, *conseiller senior Recherche marketing*,
en collaboration avec Corine Laberge et Sylvain Masse, *de la maison de sondages SOM*

KÉROUL REMERCIE

- pour leur soutien financier et leur expertise
 - › l'Office des personnes handicapées du Québec
 - › le ministère du Tourisme
 - › le ministère des Transports
 - › le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine
- les associations participantes
 - › Moelle épinière et motricité Québec
 - › la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec
 - › le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec
- les membres du comité d'orientation et autres collaborateurs
 - › Thomas Antil, *Direction de l'évaluation et de l'analyse stratégique, ministère du Tourisme du Québec*
 - › Jean-René Breton, *Direction de la coordination des programmes, ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine du Québec*
 - › Sébastien Gagnon, *Direction des statistiques économiques et du développement durable, Institut de la statistique du Québec*
 - › Marie-Hélène Lecourt, *Office des personnes handicapées du Québec*
 - › Mireille Manavella, *Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec*
 - › Lyne Ménard, *Kéroul*
 - › Karine Scrosati, *Direction du transport terrestre des personnes, ministère des Transports du Québec*
 - › Anita Vassiliou, *Moelle épinière et motricité Québec*
- et les 730 répondants à l'Enquête.

VERSION ABRÉGÉE

PRÉPARATION ET RÉVISION ///

- Lyne Ménard
- René Kirouac

CONCEPTION GRAPHIQUE ///

- Krafix

On trouvera la version complète de l'Étude sur le site www.keroul.qc.ca.



Les personnes et les organismes intéressés peuvent reproduire des éléments de contenu de l'Étude, à la condition d'en citer clairement la source.
Kéroul, 2011. Tous droits réservés.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE ///	7
1. OBECTIFS ///	8
2. MÉTHODOLOGIE ///	9
3. ANALYSE DES RÉSULTATS ///	9
3.1 PROFIL DES RÉPONDANTS	9
3.2 CULTURE	11
Lieux visités dans sa propre ville ou municipalité au cours de la dernière année	
Fréquence de visite de différents lieux ou sites culturels locaux	
Taux de satisfaction relatif à l'accessibilité	
Avec qui ces visites ont été effectuées	
3.3 RESTAURATION	12
Fréquence des visites de restaurants locaux au cours de la dernière année	
Taux de fréquentation de restaurants lors du voyage le plus récent	
3.4 TRANSPORT	13
Fréquence d'usage de divers modes de transport	
Taux de satisfaction de l'accessibilité des différents modes de transport	
Transport adapté: connaissance et perception	
Raisons de ne pas utiliser le transport adapté	
Cartes d'accompagnement	
Transport interurbain	
3.5 TOURISME	16
Voyages touristiques	
Nombre de voyages effectués au cours des 24 derniers mois	
Régions visitées	
Raisons de ne pas avoir voyagé au cours des 12 derniers mois	
Destination la plus récente au Québec	
Durée du plus récent séjour	
Principal objectif du voyage	
Participation à diverses activités lors de ce voyage	
Avec qui a-t-on voyagé, et selon quels modes de transport et d'hébergement	
Accès aux services adaptés	
Accessibilité et connaissance des services spécialisés	
Sources d'information	
Satisfaction des voyageurs	
Intentions futures de voyage	
RETOMBÉES ÉCONOMIQUES AU QUÉBEC	19
Total des dépenses lors du plus récent voyage	
Données économiques globales	
Impacts économiques pour le Québec	
• Voyages au Québec	
• Valeur ajoutée aux prix du marché	
• Des données à multiplier par 2 et plus.	
• Plus la contribution des étrangers	

PRÉAMBULE

UN MARCHÉ DE PLUS D'UN MILLIARD DE DOLLARS

Le Québec compte aujourd'hui plus de 800 000 personnes ayant une incapacité physique. Et ce nombre continue de croître, en particulier à cause du facteur démographique de vieillissement. On estime que l'étendue de ce segment de population atteint entre 10 % et 15 %.

Grâce aux travaux de M. Louis-Philippe Barbeau, en collaboration avec la maison de sondages SOM, les résultats de la présente étude ont permis de mettre une valeur économique aux activités touristiques et culturelles auxquelles participe ce vaste bassin de clientèle : plus d'un milliard de dollars annuellement!

Les données recueillies précisent les impacts sur l'hébergement commercial, les établissements culturels et touristiques, les événements, les régions, les moyens de transport, etc. Une mine de renseignements pour qui saura saisir les occasions d'affaires.

Déjà, des projets sont en place pour mieux desservir les personnes ayant une incapacité physique. À titre d'exemple, citons :

- *La Route Accessible*, un projet collectif qui regroupe plus de 170 établissements culturels et touristiques répartis dans 13 régions du Québec, et qui ont adapté leurs lieux afin qu'ils soient sécuritaires et universellement accessibles. Voir www.larouteaccessible.com.
- La Table interministérielle sur l'accessibilité du tourisme et de la culture aux personnes à capacité physique restreinte, qui réunit, à tous les 2 ans, les représentants de 18 ministères.

Comme le signalait le porte-parole de l'Organisation mondiale de la Santé, Tom Shakespeare, lors de la présentation d'un rapport produit conjointement avec la Banque mondiale et dévoilé à Toronto en janvier 2012, « *en dépit des mesures adoptées au Canada pour augmenter l'accessibilité pour les personnes handicapées, il y a encore beaucoup de pain sur la planche.* »

Au-delà de la dimension sociale, qui demeure une motivation éminemment valable pour agir, l'Étude met l'accent sur l'intérêt économique pour les entreprises et les gouvernements à adapter leurs produits et services, dans une perspective gagnant-gagnant.

Nous vous invitons donc à prendre connaissance des résultats de l'Étude et à en tenir compte dans vos activités quotidiennes et dans vos plans d'avenir.



Isabelle Ducharme
Présidente du conseil d'administration
Kéroul



André Leclerc
Président directeur général
Kéroul

1. LES OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

En 2001, Kéroul a publié une étude portant sur le marché touristique des personnes ayant une incapacité physique. Dix ans plus tard, nous revenons à la charge, en élargissant le spectre cette fois-ci, puisque nous scrutons non seulement le volet touristique, mais également les volets de la culture et du transport. Les objectifs visés par cette étude sont

- de dresser un portrait complet du profil socio-économique des personnes ayant une incapacité physique, en prenant en compte les diverses formes et l'intensité variable de ces incapacités;
- d'établir un portrait fiable et complet des déplacements des personnes ayant une incapacité physique, en considérant leurs différentes caractéristiques socio-économiques et leur degré de mobilité;
- de mesurer les perceptions et attitudes des gens concernés en lien aux aspects suivants :
 - › leurs comportements et attitudes concernant différents lieux ou activités culturelles et de tourisme se déroulant dans leur propre municipalité ou région;
 - › leur appréciation de l'accessibilité et des services disponibles en regard de leur incapacité;
 - › leur utilisation des différents modes de transport et leur évaluation de la facilité d'accès de ces différents moyens de transport, compte tenu de leur incapacité;
 - › leurs connaissances des éléments de l'offre de services adaptés offerts en matière de transport et l'influence de ceux-ci dans la décision de voyager et dans le choix d'une destination spécifique;
 - › leur expérience en lien au transport, à l'hébergement, à la restauration, à l'offre de services adaptés, etc.



