

# Les personnes avec incapacité et le numérique



**NETendances** 2020  
UNE RÉALISATION DE L' **ATN**

Édition 2020  
Volume 11 – Numéro 9

AVEC LA COLLABORATION DE



Québec.ca/sqph

Du 1<sup>er</sup> au 7 juin  
Semaine québécoise  
des personnes handicapées



**Une société plus inclusive,  
un geste à la fois.**

Votre  
gouvernement

Québec 

## Table des matières

Méthodologie .....	4
Faits saillants de l'enquête .....	5
<b>1. L'incapacité chez les adultes québécois .....</b>	<b>6</b>
1.1 Prévalence de l'incapacité chez les adultes québécois .....	6
1.2 Types d'incapacités rencontrées par les adultes québécois.....	7
<b>2. Difficultés de navigation rencontrées sur Internet par les internautes avec incapacité .....</b>	<b>8</b>
2.1 Internaute avec incapacité rencontrant des difficultés de navigation sur Internet .....	8
2.2 Difficulté à naviguer sur Internet selon le type d'incapacité.....	9
2.3 Solutions envisagées pour faciliter la navigation sur Internet des internautes avec incapacité.....	9
<b>3. La connexion et l'utilisation d'Internet par les adultes québécois avec incapacité .....</b>	<b>12</b>
3.1 Taux de connexion Internet domestique des adultes québécois avec incapacité et leur utilisation personnelle d'Internet.....	12
<b>4. L'adoption des appareils électroniques par les adultes québécois avec incapacité.....</b>	<b>13</b>
4.1 Les appareils électroniques dont disposent les adultes québécois avec incapacité .....	13
4.2 Les intentions d'achat d'appareils électroniques des adultes avec incapacité .....	144
4.3 Les appareils les plus utilisés pour naviguer sur Internet par les adultes québécois avec incapacité.....	15
4.4 L'adoption des appareils de divertissement et des objets connectés pour la maison par les adultes québécois avec incapacité.....	15
<b>5. L'utilisation des services bancaires en ligne chez les adultes québécois avec incapacité .....</b>	<b>16</b>
5.1 Les services bancaires en ligne utilisés par les adultes québécois avec incapacité.....	16
<b>6. Les achats en ligne chez les adultes québécois avec incapacité .....</b>	<b>17</b>
6.1 Les achats en ligne réalisés par les adultes québécois avec incapacité .....	17

## LES PERSONNES AVEC INCAPACITÉ ET LE NUMÉRIQUE

L'enquête *NETendances 2020* est réalisée par l'Académie de la transformation numérique (ATN), avec la collaboration de BIP Recherche, et financée par le Mouvement des caisses Desjardins, Hydro-Québec et l'Office des personnes handicapées du Québec.

### ÉQUIPE DE PROJET

#### Claire Bourget

Directrice intelligence d'affaires et recherche marketing

#### Rafaël Boucher

Coordonnatrice aux opérations marketing

#### Jonathan Couturier

Consultant – recherche marketing

### ÉQUIPE D'ÉDITION

#### Claudine Vézina

Chargée de communication

Merci à l'équipe de BIP Recherche pour sa collaboration à la collecte et au traitement des données.

Dépôt légal : 2021

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISSN (PDF) : (1923-6565)

Ce numéro peut être consulté en ligne ou téléchargé en format PDF à partir du site Web de l'ATN à : [atn.ulaval.ca/netendances](http://atn.ulaval.ca/netendances).

L'information contenue aux présentes ne peut être utilisée ou reproduite à moins d'une autorisation écrite de l'ATN.

Mention de sources : Freepik | Flaticon | Unsplash

## MERCI AUX PARTENAIRES FINANCIERS DES ENQUÊTES NETENDANCES



Office des personnes  
handicapées



# Méthodologie

Pour réaliser le volet « *Les personnes avec incapacité et le numérique* » de l'enquête *NETendances 2020*, nous avons cumulé les données de 12 collectes mensuelles réalisées de février 2020 à janvier 2021, au cours desquelles nous avons interrogé par voie téléphonique et via le Web un total de 12 000 adultes québécois âgés de 18 ans et plus, dont 3 743 personnes vivant avec au moins une incapacité susceptible de leur faire rencontrer des difficultés lorsqu'elles naviguent sur Internet.

Les résultats ont été pondérés en fonction du sexe, de l'âge, de la région et de la langue des répondants afin d'assurer la représentativité de l'ensemble de la population québécoise. La marge d'erreur maximale, selon la proportion estimée, se situe à  $\pm 0,89\%$  pour la base des adultes québécois et à  $\pm 1,60\%$  pour la base des personnes handicapées, et ce, 19 fois sur 20.

Aux fins du sondage, 16 régions administratives du Québec ont été regroupées en cinq grandes régions :

- > RMR de Montréal (Montréal, Laval, Lanaudière [RMR], Laurentides [RMR] et Montérégie [RMR]) ;
- > RMR de Québec (Québec [RMR] et Chaudière-Appalaches [RMR]) ;
- > Est-du-Québec (Bas-Saint-Laurent, Saguenay–Lac-Saint-Jean, Côte-Nord et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine) ;
- > Centre-du-Québec (Mauricie, Estrie, Centre-du-Québec, Québec [hors RMR] et Chaudière-Appalaches [hors RMR]) ;
- > Ouest du Québec (Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Lanaudière [hors RMR], Laurentides [hors RMR] et Montérégie [hors RMR]).

## Note :

- Les chiffres **en rouge** indiquent des résultats significativement supérieurs au total, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 % – **en gras rouge**, l'intervalle de confiance est de 99 %.
- Les chiffres **en bleu** indiquent des résultats significativement inférieurs au total, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 % – **en gras bleu**, l'intervalle de confiance est de 99 %.

## NOTE IMPORTANTE

- Il est important de noter que les résultats de cette enquête ne peuvent être comparés avec ceux de la publication du gouvernement du Québec portant sur les personnes avec incapacité au Québec qui trace un portrait de la situation à partir des données de ***l'Enquête canadienne sur l'incapacité réalisée en 2017*** ([Portrait incapacite Qc ECI2017.pdf](#)) puisqu'elle utilise une définition différente et d'autres paramètres pour identifier les personnes avec incapacité.

# Faits saillants de l'enquête

## LES PERSONNES AVEC INCAPACITÉ ET LE NUMÉRIQUE

Dans le cadre de cette étude, on définit une **personne avec incapacité** comme étant une personne qui rencontre « souvent » ou « toujours » une ou des difficultés à faire certaines activités, et ce, depuis au moins six mois ou pour au moins six mois encore. On parlera alors ici de différentes incapacités rencontrées. Il s'agit d'une population plus large que celle visée par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

**Pourcentage d'adultes québécois** qui rencontrent « souvent » ou « toujours » au moins une des six incapacités évaluées par cette étude :

- Difficulté à entendre même avec un appareil auditif (7 %)
- Difficulté à apprendre, à retenir de l'information ou à se concentrer (10 %)
- Difficulté à voir même en portant des lunettes ou des verres de contact (10 %)
- Condition d'ordre émotionnel, psychologique ou de santé mentale (10 %)
- Difficulté à marcher, à utiliser des escaliers, à se servir de ses mains/ses doigts ou à faire d'autres activités physiques (10 %)
- Tout autre problème de santé ou condition à long terme qui dure depuis six mois ou qui pourrait durer six mois ou plus (16 %)

Au total, **31 %** des adultes québécois vivent avec au moins une incapacité selon notre définition.

### DIFFICULTÉS À NAVIGUER SUR INTERNET SELON LE TYPE D'INCAPACITÉ

**27 %** des internautes québécois avec incapacité rencontrent des difficultés à naviguer sur Internet.

Plus spécifiquement, rencontrent des difficultés à naviguer sur Internet :

- **31 %** des internautes avec incapacité liée à l'audition
- **31 %** des internautes avec incapacité liée à la mobilité ou la dextérité
- **31 %** des internautes avec incapacité liée à l'apprentissage
- **29 %** des internautes avec incapacité liée à la santé mentale
- **27 %** des internautes avec incapacité liée à la vision
- **20 %** des internautes avec autre(s) incapacité(s)

### MOYENS PRIVILÉGIÉS PAR LES ADULTES AVEC INCAPACITÉ POUR FACILITER LA NAVIGATION SUR INTERNET

**42 %** des adultes avec incapacité liée à l'apprentissage suggèrent des sites Web plus accessibles.

**40 %** des adultes avec incapacité liée à la vision suggèrent des caractères plus gros.

**31 %** des adultes avec incapacité liée à l'audition suggèrent des sites Web avec davantage de sous-titres et d'accès à la langue des signes québécoise.

