

**Étude sur les comportements et attitudes
des personnes ayant une incapacité physique
*en matière de tourisme, culture et transport au Québec***

Rapport de recherche

présenté à

Kéroul

Tourisme et culture pour
personnes à capacité
physique restreinte



par

**Louis-Philippe Barbeau,
Conseiller senior Recherche Marketing**

et

SOM

Juin 2011

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
 - 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.



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

Sommaire exécutif	6
0. Introduction.....	9
Contexte.....	9
Méthodologie.....	10
Population d'étude	10
Base de sondage	10
Plan d'échantillonnage	11
Période de collecte	11
Modes d'entrevue	12
Résultats administratifs	12
Pondération et traitement des données	13
Note de lecture : Les différences significatives	14
Analyse des résultats	15
1.0 Profil des répondants	15
2.0 Comportements de participation à certaines activités culturelles dans sa propre ville ou municipalité au cours de la dernière année..	21
Note de lecture : Les mesures de satisfaction	24
3.0 Les modes de transport.....	29
4.0 Comportements et attitudes en matière de voyage touristique	39
Dépenses des voyageurs et retombées économiques.....	56
Observations complémentaires	59
a) L'OITS	59
b) La Conférence des Caraïbes sur le développement du tourisme durable (2010)	59
c) Sondage effectué auprès de personnes ayant une incapacité physique et résidant en Nouvelle-Angleterre, en Ontario et dans les provinces maritimes (Kéroul, 2010)	60
5.0 En somme.....	61

Liste des tableaux

1.1	Profil des répondants selon l'âge, le sexe et la scolarité	15
1.2	Profil des répondants selon l'occupation et le revenu.....	15
1.3	Profil des répondants selon le type d'incapacité (en %)	16
1.4	Utilisation d'un appareil spécial, d'une aide technique	17
1.5	Utilisation d'appareil selon l'âge et l'occupation	18
1.6	Sévérité du handicap selon l'âge.....	20
2.1	Fréquence de visites de divers sites culturels ou de loisirs.....	22
2.2	Taux de satisfaction quant à l'aménagement physique ou technique permettant d'accéder au lieu	25
2.3	Taux de satisfaction quant aux outils d'information et de communication disponibles	26
2.4	Taux de satisfaction quant à la disponibilité du personnel pour répondre aux questions et besoins particuliers	27
3.1	Qualification de l'accessibilité des moyens de transport suivants pour les personnes ayant des incapacités physiques?	31
3.2	Raisons de ne pas utiliser le transport adapté, selon le type d'appareil utilisé.....	34
3.3	Admissibilité au transport adapté, selon le type d'appareil utilisé et la sévérité du handicap	35
4.1	Destinations visitées depuis x temps	40
4.2	Destination la plus récente au Québec	43
4.3	Durée de séjour selon la destination lors du voyage le plus récent.....	44
4.4	Principale raison du voyage le plus récent selon la destination et le moyen de transport	45
4.5	Participation à des événements ou activités selon la destination lors du voyage le plus récent	47
4.6	Lieux visités localement au cours des 12 derniers mois	48
4.7	Accès sur place à des services adaptés à sa condition physique, selon le type d'appareil utilisé	49
4.8	Type d'hébergement utilisé lors du voyage le plus récent	50
4.9	En hébergement commercial, équipements d'accessibilité offerts, selon le type d'appareil utilisé	51
4.10	Sources d'information pour préparer ou organiser le séjour	52
4.11	Intention future de voyage selon la destination	55
4.12	Intention future de voyage selon la destination la plus récente	55
4.13	Dépenses totales selon la destination la plus récente et le type d'appareil utilisé	56
4.14	Dépenses totales selon la destination la plus récente (Québec ou hors Québec).....	56
4.15	Faits saillants du sondage 2010 de Kéroul	61

Liste des graphiques

1.1	Niveau de facilité à marcher, voir ou entendre (%) -----	19
1.2	Indice de sévérité de l'incapacité (%) -----	20
2.1	Lieux visités au cours de la dernière année (%) -----	21
2.2	Avec qui les activités sont pratiquées -----	28
3.1	Fréquence d'usage de divers modes de transport (%) -----	30
3.2	Raisons de ne pas utiliser le transport adapté (%) -----	33
3.3	Niveau d'intérêt pour une carte d'accompagnateur -----	38
4.1	Raisons évoquées pour n'avoir pas voyagé -----	42
4.2	Participation à des événements ou activités lors du voyage le plus récent -----	46
4.3	Niveau de satisfaction en regard de certains aspects du voyage -----	53

Sommaire exécutif

- La présente étude confirme l'importance croissante de l'incidence des personnes ayant une incapacité physique dans la population : 12 % des 15 ans et plus en 2006, soit 731 160 personnes, et sans doute au-delà de 900 000 en 2011, vu une progression attendue d'au moins 2 % de l'incidence par rapport à 2006.
- Elle fait état de la diversité du profil des personnes ayant une incapacité physique :
 - Des personnes ayant une incapacité visible, mais beaucoup avec une incapacité que l'on ne peut déceler à l'œil.
 - L'utilisation d'une aide technique, observée chez 57 % des personnes ayant une incapacité est plus fréquente chez les personnes de plus de 64 ans, mais on note que dans tous les groupes d'âge, il y a au moins la moitié des gens qui ont recours à une telle aide (sauf exception des 55-64 ans, avec 47 % qui affichent une telle caractéristique).
- Également, on note que le profil socio-économique des personnes ayant une incapacité physique est des plus diversifié, à l'égal de ce que l'on peut observer dans l'ensemble de la population. Ainsi, 44 % des répondants ont complété 12 années ou moins de scolarité, 30 % ont entre 13 et 15 ans d'études et 24 % indiquent avoir 16 ans ou plus d'études. Le taux de participation aux activités culturelles, que ce soit au plan local ou lors de voyages hors-Québec, en est directement affecté. Les gens plus âgés et/ou moins aisés, voyagent moins loin et plus souvent chez des parents et amis, alors que c'est plutôt le contraire qui se produit chez les personnes plus scolarisées ou plus aisées qui consomment plus souvent des activités culturelles telles que visites de musées, théâtre, etc., et ce, également au Québec et à l'étranger. Il y a lieu de les cibler et de développer des offres touristiques cohérentes à ces besoins de manière à refléter ce profil distinct.
- En matière de transport, ceux et celles qui utilisent régulièrement l'un ou l'autre des multiples modes de transport évalués ont une appréciation plus positive que les non-usagers. Est-ce à dire que ces derniers ne s'en servent pas parce qu'ils pensent qu'ils sont peu ou pas accessibles ? La notion même d'accessibilité a pu générer des réactions négatives chez ceux qui, par exemple, n'avaient pas à proximité de chez eux tel ou tel mode (ex. métro, train, autobus urbain...). On peut certes retenir que les usagers réguliers des différents modes de transport ont souvent une appréciation positive. Ce qui nous fait suggérer que c'est d'abord un accroissement significatif de l'information sur ces services et des incitatifs à les utiliser qui devrait constituer la base des actions à entreprendre en matière de transport pour les personnes ayant une incapacité physique.

- Ceci se confirme particulièrement en matière de transport adapté : il semble en effet que l'information relative aux services (éligibilité, carte d'accompagnement, services interurbains adapté) soit le plus souvent méconnue des personnes visées. Au-delà de cette seule information, l'intérêt somme toute assez faible pour de telles offres laisse présager que la communication de même que le développement et l'application de stratégies de promotion en lien à ces services devraient être priorités.
- Le tourisme pour les personnes ayant une incapacité physique est un marché important : 59 % de celles-ci 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 (en chiffres de 2006) au total, qui disent avoir effectué de tels séjours.
- Ces personnes voyagent souvent avec leur conjoint ou un membre de leur famille, un ami ou un préposé : le nombre de clients concernés par la problématique de l'accessibilité se doit donc d'être doublé; en outre, si on ajoute que de nombreuses personnes ayant une incapacité physique séjournent souvent chez des parents ou amis, ces derniers sont également directement concernés par toutes les communications et promotions relatives aux services touristiques ou culturels étant adressés à leurs visiteurs.
- Si les répondants sont majoritaires à voyager au Québec, ils le font sur une période plus courte (4 jours plutôt que 11 jours lorsqu'ils voyagent à l'extérieur du Québec); toutefois, cette durée de séjour au Québec est supérieure à celle observée parmi l'ensemble des Québécois (soit 2,5 jours en moyenne). En outre, la fréquentation par les personnes ayant une incapacité physique de sites culturels ou touristiques au plan local se compare de manière avantageuse à celle des Québécois dans leur ensemble, bien qu'elle soit nettement moindre lors de voyages au Québec en comparaison des voyages hors-Québec; ce qui est certes à associer aux durées de séjour mais aussi au profil même des voyageurs hors-Québec.
- L'analyse des dépenses de voyage permet d'autre part de constater que celles-ci s'établissent globalement à près de 500 millions de dollars, et ce, en ne considérant que le voyage le plus récent et à près d'un milliard de dollars par année si on considère que les personnes ayant une incapacité effectuent un minimum de 2 voyages par an.
- Il est important de rappeler que même s'ils ne représentent que 35 % de l'ensemble des voyageurs, les personnes ayant voyagé hors-Québec affichent des dépenses qui comptent pour 65 % de l'ensemble des dépenses des personnes ayant une incapacité physique. Des actions efficaces auprès de ces voyageurs hors-Québec visant à accroître la part de leurs voyages au Québec peuvent donc se traduire par des retombées économiques considérables. De telles actions auront indéniablement des effets potentiels sur l'intérêt pour le Québec des touristes étrangers, dans un contexte de mondialisation où le tourisme adapté est en pleine croissance.

- L'accès aux services adaptés en voyage est assez courant (plus de 40 %) Ceci dit, la majorité (54 %) de ceux et celles qui connaissaient à l'avance l'existence de services adaptés ont dit que cela avait influencé beaucoup (29 %) ou assez (26 %) le choix de leur destination ou des activités qu'ils ont effectuées. Les voyageurs hors-Québec ont été plus souvent enclins à affirmer que cela les avait influencé beaucoup (32 %) ou assez (39 %). Toutefois, une condition essentielle à pouvoir exercer une telle influence est certes la connaissance à l'avance de tels services; or, à peine 27 % des répondants ont indiqué lors du sondage 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 se situe à 47 % chez les usagers de fauteuils roulants et ne varie guère selon que l'on ait voyagé au Québec (25 %) ou hors-Québec (30 %). En corollaire de ces observations, il va de soi qu'une condition préalable et nécessaire est d'assurer que l'offre de produits et services adaptés existe dans tous les secteurs concernés (transport, hébergement, restauration, attraits).
- Dans ce même ordre d'idée, la connaissance d'organismes comme Kéroul demeure faible et celle de *La Route accessible* est du même ordre que celle de Kéroul, soit 11-12 %. Il serait indiqué d'accroître la connaissance de cet organisme et de ses services spécialisés, non seulement parmi les personnes ayant une incapacité physique mais également auprès de leurs proches, qui sont très nombreux à voyager avec elles ou à les recevoir.

0. INTRODUCTION

Kéroul est un organisme dont la mission consiste à rendre accessibles le tourisme et la culture pour les personnes à capacité physique restreinte.

Ainsi, en continuité avec une étude effectuée en 2001 sur le marché touristique des personnes à capacité physique restreinte, Kéroul reprend et élargit la recherche concernant les Québécoises et Québécois ayant une incapacité physique en ajoutant aux questions détaillées concernant les voyages de ces personnes une description de plusieurs comportements et attitudes en matière de culture et de transport.

CONTEXTE

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 à capacité physique restreinte, 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 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 leurs incapacités;
 - 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.

MÉTHODOLOGIE

Selon un récent rapport de l'Office des personnes handicapées du Québec¹, basé lui-même sur les estimations provenant du recensement de Statistiques-Canada (Étude EPLA 2006), le taux d'incapacité des Québécois de 15 ans et plus s'établit à 12 %, soit 731 160 personnes (cf. Rapport p. 56). Ce rapport fait également état d'une progression de 2 % du nombre de ces personnes entre 2001 et 2006, et on a toutes les raisons de croire qu'une augmentation au moins comparable s'est produite au cours de la période 2006-2011, ce qui signifie que la prévalence actuelle de l'incapacité dans la population québécoise de 15 ans et plus devrait être de 14 %, soit plus de 900 000 personnes sur une population de plus de 6,5 millions. Ceci dit, pour les fins du présent projet, on appliquera les données de l'étude EPLA 2006 et donc, les analyses seront réalisées en considérant le chiffre de 731 600.

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.

Base de sondage

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'échantillon 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 handicapées

Pour ce qui a trait au panel de SOM, les panelistes ont été préalablement recrutés dans le cadre des sondages omnibus téléphoniques de SOM et avaient alors accepté qu'on les recontacte pour d'autres enquêtes. Il s'agit donc d'un panel bâti de façon aléatoire, ce qui le rend représentatif des internautes québécois.

¹ Vivre avec une incapacité au Québec : Un portrait statistique à partir de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001 et 2006, OPHQ, nov. 2010

Plan d'échantillonnage

Volet téléphonique

Au premier degré : échantillonnage stratifié proportionnel de ménages en deux grandes régions (RMR Montréal : 71 entrevues, et ailleurs en province : 81 entrevues).

Au second degré : une personne âgée de 15 ans ou plus ayant une incapacité physique ou un aidant naturel de celle-ci est choisie dans le ménage.

Volet Internet

Panel Or de SOM : des invitations par courriel ont été envoyées à tous les panelistes du Panel SOM.

Panel Research Now : des invitations par courriel ont été envoyées en vue d'obtenir 210 questionnaires complétés.

Membres d'associations : des invitations à répondre aux questionnaires Web ont été envoyées par les associations.

Le tableau suivant présente le nombre d'entrevues (ou questionnaires) complétés, par strate (volet de l'étude).