2. MÉTHODOLOGIE

POPULATION D'ÉTUDE ///


La population de la présente étude est constituée des personnes âgées de 15 ou plus ayant une incapacité physique ou leur aidant naturel, dans la mesure où elles ne pouvaient compléter elles-mêmes l'entrevue téléphonique ou le sondage Web.

Cette étude, réalisée en deux volets, comportait quatre sources d'échantillons.

- Volet téléphonique. L'échantillon a été généré aléatoirement à partir de tous les échanges téléphoniques valides couvrant le territoire à l'étude, et à l'aide du progiciel CONTACT de SOM.
- Volet Internet. Trois sources d'échantillons ont été utilisées dans ce volet :
 - › le panel OR de SOM,
 - › le panel de la firme Research Now
 - › un échantillon de membres de trois associations de personnes à capacités restreintes, soit Moelle épinière et motricité Québec, la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec et le Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain

ÉCHANTILLONNAGE ///

Entrevues complétées

■ Téléphonique	152	
■ Panel SOM	210	
■ Panel RN	210	
■ Associations	158	
TOTAL	730	

La pondération a été réalisée pour la totalité du sondage, à l'exception des associations, par expansion à la distribution conjointe d'âge et de sexe de la population selon l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA) de 2006 de Statistique Canada.

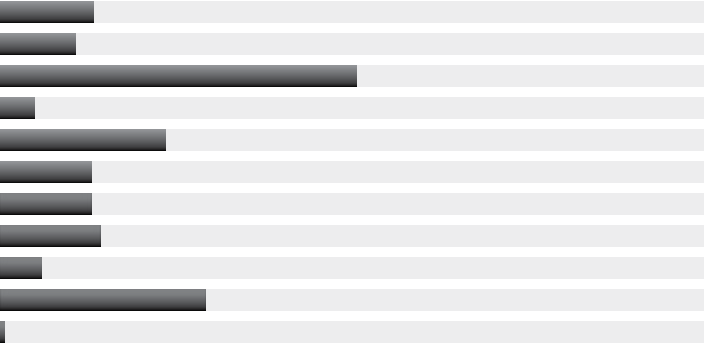
3. ANALYSE DES RÉSULTATS

Au cours des prochaines pages, les résultats de chaque question du sondage seront présentés et commentés, en considérant les différences significatives (au plan statistique) entre les différents sous-groupes de répondants.

Dans certains tableaux, les proportions plus élevées que les résultats globaux seront indiquées à l'aide de symboles qui permettent d'identifier rapidement les sous-groupes qui se démarquent de l'ensemble des répondants. Ainsi, le symbole >> indique que le pourcentage concerné est significativement plus élevé (à un niveau de confiance de 99 %) que celui observé pour l'ensemble des répondants au sondage; à l'inverse, un résultat avec le symbole << signifie que le pourcentage mentionné pour un sous-groupe donné est significativement inférieur à celui de l'ensemble des répondants. Les symboles > ou < font état de résultats significativement différents de l'ensemble, mais suivant un niveau de confiance moindre de 95 %.

3.1 PROFIL DES RÉPONDANTS

TYPE D'INCAPACITÉ ///

Auditive	13,1 %	
Visuelle	10,6 %	
Motrice	50,1 %	
Intellectuelle	4,8 %	
Arthrite	23,2 %	
Obésité	12,8 %	
Fatigue chronique	12,8 %	
Problèmes cardiaques	14,1 %	
Asthme sévère	5,9 %	
Autre	28,9 %	
Ne sait pas / Pas de réponse	0,7 %	

RÉPARTITION DE LA POPULATION DES PERSONNES AYANT UNE INCAPACITÉ PHYSIQUE ///

Selon la tranche d'âge et selon la nécessité ou non de se servir d'un appareil spécial, d'une aide technique

	ENSEMBLE	PAR TRANCHE D'ÂGE					
	POPULATION	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 ET +
En (000)	731	34	56	80	170	199	189
DOIT SE SERVIR D'UN APPAREIL SPÉCIAL, D'UNE AIDE TECHNIQUE (%)							
Oui (%)	57,2	54,2	51,1	56,9	47,2 <	51,3	64,8 >>
Non (%)	41,6	45,8	48,9	40,4	51,2 >	48,1 +	34,0 <<
Pas de réponse	1,2	-	-	2,7	1,6	0,6	1,3

TYPE D'APPAREIL/D'AIDE SPÉCIALE UTILISÉ ///

(% compris dans l'échantillon)

Canne de marche	31,8 %	
Marchette	13,9 %	
Orthèses, prothèses	13,4 %	
Fauteuil roulant manuel	11,2 %	
Fauteuil roulant motorisé	4,9 %	
Triporteur ou quadriporteur	2,6 %	
Canne blanche	2,5 %	
Assistance par une autre personne	1,7 %	
Béquilles	1,5 %	
Support de dos ou de jambe	1,5 %	
Aide visuelle	0,7 %	
Chien-guide ou chien d'assistance	0,6 %	
Autre	12,3 %	

TYPE D'APPAREILS OU D'ÉQUIPEMENTS UTILISÉS SELON LA TRANCHE D'ÂGE ET SELON LE SEXE ///

	ENSEMBLE (000)	FAUTEUIL MOTORISÉ OU NON,				
		CANNE/ BÉQUILLE (%)	TRIPORTEUR (%)	MARCHETTE (%)	AUTRE (%)	AUCUN (%)
Total	719	20,9	11	8,1	17,6	42,4
15-24 ans	34	14,4	13,3	-	26,5	45,8
25-34 ans	54	11,7	14,1	4,7	18	51,6
35-44 ans	77	24	12	2,1	19,7	42,1
45-54 ans	168	18,5	8	3,2 <	18,3	52 >
55-64 ans	198	23,9	8,5	5,2	14	48,4
65 ans et +	186	21,6	12,5	13,8 >>	17,6	34,6 <<
Masculin	322	22,6	9,4	5,2 -	21,5 >	41,2
Féminin	397	19,5	12,3	10,5 +	14,5 <	43,3

NIVEAU DE FACILITÉ À MARCHER, VOIR OU ENTENDRE (%) ///

MARCHER

■ Très facile	9,4 %	
■ Plutôt facile	14,6 %	
■ Plutôt difficile	51,1 %	
■ Très difficile	23,6 %	
■ NSP / NRP	1,2 %	

VOIR

■ Très facile	48,3 %
■ Plutôt facile	29,0 %
■ Plutôt difficile	13,3 %
■ Très difficile	7,9 %
■ NSP / NRP	1,6 %