### CONNEXION À INTERNET ET APPAREILS ÉLECTRONIQUES DES ADULTES AVEC INCAPACITÉ

- **95 %** ont un accès Internet à la maison
- **93 %** possèdent au moins un des appareils électroniques évalués
- Le **téléphone intelligent (78 %)** et l'**ordinateur portable ou de table (77 %)** sont les deux appareils les plus populaires
- **49 %** envisagent acheter au moins un appareil électronique au cours des 12 prochains mois (+8 pts de % comparativement aux adultes québécois)
- Le **téléphone intelligent (47 %)** est l'appareil le plus utilisé pour accéder à Internet (+7 pts de % comparativement aux adultes québécois)
- **71 %** possèdent au moins un appareil de divertissement (+5 pts de % comparativement aux adultes québécois)
- **49 %** détiennent un objet connecté pour la maison (+12 pts de % comparativement aux adultes québécois)

### ACHATS EN LIGNE PAR LES ADULTES AVEC INCAPACITÉ

**81 %** ont réalisé personnellement au moins un achat en ligne en 2020. (+3 pts de % comparativement aux adultes québécois)

Les adultes avec incapacité ont également **dépensé davantage en ligne** en 2020 (**1 159 \$ en moyenne contre 1 048 \$ pour l'ensemble des adultes**).

# 1. L'incapacité chez les adultes québécois

## QU'ENTEND-ON EXACTEMENT PAR INCAPACITÉ ?

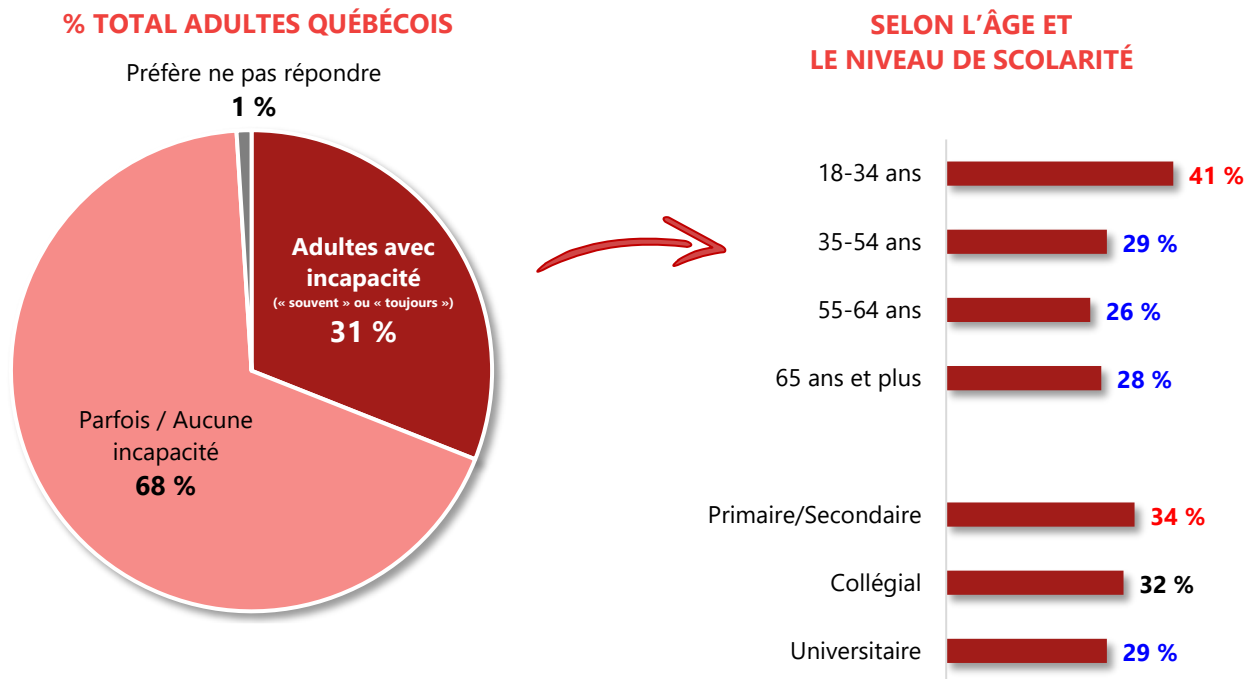
Dans le cadre de cette enquête, on a demandé aux répondants de recenser les difficultés qu'ils ont à faire certaines activités. On parle ici de difficultés ou de conditions à long terme qui durent depuis six mois ou qui pourraient durer six mois ou plus. Il s'agit soit d'une difficulté à voir (même en portant des lunettes ou des verres de contact); une difficulté à entendre (même en utilisant un appareil auditif); une difficulté à marcher, à utiliser des escaliers, à se servir de ses mains ou de ses doigts ou à faire d'autres activités physiques; une difficulté à apprendre, à retenir de l'information ou à se concentrer; une quelconque condition d'ordre émotionnel, psychologique ou de santé mentale; et enfin, tout autre problème de santé ou condition à long terme qui dure depuis six mois ou qui pourrait durer six mois ou plus.

### 1.1 Prévalence de l'incapacité chez les adultes québécois

En 2020, lorsqu'il s'agit de faire certaines activités, près du tiers des adultes québécois (31 %) reconnaissent rencontrer « souvent » ou « toujours » l'une ou l'autre des difficultés mises en relief ci-haut dans l'encadré. Chez les adultes âgés de 18 à 34 ans, c'est même 41 % d'entre eux qui reconnaissent rencontrer « souvent » ou « toujours » l'une ou l'autre des difficultés évaluées. Chez les adultes âgés de plus de 34 ans, cette proportion est moindre avec 29 % chez les 35 à 54 ans, 26 % chez les 55 à 64 ans et 28 % chez les adultes âgés de 65 ans et plus.

Par ailleurs, on observe que 34 % des adultes ayant terminé une scolarité de niveau primaire ou secondaire, comparativement à 32 % pour le niveau collégial et à 29 % pour le niveau universitaire, reconnaissent rencontrer « souvent » ou « toujours » des difficultés à faire l'une ou l'autre des activités évaluées précédemment.

## PROFIL DES ADULTES QUÉBÉCOIS AYANT L'UNE OU L'AUTRE DES SIX INCAPACITÉS ÉVALUÉES



**Base : adultes québécois (n=12 000)**

Question : Vous arrive-t-il de rencontrer de façon plus ou moins fréquente... a) Une quelconque difficulté à voir b) Une quelconque difficulté à entendre c) Une quelconque difficulté à marcher, à utiliser des escaliers, à vous servir de vos mains ou de vos doigts ou à faire d'autres activités physiques d) Une quelconque difficulté à apprendre, à retenir de l'information ou à vous concentrer e) Une quelconque condition d'ordre émotionnel, psychologique ou de santé mentale f) Tout autre problème de santé ou condition à long terme qui dure depuis six mois ou qui pourrait durer six mois ou plus ?

■ Personnes vivant « souvent » ou « toujours » avec l'une ou l'autre des six incapacités évaluées (n=3 743)

## 1.2 Types d'incapacités rencontrées par les adultes québécois

L'enquête démontre que les jeunes adultes québécois âgés de 18 à 34 ans sont plus nombreux à composer avec chacune des incapacités que nous avons évaluées dans l'enquête. À titre d'exemple, ils sont 22 % à reconnaître avoir une difficulté à apprendre, à retenir de l'information ou à se concentrer. Pour l'ensemble de la population, c'est 10 % des adultes qui sont dans cette situation. On observe exactement une prévalence similaire chez les adultes âgés de 18 à 34 ans concernant une condition d'ordre émotionnel, psychologique ou de santé mentale. C'est encore une fois 22 % des adultes de ce groupe d'âge qui reconnaissent être dans cette situation contrairement à 10 % de l'ensemble des adultes. Notons aussi que ceux qui ont terminé une scolarité de niveau primaire ou secondaire sont plus nombreux à vivre avec des problèmes de motricité (12 %), cognitifs (13 %) ou tout autre problème de santé ou de condition à long terme qui dure depuis six mois ou qui pourrait durer six mois ou plus (18 %).