Strate	Ensemble	Téléphonique	Panel SOM	Panel RN	Associations
Entrevues complétées	730	152	210	210	158

Période de collecte

- Volet téléphonique : du 5 au 14 avril 2011
- Volet Internet (panel SOM) : du 1^{er} au 19 avril 2011
- Volet Internet (panel RN) : du 7 au 18 avril 2011
- Volet Internet (associations) : du 5 avril au 1^{er} mai 2011

Modes d'entrevue

- Le volet téléphonique a été réalisé par voie d'entrevues téléphoniques assistées par ordinateur. Un maximum de 23 appels a été effectué en vue de rejoindre les personnes visées lorsqu'un rendez-vous a été pris, et de 20 appels pour les autres types de non-réponse.
- Volet Web
Ce volet s'est fait via des entrevues auprès des internautes du panel Or de SOM, de RN et des membres de trois associations, lesquelles ont transmis elles-mêmes une invitation à participer à leurs propres membres et, parfois, à des associations d'autres personnes handicapées. Les invitations par courriel ont été gérées par SOM pour le volet avec le panel de SOM et par RESEARCH NOW dans le cadre des entrevues gérées par cette firme.

Résultats administratifs

Volet téléphonique

Taux de réponse : 69,9 %

Taux d'incidence de personnes avec incapacité physique : 4,9 %

Volet Internet

Taux	Panel OR SOM	Panel Research Now	Associations
Taux d'incidence	7,7 %	17,6 %	100 %

Pondération et traitement des données

La pondération a été réalisée pour la totalité du sondage, à l'exception des associations (panel SOM, Research Now et téléphonique), et ce, de la façon suivante :

par expansion à la distribution conjointe d'âge (15-24 ans, 25-34 ans, 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65-74 ans, 75 ans et plus) et de sexe de la population de chacune des trois strates selon l'enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006 de Statistique Canada. Le tableau ci-dessous présente les données extrapolées du nombre d'hommes et de femmes au Québec ayant une incapacité physique, selon la distribution d'âge ciblée par l'étude. Ces données ont été utilisées pour la pondération :

Âge	Total	%	Nombre d'hommes	Nombre de femmes
15-24 ans	27 930	3,8	15 090	12 840
25-34 ans	39 780	5,4	20 620	19 160
35-44 ans	74 380	10	38 800	35 380
45-54 ans	118 230	16	54 830	63 400
55-64 ans	148 810	20	73 480	75 330
65 ans et plus	322 240	44	122 270	199 970
Total	731 160	100	325 090	406 080

Les données pour le volet associations ont reçu un poids de 0,01. Ceci nous permet d'obtenir des résultats pour ce volet sans qu'ils ne soient comptabilisés dans l'ensemble des résultats de l'étude (tous volets confondus). Les données ont été traitées à l'aide du progiciel spécialisé MACTAB. Les résultats pour chacune des questions sont présentés en fonction d'une bannière qui inclut les variables socioéconomiques ainsi que quelques variables du questionnaire. Un fichier Excel a également été produit, ainsi que des fréquences extrapolées à la population cible.

Note de lecture

Les différences significatives

- 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 couleurs ou symboles qui permettent d'identifier rapidement les sous-groupes qui se démarquent de l'ensemble des répondants : ainsi, la couleur bleu foncé ou le symbole >> indique que le pourcentage concerné est significativement plus élevé (à un niveau de confiance de 99 %) de celui observé pour l'ensemble des répondants au sondage; à l'inverse, un résultat dans un carré jaune ou avec le symbole << signifie que le pourcentage mentionné pour un sous-groupe donné est significativement inférieur à celui de l'ensemble des répondants. Les couleurs bleu pâle ou gris ou les symboles > ou < font état de résultats significativement différents de l'ensemble, mais suivant un niveau de confiance moindre de 95 %.

ANALYSE DES RÉSULTATS

1.0 Profil des répondants

Les tableaux qui suivent décrivent la répartition des répondants en considération de certaines caractéristiques socio-démographiques; à titre de comparaison, ces tableaux rappellent les données de questions similaires posées en 2000 dans le cadre de l'étude conduite alors par Kéroul auprès de personnes ayant une incapacité dans l'ensemble du Canada.

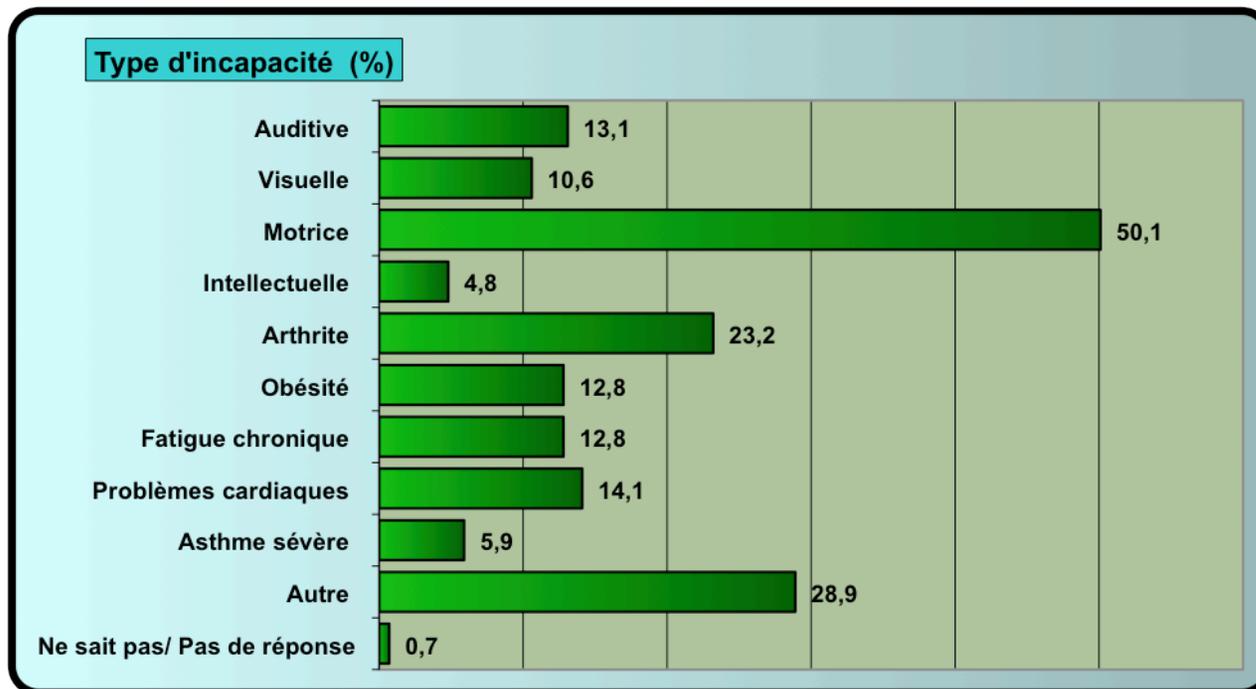
Tableau 1.1 : Profil des répondants selon l'âge, le sexe et la scolarité

	2001 %	2011 %
Âge		
Moins de 25 ans	8	4
25-34 ans	6	5
35-44 ans	13	10
45 à 54 ans	19	16
55-64 ans	19	20
65 ans et plus	37	44
Sexe		
Homme	43	45
Femme	57	55
Scolarité		
Secondaire ou (-)	66	44
Collégial	17	30
Universitaire	17	24

Tableau 1.2 : Profil des répondants selon l'occupation et le revenu

	2001 %	2011 %
Occupation		
Travail (temps plein ou partiel)	20	20
Au foyer	14	15
Étudiant	5	4
Retraité	43	55
Sans emploi	18	4
Je préfère ne pas répondre	1	2
Revenu familial		
Moins de 20 000 \$	38	24
20 000 \$ à 39 999 \$	30	25
40 000 \$ à 59 999 \$	17	17
60 000 \$ et +	4	11

Tableau 1.3 : Profil des répondants selon le type d'incapacité (en %)



Les répondants ont été majoritaires à mentionner avoir une incapacité motrice, alors que 23 % indiquent souffrir d'arthrite et 28 %, de problèmes variés tels que sclérose, arthrose, fibromyalgie, cancer, Parkinson.... On note sans surprise que la mention de telles incapacités est plus élevée chez les personnes de 65 ans et plus, soit

- incapacité motrice 54 %
- arthrite 32 %
- audition 21 %
- problèmes cardiaques 19 %

% COL	Ensemble	Âge					
		15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
	730	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<<
NSP/ NRP	1,2	-	-	2,7	1,6	0,6	1,3

APPAREIL OU AIDE TECHNIQUE	%
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

Tableau 1.4 : Utilisation d'un appareil spécial, d'une aide technique

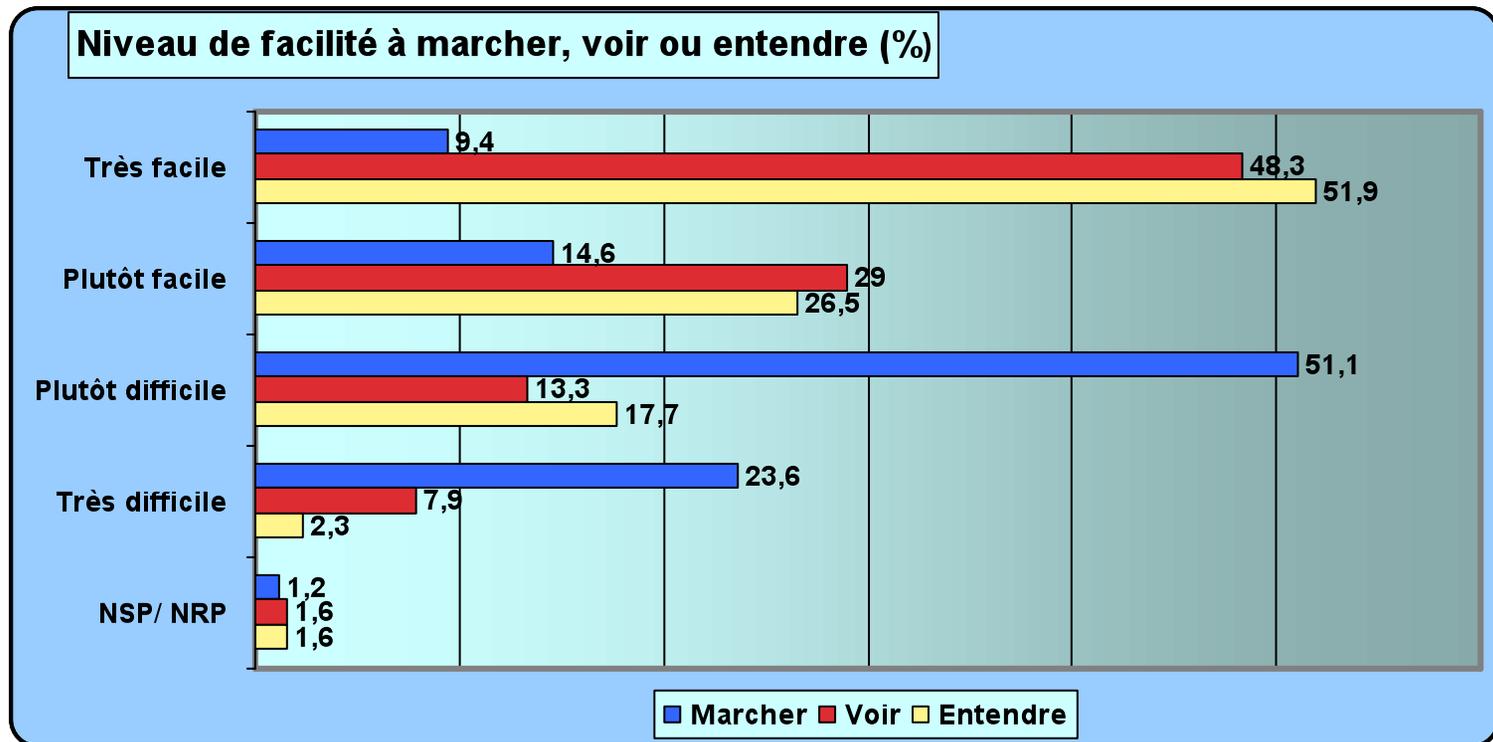
Le tableau ci-dessus permet d'observer qu'au total, 57 % des répondants ont indiqué devoir se servir d'un appareil ou aide technique; ce pourcentage est de 75 % chez les personnes ayant une déficience auditive, de 72 % chez ceux et celles qui font état d'une déficience visuelle et de 69 %, pour les déficiences motrices; en outre, 65 % des répondants de 65 ans et plus indiquent devoir se servir d'un appareil spécial ou aide technique, comparativement à 54 % chez les 45-54 ans.

Le tableau qui suit présente la répartition des usages des différents appareils et équipements en distinguant ces données en regard de l'âge, du sexe et de l'occupation des répondants :

Tableau 1.5 : Utilisation d'appareil selon l'âge et l'occupation

% COL	Ensemble	Âge						Sexe	
		15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	Masculin	Féminin
	719	34	54	77	168	198	186	322	397
Canne/ béquille	20,9	14,4	11,7	24	18,5	23,9	21,6	22,6	19,5
Fauteuil motorisé ou non, triporteur	11	13,3	14,1	12	8	8,5	12,5	9,4	12,3
Marchette	8,1	-	4,7	2,1	3,2<	5,2	13,8>>	5,2-	10,5+
Autre	17,6	26,5	18	19,7	18,3	14	17,6	21,5>	14,5<
Aucun	42,4	45,8	51,6	42,1	52,0>	48,4	34,6<<	41,2	43,3
		Occupation							
		Prof./ administrateur/ technicien	Employé de bureau, vente, col blanc	Ouvrier spécialisé ou non	À la maison/ à la recherche d'un emploi	Étudiant	Retraité		
		98	47	35	172	34	305		
Canne/ béquille	20,9	21	21,6	7,1-	22,7	19,9	22,2		
Fauteuil motorisé ou non, triporteur	11	9,4	2,7	2,7	9,8	26,7>	12,3		
Marchette	8,1	3,4	4,9	-	2,2<<	-	12,5>>		
Autre	17,6	16	21,4	19,1	18,1	21,2	15,8		
Aucun	42,4	50,1	49,4	71,1>>	47,2	32,3	37,3<<		

Graphique 1.1



Le tableau ci-dessus montre que près des trois quarts des répondants estiment qu'il leur est plutôt difficile (51 %) ou très difficile (24 %) de marcher, de monter un escalier ou de se pencher.