ENTENDRE

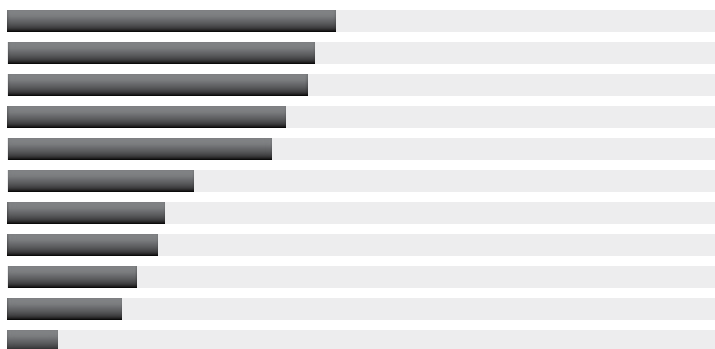
■ Très facile	51,9 %
■ Plutôt facile	26,5 %
■ Plutôt difficile	17,7 %
■ Très difficile	2,3 %
■ NSP / NRP	1,6 %



3.2 CULTURE > PARTICIPATION À CERTAINES ACTIVITÉS CULTURELLES AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

LIEUX VISITÉS DANS SA PROPRE VILLE OU MUNICIPALITÉ AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE (%) ///

une salle de cinéma46 %
une librairie43 %
une fête ou un festival42 %
une bibliothèque (municipale, scolaire ou autre)39 %
une salle de spectacle (chanson, humour)37 %
un théâtre26 %
un site historique ou un monument du patrimoine22 %
un musée21 %
une galerie d'art ou de métiers d'art18 %
un Salon du livre ou des métiers d'art16 %
un centre d'archives7 %



Voir aussi, dans la section « Voyages touristiques », le taux de participation à certaines activités culturelles lors du plus récent voyage.

FRÉQUENCE DE VISITE DE DIFFÉRENTS LIEUX OU SITES CULTURELS LOCAUX ///

LIEUX VISITÉS (%)	NOMBRE DE FOIS					NSP/PDR
	0	1	2	3 À 5	6 ET +	
Théâtre	73,3	12,0	5,5	5,3	2,9	1,1
Cinéma	53,4	11,5	9,1	14,7	10,7	0,7
Salle de spectacle	62,3	15,0	9,6	8,8	3,4	1,0
Bibliothèque	60,3	8,1	7,4	8,8	14,3	1,0
Galerie d'art	80,8	8,8	3,6	4,1	1,6	1,2
Salon du livre	83,2	9,3	4,0	2,0	0,5	1,0
Fête ou festival	59,4	18,1	11,0	6,6	3,6	1,4
Musée	77,7	10,4	5,5	4,4	0,7	1,2
Site historique	76,4	11,3	5,2	4,1	1,3	1,6
Centre d'archives	90,3	2,8	1,7	1,5	0,7	2,9
Librairie	56,4	8,3	10,6	14,4	9,3	1,0

TAUX DE SATISFACTION RELATIF À L'ACCESSIBILITÉ ///

Critères d'appréciation pour l'ensemble des lieux fréquentés

AMÉNAGEMENT PHYSIQUE OU TECHNIQUE PERMETTANT D'ACCÉDER AU SITE

■ Très satisfait	35,4 %
■ Plutôt satisfait	47,7 %
■ Plutôt insatisfait	10 %
■ Très insatisfait	2,9 %
■ Ne sait pas	4,1 %



OUTILS D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION DISPONIBLES

■ Très satisfait	33,6 %
■ Plutôt satisfait	45,6 %
■ Plutôt insatisfait	7,7 %
■ Très insatisfait	2,0 %
■ Ne sait pas	11,2 %



DISPONIBILITÉ DE PERSONNEL POUR RÉPONDRE AUX QUESTIONS ET BESOINS PARTICULIERS

■ Très satisfait	40,5 %
■ Plutôt satisfait	44,2 %
■ Plutôt insatisfait	5,3 %
■ Très insatisfait	2,4 %
■ Ne sait pas	7,7 %



AVEC QUI CES VISITES ONT ÉTÉ EFFECTUÉES? ///

■ En famille	52 %
■ Seul(e)	20 %
■ Avec l'aide d'un accompagnateur aidant	14 %
■ En groupe organisé	6 %
■ Ami	4 %
■ Autre	4 %



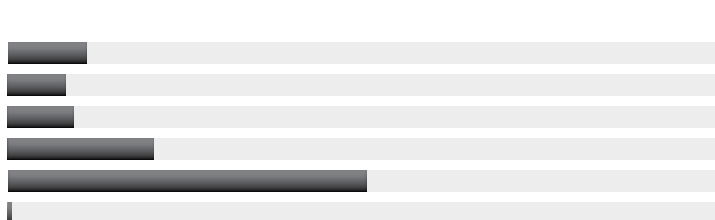
Les personnes ayant une déficience visuelle sont plus nombreuses, en proportion, à avoir eu l'aide d'un accompagnateur (21 %), alors que, d'autre part, près de 30 % des personnes se déclarant obèses, indiquent avoir fréquenté seules ces lieux.

3.3 RESTAURATION > FRÉQUENTATION DES RESTAURANTS

FRÉQUENCE DES VISITES DE RESTAURANTS LOCAUX AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE ///

87 % de la population sondée a visité un restaurant au moins une fois au cours de la dernière année, et la moitié y est allé 6 fois et plus.

Nombre de visites	% de l'échantillon
■ 0	11 %
■ 1	8,1 %
■ 2	9,2 %
■ 3 à 5	20,4 %
■ 6+	50,3 %
■ NSP	0,5 %



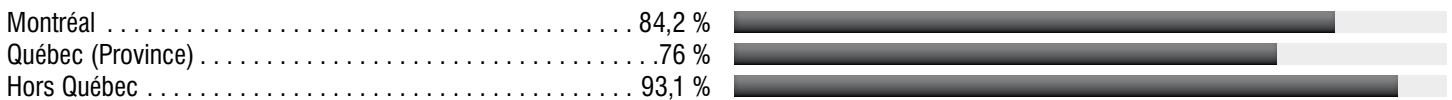
TAUX DE FRÉQUENTATION DE RESTAURANTS LORS DU VOYAGE LE PLUS RÉCENT ///

Ensemble des destinations82 %



¹ N = 671 sur 689, excluant les NSP/NR (non réponse). La question demandant avec qui ces visites culturelles ont été effectuées incluait aussi la fréquentation des restaurants locaux.

SELON LA DESTINATION DU VOYAGE LE PLUS RÉCENT



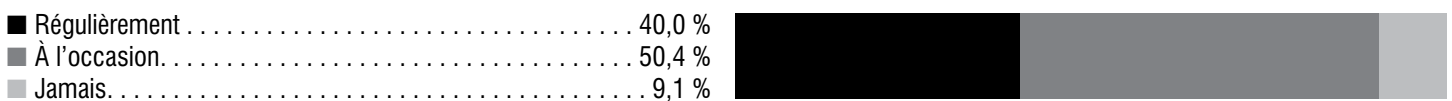
3.4 TRANSPORT › LES MODES DE TRANSPORT UTILISÉS