### TYPES D'INCAPACITÉS RENCONTRÉES « SOUVENT » OU « TOUJOURS » PAR LES ADULTES QUÉBÉCOIS

#### INCAPACITÉ LIÉE À L'AUDITION



Parmi les adultes québécois	Total 2020	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	Prim. / Sec.	Coll.	Uni.
Total « souvent » ou « toujours »	7 %	12 %	5 %	4 %	6 %	7 %	7 %	7 %

#### INCAPACITÉ LIÉE À LA MOBILITÉ OU LA DEXTÉRITÉ



Parmi les adultes québécois	Total 2020	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	Prim. / Sec.	Coll.	Uni.
Total « souvent » ou « toujours »	10 %	14 %	8 %	7 %	10 %	12 %	9 %	9 %

#### INCAPACITÉ LIÉE À LA VISION



Parmi les adultes québécois	Total 2020	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	Prim. / Sec.	Coll.	Uni.
Total « souvent » ou « toujours »	10 %	15 %	11 %	6 %	6 %	9 %	10 %	10 %

#### INCAPACITÉ LIÉE À L'APPRENTISSAGE



Parmi les adultes québécois	Total 2020	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	Prim. / Sec.	Coll.	Uni.
Total « souvent » ou « toujours »	10 %	22 %	10 %	4 %	4 %	13 %	12 %	8 %

#### INCAPACITÉ LIÉE À LA SANTÉ MENTALE



Parmi les adultes québécois	Total 2020	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	Prim. / Sec.	Coll.	Uni.
Total « souvent » ou « toujours »	10 %	22 %	10 %	4 %	2 %	10 %	10 %	10 %

#### AUTRE(S) INCAPACITÉ(S)

Parmi les adultes québécois	Total 2020	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	Prim. / Sec.	Coll.	Uni.
Total « souvent » ou « toujours »	16 %	18 %	16 %	15 %	15 %	18 %	15 %	16 %

Base : adultes québécois (n=12 000)

Question : Vous arrive-t-il de rencontrer de façon plus ou moins fréquente... a) Une quelconque difficulté à voir b) Une quelconque difficulté à entendre c) Une quelconque difficulté à marcher, à utiliser des escaliers, à vous servir de vos mains ou de vos doigts ou à faire d'autres activités physiques d) Une quelconque difficulté à apprendre, à retenir de l'information ou à vous concentrer e) Une quelconque condition d'ordre émotionnel, psychologique ou de santé mentale f) Tout autre problème de santé ou condition à long terme qui dure depuis six mois ou qui pourrait durer six mois ou plus ?

## LES CANADIENS QUI VIVENT AVEC UNE INCAPACITÉ OU UN PROBLÈME DE SANTÉ DE LONGUE DURÉE SONT AUX PRISES AVEC DES DIFFICULTÉS ACCRUES EN CONTEXTE DE PANDÉMIE LIÉE À LA COVID-19



Une étude de Statistique Canada réalisée au cours des mois de juin et juillet 2020 confirme que l'état de santé global des Canadiens avec incapacité ou qui vivent avec un problème de santé de longue durée (difficulté sensorielle, physique, cognitive, difficulté liée à la santé mentale ou tout autre problème de santé) semble s'être détérioré par suite des contraintes découlant de la pandémie de COVID-19.

D'ailleurs, près de la moitié (48 %) des participants de l'étude avec incapacité ou qui vivent avec un problème de santé de longue durée ont indiqué que leur santé était « beaucoup moins bonne » ou « un peu moins bonne » depuis le début de la pandémie. Cette proportion grimpe à 54 % chez les plus jeunes participants âgés de 15 à 24 ans. Ces derniers sont d'ailleurs ceux qui affichent la plus forte détérioration de leur état de santé dans le contexte de la pandémie.

Source: « Les changements survenus dans la santé et le bien-être des Canadiens ayant un problème de santé de longue durée ou une incapacité depuis le début de la pandémie de COVID-19 », Enquête basée sur une participation volontaire, Statistique Canada, Octobre 2020, <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/45-28-0001/2020001/article/00082-fra.htm>

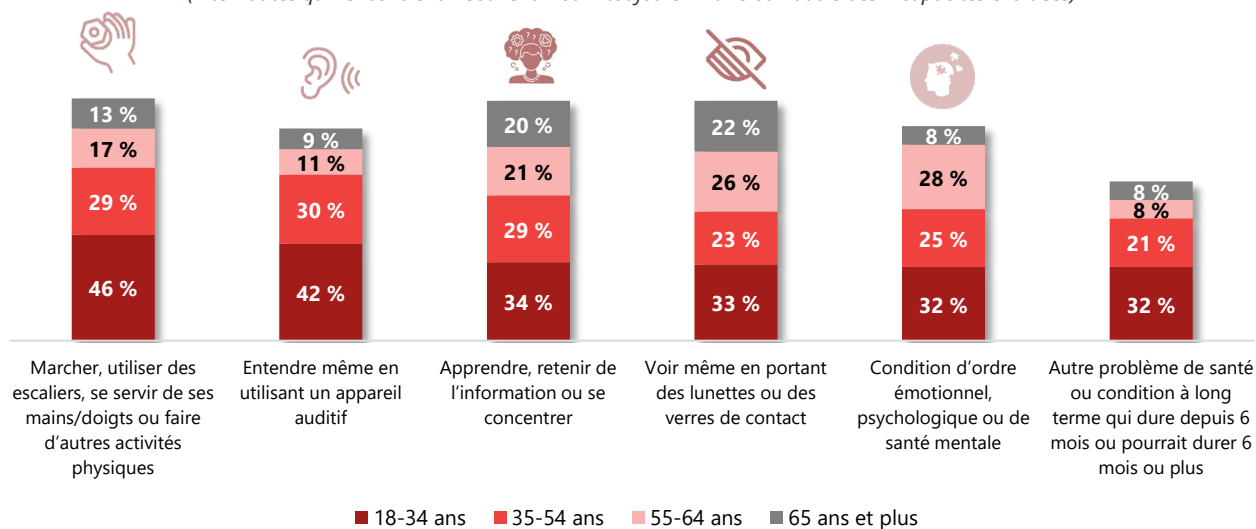
## 2. Difficultés de navigation rencontrées sur Internet par les internautes avec incapacité

### 2.1 Internaute avec incapacité rencontrant des difficultés de navigation sur Internet

Au total, 27 % des internautes québécois avec incapacité rencontrent des difficultés à naviguer sur Internet à cause de leur condition. On constate encore une fois que les jeunes internautes québécois âgés de 18 à 34 ans sont plus nombreux à rencontrer une difficulté à naviguer sur Internet, et ce, peu importe leur type d'incapacité.

#### DIFFICULTÉ À NAVIGUER SUR INTERNET SELON L'ÂGE ET LE TYPE D'INCAPACITÉ

(Internautes qui rencontrent « souvent » ou « toujours » l'une ou l'autre des incapacités évaluées)



Base : internautes qui rencontrent « souvent » ou « toujours » une difficulté à faire certaines activités (n=675 pour difficulté à entendre même en utilisant un appareil auditif), (n=937 avec incapacité à marcher, à utiliser des escaliers, à se servir de ses mains/doigts ou à faire d'autres activités physiques), (n=1 082 avec difficulté à apprendre, à retenir de l'information ou à se concentrer), (n=1 053 pour condition d'ordre émotionnel, psychologique ou de santé mentale), (n=986 pour difficulté à voir même en portant des lunettes ou des verres de contact), (n=1 574 pour tout autre problème de santé ou condition à long terme qui dure depuis six mois ou pourrait durer six mois ou plus).

Question : Vous arrive-t-il de rencontrer des difficultés lorsque vous naviguez sur Internet à cause de votre condition? \*Une sélection aléatoire des répondants a été appliquée ici, donc ce n'est pas toutes les personnes éligibles qui répondaient à la question.

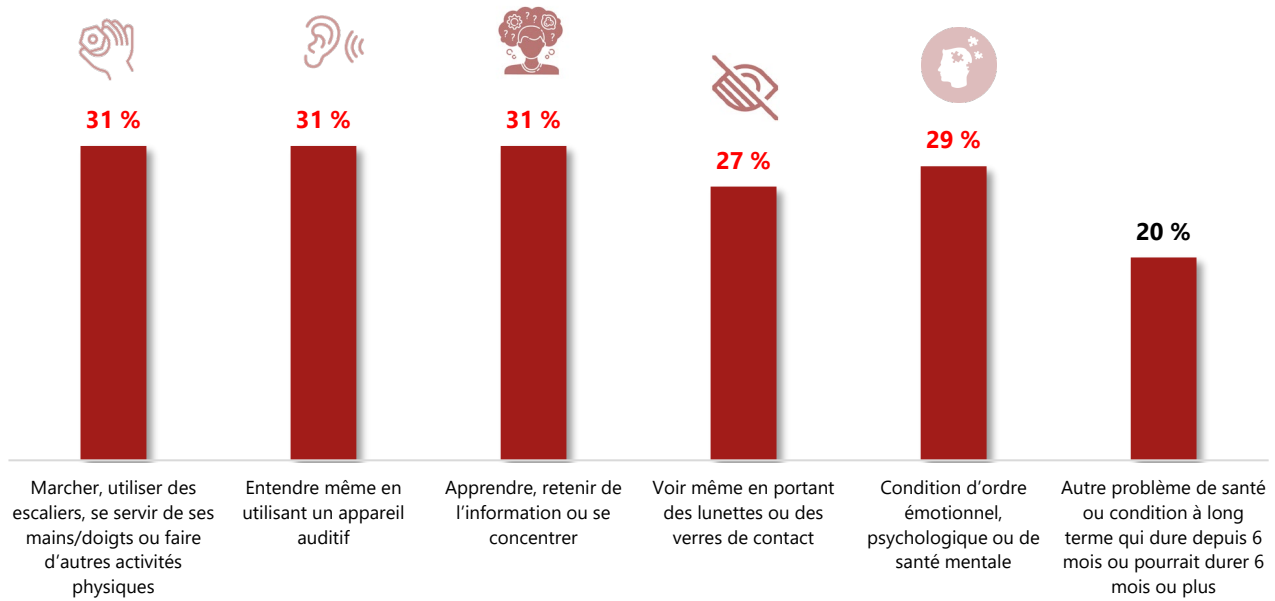


## 2.2 Difficulté à naviguer sur Internet selon le type d'incapacité

À la question « Vous arrive-t-il de rencontrer des difficultés lorsque vous naviguez sur Internet à cause de votre condition? », c'est autour de trois répondants sur dix qui ont mentionné qu'effectivement c'était le cas. Rappelons qu'il s'agit ici des adultes qui rencontrent « souvent » ou « toujours » l'une ou l'autre des difficultés à faire certaines activités. Il est question de difficultés ou de conditions à long terme qui durent depuis six mois ou qui pourraient durer six mois ou plus. Mentionnons que certaines personnes peuvent avoir plusieurs incapacités.