En outre, 21 % des répondants indiquent qu'il leur est très difficile (8 %) ou assez difficile (13 %) de voir, alors que près de 20 % estiment qu'il leur est très difficile (2 %) ou assez difficile (18 %) d'entendre.

L'analyse de ces résultats indique que la proportion de personnes qui estiment très difficile de marcher, de monter un escalier ou de se pencher est significativement plus élevée parmi ceux et celles qui souffrent d'obésité (39 %), d'arthrite ou de fatigue chronique (35 %). D'autre part, 27 % des répondants de 65 ans et plus indiquent qu'il leur est difficile d'entendre.

Traitant simultanément les précédentes variables, on a pu établir un indice de sévérité de l'incapacité des répondants. Un indice plus sévère caractérise une personne qui combine plusieurs limitations (ex. motrice, visuelle et/ou auditive).

Ainsi, plus de la moitié des personnes avec une déficience visuelle et 45 % de celles qui ont une déficience auditive ont un indice plus sévère, qui indique qu'elles ont au moins une autre incapacité.

Le tableau de droite permet d'observer que les répondants de 25-34 ans en particulier sont plus enclins à avoir une incapacité moins sévère, alors que c'est le contraire chez les plus âgés des répondants.

Graphique 1.2

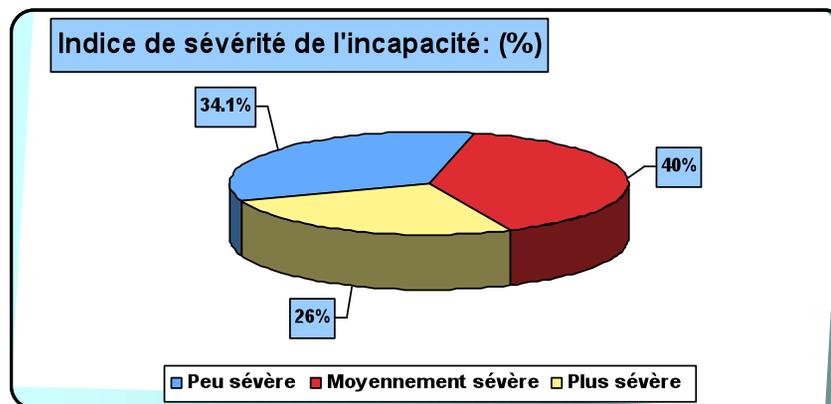


Tableau 1.6 : Sévérité du handicap selon l'âge

% COL	Ensemble	Âge					
		15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
	498	25	33	45	110	143	140
Sévérité du handicap							
Peu sévère	34,1	41,3	67,8>>	47,3+	41,6	32,6	25,4<<
Moyennement sévère	40	42,9	16,7<<	29,4	39,3	43,2	42,9
Plus sévère	26	15,8	15,5	23,2	19,1	24,2	31,7>

2.0 Comportements de participation à certaines activités culturelles dans sa propre ville ou municipalité au cours de la dernière année

La première série de questions suivant les données descriptives des incapacités des répondants a porté sur leur fréquentation de divers lieux culturels ou de loisirs dans leur propre ville ou municipalité au cours des douze derniers mois. Le graphique qui suit fait état du pourcentage de gens qui ont fréquenté au moins une fois différents lieux et/ou sites culturels au cours de la dernière année.

Graphique 2.1

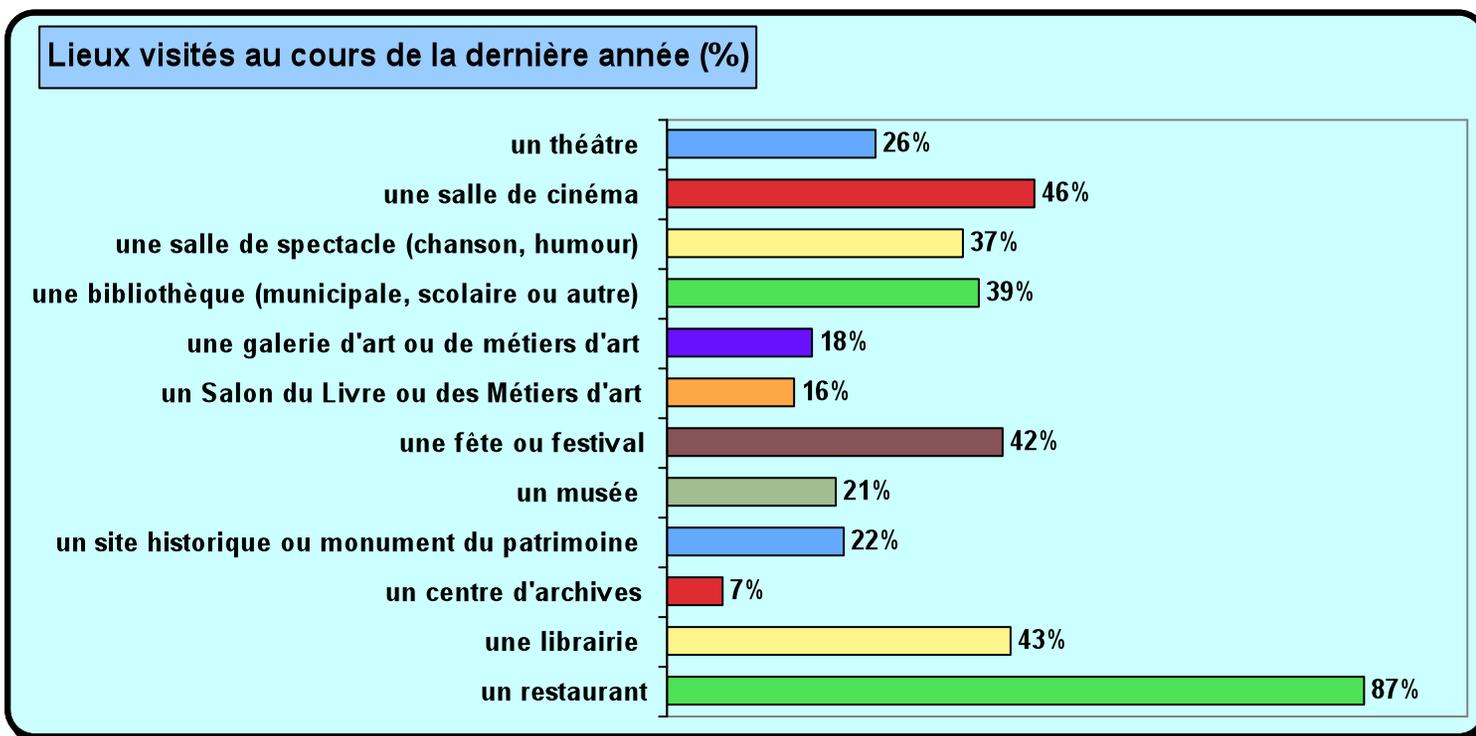


Tableau 2.1 : Fréquence de visites de divers sites culturels ou de loisirs

Lieux visités (%)	Théâtre	Cinéma	Salle de spectacle	Bibliothèque	Galerie d'art	Salon du livre	Fête ou Festival	Musée	Site historique	Centre d'archives	Librairie	Restaurant
0	73,3	53,4	62,3	60,3	80,8	83,2	59,4	77,7	76,4	90,3*	56,4	11,6
1	12	11,5	15	8,1	8,8	9,3	18,1	10,4	11,3	2,8	8,3	8,1
2	5,5	9,1	9,6	7,4	3,6	4	11	5,5	5,2	1,7	10,6	9,2
3 à 5 fois	5,3	14,7*	8,8	8,8	4,1	2	6,6	4,4	4,1	1,5	14,4	20,4
6 fois et plus	2,9	10,7	3,4	14,3	1,6	0,5	3,6	0,7	1,3	0,7	9,3	50,3
Ne sait pas / Pas de réponse	1,1	0,7	1	1	1,2	1	1,4	1,2	1,6	2,9	1	0,5

* Les chiffres en rouge mettent en évidence les sites fréquentés plus souvent et le chiffre en bleu illustre une fréquentation moindre des centres d'archives.

On observe ici que la fréquentation de restaurants est chose courante parmi les répondants : 50 % s'y sont rendu plus de 5 fois au cours de la dernière année. C'est le cas de

- 65 % des répondants de moins de 35 ans
- 71 % des employés de bureau ou cols blancs
- 63 % des personnes souffrant d'obésité
- 61 % des usagers de cannes ou béquilles

Le théâtre est fréquenté par un pourcentage plus élevé de personnes avec 16 années ou plus de scolarité (une fois ou plus : 37 %) et/ou par des professionnels/administrateurs (45 %). Les usagers de cannes ou béquilles montrent un taux de fréquentation plus élevé (34 %) des théâtres, alors que les personnes en fauteuil roulant sont moins nombreuses à y être allées au moins une fois au cours de la dernière année (14 %).

Les salles de cinéma sont fréquentées en plus fortes proportions par les moins de 35 ans : plus de 40 % d'entre eux s'y sont rendus 3 fois ou plus; c'est également le cas de 42 % des personnes avec scolarité de 16 ans et plus ou de 51 % des répondants avec revenus familiaux supérieurs à 80 000 \$. La fréquentation est moindre parmi les usagers de marchettes (aucune fréquentation : 74 %).

Les salles de spectacles ont été fréquentées en proportions accrues par les 25-34 ans (1 fois ou plus : 61 %), les professionnels (63 %), les employés de bureau (84 %) et/ou les répondants avec revenus familiaux supérieurs à 80 000 \$ (69 %). Les usagers de marchettes sont peu nombreux à y être allés, ne serait-ce qu'une seule fois (13 %).

Les bibliothèques sont également fréquentées plus souvent par les 25-34 ans (1 fois ou plus : 73 %) et/ou les plus scolarisés (62 %); on note dans ce dernier cas que le quart d'entre eux y sont allés six fois ou plus. Le taux de fréquentation varie selon qu'on est affecté d'un handicap peu sévère (51 % y sont allés) ou plus sévère (fréquentation de 28 %). Cette situation se vérifie dans des termes comparables en ce qui a trait aux librairies.

Les Salons du livre ou de métiers d'art ont été plus souvent fréquentés au moins une fois par plus du tiers des professionnels, cols blancs ou personnes avec revenus familiaux supérieurs à 80 000 \$.

La participation aux fêtes ou festivals varie selon l'âge : elle est particulièrement élevée chez les 25-34 ans (77 %) et beaucoup moindre chez les 65 ans et plus (30 %). À peine 20 % des usagers de marchette disent avoir fréquenté un tel événement, ne serait-ce qu'une fois.

Les musées sont fréquentés par presque la moitié des 25-34 ans, des professionnels, des étudiants et/ou des cols blancs, alors que les retraités sont à peine 20 % à y être allés. Ce pattern est semblable en ce qui concerne les sites historiques ou les monuments du patrimoine.

Note de lecture

Les mesures de satisfaction

Différentes questions de ce sondage ont visé à faire état du niveau de satisfaction des personnes ayant une incapacité physique en regard de différents produits ou services. C'est le cas de la prochaine série de tableaux qui fait état de l'expérience vécue lors de la visite des lieux ou sites mentionnés ci-dessus. On note généralement qu'en combinant les résultats des « très » et « plutôt » satisfaits, la proportion de personnes satisfaites dépasse souvent les 80 %.

L'interprétation à donner à de telles mesures de satisfaction doit prendre en compte divers éléments :

- lorsque l'on utilise des échelles ordinales (telles que « très » ou « plutôt » satisfait, on ne peut dire que la différence entre « très » et « plutôt » satisfait est la même qu'entre « plutôt satisfait » et « plutôt insatisfait ».
- Même constat en ce qui concerne les échelles numériques (ex. note de satisfaction de 1 à 10) où la signification de telle ou telle note peut varier en raison du profil des répondants, pour des raisons socio-culturelles ou autres. Dans le présent cas, on peut croire qu'une note de 7 ou 8 sur 10 d'une personne avec incapacité physique n'a pas le même sens qu'une note similaire provenant d'une autre personne sans incapacité. Cette observation peut d'ailleurs s'appliquer aux échelles ordinales, où la signification de « très » satisfait serait plus aisément généralisable ou comparable que le sens à donner à « plutôt » satisfait.
- Ainsi, des freins psychologiques feraient en sorte que des personnes ayant une incapacité physique soient plus enclines à afficher une certaine crainte d'être confrontées au regard des autres, que ce soit les autres voyageurs ou les professionnels du tourisme qui peuvent souvent les voir comme source de difficulté par rapport aux clients sans incapacité. Dans ce contexte, on peut croire que, dès qu'une personne avec incapacité ressent qu'on s'intéresse à elle en tant que touriste à part entière, elle devient une cliente fidèle et plus facile à contenter.
- C'est pourquoi nous estimons que la mesure la plus claire de la satisfaction des personnes ayant une incapacité physique est celle qui a trait à la « grande » satisfaction, soit les « très » satisfaits, ou celle qui accorde une note de 9 ou 10 sur 10. Un récent sondage CROP sur la perception des Québécois à l'égard des personnes handicapées révèle que « Près de neuf Québécois sur dix se disent très à l'aise avec les personnes handicapées, soit 43 %, tandis que 45 % se sentent plutôt à l'aise. » (cf. Journal Métro, 31 mai 2011). De plus, ce sondage mentionne que « trois Québécois sur quatre répondent côtoyer une personne handicapée, 30 % de façon régulière et 47 % à l'occasion ». Ces observations sont compatibles avec la réflexion selon laquelle les personnes régulièrement en contact avec des personnes ayant une incapacité seraient plus enclines à être à l'aise avec elles. D'où la suggestion de mettre en évidence les « très » et d'être prudent en ce qui concerne les évaluations des « plutôt ».

Globalement, plus du tiers des répondants (35 %) se sont dits très satisfaits de l'aménagement physique ou technique des lieux qu'ils ont visités, tandis que 48 % l'étaient en partie; le taux d'insatisfaction est de 13 %.