FRÉQUENCE D'USAGE DE DIVERS MODES DE TRANSPORT (%) ///

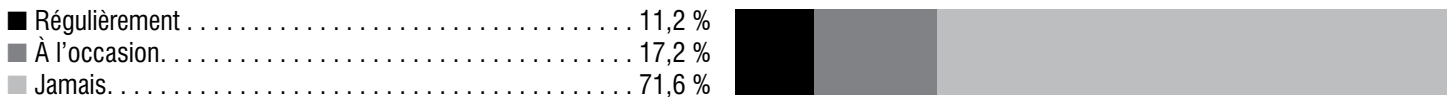
AUTO COMME CONDUCTEUR



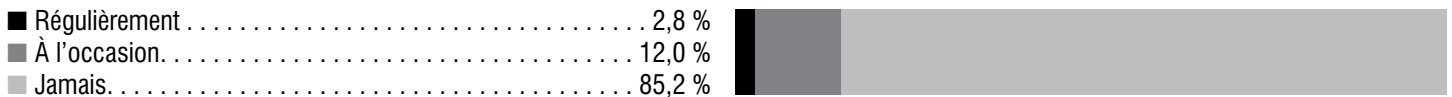
AUTO COMME PASSAGER



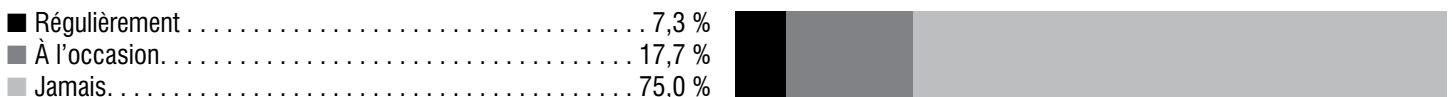
AUTOBUS URBAIN



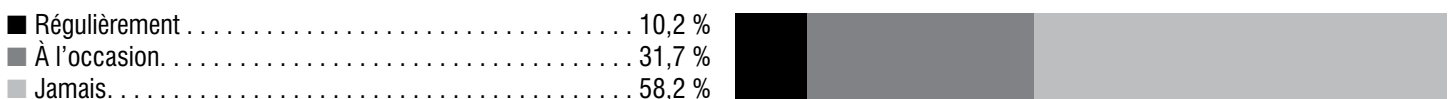
AUTOBUS INTERURBAIN



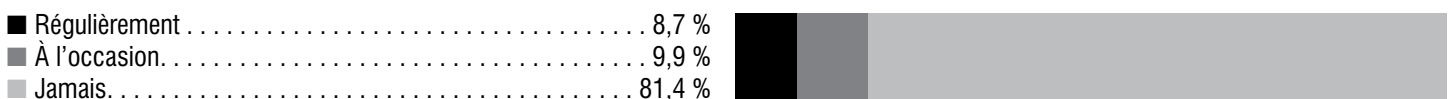
MÉTRO



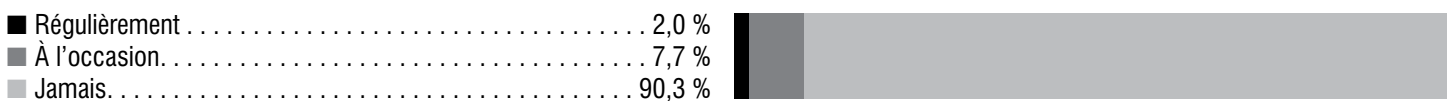
TAXI PRIVÉ



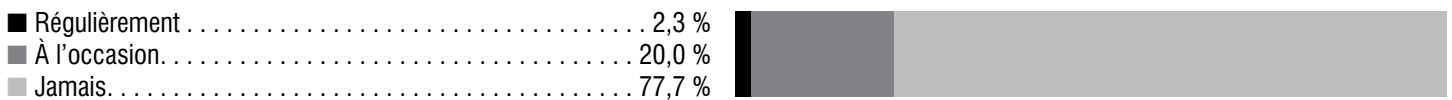
TRANSPORT ADAPTÉ



TRAIN

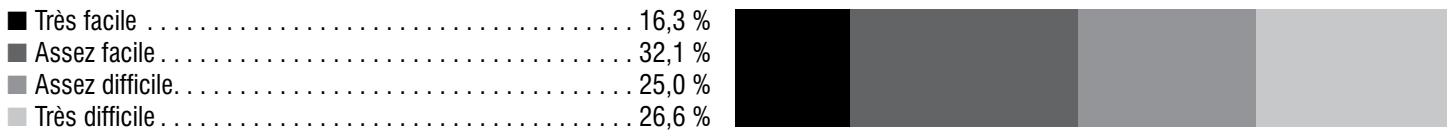


AVION



TAUX DE SATISFACTION (%) DE L'ACCESSIBILITÉ DES DIFFÉRENTS MODES DE TRANSPORT ///

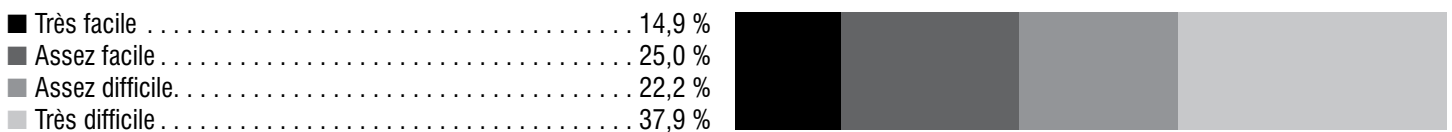
AUTOBUS URBAIN



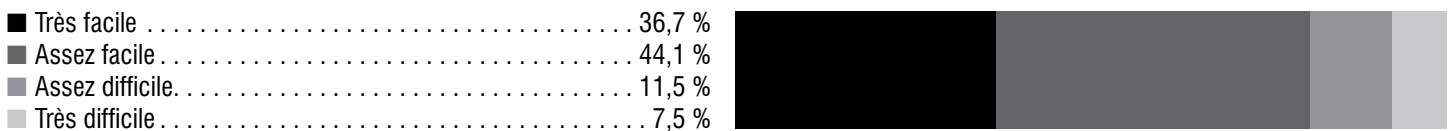
AUTOBUS INTERURBAIN



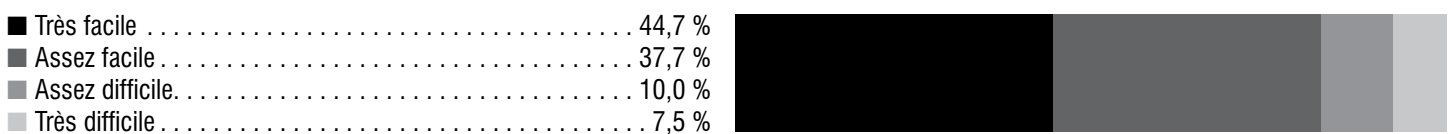
MÉTRO



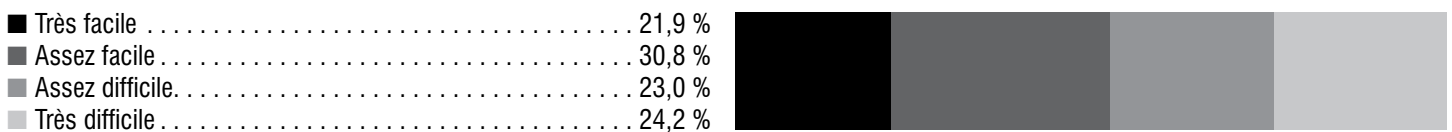
TAXI PRIVÉ



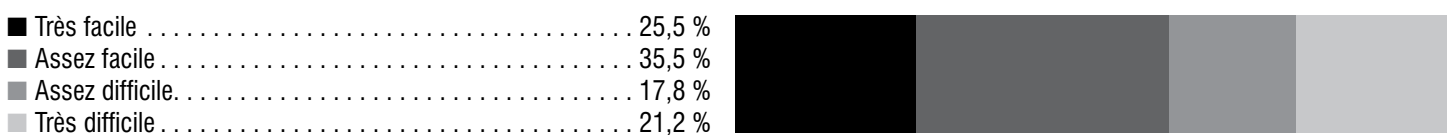
TRANSPORT ADAPTÉ



TRAIN



AVION



TRANSPORT ADAPTÉ: CONNAISSANCE ET PERCEPTION ///

- 86 % des répondants indiquent qu'à leur connaissance, il y a un service de transport adapté dans leur région; ce pourcentage est moindre (81 %) à Montréal alors qu'il atteint 96 % dans la région de Québec; d'autre part, la connaissance de l'existence d'un tel service est de 96 % parmi les usagers de fauteuils roulants et de 82 % chez ceux qui utilisent une canne ou des béquilles.
- Parmi les répondants qui connaissent l'existence d'un tel service de transport adapté (n=642), 36 % disent qu'ils sont éligibles à un tel service, tandis que 39 % estiment au contraire ne pas être éligibles; enfin, le quart des répondants ne savent pas s'ils sont, oui ou non, éligibles.
- Près du quart des répondants au courant du service indiquent en avoir déjà fait usage. 40 % de ces usagers indiquent avoir recours régulièrement au service de transport adapté alors que le tiers en font un usage occasionnel; chez les autres, un tel usage est rare.

RAISONS DE NE PAS UTILISER LE TRANSPORT ADAPTÉ (%) ///

Parmi ceux et celles qui ont dit ne pas utiliser le transport adapté

■ Pas besoin.	28,2 %
■ A accès à une auto / peut conduire	20,1 %
■ Pas admissible / Ne sais pas si admissible.	13,2 %
■ Aide / accès à un autre véhicule.	7,6 %
■ Pas pratique / question de service / horaire ou attente trop longue	5,4 %
■ Utilise le transport public	2,0 %
■ Autre	6,9 %
■ NSP / NRP.	16,7 %



CARTES D'ACCOMPAGNEMENT ///

On a posé la question suivante aux personnes au courant de l'existence du service de transport adapté :

« Dans certaines municipalités, les personnes admissibles au transport adapté peuvent obtenir une carte d'accompagnement, et ce, gratuitement. Cette carte d'accompagnement permet un accès gratuit à la personne qui vous accompagne dans vos déplacements sur le réseau d'autobus et de métro. Avez-vous déjà entendu parler de cette carte pour accompagnateur? »