### DIFFICULTÉ À NAVIGUER SUR INTERNET SELON LE TYPE D'INCAPACITÉ

(Internautes qui rencontrent « souvent » ou « toujours » l'une ou l'autre des incapacités évaluées)



**Base : internautes qui rencontrent « souvent » ou « toujours » une difficulté à faire certaines activités (n=675 pour difficulté à entendre même en utilisant un appareil auditif), (n=937 avec incapacité à marcher, à utiliser des escaliers, à se servir de ses mains/doigts ou à faire d'autres activités physiques), (n=1 082 avec difficulté à apprendre, à retenir de l'information ou à se concentrer), (n=1 053 pour condition d'ordre émotionnel, psychologique ou de santé mentale), (n=986 pour difficulté à voir même en portant des lunettes ou des verres de contact), (n=1 574 pour tout autre problème de santé ou condition à long terme qui dure depuis six mois ou pourrait durer six mois ou plus).**

Question : Vous arrive-t-il de rencontrer des difficultés lorsque vous naviguez sur Internet à cause de votre condition? \*Une sélection aléatoire des répondants a été appliquée ici, donc ce n'est pas toutes les personnes éligibles qui répondaient à la question.

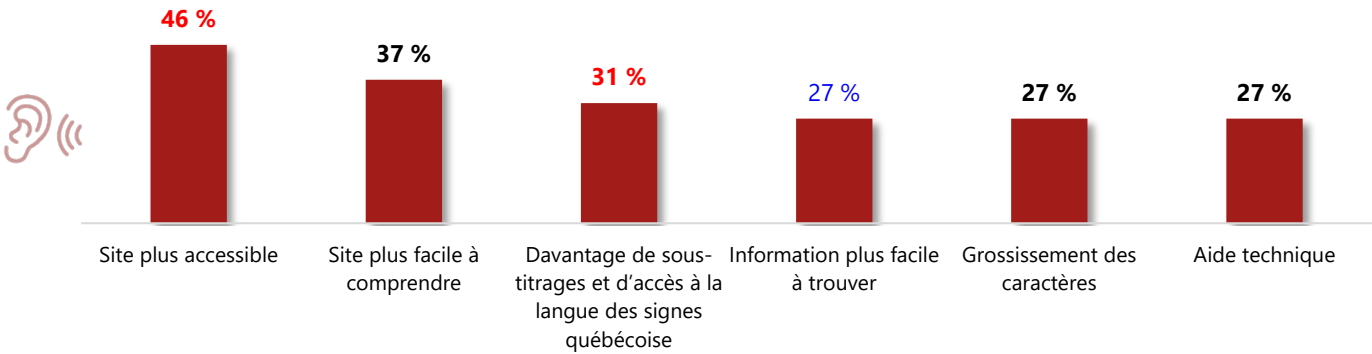
## 2.3 Solutions envisagées pour faciliter la navigation sur Internet des internautes avec incapacité

Afin de déterminer ce qui pourrait aider les adultes internautes qui vivent avec une incapacité et une difficulté sous-jacente à naviguer sur Internet, nous avons proposé à nos répondants quelques solutions : une aide technique, des sites plus accessibles, des sites plus faciles à comprendre, davantage de sous-titrages et d'accès à la langue des signes québécoise (LSQ), le grossissement des caractères et enfin, de l'information plus facile à trouver.

Dans le cas des internautes avec incapacité liée à l'audition, ils sont plus nombreux à souhaiter des sites plus accessibles (46 %) et davantage de sous-titrages et d'accès à la langue des signes québécoise (31 %). Les adultes internautes avec incapacité liée à la mobilité ou la dextérité (25 %) et ceux qui ont une incapacité liée à la santé mentale (23 %) accordent davantage d'importance aux sous-titrages et à l'accès à la langue des signes québécoise. Chez ceux qui ont une incapacité liée à la vision, ils sont significativement plus nombreux à souhaiter le grossissement des caractères (40 %) sur Internet. Enfin, les adultes avec incapacité liée à l'apprentissage sont plus nombreux à considérer que de miser sur des sites Web plus accessibles (42 %) et de bénéficier davantage de sous-titrages et d'accès à la langue des signes québécoise (21 %) pourraient les aider.

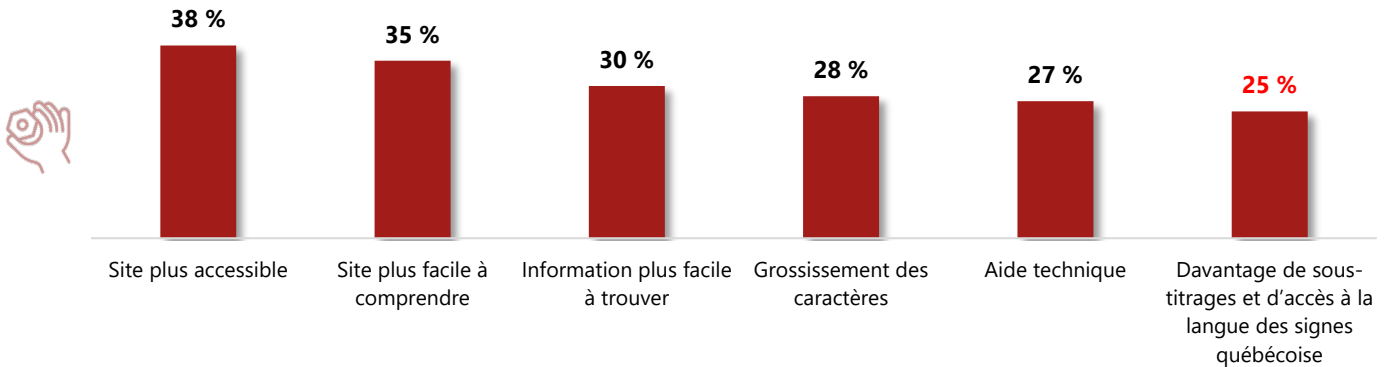
## SOLUTIONS ENVISAGÉES POUR FACILITER LA NAVIGATION SUR INTERNET DES INTERNAUTES AVEC INCAPACITÉ

### INCAPACITÉ LIÉE À L'AUDITION



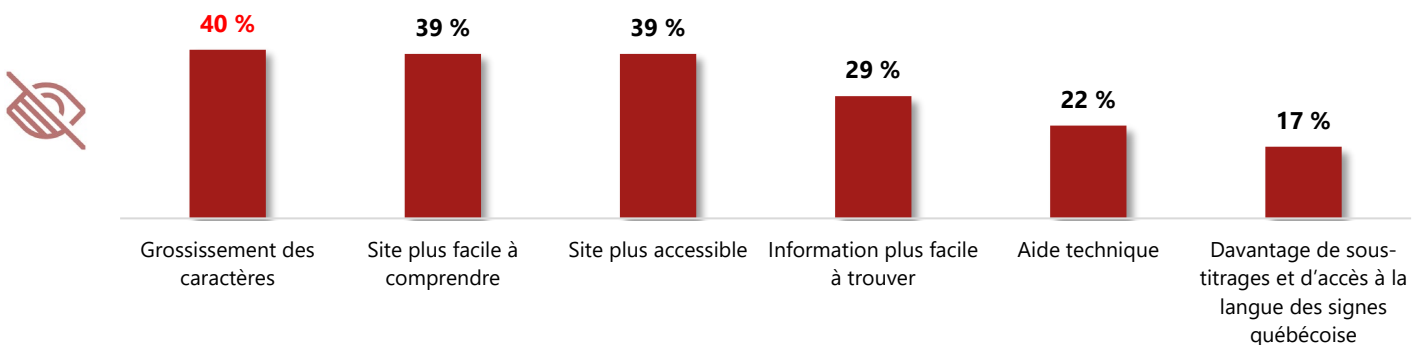
■ Personnes rencontrant « souvent » ou « toujours » une difficulté à entendre même sans appareil auditif (n=207)