On observe que le taux de grande satisfaction est plus fréquent en ce qui concerne les bibliothèques, (49 %), les librairies (44 %) et les restaurants (39 %), alors qu'à l'inverse, il est moins fréquent pour les fêtes et festivals (20 %) et les sites historiques ou monuments du patrimoine (16 %, mais il faut noter dans ce cas le haut taux de non-réponse).

Tableau 2.2 : Taux de satisfaction par rapport à l'aménagement physique ou technique

% LIGNE	Aménagement physique ou technique lui permettant d'accéder au lieu				
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	NSP/ NRP
Ensemble des lieux fréquentés	35,4	47,7	10	2,9	4,1
théâtre (n : 99)	22,8<	57,6	12,1	-	7,5
salle de cinéma (n : 203)	35,1	50,9	10,9	1,4	1,8
salle de spectacle (chanson, humour) (n : 177)	33,1	47,4	12,4	2,7	4,4
bibliothèque (municipale, scolaire ou autre) (n : 182)	48,8>>	39,4-	6,5	3,8	1,6
galerie d'art ou de métiers d'art (n : 49)	33	48,2	10,5	8,4	-
Salon du livre ou des métiers d'art (n : 56)	22,0-	47,1	17,7+	-	13,2>>
fête ou festival (n : 181)	20,3<<	55,3+	15,3>	5,5+	3,7
musée (n : 73)	36,3	51,5	4,3	2,1	5,8
site historique ou monument du patrimoine (n : 87)	15,5<<	54,5	3,6	5,6	20,8>>
centre d'archives (n : 25)	47,2	48,1	-	-	4,8
librairie (n : 182)	44,4>	35,4<<	14,3+	1,8	4,1
restaurant (n : 467)	39,4+	48,2	7,5-	2,9	2,1<

Le taux de satisfaction est comparable en ce qui concerne les outils d'information et de communication : 34 % sont très satisfaits et 45 % sont plutôt satisfaits.

Les bibliothèques (45 %) et les centres d'archives (48 %) sont les plus appréciés, alors que les lieux de fêtes et festivals (21 %) sont les moins souvent très appréciés. Ces sites, tout comme les Salons du livre et de métiers d'art, sont les lieux qui suscitent le plus souvent des signes d'insatisfaction.

Tableau 2.3 : Taux de satisfaction par rapport aux outils d'information et de communication disponibles

% LIGNE	Outils d'info et de communication disponibles				NSP/ NRP
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	
Ensemble des lieux fréquentés	33,6	45,6	7,7	2	11,2
théâtre (n : 99)	27,4	55,1	8,8	-	8,7
salle de cinéma (n : 203)	30,5	51,9	6,3	1,3	9,8
salle de spectacle (chanson, humour) (n : 177)	33,8	46,1	7,6	1,3	11,2
bibliothèque (municipale, scolaire ou autre) (n : 182)	45,4>>	41,9	6	2,3	4,4<
galerie d'art ou de métiers d'art (n : 49)	31,4	46,1	8,4	4,2	9,9
Salon du livre ou des métiers d'art (n : 56)	23,3	40,5	14,7+	1,8	19,9+
fête ou festival (n : 181)	21,1<<	50,5	11,6+	3,3	13,6
musée (n : 73)	40,4	36,7	6,9	2,9	13,1
site historique ou monument du patrimoine (n : 87)	24	51,4	1,6	5,2	17,8
centre d'archives (n : 25)	47,7	38	9,5	-	4,8
librairie (n : 182)	39,9	41,4	9	1,5	8,2
restaurant (n:467)	34,5	43,9	6,9	1,6	13,1

Tableau 2.4 : Taux de satisfaction quant à la disponibilité du personnel

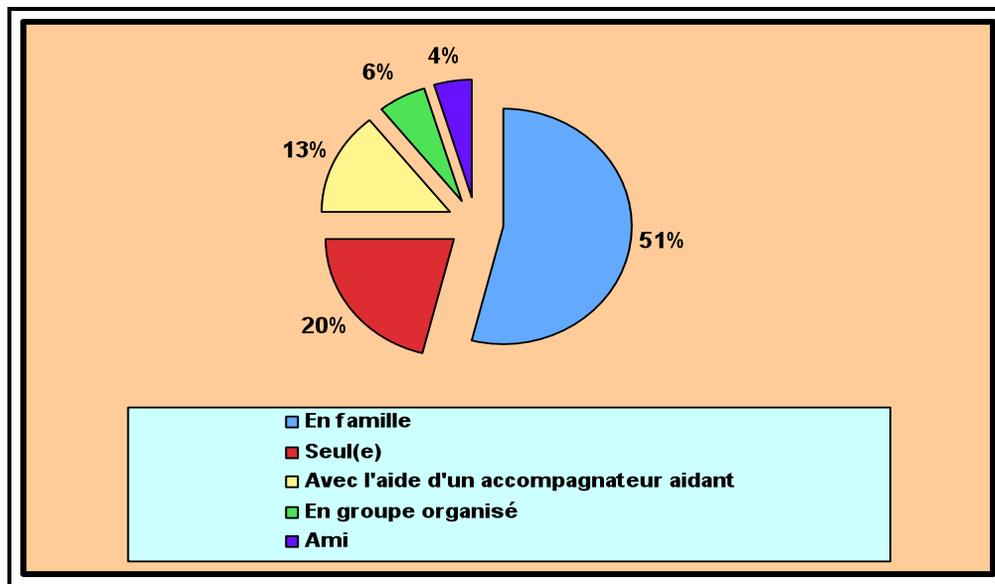
La disponibilité du personnel est l'élément parmi les trois évalués qui entraîne plus souvent une grande satisfaction (41 %). C'est particulièrement le cas dans les lieux qui se prêtent davantage au service personnalisé tels que les bibliothèques, les librairies ou les restaurants. Ceci dit, la disponibilité de personnel dédié semble moindre sur les lieux de fêtes et festivals.

% LIGNE	Disponibilité de personnel pour répondre aux questions et besoins particuliers				
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	NSP/ NRP
Ensemble des lieux fréquentés	40,5	44,2	5,3	2,4	7,7
théâtre (n : 99)	33,9	45,2	5,3	1,1	14,6>
salle de cinéma (n : 203)	34,4	48,4	4,2	2,4	10,6
salle de spectacle (chanson, humour) (n : 177)	36,7	47,7	7,2	2,7	5,8
bibliothèque (municipale, scolaire ou autre) (n : 182)	51,1>	37,8	6,5	1,7	2,9<
galerie d'art ou de métiers d'art (n : 49)	35,7	39,4	10,5	4,2	10,2
Salon du livre ou des métiers d'art (n : 56)	34,1	35,4	8,5	3,3	18,6>>
fête ou festival (n : 181)	22,2<<	49,4	8,5+	7,2>>	12,7>
musée (n : 73)	45,8	41,5	3,6	2,1	6,9
site historique ou monument du patrimoine (n : 87)	25,0<	49,3	2,6	3,6	19,5>>
centre d'archives (n : 25)	47,5	28,7	9,5	-	14,4
librairie (n : 182)	51,1>	40,6	2,7	0,9	4,7
restaurant (n : 467)	45,8>	45,2	4	1,3	3,7<<

C'est le plus souvent en famille (51 %) que la participation aux activités décrites ci-dessus s'est effectuée; dans 20 % des cas, on s'y est rendu seul alors que 13 % étaient assistés d'un accompagnateur.

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.

Graphique 2.2 : Avec qui les activités sont pratiquées

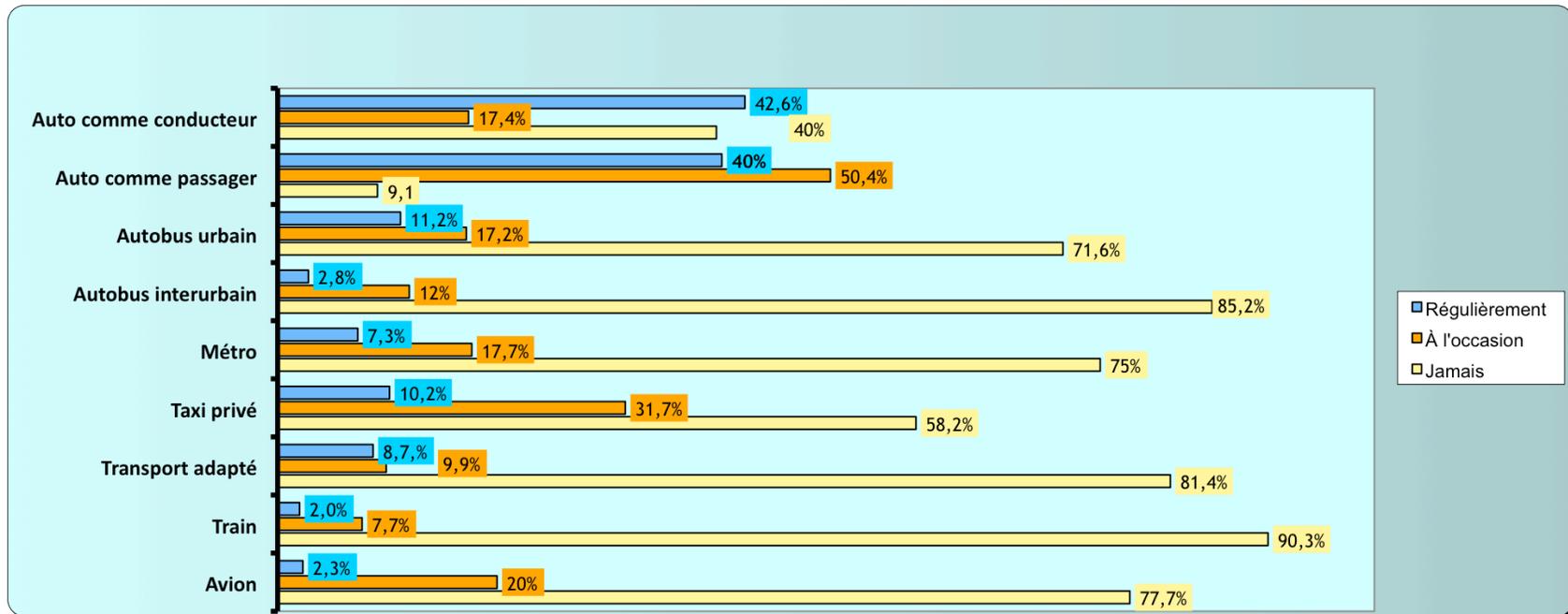


3.0 Les modes de transport

Abordant un chapitre sur l'utilisation des différents modes de transport et l'appréciation de leur accessibilité pour les personnes ayant une incapacité physique, il ressort d'abord que généralement, le recours à l'automobile en tant que conducteur ou passager est certes prévalent : 43 % des répondants dans leur ensemble utilisent l'auto régulièrement comme conducteurs et 40 % le font en tant que passagers. Dans tout les cas, l'usage, même occasionnel, des autres modes de transport évalués dans cette étude est le fait d'une minorité de répondants soit :

- autobus urbain : 28 %
- autobus interurbain : 15 %
- métro : 25 %
- taxi privé : 42 %
- transport adapté : 19 %
- train : 10 %
- avion : 22 %

Graphique 3.1 Fréquence d'usage de divers modes de transport (%)



L'usage de ces différents modes de transport varie de manière significative, dans nombre de cas, en fonction du type d'incapacité ou d'aide technique utilisé par les répondants; il est ainsi intéressant d'observer que 37 % des personnes ayant un fauteuil roulant et 36 % de ceux et celles qui utilisent une marchette conduisent régulièrement ou à l'occasion leur véhicule. Les données relatives au transport en commun en zone urbaine varient bien normalement en regard du lieu de résidence; 57 % des résidents de Montréal font un usage régulier (26 %) ou occasionnel (31 %) du métro; c'est le cas de 35 % de Lavallois (régulier : 5 %, et occasionnel : 30 %).

Le tableau ci-dessous fait état des perceptions des répondants en regard de l'accessibilité des différents modes de transport, et ce, pour les répondants dans leur ensemble, et en prenant en compte l'usage qu'ils font de ces modes de transport.