- Moins du quart des répondants (24 %) ont alors indiqué en avoir entendu parler. Ce pourcentage demeure comparable, peu importe le lieu de résidence des répondants. En outre, cette carte semble mieux connue par les personnes ayant des déficiences visuelles (42 %) ou auditive (33 %) alors qu'elle est connue d'un pourcentage moindre de personnes avec des problèmes de motricité (18 %).
- Parmi les personnes au courant de cette carte d'accompagnement (n=196), 71 % d'entre elles sont d'avis que celle-ci est disponible dans leur région; 7 % disent qu'elle ne l'est pas, tandis que 22 % ne savent pas.
- S'adressant à nouveau à ceux et celles qui ont dit connaître l'existence de services de transport adapté, on note que les avis sont plutôt partagés quant à la probabilité qu'ils se procurent une telle carte si elle était disponible dans leur municipalité ou région : 44 % ont dit qu'il était très probable (20 %) ou assez probable (24 %) qu'ils l'utilisent, alors que 51% ont plutôt indiqué qu'il serait peu probable (29 %) ou pas du tout probable (22 %) qu'ils y aient recours (ne savent pas : 5 %).

TRANSPORT INTERURBAIN ///

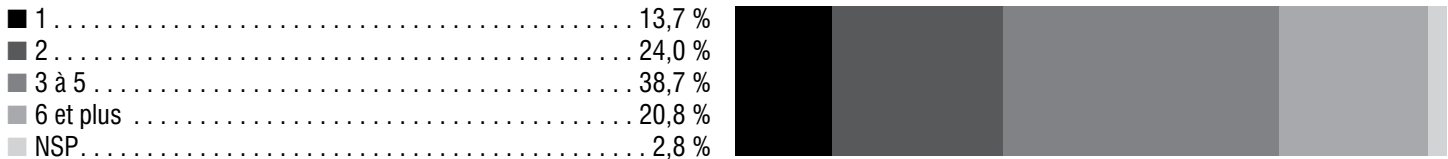
- Abordant le sujet du transport interurbain auprès, encore ici, des personnes au courant de services adaptés dans leur ville ou région, la majorité de ces répondants (54 %) ont dit ignorer s'il existe au Québec, des services d'autobus interurbains accessibles (autobus voyageur du type Orléans Express) adaptés pour les personnes ayant une incapacité; 21 % des répondants affirment connaître leur existence alors que 25 % sont d'avis que de tels services ne sont pas offerts.
- Seules 10 % des personnes connaissant ces services de transport interurbain (n=175) disent les avoir déjà utilisés.
- À peine un répondant sur 10 a d'autre part affirmé avoir déjà entendu parler d'une carte à l'accompagnement qui permet d'obtenir, sans frais supplémentaires, sans procédures complexes et sur l'ensemble du réseau interurbain québécois par autocar, un titre de transport gratuit pour la personne accompagnatrice.

3.5 TOURISME › COMPORTEMENTS ET ATTITUDES EN MATIÈRE DE VOYAGE TOURISTIQUE

VOYAGES TOURISTIQUES ///

- 59 % des répondants indiquent avoir effectué au moins un déplacement au cours des 24 derniers mois en dehors de leur ville ou municipalité pour un voyage (séjour) d'au moins une nuitée. Cela représente 430 572 personnes, au total, qui disent avoir effectué de tels séjours.
- Cette proportion de voyageurs varie par type de restriction :
 - › elle est de 67 % parmi les répondants utilisant une canne ou des béquilles,
 - › de 38 % chez ceux qui sont en fauteuil roulant,
 - › de 32 % parmi ceux qui se servent d'une marchette.