### INCAPACITÉ LIÉE À LA MOBILITÉ OU LA DEXTÉRITÉ



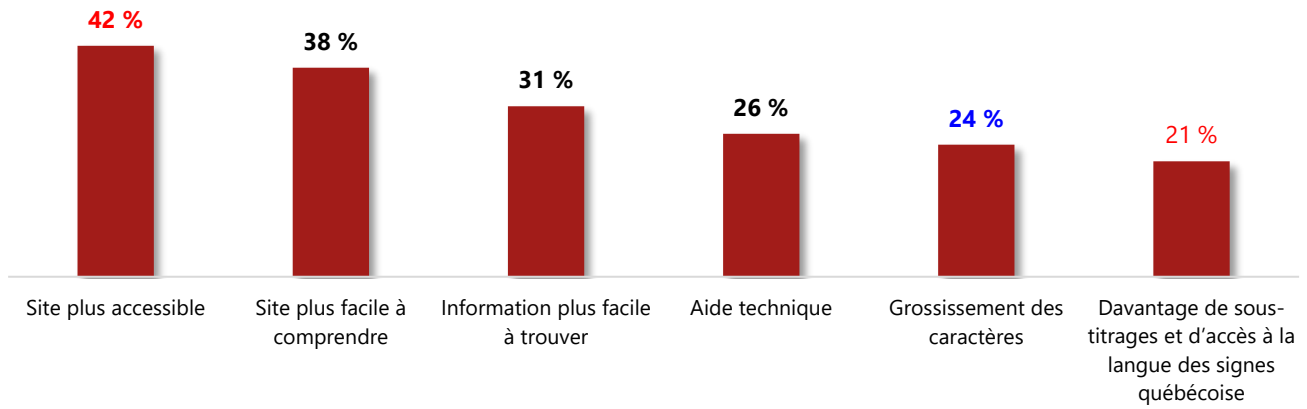
■ Personnes rencontrant « souvent » ou « toujours » une difficulté à marcher, à utiliser des escaliers, à se servir de ses mains/doigts ou à faire d'autres activités physiques (n=292)

### INCAPACITÉ LIÉE À LA VISION



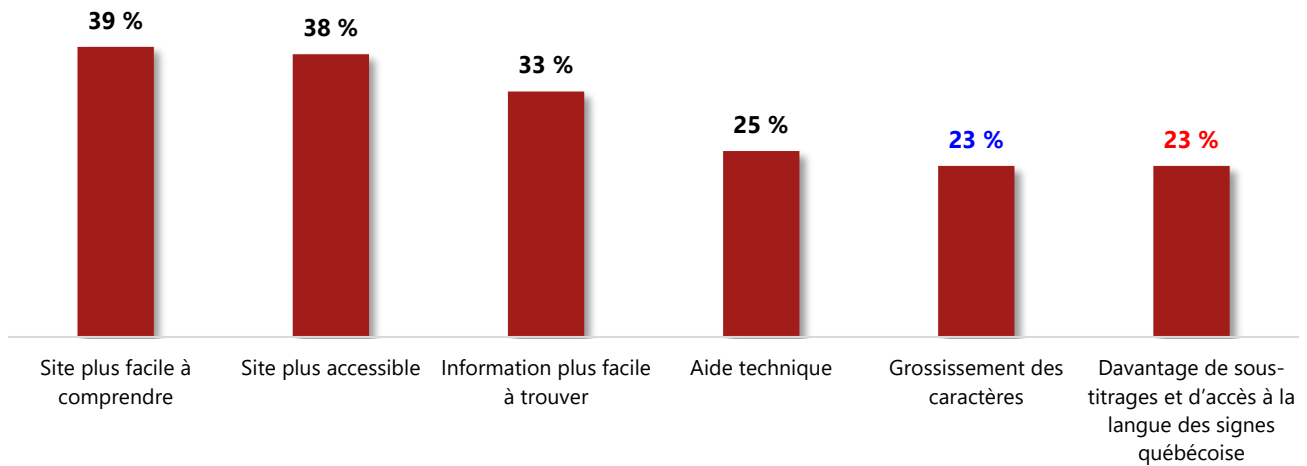
■ Personnes rencontrant « souvent » ou « toujours » une difficulté à voir même en portant des lunettes ou des verres de contact (n=267)

## INCAPACITÉ LIÉE À L'APPRENTISSAGE



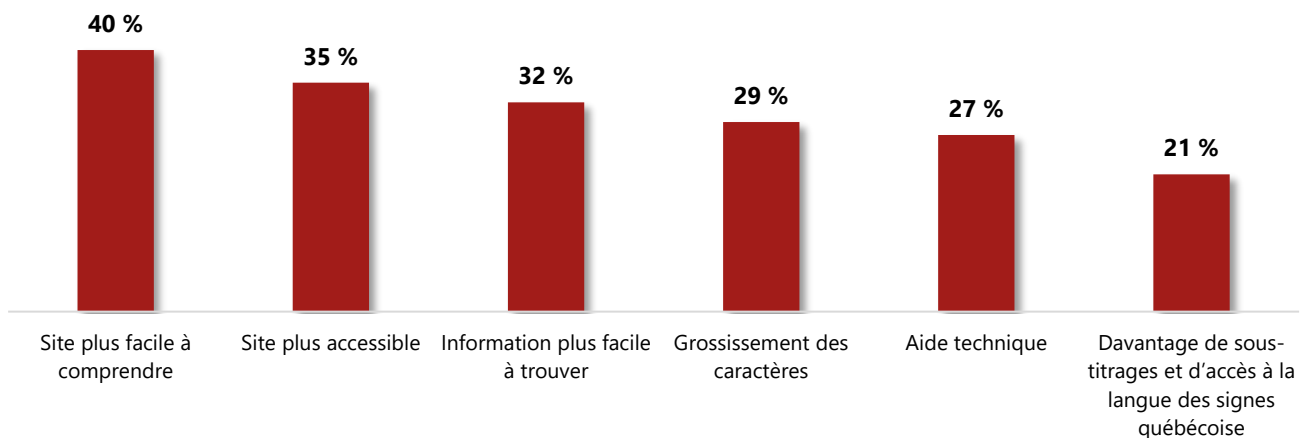
■ Personnes rencontrant « souvent » ou « toujours » une difficulté à apprendre, à retenir de l'information ou à se concentrer (n=335)

## INCAPACITÉ LIÉE À LA SANTÉ MENTALE



■ Personnes rencontrant « souvent » ou « toujours » une condition d'ordre émotionnel, psychologique ou de santé mentale (n=302)

## AUTRE(S) INCAPACITÉ(S)



■ Personnes rencontrant « souvent » ou « toujours » tout autre problème de santé ou condition à long terme (n=313)

**Base : personnes avec incapacité (qui rencontrent « souvent » ou « toujours » une difficulté à faire certaines activités) qui naviguent sur Internet et rencontrent des difficultés lorsqu'elles naviguent sur Internet à cause de leur condition (n=604)**

Question : Qu'est-ce qui pourrait vous aider à naviguer sur Internet? \*Une sélection aléatoire des répondants a été appliquée ici, donc ce n'est pas toutes les personnes éligibles qui répondaient à la question.








# 3. La connexion et l'utilisation d'Internet par les adultes québécois avec incapacité

## 3.1 Taux de connexion Internet domestique des adultes québécois avec incapacité et leur utilisation personnelle d'Internet

Sur le plan de l'utilisation d'Internet et de la connexion à Internet à la maison, nos résultats indiquent qu'il n'y a aucune différence entre le groupe d'adultes avec incapacité et l'ensemble de la population adulte québécoise. Dans les deux cas, ils sont 95 % à être connectés à Internet à la maison et 95 % à utiliser Internet. Les adultes avec incapacité sont cependant un peu plus nombreux à utiliser le partage de connexion à partir d'un appareil mobile pour se connecter à Internet à la maison (4 % contre 2 % pour l'ensemble de la population).

Notons aussi que les trois quarts (77 %) des adultes québécois avec incapacité utilisent le français comme langue pour naviguer sur Internet, une proportion aussi identique à celle observée chez l'ensemble des adultes québécois.

### CONNEXION INTERNET DOMESTIQUE DES ADULTES QUÉBÉCOIS AVEC INCAPACITÉ ET UTILISATION PERSONNELLE D'INTERNET

		Personnes avec incapacité (n=3 743)	Total des adultes québécois (n=12 000)
			
	Taux de connexion Internet domestique	95 %	95 %
	Connexion Internet domestique avec un fournisseur de télécoms	75 %	77 %
	Partage de connexion à partir d'un appareil mobile	4 %	2 %
	Dispose de ces deux types de connexion Internet à la maison	16 %	15 %
	Utilisateurs d'Internet	95 %	95 %
	Langue de navigation sur Internet (en français)*	77 %	77 %

**Base : adultes québécois (n=12 000) et personnes avec incapacité (qui rencontrent « souvent » ou « toujours » une difficulté à faire certaines activités) (n=3 743)**  
 Questions : À la maison, de quel type de connexion Internet disposez-vous? / De façon générale, utilisez-vous personnellement Internet ... ? Habituellement, quelle langue utilisez-vous le plus souvent lorsque vous naviguez sur Internet ? \*La question sur la langue de navigation est présentée sur la base des internautes québécois (n=11 380).