Tableau 3.1 : Qualification du niveau d'accessibilité des moyens de transport

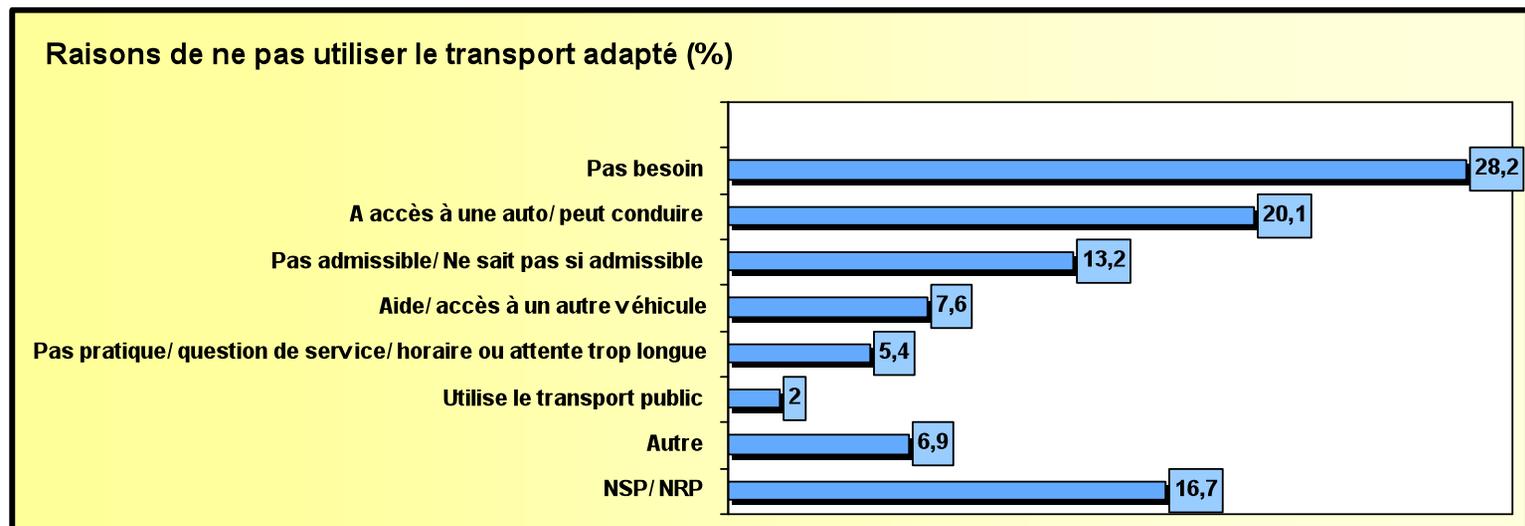
Comment qualifieriez-vous l'accessibilité des moyens de transport suivants pour les personnes ayant des incapacités physiques?				
% COL	Ensemble			
		Régulièrement	À l'occasion	Jamais
Autobus urbain				
Très facile d'accès	16,3	31,1>>	22,6+	10,3<<
Assez facile d'accès	32,1	55,3>>	50,2>>	19,8<<
Assez difficile d'accès	25	12,4<	23,9	28,7>
Très difficile d'accès	26,6	1,2<<	3,2<<	41,2>>
Autobus interurbain				
Très facile d'accès	16	28,8	27,5>>	11,8<<
Assez facile d'accès	27,5	24,5	44,3>>	23,6<<
Assez difficile d'accès	23,7	43,2+	23,4	22,8
Très difficile d'accès	32,9	3,5<	4,8<<	41,8>>
Métro				
Très facile d'accès	14,9	39,5>>	19,1	8,5<<
Assez facile d'accès	25	32	43,6>>	15,6<<
Assez difficile d'accès	22,2	15,1	27,6	21,3
Très difficile d'accès	37,9	13,4<<	9,7<<	54,6>>

Taxi privé				
Très facile d'accès	36,7	57,1>>	38,9	29,1<<
Assez facile d'accès	44,1	28,8<	45,2	47,9
Assez difficile d'accès	11,6	9,8	12,4	11,6
Très difficile d'accès	7,5	4,2	3,5<	11,4>>
Transport adapté				
Très facile d'accès	44,7	68,1>>	40,5	40,8<
Assez facile d'accès	37,7	26,2	41,7	39,1
Assez difficile d'accès	10	4,2	11,3	11,2
Très difficile d'accès	7,5	1,5-	6,4	8,9
Train				
Très facile d'accès	21,9	26,6	32	19,4-
Assez facile d'accès	30,8	26,7	48,2>	28,3<
Assez difficile d'accès	23	39,9	15	23,8
Très difficile d'accès	24,2	6,7	4,9<<	28,5>>
Avion				
Très facile d'accès	25,5	48,3>	33,0>	19,8<<
Assez facile d'accès	35,5	23,7	46,0>	31,4<
Assez difficile d'accès	17,8	28	17,6	17,2
Très difficile d'accès	21,2	--	3,3<<	31,7>>

Comme souligné précédemment dans une note sur l'interprétation des mesures de satisfaction, nous invitons le lecteur à isoler particulièrement les « très facile d'accès », en considérant qu'une proportion significative de ceux et celles qui répondent « assez facile » traduisent un niveau de satisfaction qui peut signifier la présence de certaines difficultés d'accès.

La raison la plus souvent invoquée pour ne pas utiliser le transport adapté est, selon 48 % des répondants concernés, qu'ils n'en ont pas besoin en raison de leur condition ou parce qu'ils conduisent leur propre véhicule. Ces données varient quelque peu selon le type d'incapacité, ce qui est illustré ci-dessous :

Graphique 3.2



Le tableau en page suivante détaille ces données en prenant en compte les divers types d'incapacité des répondants :

Tableau 3.2 : Raisons de ne pas utiliser le transport adapté, selon le type d'appareil utilisé

	Ensemble	Appareil spécial, aide technique				
		Canne/ béquille	Fauteuil motorisé ou non, trporteur	Marchette	Autre	Aucun
	344	72	37	20	65	146
Raisons pour lesquelles on n'utilise pas le transport adapté (% de colonne)						
Pas besoin	28,2	21,2	14,4	3,3<	29,1	38,7>>
A accès à une auto/ peut conduire	20,1	21,1	30,6	32,7	16,3	17,7
Pas admissible/ Ne sait pas si admissible	13,2	22,8>	7,5	-	16,7	11,2
Aide/ accès à un autre véhicule	7,6	6,8	3,4	10,5	11,7	6,7
Pas pratique/ question de service/ horaire ou attente trop longue	5,4	8,4	9,3	10,7	1,4	3
Utilise le transport public	2	2,9	-	-	-	3,2
Autre	6,9	7,1	9	17,1+	5,7	5,3
Ne sait pas/Pas de réponse	16,7	9,8	25,9	25,8	19,2	14,2

- 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. Ces données varient de manière importante selon la sévérité du handicap ou le type d'équipement ou appareil utilisé; ce qui est illustré ci-après :

Tableau 3.3 : Admissibilité au transport adapté, selon le type d'appareil utilisé et la sévérité du handicap

% COL	Ensemble	Appareil spécial, aide technique				Sévérité du handicap		
		Canne/ béquille	Fauteuil motorisé ou non, porteur	Marchette	Aucun	Peu sévère	Moyennement sévère	Plus sévère
	642							
Est admissible au transport adapté								
Oui	36,2	29,2	79,4>>	51,3+	24,4<<	20,3<<	37,2	41,9+
Non	39,1	28,9<	13,2<<	20,7<	52,5>>	53,9>>	34,2-	30,3-
Ne savent pas	24,7	41,9>>	7,4<<	28	23,1	25,7	28,6	27,8

Ainsi, par exemple, les personnes ayant un handicap peu sévère sont majoritaires (54 %) à estimer ne pas être éligibles, alors que 42 % des personnes avec un handicap plus sévère disent l'être.

- De fait, près du quart des répondants au courant du service (n=642) indiquent en avoir déjà fait usage; cette proportion varie de manière significative parmi les sous-groupes suivants :
 - chez les personnes avec scolarité de 12 ans ou moins : 32 %
 - parmi celles qui ont une déficience visuelle : 42 %
 - chez les usagers de chaises roulante : 50 %
 - parmi les usagers de cannes ou béquilles : 17 %
 - parmi les résidents de Montréal : 34 %
- Près de 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.
- Parmi ceux et celles qui ont dit ne pas utiliser le transport adapté, voici les raisons évoquées à cet effet :

Pas besoin	28 %
A accès à une auto/ peut conduire	20 %
Pas admissible/ Ne sait pas si admissible	13 %
Aide/ accès à un autre véhicule	8 %
Pas pratique/ question de service/ horaire ou attente trop longue	5 %
Utilise le transport public	2 %
Autre	7 %
Ne savent pas/Pas de réponse	17 %

À ce sujet, on observe que 39 % des répondants qui disent n'utiliser aucun appareil ou équipement d'aide affirment ne pas avoir eu besoin de transport adapté; en outre, 23 % des usagers de cannes ou béquilles mentionnent ne pas savoir s'ils sont ou non éligibles.

- À la question suivante, 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. On note que les résidents de la région de Gatineau sont moins nombreux (33 %) à dire qu'une telle carte existe dans leur municipalité (ne savent pas : 48 %).

- 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 :

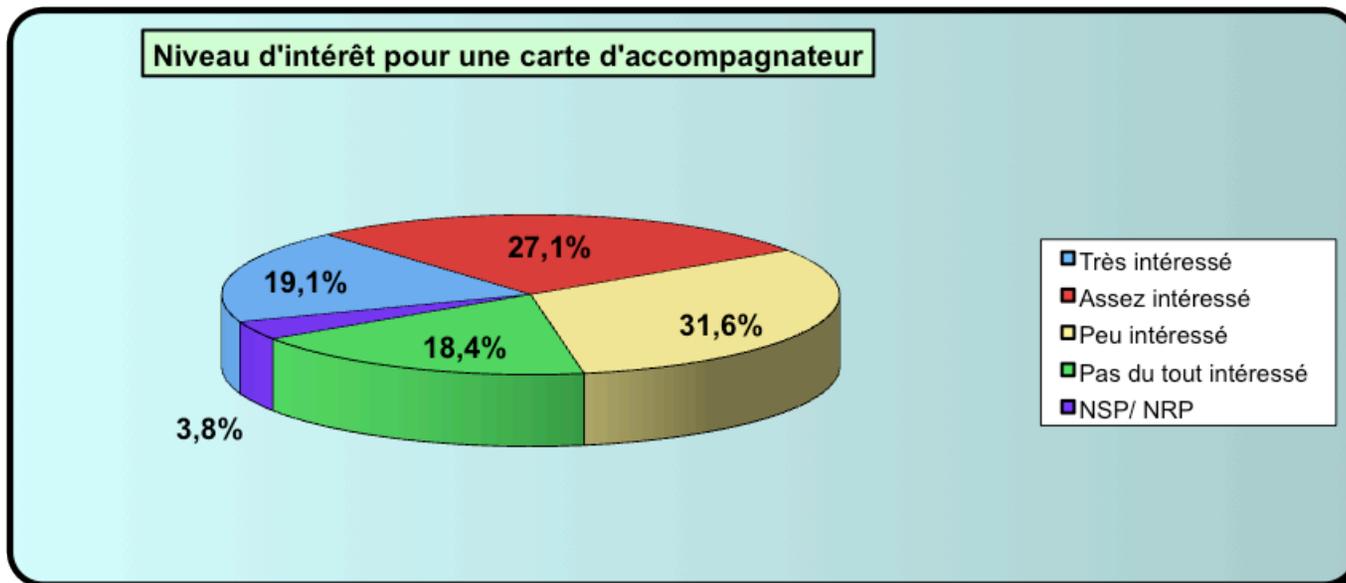
Très probable	19,5 %
Assez probable	24,3 %
Peu probable	29,2 %
Pas du tout probable	21,5 %
Ne savent / pas de réponse	5,5 %

L'analyse par type d'incapacité montre que les personnes ayant un handicap sévère sont plus souvent enclines à dire qu'il est très probable qu'elles se la procureraient (33 %).

- Abordant le sujet du transport interurbain auprès, encore une fois, 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. Voici quelques sous-groupes de répondants où on observe que ces services sont plus souvent connus :
 - les hommes (27 %, comparativement à 16 % des femmes);
 - les répondants âgés de 35 à 44 ans (34 %);
 - les professionnels et administrateurs (33 %).
- En outre, seules **10 %** des personnes connaissant ces services de transport interurbain (n=175) disent les avoir déjà utilisés.
- À peine 10 % des répondants ont 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. Ce pourcentage est de 18 % chez les usagers de fauteuils roulants et se situe à 23 % parmi les gens de 35-44 ans.

- La question qui suivait avait pour fin de mesurer le niveau d'intérêt pour une telle carte à l'accompagnement. Les résultats d'ensemble sont partagés : 46 % des répondants se disent très ou assez intéressés, alors que 50 % sont au contraire peu ou pas du tout intéressés (ne savent pas : 4 %). Le graphique qui suit précise ces opinions :

Graphique 3.3



Seules les personnes ayant des déficiences plus sévères font plus fréquemment mention de leur intérêt : 29 % se disent très intéressés et 31 %, assez intéressés.

4.0 Comportements et attitudes en matière de voyage touristique

- 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 et
 - de 32 % parmi ceux et celles qui se servent d'une marchette.
- Le bref tableau qui suit fait état du nombre de voyages ou séjours qu'ont dit avoir effectué ces voyageurs (n=464) au cours des 24 derniers mois :

Nombre de voyages	%
1	13,7
2	24,0
3 à 5	38,7
6 et plus	20,8
Ne sait pas/ne se rappelle pas	2,8
Moyenne:	5.7

Ces données ne varient pas de façon significative, sauf quelques exceptions, lorsque l'on prend en compte les informations de profil socio-démographique ou en lien aux incapacités des répondants; ainsi, le nombre moyen de voyages effectués par les personnes à revenus familiaux supérieurs à 80 000 \$ est de 8, tandis que parmi les personnes en fauteuil roulant, cette moyenne de voyages au cours des 24 derniers mois est plutôt de 4. D'autre part, on remarque que les personnes ayant effectué leur plus récent voyage en avion ont voyagé 4 fois au cours des 24 derniers mois, comparativement à 5,6 fois chez ceux qui ont voyagé en auto lors de leur dernier séjour.

- Le tableau qui suit fait état des réponses à plusieurs questions, soit les destinations de voyages au cours des 24 et 12 derniers mois, ainsi que la destination du voyage ou séjour le plus récent :

Tableau 4.1 : Les destinations visitées depuis x temps

Destinations	%	%	%
	24 derniers mois	12 derniers mois	Destination la plus récente
Québec	83,4	62,4	64,8
Ontario	26,2	14,3	7,7
Les Maritimes	10,8	5,2	3,2
Ailleurs au Canada	11,8	6	1,2
États-Unis	28,5	18,5	11,1
Mexique	4,5	3	1,5
Amérique du Sud et Amérique Centrale	4,5	2,2	1,8
Caraïbes	12,5	7,9	5,4
Europe	10,8	5,8	3,2
Australie/Nouvelle-Zélande	2,3	1,2	0,2
Asie	2,3	1,2	0
Afrique	1,4	0,2	0

On note que le Québec est de loin la destination la plus fréquentée. Voici certaines différences observées dans ces résultats en considérant le profil des répondants :

- Les résidents de Montréal ont été plus souvent enclins à voyager, au cours des 24 derniers mois, en Ontario (43 %), en Europe (19 %), et moins au Québec (74 %);

- La propension à voyager est certes liée au revenu. Ainsi, parmi les répondants dont le revenu familial annuel dépasse 80 000 \$,
 - 24 % sont allés dans les Maritimes depuis 2 ans
 - 18 %, dans les Prairies ou l'Ouest canadien
 - 41 %, aux États-Unis
 - 17 %, en Europe
 - 9 %, au Mexique
 - 6 %, en Asie
- Les répondants utilisant des cannes ou béquilles ont été plus nombreux en proportion à se rendre en Ontario (41 %) au cours des 24 derniers mois.