NOMBRE DE VOYAGES EFFECTUÉS AU COURS DES 24 DERNIERS MOIS (n=464) ///

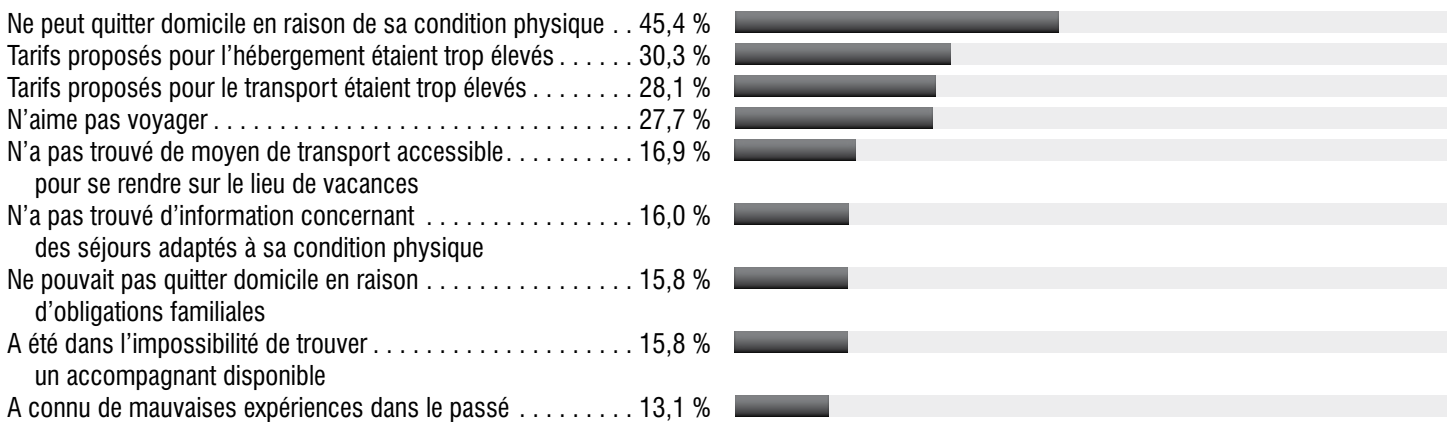


La moyenne du nombre de voyages effectués au cours des 24 derniers mois est de 5,7.

RÉGIONS VISITÉES ///

Le Québec est de loin la destination la plus fréquentée lors du plus récent voyage (65 %); ceci dit, au cours des 24 derniers mois, 83 % ont voyagé au Québec, 29 % aux États-Unis, 26 % en Ontario, 22 % ailleurs au pays, 13 % dans les Caraïbes et 11 % en Europe.

RAISONS DE NE PAS AVOIR VOYAGÉ AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS ///



DESTINATION LA PLUS RÉCENTE AU QUÉBEC ///

Régions visitées par ceux et celles qui ont dit avoir voyagé au Québec

DESTINATIONS AU QUÉBEC (%)	24 DERNIERS MOIS	VOYAGE LE PLUS RÉCENT
	%	%
Québec / Charlevoix	38	28,9
Montréal / Laval / Montérégie	27	17,6
Laurentides	18	13,0
Mauricie / Centre-du-Québec	17	7,8
Bas-Saint-Laurent / Gaspésie et / ou Îles-de-la-Madeleine	22	7,7
Cantons-de-l'Est	17	6,8
Saguenay – Lac-Saint-Jean	13	3,9
Outaouais	11	3,3
Abitibi-Témiscamingue	4	3,0
Chaudière-Appalaches	9	2,5
Lanaudière	8	2,3
Côte-Nord / Nord-du-Québec	6	1,8

DURÉE DU PLUS RÉCENT SÉJOUR ///

La durée de séjour lors du plus récent voyage est variable; 40 % ont effectué un court séjour d'une ou deux nuitées alors que 34 % passaient 6 jours ou plus en voyage. Ces données varient considérablement selon qu'on ait ou non voyagé au Québec à cette occasion. En effet, la durée moyenne des séjours effectués au Québec est de 4 jours, alors qu'elle est de 11 jours lorsque l'on voyage hors-Québec (ensemble des répondants, toutes destinations : 6,6 jours), soit une durée plus longue lorsque l'on compare avec les données recueillies auprès de l'ensemble de la population².

PRINCIPAL OBJECTIF DU VOYAGE ///

La mention la plus fréquente (47 %) du principal objectif du voyage le plus récent est la visite de parents ou amis; 23 % ont dit avoir voyagé dans le but de se reposer ou avoir du plaisir; 8 % l'ont fait pour découvrir une nouvelle région et 6 % participer à des activités ou manifestations culturelles et 5 % à des activités sportives/ plein air.

PARTICIPATION À DIVERSES ACTIVITÉS LORS DE CE VOYAGE ///

Proportion des répondants qui ont participé à différents événements ou activités lors de leur plus récent voyage

Assister à une représentation	15,1 %	
Assister à une fête ou un festival	19,5 %	
Visiter un site historique ou un monument du patrimoine	27,9 %	
Visiter un musée	15,6 %	
Visiter une galerie d'art ou de métiers d'art.	13,5 %	
Manger au restaurant	82,0 %	

AVEC QUI A-T-ON VOYAGÉ, ET SELON QUELS MODES DE TRANSPORT ET D'HÉBERGEMENT ///

Avec qui ? C'est avec le conjoint et/ou en famille que la majorité des gens (64 %) ont voyagé; 19 % ont voyagé seuls et 12 % avec des amis, des collègues ou en groupes organisés; ainsi, ces voyages impliquent beaucoup plus de gens que les seules personnes à capacité physique restreinte. En outre, s'adressant aux personnes n'ayant pas voyagé seules (n=390), on note que 18 % d'entre elles ont indiqué qu'elles n'étaient pas seules au cours de ce voyage à avoir des incapacités physiques. De plus, 33 % de ces personnes (et 86 % des personnes en fauteuil) ont mentionné avoir voyagé avec un accompagnateur aidant, soit, dans 3 cas sur 4, un autre membre de leur famille.

Mode de transport. C'est le plus souvent en auto que s'est effectué le voyage; 31 % ont conduit eux-mêmes leur voiture et 39 % ont voyagé comme passagers. Le mode de transport le plus courant, hormis la voiture, a été l'avion (14 %), suivi de l'autobus (9 %) et du train (3 %). Le quart des personnes en fauteuils roulants ont conduit leur voiture et 45 % ont voyagé en auto en tant que passagers.

² Dans *Le tourisme au Québec en bref 2010*, une publication du ministère du Tourisme, on apprend que la durée moyenne de voyage d'un touriste québécois au Québec était de 2,5 jours en 2010. Ces informatins ne tiennent pas compte des excursionnistes, mais uniquement des touristes québécois qui ont fait un voyage d'une nuit et plus au Québec.

Mode d'hébergement. En ce qui concerne plus spécifiquement l'hébergement, 46 % des répondants (58 % chez les 65 ans et plus) disent avoir résidé chez des parents ou amis; 37 % ont plutôt séjourné dans un hôtel ou motel. (48 % des 55-64 ans ont fait de même). Un autre 5 % a séjourné dans un chalet, 4 % dans un gîte, et 3 % en camping.

ACCÈS AUX SERVICES ADAPTÉS ///

Dans l'ensemble, 40 % des répondants indiquent avoir eu accès à des services adaptés à leur condition lors de leur voyage. Les voyageurs hors-Québec sont plus enclins à indiquer avoir eu un tel accès à des services dédiés (49 %) que les personnes qui ont voyagé au Québec (35 %).

ACCESSIBILITÉ ET CONNAISSANCE DES SERVICES SPÉCIALISÉS ///

Hébergement commercial. S'adressant spécifiquement aux personnes ayant été logées en hébergement commercial (n=285), celles-ci ont indiqué, dans une proportion de 60 %, que cet hébergement comportait des équipements le rendant accessible aux personnes ayant une incapacité physique; ce pourcentage est de 73 % chez les usagers de fauteuils roulants.