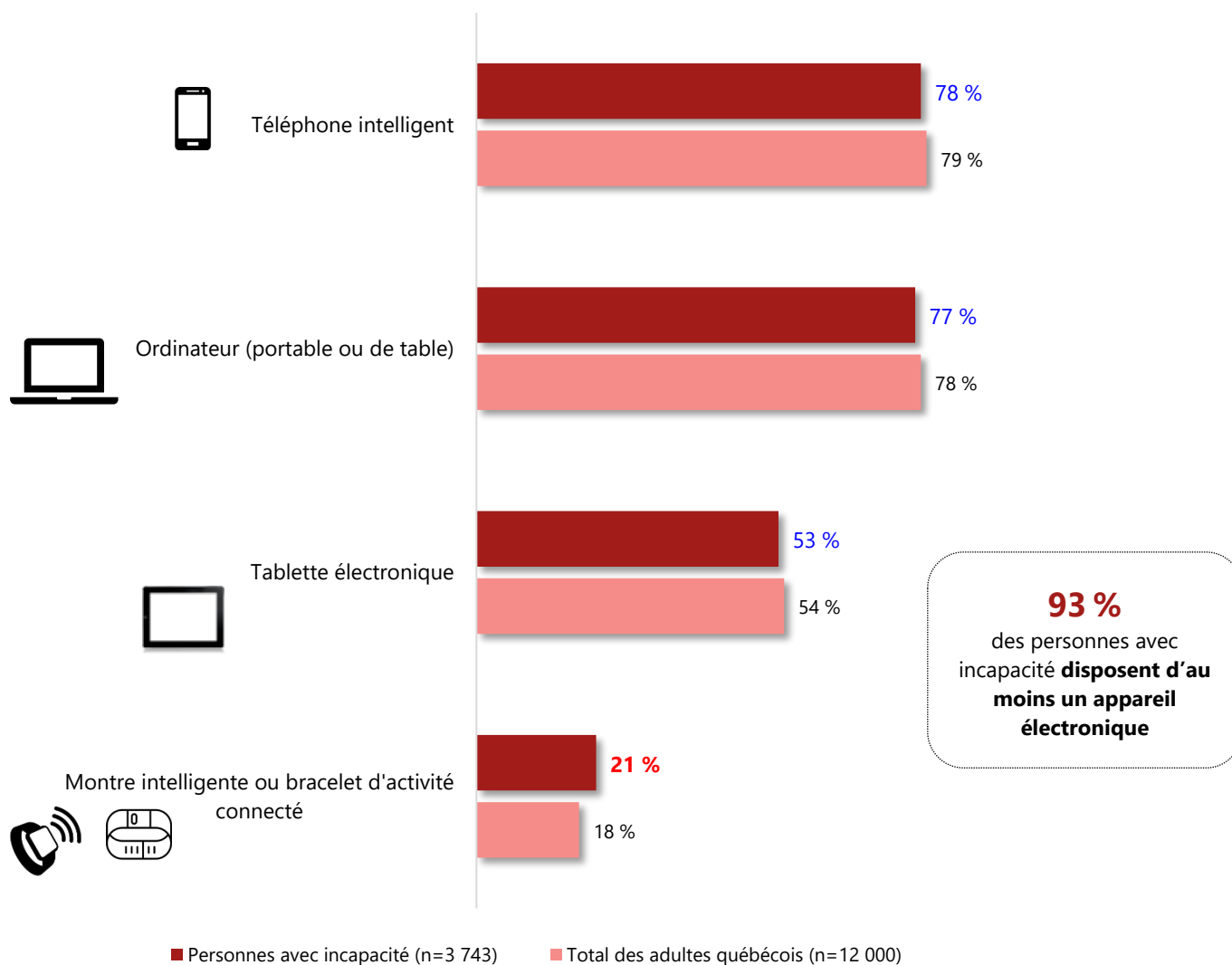
# 4. L'adoption des appareils électroniques par les adultes québécois avec incapacité

## 4.1 Les appareils électroniques dont disposent les adultes québécois avec incapacité

En 2020, la quasi-totalité (93 %) des adultes québécois avec incapacité disposent d'au moins un appareil électronique, que ce soit un téléphone intelligent, un ordinateur (portable ou de table), une tablette électronique, une montre intelligente ou un bracelet d'activité connecté. Il s'agit d'un résultat tout à fait comparable à celui observé chez l'ensemble des adultes québécois (94 %).

Tout comme pour l'ensemble de la population adulte, le téléphone intelligent et l'ordinateur (portable ou de table) sont les deux appareils électroniques les plus populaires chez les personnes avec incapacité. Notons aussi que ces derniers sont un peu plus nombreux, comparativement à l'ensemble de la population adulte québécoise, à disposer d'une montre intelligente ou d'un bracelet d'activité connecté (21 % chez les personnes avec incapacité comparativement à 18 % de l'ensemble des adultes québécois).

**APPAREILS ÉLECTRONIQUES DONT DISPOSENT LES ADULTES QUÉBÉCOIS AVEC INCAPACITÉ**

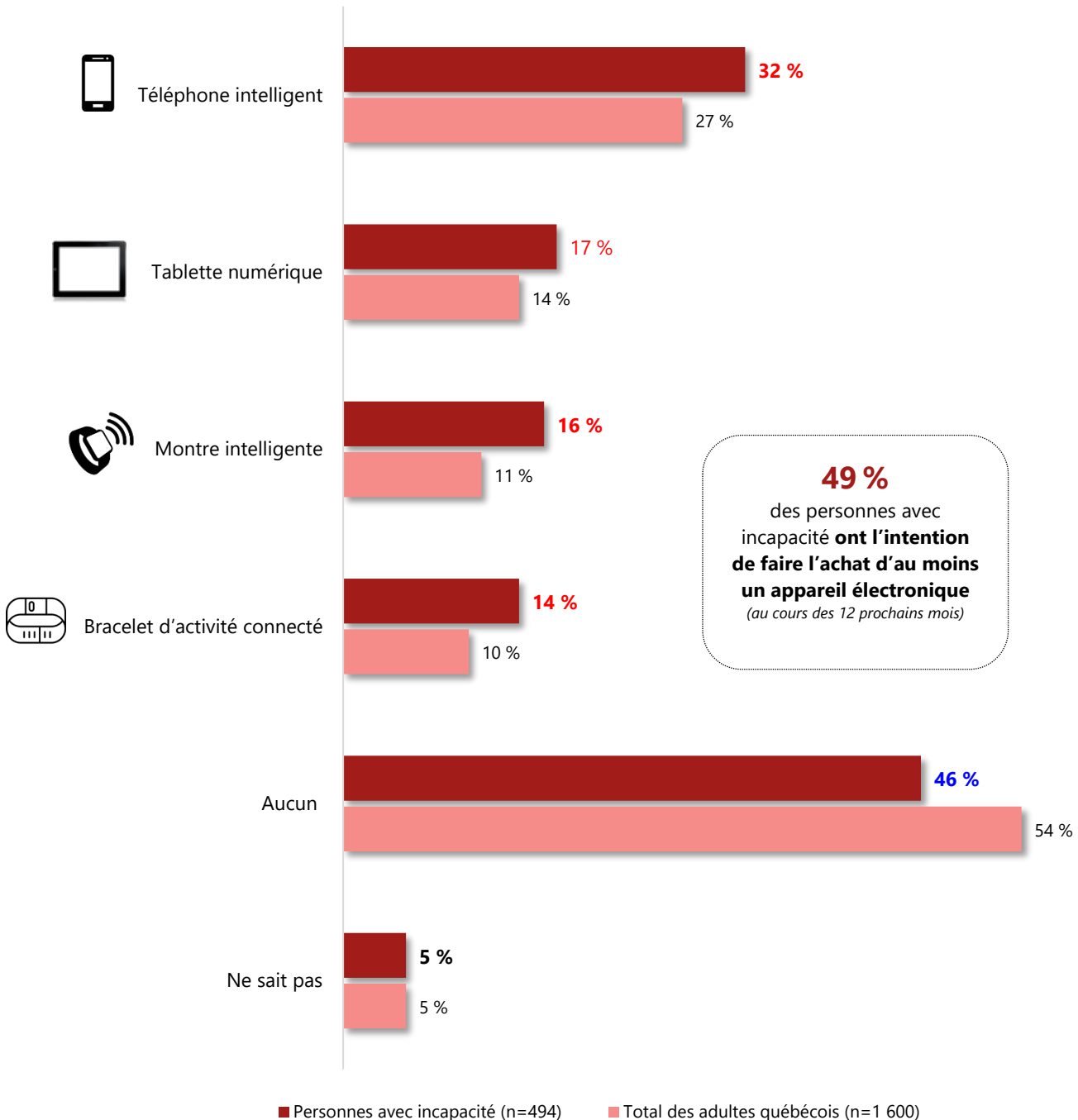


**Base : adultes québécois (n=12 000) et personnes avec incapacité (qui rencontrent « souvent » ou « toujours » une difficulté à faire certaines activités) (n=3 743)**  
Question : Personnellement, disposez-vous... a) D'un téléphone intelligent b) D'une tablette électronique c) D'un ordinateur (portable ou de table) d) D'une montre intelligente ou d'un bracelet d'activité connecté ?