Il convient de noter que ces tendances observées sur 2 ans se vérifient lorsqu'on considère les voyages réalisés au cours de la dernière année.

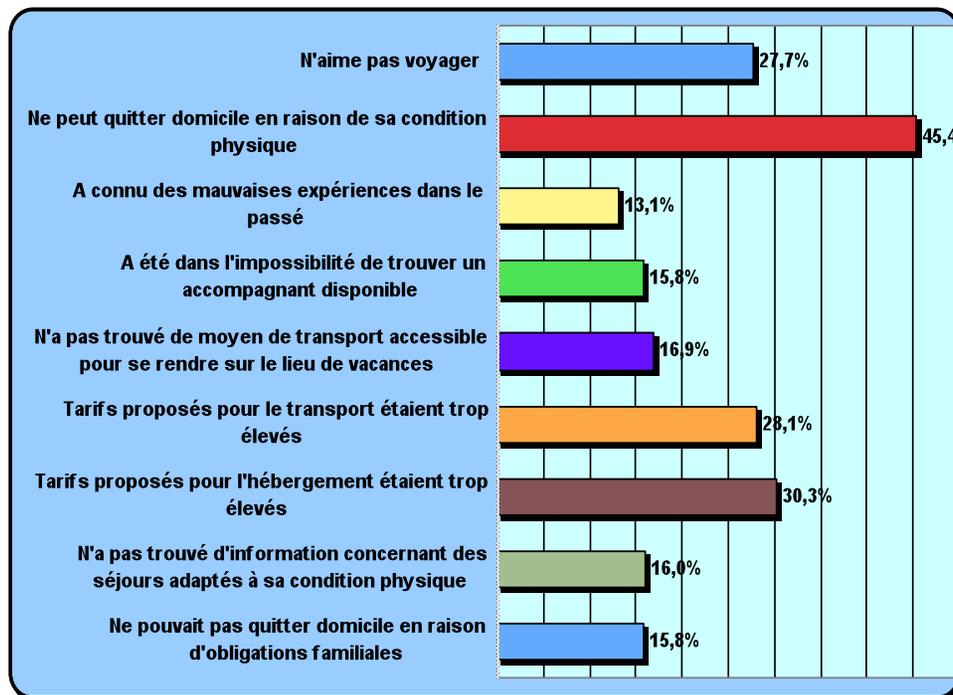
À titre de comparaison, on peut établir des comparaisons avec les données portant sur l'ensemble de la population québécoise. Ainsi, selon Print Measurement Bureau (PMB), 3,3 millions de Québécois, soit près de la moitié de la population de 12 ans et plus (**48,6 %**), ont effectué au moins un voyage d'agrément au Canada au cours des 12 mois précédant l'enquête 2009. Parmi ces voyageurs, 74 % (ou 2,4 millions de Québécois) ont voyagé au Québec, 30 % en Ontario et 5 % au Nouveau-Brunswick.

- S'adressant aux répondants n'ayant pas voyagé au cours des douze derniers mois, on leur a demandé les raisons pour lesquelles ils n'ont pas effectué de tels séjours. La question identifiait une série de raisons possibles et les répondants pouvaient indiquer par oui ou non si la raison mentionnée s'appliquait à eux. On note globalement que 45 % des personnes concernées (65 % des personnes en fauteuil roulant et 69 % des usagers de marchettes) indiquent que c'est en raison de leur condition physique qu'ils n'ont pu voyager, alors que 30 % disent que c'est parce que les coûts d'hébergement ou de transport étaient trop élevés. Le graphique qui suit en page suivante présente les résultats concernant chacune des raisons qui étaient invoquées dans le questionnaire :

Graphique 4.1 : Raisons évoquées pour n'avoir pas voyagé

L'analyse des données montre également que ceux et celles qui ont dit ne pas pouvoir voyager en raison de leur condition physique sont plus nombreux en proportion parmi les personnes de 65 ans et plus (56 %) et/ou les moins scolarisés (51 %).

Sans surprise, les coûts trop élevés des tarifs d'hébergement ou de transport sont plus souvent mentionnés par des gens avec revenu familial inférieur à 40 000 \$ (33 et 36 %, respectivement).



- Les résultats qui suivent présentent d'abord, sous la colonne de gauche, les pourcentages, par ordre décroissant, de fréquentation des régions du Québec lors du plus récent voyage, puis, sous la colonne de droite, la part de fréquentation des différentes régions du Québec par les personnes qui ont voyagé au Québec au cours des 24 derniers mois.

Tableau 4.2

Destination la plus récente au Québec	%	Régions visitées : 24 mois %
Québec/ Charlevoix	28,9	38
Montréal/ Laval/ Montérégie	17,6	27
Laurentides	13	18
Mauricie/ Centre-du-Québec	7,8	17
Bas-Saint-Laurent/ Gaspésie et/ou Iles-de-la-Madeleine	7,7	22
Cantons-de-l'Est	6,8	17
Saguenay-Lac-Saint-Jean	3,9	13
Outaouais	3,3	11
Abitibi-Témiscamingue	3,0	4
Chaudière-Appalaches	2,5	9
Lanaudière	2,3	8
Côte-Nord/ / Nord-du-Québec	1,8	6

Sans surprise, on vérifie que bon nombre de répondants séjournent à proximité de leur lieu principal de résidence. Ainsi, 26 % des Montréalais avaient pour destination les Laurentides lors de leur plus récent voyage; de même, 14 % des résidents de la Montérégie sont allés en Estrie lors de leur plus récent déplacement.

- 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 (moyenne : 6,6 jours). 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. Ce qui est illustré au tableau qui suit :

Tableau 4.3 : Durée de séjour selon la destination lors du voyage le plus récent

% COL	Ensemble	Destination du voyage le plus récent		Destination au Québec			
		Québec	Hors-Québec	Montréal	Québec/ Charlevoix/ Appalaches	Laurentides/ Lanaudière/ Estrie/ Centre du Québec	Autre
N	454	287	167	56	86	77	67
Nombre de nuits lors dernier séjour à l'extérieur du domicile (%)							
1	17,7	24,6>>	5,0<<	24,3	32,6+	25,1	12,3<
2	22,8	30,0>>	9,6<<	40,2	33,5	19,6<	31
3 à 5	25	27	21,3	20,3	24,3	30,3	32,9
6 et plus	33,8	17,6<<	63,4>>	13,3	9,5<	25,0+	23,8

Ainsi, près des deux tiers de ceux et celles qui ont voyagé au Québec ont eu des séjours d'une ou deux journées à l'extérieur, tandis que 63 % des voyages hors-Québec ont duré 6 jours ou plus.

À titre comparatif, selon Statistiques Canada, il y aurait eu en 2009, 20 335 000 voyages-personnes pour 50 147 000 nuitées, ce qui nous correspond à 2,47 nuitées par voyage. Ce qui est significativement inférieur à la durée de séjour des personnes ayant une incapacité physique.

En outre, l'analyse montre que les moins de 35 ans affichent une tendance à effectuer plus souvent des séjours plus longs que leurs aînés : 72 % ont fait des voyages de 3 jours ou plus.

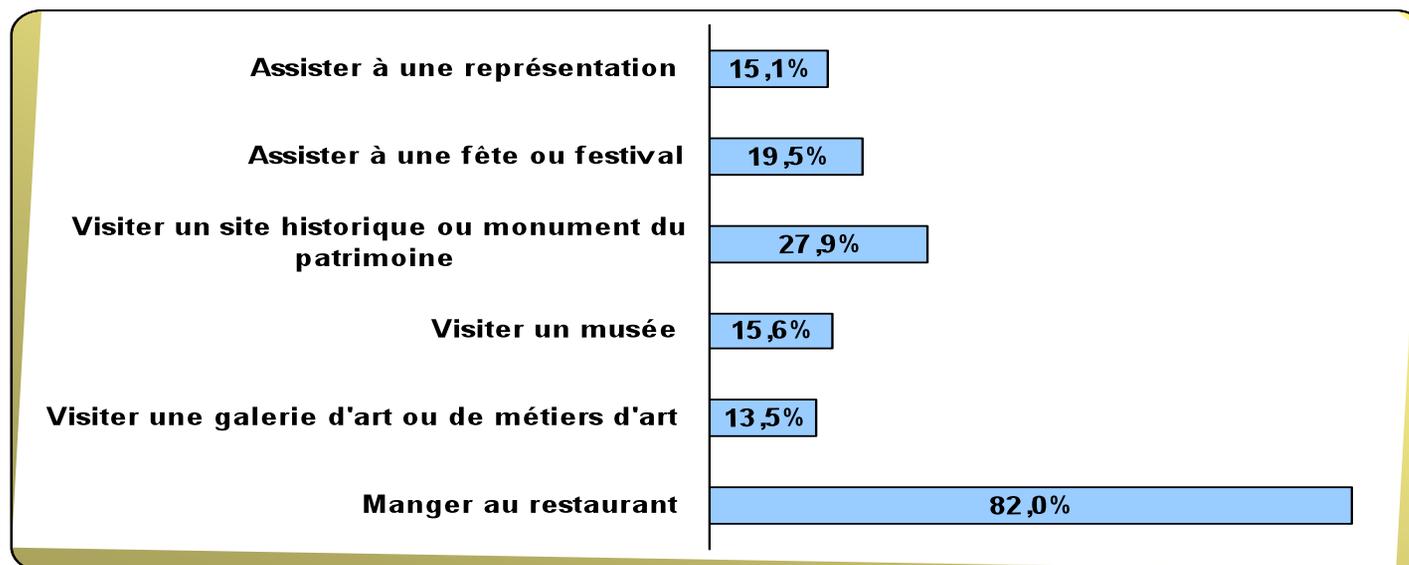
- La mention la plus fréquente (47 %) du principal objectif du voyage le plus récent est la visite de parents ou amis; 23 % ont dit avoir voyagé dans le but de se reposer ou avoir du plaisir; 8 % l'ont fait pour découvrir une nouvelle région, et 6 % pour participer à des activités ou manifestations culturelles. La visite de parents ou amis est plus souvent mentionnée (57 %) des personnes de 65 ans et plus, alors que les 55-64 ans parlent plus souvent d'un voyage de détente ou de repos (32 %). En outre, ces motifs de voyage varient de manière importante en regard de la destination du voyage et/ou du moyen de transport utilisé; le tableau suivant indique en effet que la visite des parents et amis est plus souvent le motif des personnes voyageant au Québec (et logiquement, le plus souvent en voiture) alors que les personnes qui ont séjourné hors-Québec (et encore plus souvent, celles qui ont pris l'avion) y sont allées, dans de plus fortes proportions, pour se reposer.

Tableau 4.4 : Principale raison du voyage le plus récent selon la destination et le moyen de transport

% COL	Ensemble		Destination du voyage le plus récent		Avion	Auto
			Québec	Hors-Québec		
	464		293	171	81	309
Principale raison du voyage						
Pour visiter des parents ou amis	46,6	55,4>>	30,2<<	11,5<<	53,9>>	
Pour vous reposer	23,2	13,8<<	40,5>>	53,7>>	18,5<<	
Pour découvrir une nouvelle région	8,2	5,9<	12,5>	13,3	6,2<	
Pour faire des activités culturelles	5,5	4,6	7,4	10,3	5	
Pour faire des activités sportives/ plein air	5	6,3	2,6	--	6,7>	
Par affaires	2,4	2,8	1,6	1,2	2,8	
Pour se faire soigner/ pour raison de santé	2,1	3,3>	-<	-	3,0+	
Pour magasiner	0,2	0,3	-	-	0,3	
Autre	6,2	7,3	4,3	7,4	3,7<<	
NSP/ NRP	0,6	0,4	1	2,5	-	

- Le graphique ci-dessous présente la proportion des répondants qui ont participé à différents événements ou activités lors de leur plus récent voyage :

Graphique 4.2 : Participation à des événements ou activités lors du voyage le plus récent



Les personnes de 25 à 34 ans sont plus nombreuses, en proportion, à avoir assisté à des représentations (34 %) ou des fêtes ou festivals (38 %); d'autre part, la participation des professionnels/administrateurs est plus courante pour plusieurs activités soit la visite de musées (42 %) ou de sites historiques (39 %), ou encore l'assistance à des fêtes ou festivals (36 %).

Si on prend en considération la destination du voyage, on note des différences significatives dans la fréquentation de plusieurs événements ou sites selon qu'on ait voyagé au Québec ou hors-Québec, et que l'on peut interpréter, d'une part, en regard du profil distinctif, au plan socio-démographique, des voyageurs au Québec et hors-Québec et, d'autre part, en se rappelant que les voyageurs hors-Québec ont des séjours nettement plus longs.

Tableau 4.5 : Participation à des événements ou activités selon la destination lors du voyage le plus récent

% COL	Ensemble	Destination du voyage le plus récent		
		Québec (prov.)	Hors-Québec	Montréal
	464	293	171	58
Assister à une représentation	15,1	8,9<<	26,7>>	9,8
Assister à une fête ou un festival	19,5	16,1<	25,7>	20,8
Visiter un site historique ou monument du patrimoine	27,9	20,7<<	41,2>>	16,7
Visiter un musée	15,6	11,2<<	23,7>>	12,2
Visiter une galerie d'art ou de métiers d'art	13,5	10,9-	18,2+	12,5
Manger au restaurant	82	76,0<<	93,1>>	84,2

Dans ce tableau, on a inscrit également les données relatives aux séjours des Québécois à Montréal, ce qui met en évidence la popularité des festivals qui s'y tiennent.