Information préalable. Un peu plus du quart (27 %) des répondants indiquent qu'ils étaient au courant, dès avant leur départ en voyage pour la destination visée, de l'existence sur place de services adaptés pour les personnes dans leur condition; ce pourcentage passe à 47 % chez les usagers de fauteuils roulants. Cette proportion ne varie guère selon que l'on ait voyagé au Québec (25 %) ou hors-Québec (30 %).

Impact de l'information. La majorité (54 %) de ceux et celles qui connaissaient à l'avance l'existence de tels services ont dit que cela a influencé beaucoup (29 %) ou assez (26 %) le choix de leur destination ou des activités qu'ils ont effectuées. Ceci dit, les voyageurs hors-Québec ont été plus souvent enclins à affirmer que cela les avait influencé beaucoup (32 %) ou assez (39 %) alors que ces pourcentages sont moindres en ce qui concerne les personnes ayant voyagé au Québec (beaucoup: 27 % et assez: 19 %).

SOURCES D'INFORMATION ///

Les sources informelles d'information telles que celles provenant de parents ou amis constituent pour plusieurs le moyen utilisé pour s'informer dans le cadre de planification du voyage. L'Internet constitue la seconde source utilisée par plusieurs.

SOURCES D'INFORMATION	1 ^{RE} MENTION	TOTAL 3 MENTIONS
	(%)	(%)
Bouche à oreille, conseil de parents ou amis	20,3	34,2
Autre site Internet (que Bonjourquebec ou Keroul)	13,8	19,7
Agence de voyage	7,9	17,4
Guides touristiques et/ ou documentation touristique	3,4	16,1
Site Internet <i>bonjourquebec.com</i>	2,6	14,1
Bureau d'information touristique ou centre d'information touristique	1,9	9,8
Association en lien avec votre incapacité	1,8	7,5
Médias agglomérés (journaux ou magazines, radio, télévision)	1,1	9,3
Site Internet de KÉROUL	0,2	4,3
Autre	4,1	12,4
Aucune	24,8	38,5
Ne sait pas/ Pas de réponse	18,0	18,0

SATISFACTION DES VOYAGEURS ///

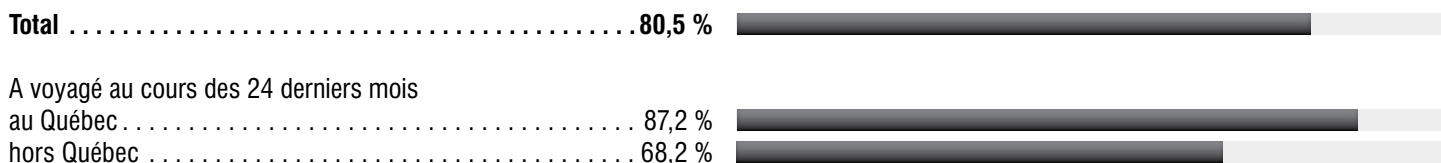
Règle générale, les répondants sont majoritaires à avoir une appréciation positive, une fois sur place, des services adaptés qui étaient disponibles en matière d'accueil et d'hébergement. Toutefois, les avis sont nettement plus partagés concernant d'autres éléments de service, tels que l'accessibilité des sites culturels et des restaurants, le prix payé pour les équipements/services adaptés et les services adaptés au global.

De manière concordante aux précédents résultats, 56 % des répondants ont dit qu'ils avaient assurément pu faire tout ce qu'ils voulaient lors de leur voyage (répondants en fauteuils roulants: 46 %). Parmi ceux et celles qui ont indiqué ne pas avoir pu faire tout ce qu'ils souhaitaient (n=210), un peu plus du quart (27 %) sont d'avis que le manque d'équipement adapté a fait en sorte de les limiter dans leurs activités lors de ce séjour; ce pourcentage passe à 65 % parmi les usagers de fauteuils roulants. Ces données demeurent comparables lorsqu'on compare les points de vue des personnes ayant séjourné au Québec lors de leur plus récent voyage et celui des gens ayant voyagé hors-Québec.

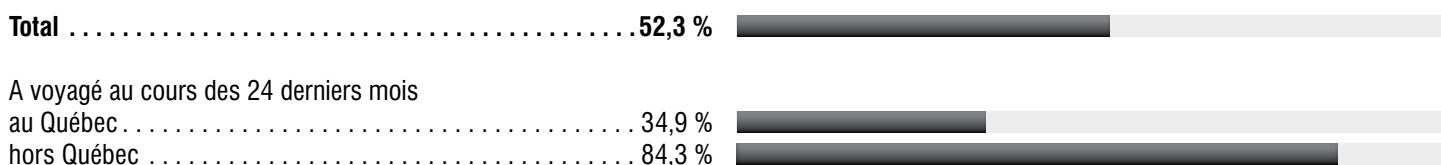
INTENTIONS FUTURES DE VOYAGE ///

Parmi ceux et celles qui ont effectué au moins un voyage au cours des 24 derniers mois (n=464), 81 % comptent effectuer un voyage ou séjour au Québec au cours de la prochaine année et 52 % envisagent un voyage hors-Québec. Ces données varient selon qu'on ait séjourné ou non au Québec lors du plus récent voyage:

INTENTION DE SÉJOUR AU QUÉBEC



INTENTION DE SÉJOUR HORS QUÉBEC



RETOMBÉES ÉCONOMIQUES AU QUÉBEC

TOTAL DES DÉPENSES LORS DU PLUS RÉCENT VOYAGE ///

	TOTAL	DESTINATION DU PLUS RÉCENT VOYAGE	
		AU QUÉBEC	HORS-QUÉBEC
Population estimée	430 572	279 144	151 428
Dépense moyenne par voyage	1 146 \$	625 \$	2 107 \$
Dépense totale extrapolée (en M \$)	493,62 M \$	174,6 M \$	319 M \$

DONNÉES ÉCONOMIQUES GLOBALES ///

Valeur globale. Dans le tableau ci-haut, on peut lire que les dépenses totales des répondants lors de leur plus récent voyage/séjour sont estimées à 494 millions de dollars (M \$).

Dépenses par personne. Au total, les voyageurs ont indiqué avoir dépensé en moyenne 1 146 \$ pour eux-mêmes ou pour les personnes qui les accompagnaient lors de leur plus récent voyage. Les dépenses ainsi rapportées portaient sur des groupes moyens de 2,0 personnes; on peut dès lors estimer que la dépense moyenne par individu était de 573 \$³.

IMPACTS ÉCONOMIQUES POUR LE QUÉBEC ///

Voyages au Québec. En regard de ces données, on constate que les 279 144 personnes ayant voyagé au Québec (64,8 % du total) ont effectué des dépenses de 174,6 M \$ (35,2 % du total). Un des facteurs expliquant la différence moyenne des dépenses par rapport aux 2 types de destination est la durée moyenne de voyage/séjour, soit 4 jours vs 11 jours.

Valeur ajoutée aux prix du marché (valeur ajoutée + taxes indirectes – subventions). Cette valeur ajoutée correspond à ce qui reste au Québec des dépenses touristiques de 174,6 M \$ liées aux déplacements des visiteurs ayant une incapacité physique au Québec. Selon un rapport de l'Institut de la Statistique du Québec, cette valeur s'établit à 137,759 M \$. Elle a des effets notamment sur la main-d'œuvre et sur les revenus gouvernementaux.