## 4.2 Les intentions d'achat d'appareils électroniques des adultes avec incapacité

En plus des appareils électroniques dont ils disposent, les adultes québécois avec incapacité sont nombreux à avoir l'intention d'en faire l'achat au cours des 12 prochains mois. En effet, lors de notre collecte réalisée en octobre 2020, 41 % de l'ensemble des adultes québécois interrogés ont mentionné avoir l'intention de se procurer au cours des 12 prochains mois l'un ou l'autre des appareils électroniques suivants : un téléphone intelligent, une tablette électronique, une montre intelligente ou un bracelet d'activité connecté. Or, cette proportion grimpe à 49 % chez les adultes québécois avec incapacité. Notons que c'est le téléphone intelligent qui affiche la plus forte intention d'achat (32 %) des personnes avec incapacité.

### INTENTION D'ACHAT D'APPAREILS ÉLECTRONIQUES DES ADULTES QUÉBÉCOIS AVEC INCAPACITÉ



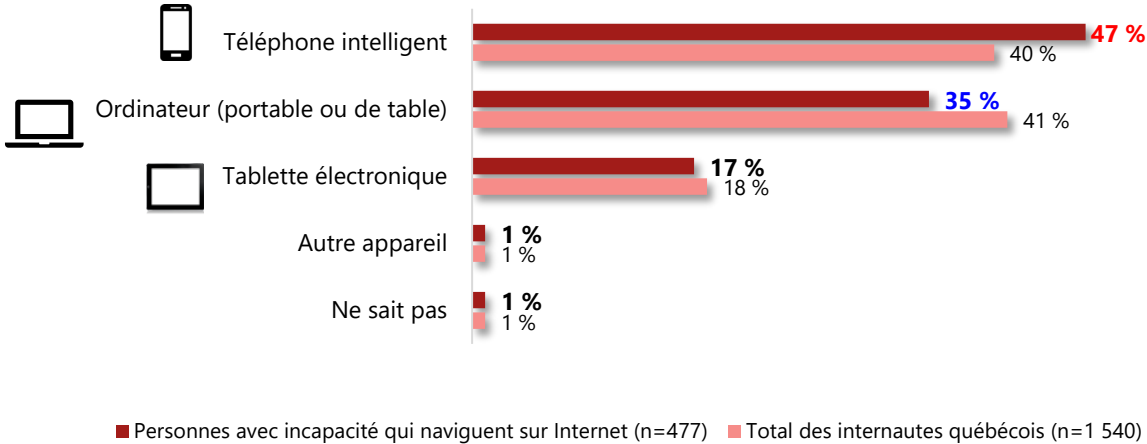
**Base : adultes québécois (n=1 600) et personnes avec incapacité (qui rencontrent « souvent » ou « toujours » une difficulté à faire certaines activités) (n=494)**

Question : Au cours des 12 prochains mois, envisagez-vous acheter ou acquérir les appareils suivants : a) Téléphone intelligent b) Ordinateur (portable ou de table) c) Tablette électronique d) Autre appareil e) Ne sait pas ?

### 4.3 Les appareils les plus utilisés pour naviguer sur Internet par les adultes québécois avec incapacité

Au cours de notre collecte réalisée en octobre 2020, on a pu constater que le téléphone intelligent est l'appareil le plus fréquemment utilisé par les adultes avec incapacité (47 % contre 40 % chez l'ensemble des internautes québécois) pour accéder à Internet.

#### APPAREIL LE PLUS FRÉQUEMMENT UTILISÉ POUR ACCÉDER À INTERNET PAR LES ADULTES QUÉBÉCOIS AVEC INCAPACITÉ



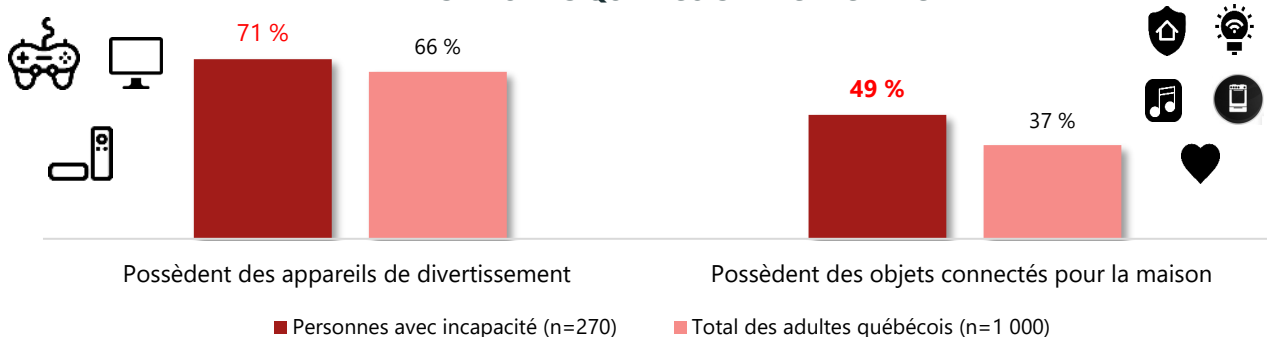
**Base : internautes québécois (n=1 540) et personnes avec incapacité (celles qui rencontrent « souvent » ou « toujours » une difficulté à faire certaines activités) qui naviguent sur Internet (n=477)**

Question : Quel appareil électronique utilisez-vous le plus fréquemment pour accéder à Internet à la maison ou ailleurs : a) Téléphone intelligent b) Ordinateur (portable ou de table) c) Tablette électronique d) Autre appareil e) Ne sait pas ?

### 4.4 L'adoption des appareils de divertissement et des objets connectés pour la maison par les adultes québécois avec incapacité

Les résultats provenant de notre collecte réalisée en avril 2020 indiquent que près des trois quarts des adultes québécois avec incapacité (71 %) possèdent au moins un appareil de divertissement au foyer, que ce soit une console de jeu vidéo, une télévision intelligente ou un lecteur multimédia en continu. Il s'agit d'un écart de 5 points de pourcentage par rapport au pourcentage observé chez l'ensemble des adultes québécois (66 %). Quant aux objets connectés pour la maison, c'est près de la moitié des adultes avec incapacité (49 %) qui en possèdent. Il s'agit d'un pourcentage significativement plus élevé que celui observé chez l'ensemble des adultes québécois (37 %).

#### ADOPTION DES APPAREILS DE DIVERTISSEMENT ET DES OBJETS CONNECTÉS POUR LA MAISON PAR LES ADULTES QUÉBÉCOIS AVEC INCAPACITÉ



**Base : adultes québécois (n=1 000) et personnes avec incapacité (celles qui rencontrent « souvent » ou « toujours » une difficulté à faire certaines activités) (n=270)**

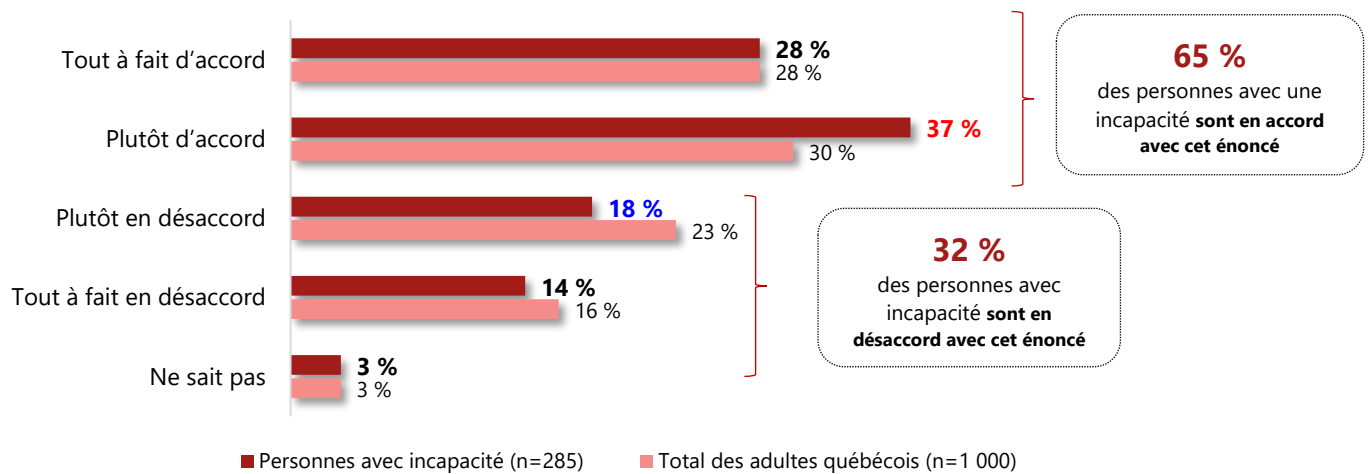
Question : À la maison, possédez-vous chacun des appareils suivants ?... a) Smart TV b) Lecteur multimédia en continu comme Apple TV et Chromecast c) Console de jeux vidéo d) Système de caméra connectée via Internet e) Système d'éclairage connecté via Internet f) Système de thermostat connecté via Internet g) Une enceinte intelligente comme Google Home, Apple Home Pod ou Amazon Echo h) Un système de serrure et sonnette intelligent avec ou sans caméra i) Des électroménagers connectés j) Un avertisseur de fumée intelligent k) Un avertisseur de chutes l) Un système de détection des fuites d'eau m) D'autres objets connectés pour le contrôle de la maison ?