D'autre part, il peut être intéressant, sur ce point, de rappeler les données de fréquentation de diverses attractions culturelles locales, telles que décrites au graphique 2.1 du présent rapport, en distinguant ici ces données selon qu'on ait affaire à des personnes ayant séjourné, lors de leur plus récent voyage, au Québec ou hors-Québec. Voici les données à cet effet :

Tableau 4.6 : Lieux visités localement au cours des 12 derniers mois

Lieux	Total	A voyagé au Québec	A voyagé hors-Québec
un théâtre	26 %	35 %	41 %
une salle de cinéma	46 %	60 %	66 %
une salle de spectacle (chanson, humour)	37 %	48 %	54 %
une bibliothèque (municipale, scolaire ou autre)	39 %	51 %	55 %
une galerie d'art ou de métiers d'art	18 %	25 %	26 %
un Salon du livre ou des métiers d'art	16 %	21 %	24 %
une fête ou un festival	42 %	55 %	46 %
un musée	21 %	25 %	35 %
un site historique ou monument du patrimoine	22 %	30 %	39 %
un centre d'archives	7 %	8 %	20 %
une librairie	43 %	53 %	64 %
un restaurant	87 %	94 %	94 %

Ces données indiquent que les voyageurs sont généralement plus enclins à fréquenter l'un ou l'autre des sites ci-dessus identifiés et que cette tendance est plus marquée (exception faite des fêtes et festivals) chez ceux et celles qui ont voyagé à l'extérieur du Québec lors de leur plus récent séjour.

- 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 une incapacité. De plus, 33 % de ces personnes (et 86 % des personnes en fauteuil roulant) ont mentionné avoir voyagé avec un accompagnateur aidant, soit, dans 3 cas sur 4, un autre membre de leur famille.
- 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 fauteuil roulant ont conduit leur voiture et 45 % ont voyagé en auto en tant que passagers.
- Dans l'ensemble, 40 % des répondants indiquent avoir eu accès à des services adaptés à leur condition lors de leur voyage; voici les détails par type d'incapacité :

Tableau 4.7

% COL		Appareil spécial, aide technique				
		Canne/ béquille	Fauteuil motorisé ou non, triporteur	Marchette	Autre	Aucun
	464	103	79	17	98	162
A eu accès sur place à des services adaptés à sa condition physique						
Oui	40,2	35,2	66,4>	25,7	40	40,2
Non	51,5	60,3+	26,6<	74,3	51,2	48,4
Pas de réponse	8,3	4,5	7	-	8,9	11,4

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 %).

Voici la liste de ces services auxquels on dit avoir eu accès :

Accès adapté : rampes	9,5 %
Stationnement	8,5 %
Restaurant adapté	8,2 %
Accès par ascenseur	4,7 %
Toilette adaptée	4,6 %
Loisirs adaptés	4,2 %
Information dédiée/ service	4,0 %
Hébergement (chambre) adapté	3,9 %
Transport adapté	3,5 %
Accès à des équipements (fauteuil roulant)	3,3 %

- 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. Le tableau qui suit fait état de ces résultats en distinguant ceux-ci selon la destination du plus récent voyage :

Tableau 4.8 : Type d'hébergement utilisé lors du voyage le plus récent

	Ensemble	Destination du voyage le plus récent	
		Québec	Hors-Québec
Domicile de parents/ amis	45,7	53,4>>	31,7<<
Hôtel ou motel	37,2	30,4<<	49,7>>
Gîte du passant, <i>Bed & Breakfast</i> ou maison de chambre pour touristes	3,9	3,2	5
Chalet, cabine ou maison de villégiature	5,1	6,2	2,9
Terrain de camping, parc de roulottes ou camping sauvage	2,7	3,5	1,1
Autre	4,8	2,2<<	9,6>>

- 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. Le tableau qui suit rend compte des réponses à la question suivante ayant été posée aux répondants ayant dit que leur lieu d'hébergement comportait des équipements adaptés : « Identifiez les équipements qui étaient disponibles dans la liste suivante » :

Tableau 4.9 : En hébergement commercial, équipements d'accessibilité offerts, selon le type d'appareil utilisé

% COL		Canne/ béquille	Fauteuil roulant	Marchette	Autre	Aucun
		178	33	48	7	35
Rampe d'accès	73,5	66,1	89,1	39,4	79	72,8
Ouverture automatique de la porte d'entrée	36,7	49,9	53,5	20,9	30,5	32,2
Ascenseur	64,6	82,3+	50,1	62,9	69,9	59,1
Chambre adaptée	22,4	17,9	55,4>>	39,4	21,5	17,1
Chambre de bain adaptée	35	31,6	60,7+	39,4	21,3	38,4

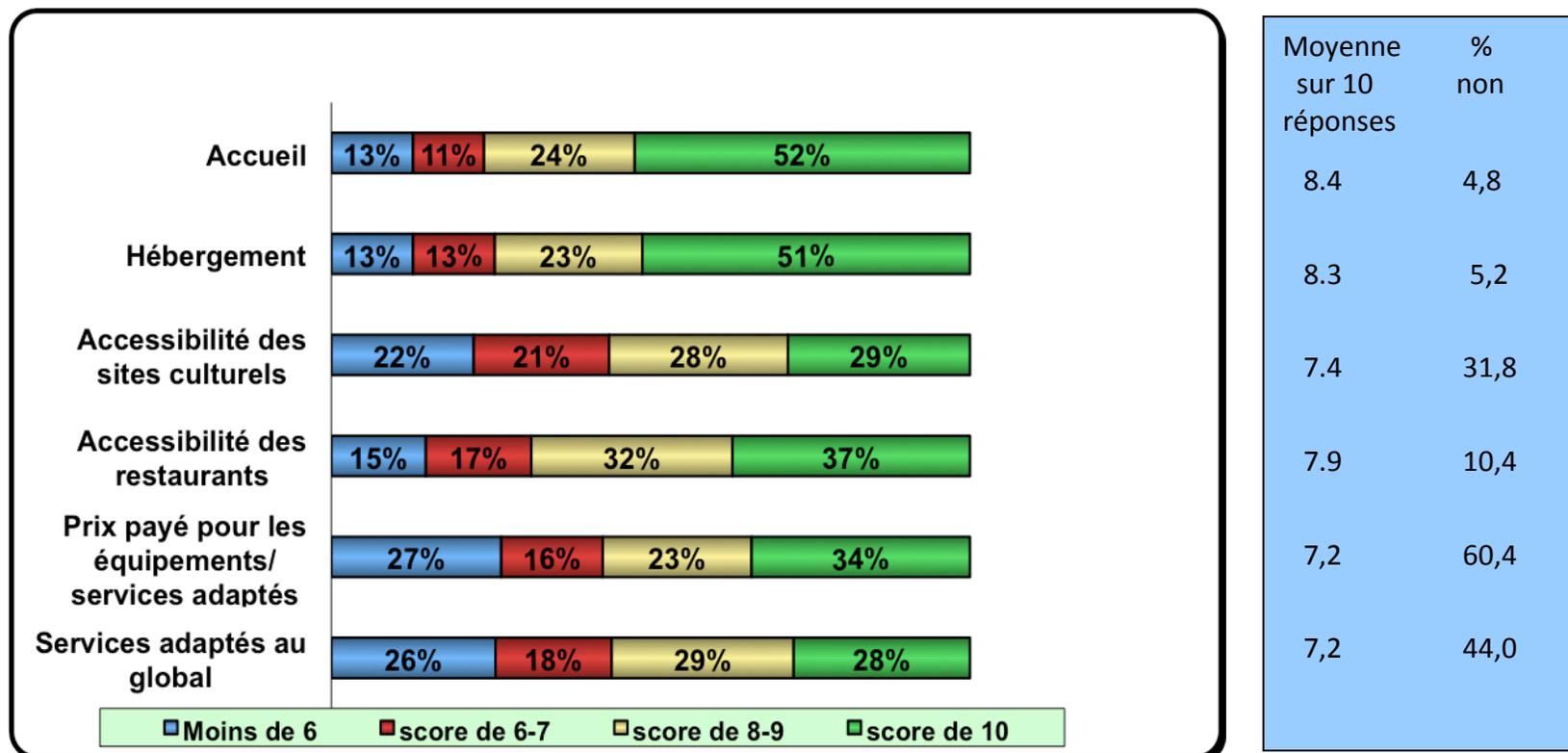
- Un peu plus du quart (27 %) des répondants indiquent qu'ils étaient au courant, dès avant leur départ en voyage pour la destination visée, de l'existence sur place de services adaptés pour les personnes dans leur condition; ce pourcentage passe à 47 % chez les usagers de fauteuils roulants. Cette proportion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

Tableau 4.10 : Sources d'information pour préparer ou organiser le séjour

	1 ^{re} mention	Total 3 mentions possibles
	%	%
Bouche à oreille, conseil de parents ou amis	20,3	34,2
Autre site Internet (que <i>bonjourquebec</i> ou Kéroul)	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
Journaux ou magazines	0,7	4,9
Site Internet de Kéroul	0,2	4,3
Radio	0,2	3,3
Télévision	0,2	1,1
Autre	4,1	12,4
Aucune	24,8	38,5
Ne sait pas/ Pas de réponse	18	18

- Le bouche à oreille et les conseils de parents ou amis sont plus souvent mentionnés à titre de source d'information parmi les personnes ayant voyagé au Québec lors de leur plus récent périple (38 %, vs 27 % chez les voyageurs hors-Québec); ce sont les agences de voyage qui sont le plus souvent consultées par ces derniers (35 %). Enfin, on note que les gens ayant voyagé au Québec sont deux fois plus nombreux que les voyageurs au Québec (30 % vs 15 %) à dire n'avoir utilisé aucune source d'information.
- 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, tel qu'illustré ci-dessous. En outre, il est important de noter le pourcentage élevé de non-réponse concernant plusieurs de ces éléments.

Graphique 4.3* Niveau de satisfaction en regard de certains aspects du voyage



* Question posée : sur une échelle de 1 jusqu'à 10, où 1 signifie tout à fait insatisfaisant et 10 signifie tout à fait satisfaisant, dans quelle mesure diriez-vous que les éléments suivants de votre voyage ont été satisfaisants ?

En général, les précédents résultats varient assez peu en regard des caractéristiques des répondants sauf, sans surprise, en ce qui concerne les pourcentages de non-réponse, qui sont constamment plus élevés parmi les personnes dont le handicap est peu sévère. En outre, on note une tendance, parmi les personnes ayant recours à des fauteuils roulants, motorisés ou non, à manifester un niveau moindre de satisfaction concernant la qualité de l'accueil et le prix payé pour les services adaptés. D'autre part, il existe peu de différence dans l'évaluation des précédents éléments lorsque l'on prend en compte la variable de la destination (Québec ou hors-Québec) du plus récent séjour ou voyage; on note toutefois une tendance parmi les personnes ayant voyagé hors-Québec à cette occasion à être satisfaites de l'accessibilité des sites culturels (hors-Québec : moyenne de 7,7, vs 7,2 pour les voyageurs au Québec).

- 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 fauteuil roulant. 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.
- Dans l'ensemble, la connaissance d'organismes de support pour les personnes ayant une incapacité physique est plutôt faible (19 %); il s'agit d'une donnée qui varie peu en fonction du type de restriction ou d'autres données de profil des voyageurs. On note que les répondants ayant des limitations motrices (24 %) ou les usagers de fauteuil roulant en particulier (34 %) sont plus enclins à affirmer connaître de tels organismes.
- Parmi ceux et celles qui ont dit être au courant de tels organismes (n=138), 44 % n'ont pu spontanément en nommer un de manière spécifique. Kéroul est identifié par 24 % de ces personnes, suivi de loin par l'OPHQ (5 %). Les personnes en fauteuil roulant sont plus nombreuses, en proportion, à avoir identifié Kéroul.
- En dépit de cette faible connaissance d'organismes dédiés aux personnes ayant une incapacité physique, 37 % de l'ensemble des voyageurs ont indiqué qu'il serait très probable (12 %) ou assez probable (25 %) qu'ils contactent un tel organisme pour la planification d'un futur voyage. Ce pourcentage passe à 49 % parmi les personnes utilisant une canne ou un fauteuil roulant. Un accroissement de la visibilité des organismes du genre semble donc conditionnel à une utilisation accrue de leurs services.
- Or, à la question : « Avez-vous déjà entendu parler de Kéroul? », 15 % des voyageurs ont répondu par l'affirmative. Ce pourcentage est de 28 % parmi les usagers de fauteuils roulant et de 12 % chez ceux qui se servent de cannes ou béquilles. Une part importante de ceux et celles qui connaissent Kéroul sont au courant de la brochure ou carte touristique *La Route accessible*, puisque sa notoriété est de 12 % (usagers de fauteuil roulant : 22 %). Cependant, moins de 20 % de ceux et celles qui connaissent ladite brochure indiquent en avoir une, tandis que 15 % ajoutent l'avoir utilisée.
- Enfin, sur un tout autre plan, les répondants ont été requis d'indiquer leurs intentions futures de voyage. Ainsi, 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.

Tableau 4.11 : Intention future de voyage selon la destination

	A l'intention d'effectuer un séjour d'au moins une nuitée au Québec	A l'intention d'effectuer un séjour d'au moins une nuitée hors Québec
	%	%
Oui	80,5	52,3
Non	10	35,2
Ne sait pas	9,5	12,5

Les précédents résultats varient peu en ce qui concerne les intentions de voyage au Québec quand on prend en compte le profil de base des répondants; ceci dit, en ce qui a trait aux intentions de voyage hors-Québec, on note que plusieurs sous-groupes se démarquent par des intentions plus élevées que l'ensemble des répondants; ce sont

- les résidents de Montréal (70 %)
- les personnes dont le revenu familial est supérieur à 80 000 \$, et/ou
- les gens avec scolarité supérieure (69 %)

Il est également utile de distinguer ces précédentes données en considérant la destination du plus récent voyage effectué par ces personnes. Ce qu'illustre le tableau qui suit :

Tableau 4.12 : Intention future de voyage selon la destination la plus récente

	Total	A voyagé au Québec	A voyagé hors Québec
Intention de séjour au Québec	80,5	87,2>>	68,2<<
Intention de séjour hors-Québec	52,3	34,9<<	84,3>>

Dépenses des voyageurs et retombées économiques

- Au total, les répondants 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 2.0 personnes; on peut dès lors estimer que la dépense moyenne par individu était de **573 \$**.