³ Dans *Le tourisme au Québec en bref 2010*, une publication du ministère du Tourisme, on apprend que la dépense moyenne d'un touriste québécois lors d'un voyage au Québec en 2010 était de 190 \$ par voyage (77 \$ par jour). Ces informations ne tiennent pas compte des excursionnistes, mais uniquement des touristes québécois qui ont fait un voyage d'une nuit et plus au Québec.

- *Effets sur la main-d'œuvre.* « Ces effets sur la main-d'œuvre soutiendraient 2 497 salariés en années-personnes pour une masse salariale de 68,1 M \$, et 232 autres travailleurs non-salariés en années-personnes dans les entreprises individuelles pour un revenu net de 5,7 M \$. La valeur ajoutée aux prix de base atteindrait 122,5 M \$. »
- *Effets sur les revenus gouvernementaux.*
 - › AU QUÉBEC. « Les dépenses touristiques de 174,6 M \$ entraîneraient aussi des revenus totaux pour le gouvernement du Québec, soit 3,5 M \$ en impôts sur les salaires et traitements, 13,3 M \$ en taxe de vente (TVQ) et 3,4 M \$ en taxes spécifiques. »
 - › AU CANADA. « De même, les dépenses touristiques liées aux déplacements des visiteurs avec incapacité physique au Québec amèneraient des revenus totaux pour le gouvernement fédéral de 1,8 M \$ en impôts sur les salaires et traitements, 6 millions de dollars en taxe de vente (TPS) et 994 000 \$ en taxes et droits d'accise.

Les parafiscalités québécoise et fédérale seraient respectivement de 11 M \$ et 2,1 M \$. »

Des données qu'il faut multiplier par 2 et plus. Rappelons que ces chiffres portent uniquement sur le plus récent déplacement effectué par les voyageurs au Québec et que ceux-ci font état d'un nombre moyen de 5,7 voyages ou séjours au cours des deux dernières années, dont la majorité (plus de 60 %) se seraient faits au Québec. Partant de ces chiffres, on peut avancer que sur la base des douze derniers mois, les Québécois ayant une incapacité physique qui ont voyagé dans l'une ou l'autre des régions du Québec y ont effectué au minimum deux séjours. Il est donc possible, sur cette base, de doubler les chiffres ci-haut de l'ISQ si on veut estimer les retombées québécoises annuelles des déplacements des visiteurs avec incapacité physique au Québec (soit donc plus de 275 M \$).

Sans compter la contribution des étrangers. D'autre part, la présente étude fait abstraction du calcul des retombées économiques très importantes des voyages effectués par des personnes avec incapacités physiques en provenance d'autres provinces du Canada ou de l'étranger. Kéroul a mené en 2009 une Étude sur les comportements et les attitudes des personnes à capacité physique restreinte sur les marchés de l'Ontario, des Maritimes et de la Nouvelle-Angleterre. Les principales conclusions sont affichées sur le site Web de Kéroul. On y observe notamment que les dépenses moyennes encourues par ces touristes (695 répondants) lors de leurs voyages sont de 1 414 \$, soit une dépense moyenne par individu de 642 \$ pour des groupes de 2,2 personnes.

UN MARCHÉ ESTIMÉ À PLUS D'UN MILLIARD DE DOLLARS

Compte tenu que le total des dépenses lors du plus récent voyage est estimé à 493,62 M \$, et que les répondants ont indiqué avoir effectué en moyenne 5,7 voyages en 2 ans, il semble que l'on puisse aisément affirmer que les dépenses totales (annuelles) dépassent largement le milliard de dollars. Cette extrapolation doit prendre en considération le fait qu'un sondage laisse toujours une certaine place à l'erreur non-échantillonnale, qui a trait au fait que l'on mesure des perceptions et non des faits.



**LE TOURISME ACCESSIBLE
AUX PERSONNES AYANT UNE INCAPACITÉ
PHYSIQUE REPRÉSENTE UN MARCHÉ ESTIMÉ À
PLUS D'UN MILLIARD
DE DOLLARS**

POUR CONNAÎTRE ET FAIRE CONNAÎTRE LE NIVEAU D'ACCESSIBILITÉ DE VOTRE ÉTABLISSEMENT OU DE VOTRE ATTRAIT, OBTENEZ LA CERTIFICATION DE KÉROUL. ///

Depuis plus de trente-deux ans, Kéroul évalue l'accessibilité des établissements touristiques et culturels de la province de Québec. Il s'agit de la seule classification reconnue par le ministère du Tourisme du Québec. À ce jour, plus de 7000 infrastructures touristiques et culturelles ont été inventoriées par Kéroul et ses partenaires.

POUR SAVOIR COMMENT RENDRE VOTRE ÉTABLISSEMENT OU VOTRE ATTRAIT ACCESSIBLE, FAITES APPEL À L'EXPERTISE DE L'ÉQUIPE RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT DE KÉROUL. ///

Nous vous aiderons à définir vos besoins et, selon le cas, nous irons visiter vos infrastructures afin d'en déterminer les obstacles à l'accessibilité. Ensuite, nous vous remettrons un rapport détaillé de nos recommandations.

PROFITEZ DE L'EXPERTISE DE KÉROUL ET ACCÉDEZ À UN MARCHÉ EN CROISSANCE AU QUÉBEC !

POUR RENDRE VOTRE PERSONNEL ENCORE PLUS « ACCESSIBLE », OFFREZ-LEUR LA FORMATION *SERVICE COMPLICE* DE KÉROUL. ///

L'accessibilité, c'est aussi une question d'attitude et de compétence! La capacité des membres de votre équipe à comprendre les besoins particuliers des personnes à capacité physique restreinte, et leur aptitude à y répondre, contribuent à améliorer la qualité du service. Depuis 1983, Kéroul dispense le programme de formation *Service Complice*, d'une durée variant de trois à dix heures. En plus des principes de base en matière d'accueil, les participants acquièrent une spécialisation unique et actuelle dans les domaines du tourisme et de la culture.



POUR FAIRE CONNAÎTRE L'ACCESSIBILITÉ DE VOS INSTALLATIONS, BRANCHEZ-VOUS SUR LA ROUTE ACCESSIBLE. ///

La Route Accessible, c'est un guide Internet bilingue branché sur l'accessibilité. Le site regroupe plus de 200 établissements culturels et touristiques répartis dans 14 régions du Québec, et qui ont adapté leurs lieux afin qu'ils soient sécuritaires et universellement accessibles. L'Organisation mondiale du Tourisme a reconnu la valeur de cette initiative réseau en lui décernant le Prix Ulysse 2011.

› Visitez www.larouteaccessible.com.





Kéroul

Tourisme et culture pour
personnes à capacité
physique restreinte



Tél. : 514 252-3104
Fax : 514 254-0766
4545, av. Pierre-De Coubertin, C.P. 1000, succ. M
Montréal (Québec) H1V 3R2
infos@keroul.qc.ca www.keroul.qc.ca

Québec 