Tableau 4.13 : Dépenses totales selon la destination la plus récente et le type d'appareil utilisé

	Total	Canne/béquille	Fauteuil roulant	Marchette	Autre	Aucun
Population estimée (selon l'enquête EPLA 2006 de Statistique Canada).	430 572	99 696	29 729	18 740	91 723	183 631
Dépense moyenne totale (\$)	1 146,44	1115,89	1105,8	1180,79	1403,17	1050,83
Dépense totale estimée extrapolée (en millions de \$)	493,62	111,25	32,87	22,13	128,7	192,97

Les dépenses totales des répondants lors de leur plus récent voyage/séjour sont donc estimées à **494 de dollars**.

En regard de ces données, on constate que 151 428 personnes ayant effectué leur plus récent voyage hors-Québec (soit 35,2 % de l'ensemble des voyageurs) ont dépensé 319 millions de \$, soit 64,5 % de l'ensemble des dépenses. Inversement, les 279 144 personnes ayant voyagé au Québec (64,8 %) ont effectué 174,6 millions de \$ de dépenses et donc, 35,2 % de l'ensemble des dépenses des voyageurs. Le nombre moyen de personnes par ménage couvertes par ces dépenses est relativement le même, peu importe que l'on ait voyagé au Québec (2,03) ou hors-Québec (1,93).

Tableau 4.14 : Dépenses totales selon la destination la plus récente (Québec ou hors Québec)

Destination du plus récent voyage	Total des voyageurs	Au Québec	Hors Québec
Population totale estimée	430 572	279 144	151 428
Dépense moyenne totale (\$)	1 146	625	2 107
Dépense totale estimée extrapolée (en millions de \$)	493,62	174,6	319

Une part importante de l'explication des dépenses peut tenir au fait que les durées de séjour sont très différentes selon qu'on voyage au Québec (moyenne : 4 jours) ou hors-Québec (moyenne : 11,0 jours). Les gens qui ont voyagé en avion ont des durées moyennes de voyage qui sont de 14 jours, en comparaison des personnes ayant voyagé en auto (moyenne : 5 jours). Le profil de base des voyageurs hors-Québec (plus scolarisés, plus de revenus...) est un autre facteur explicatif significatif.

À titre d'information complémentaire, on observe que ces données du profil et les durées plus longues de séjour sont à associer au fait que les voyageurs hors-Québec ont « consommé » en proportions nettement plus élevées des produits culturels ou touristiques et qu'ils ont été plus nombreux, en proportion, à avoir accès à des services adaptés.

Nous reproduisons ci-après un extrait du rapport de l'Institut de la Statistique du Québec produit dans le cadre du présent mandat, qui précise les effets totaux de dépenses touristiques de 174,6 millions de dollars liées aux déplacements des visiteurs avec incapacité physique au Québec. Ce rapport indique que globalement, la valeur ajoutée aux prix du marché (ce qui reste au Québec) s'établit à **137 759 millions de dollars**. (Valeur ajoutée + taxes indirectes – subventions). Voici les précisions apportées à cet effet :

« Ces effets sur la main-d'œuvre soutiendraient 2 497 salariés en années-personnes pour une masse salariale de 68,1 millions de dollars et 232 autres travailleurs non salariés en années-personnes dans les entreprises individuelles pour un revenu net de 5,7 millions de dollars. La valeur ajoutée aux prix de base atteindrait 122,5 millions de dollars. »

« Les dépenses touristiques de 174,6 millions de dollars entraîneraient aussi des revenus totaux pour le gouvernement du Québec, soit 3,5 millions de dollars en impôts sur les salaires et traitements, 13,3 millions de dollars en taxe de vente (TVQ) et 3,4 millions de dollars en taxes spécifiques. 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 million de dollars en impôts sur les salaires et traitements, 6 millions de dollars en taxe de vente (TPS) et 994 000 dollars en taxes et droits d'accise. Les parafiscalités québécoise et fédérale seraient respectivement de 11 millions de dollars et 2,1 millions de dollars. »

À cet effet, il convient de rappeler que ces chiffres portent uniquement sur le plus récent déplacement effectué par les voyageurs au Québec, et que ces derniers rapportent un nombre de 5,7 voyages ou séjours au cours des deux dernières années 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 voyagé ont effectué au minimum deux séjours dans l'une ou l'autre des régions du Québec et donc, qu'il est possible de doubler les chiffres ci-dessus de l'ISQ si on veut estimer les retombées québécoises annuelles des déplacements des visiteurs avec incapacité physique au Québec (**soit plus de 275 millions de \$**).

Dans le même ordre d'idée, en rappelant que les Québécois ayant une incapacité physique qui voyagent ont des dépenses beaucoup plus importantes lorsqu'ils se déplacent hors-Québec (319 vs 175 millions de \$), ce déficit de 145 millions de \$ étant également amplifié du fait que ces personnes voyagent plusieurs fois par année. Si on double ce montant, il serait donc de près de **300 millions de dollars annuellement**.

Observations complémentaires

a) L'OITS

Les précédentes données font état de chiffres concernant les seuls Québécois avec incapacités. Or, tel que le mentionne l'Organisation internationale du tourisme social (OITS) :

« Aujourd'hui, la demande dans ce secteur du tourisme est en forte croissance, le nombre de personnes handicapées qui souhaitent partir en vacances et le nombre de structures adaptées ont augmenté.

On peut dire que le tourisme pour les personnes handicapées est devenu un marché de plus en plus important parce qu'il se base sur une demande croissante et sur un intérêt de la part de l'industrie touristique dû à plusieurs facteurs :

- le nombre de personnes ayant une incapacité, et donc le nombre de clients potentiels, est très élevé;
- les personnes handicapées voyagent usuellement avec un ami, un parent ou un préposé et le nombre de clients potentiels peut être doublé;
- les personnes handicapées sont plus informées et peuvent organiser leurs vacances plus facilement grâce à la technologie de l'information;
- le marché touristique a beaucoup changé ; ce ne sont pas seulement les jeunes qui se déplacent, mais aussi les personnes âgées qui voyagent de plus en plus;
- les personnes handicapées ou âgées peuvent voyager même en basse saison, ce qui contribue à une demande plus homogène au cours de l'année. »

Source : <http://www.bits-int.org/fr/index.php?menu=2&submenu=6>

b) La Conférence des Caraïbes sur le développement du tourisme durable (2010)

Citons également quelques chiffres produits en 2010 lors d'un congrès international ayant eu lieu dans les Caraïbes concernant le tourisme accessible :

May 12, 2010 – Disabled people are getting around: they're travelling across the world in the millions, spending billions of dollars and creating a new emerging market that regional tourism officials are being told to tap into. According to Barbadian Senator Kerry Ifill, there's an increasingly growing demographic of persons with disabilities spending billions of dollars annually and travelling with families and caregivers.

Senator Ifill, who is visually impaired, spoke on the issue at the 11th Caribbean Conference on Sustainable Tourism Development.

Noting that it was "an opportunity [in] waiting to help create our world class tourism product", she pointed out that the market included 2.7 million United Kingdom residents with disabilities who travelled annually and 71 percent of adults with disabilities – or more than 22 million people – in the US. Moreover, Senator Ifill said, the number of Canadian seniors would double in the next 25 years and the first baby boomers will reach 65 in 2011.

"Those Canadians with disabilities account for \$25 billion in consumer spending. Those persons over the age of 55 represent more than a quarter of all tourism-related trips and are most likely to have the spending power and benefit from increased accessibility," she said.

"Collectively, 75 percent of Canadians, Americans and Europeans with disabilities who are physically and financially able to travel do so with their caregivers, family and friends. The current economic climate dictates that we target this emerging market."

Source: <http://www.caribbean360.com/index.php/travel/25982.html#ixzz1PMK4tIFw>

c) Sondage effectué auprès de personnes ayant une incapacité physique et résidant en Nouvelle-Angleterre, en Ontario et dans les provinces maritimes (Kéroul, 2010)

Il est enfin à propos de rapporter certains des résultats du sondage effectué en 2010 auprès de 695 personnes ayant une incapacité physique résidant en Nouvelle-Angleterre, en Ontario et dans les provinces maritimes. Cette recherche visait à faire le point des comportements détaillés de déplacement et des attitudes de ces personnes lors de voyages d'agrément réalisés au Québec ou hors-Québec. Voici certaines données tirées de ce rapport en lien aux dépenses de ces voyageurs au Québec :

« 5 % des voyageurs avec capacité physique restreinte (*PCPR*) ont eu pour destination de leur plus récent voyage le Québec. (...) Ces données, à valeur indicative, laissent voir que près de 135 000 personnes à avec incapacité physique ont voyagé au Québec lors de leur dernier voyage. Elles sont réparties comme suit :

▪ Ontario	105 000
▪ Nouvelle-Angleterre	14 000
▪ Maritimes	16 000

Ces personnes ont estimé avoir dépensé en moyenne 930 \$: lors de ce séjour dont la durée moyenne était d'une semaine. Ces dépenses, ont indiqué les répondants, portaient sur 2.5 personnes, en les incluant elles-mêmes. C'est dire que la dépense par personne était de 372 \$.

Le tableau qui suit résume certaines des données de ce sondage concernant le Québec :

Tableau 4.15 : Faits saillants du sondage 2010 de Kéroul

	Maritimes		Ontario		Nouv-Angleterre	
Population						
(adultes)*	1 822 494	100%	9 671 592	100%	11 095 000	100%
Voyageurs au Québec (2ans)*	280 514	22%	1 999 261	23%	1 076 000	10%
Voyageurs au Québec PCPR (2 ans)**	46 000	12%	318 700	18%	187 000	9%
% voyageurs PCPR / ensemble des voyageurs		16%		16%		17%
PCPR beaucoup plus intéressés à voyager au Québec si Québec destination par excellence pour accessibilité**	38 000	10%	245 000	14%	562 000	27%

On confirme l'incidence de voyageurs *PCPR* de 16-17 %, et on indique le potentiel d'attrait du Québec si on le positionne fortement en raison de son accessibilité. Ceci dit, on ne peut induire des pourcentages d'intérêt qu'ils se traduiraient automatiquement par des visites; cependant, on peut retenir que les *PCPR* seront sensibles à une bonification/promotion de l'offre de services adaptés. »

(Source : Enquête des personnes à capacité physique restreinte, Kéroul, 2010, p. 108 et 110)

5.0 En somme

On pourra retenir des précédentes observations :

Le potentiel considérable de retombées au Québec, si on intéresse, en premier lieu, davantage de Québécois ayant une incapacité physique à voyager chez eux. Si, en raison d'un accroissement de l'information sur le tourisme accessible, d'une augmentation parallèle de l'offre de services visant cette clientèle et des promotions ciblées auprès des personnes répondant au profil des personnes voyageant hors-Québec (cf. plus aisées ou scolarisées et donc, plus susceptibles de dépenser pour des activités de loisirs ou de culture), on pouvait faire passer de 35,2 % à 30 % la proportion de Québécois disant avoir effectué leur plus récent voyage hors-Québec, le nombre de ces personnes passerait de 151 428 à 129 370, soit un gain de 22 058 voyageurs pour le Québec. Ceci entraînerait une diminution de dépenses à l'étranger de 47 millions \$ et un accroissement de dépenses au Québec de plus de 14 millions. Rappelons que ces chiffres doivent être doublés si on applique les données sur un an (vu que le nombre moyen de voyages annuel est de 2).

Et que dire lorsqu'on considère le potentiel d'attrait du tourisme accessible pour les voyageurs en provenance du reste du Canada et de l'étranger!

Lors de la présente étude, on a dit auparavant que la majorité (54 %) de ceux et celles qui connaissaient à l'avance l'existence de services adaptés ont dit que cela avait influencé beaucoup (29 %) ou assez (26 %) le choix de leur destination ou des activités qu'ils ont effectuées. Les personnes ayant voyagé hors-Québec ont été plus souvent enclines à affirmer que cela les avait influencé beaucoup (32 %) ou assez (39 %). Toutefois, une condition essentielle à pouvoir exercer une telle influence est certes la connaissance à l'avance de tels services; or, à peine 27 % des répondants ont indiqué lors du sondage 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 se situe à 47 % chez les usagers de fauteuil roulant, et ne varie guère selon que l'on ait voyagé au Québec (25 %) ou hors-Québec (30 %). Par voie de comparaison, lors de l'étude de marché réalisée par Kéroul en 2010 en Ontario, en Nouvelle-Angleterre et dans les Maritimes (mentionnée ci-dessus), les trois quarts (74 %) des personnes alors interrogées ont indiqué être au courant, dès avant leur départ en voyage pour la destination visée, de l'existence sur place de services adaptés pour les personnes à capacité physique restreinte. Il s'agit donc d'un pourcentage nettement plus élevé que dans la présente étude. Or, la connaissance de tels services a influencé beaucoup (25 %) ou assez (30 %) des répondants dans le choix de leur destination, soit des pourcentages comparables à la présente étude de marché au Québec.

Dans cet ordre d'idée, il est pertinent de rappeler que la connaissance d'organismes tel que Kéroul demeure faible et celle de *La Route accessible* est du même ordre que celle de Kéroul, soit 11-12 %. À la lumière des précédentes observations, il est clair qu'un accroissement significatif de la connaissance de cet organisme, de ses services spécialisés et de l'offre de services accessibles au Québec pourra générer des impacts importants, non seulement parmi les personnes ayant une incapacité physique, mais également auprès de leurs proches, qui sont très nombreux à voyager avec elles ou à les recevoir. Cependant, on se doit de conclure en soulignant la condition essentielle d'un élargissement de cette offre pour qu'elle couvre tous les domaines d'application concernés (transport, hébergement, sites et attractions culturelles et touristiques), et ce, dans les diverses régions du Québec. Pour ce faire, il nous semble essentiel que la population québécoise soit davantage sensibilisée, par voie de communications de masse, à la problématique et à l'importance croissante du marché des personnes ayant une incapacité; cette sensibilisation est sans doute conditionnelle à une mobilisation des différents acteurs concernés (en lien à l'offre de services adaptés) pour faire en sorte que l'offre future de services adaptés, non seulement réponde mais surpasse les attentes des clientèles visées. Dans un environnement de concurrence mondiale où le Québec a à se démarquer, une telle offre optimisée de services et de communications visant les personnes ayant une incapacité physique pourrait bien constituer un élément unique et différencié susceptible de générer des retombées considérables pour le Québec dans son ensemble.