# 5. L'utilisation des services bancaires en ligne chez les adultes québécois avec incapacité

## 5.1 Les services bancaires en ligne utilisés par les adultes québécois avec incapacité

Les résultats provenant de notre collecte réalisée en mai 2020 portant sur les services bancaires en ligne démontrent que les deux tiers des adultes québécois avec incapacité (65 %) souhaitent ne plus avoir besoin de se rendre physiquement sur place en succursale pour leurs besoins financiers. Cela représente un écart de 8 points de pourcentage comparativement au résultat observé chez l'ensemble des adultes québécois (57 %).

### PRÉFÉRENCE À NE PLUS AVOIR À SE RENDRE PHYSIQUEMENT EN SUCCURSALE POUR TOUS LEURS BESOINS FINANCIERS (adultes québécois avec incapacité)

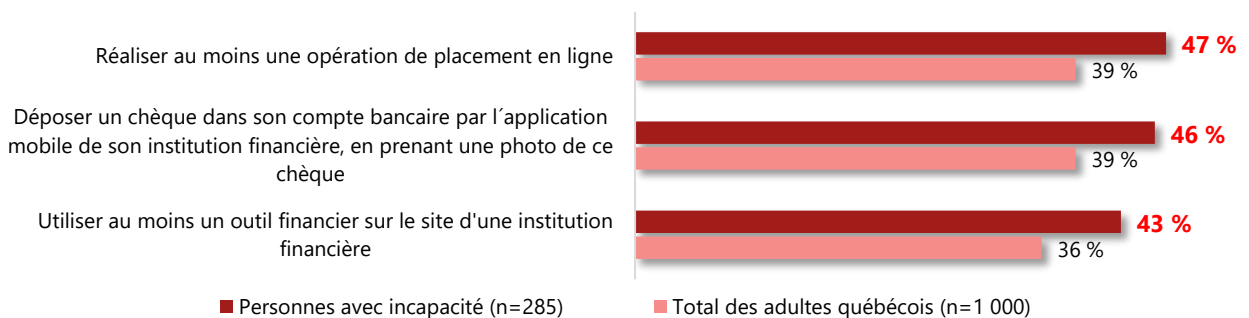


**Base : adultes québécois (n=1 000) et personnes avec incapacité (celles qui rencontrent « souvent » ou « toujours » une difficulté à faire certaines activités) (n=285)**

Question : Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec l'affirmation suivante ? Pour TOUS mes besoins financiers, que ce soit pour mes opérations bancaires courantes, mes placements ou mes financements, j'aimerais ne plus avoir besoin de me rendre physiquement sur place en succursale.

Près de la moitié des adultes québécois avec incapacité ont effectué les trois actions suivantes au cours des 12 derniers mois sur le plan financier : réaliser au moins une opération de placement en ligne (47 % contre 39 % chez l'ensemble de la population adulte), déposer un chèque dans son compte bancaire par l'application mobile de son institution financière, en prenant une photo de chèque (46 % contre 39 % chez l'ensemble de la population adulte) et utiliser au moins un outil financier sur le site d'une institution financière (43 % contre 36 % chez l'ensemble de la population adulte).

### ACTIONS EFFECTUÉES AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS SUR LE PLAN FINANCIER PAR LES ADULTES QUÉBÉCOIS AVEC INCAPACITÉ



**Base : adultes québécois (n=1 000) et personnes avec incapacité (celles qui rencontrent « souvent » ou « toujours » une difficulté à faire certaines activités) (n=285)**

Question : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous personnellement a) Déposé un chèque sur votre compte bancaire par l'application mobile de votre institution financière, en prenant une photo de ce chèque b) Fait l'achat ou la vente d'actions en ligne c) Effectué des placements financiers en ligne sous forme de fonds de placement, d'épargne à terme ou de certificats de placements garantis, il peut s'agir d'un REER ou d'un CELI d) Ouvert un compte de courtage en ligne e) Utilisé des outils financiers sur le site d'une institution financière ?



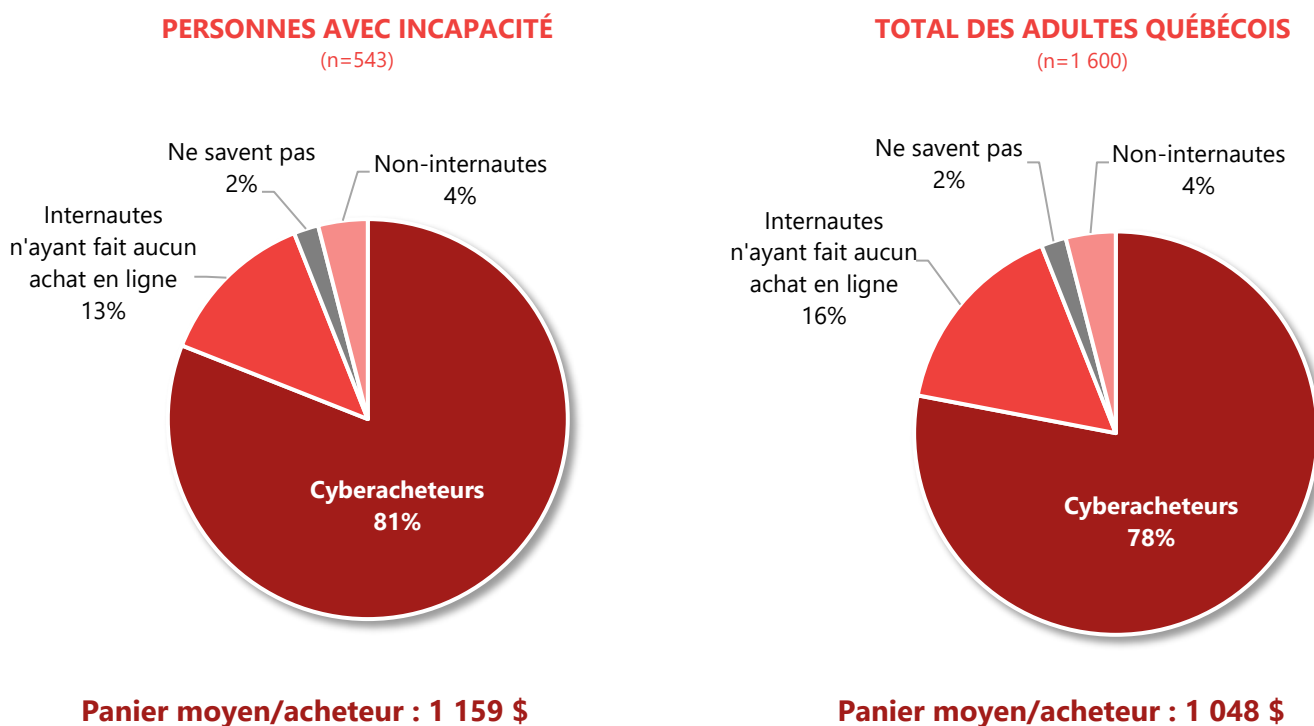
# 6. Les achats en ligne chez les adultes québécois avec incapacité

## 6.1 Les achats en ligne réalisés par les adultes québécois avec incapacité

Notre collecte réalisée en janvier 2021 montre que plus des trois quarts (81 %) des adultes québécois avec incapacité ont réalisé personnellement, dans le courant de l'année 2020, au moins un achat en ligne, ce qui représente un écart de 3 points de pourcentage comparativement au pourcentage observé chez l'ensemble des adultes québécois (78 %). Notons aussi que les personnes avec incapacité ont dépensé davantage en ligne, en moyenne 1 159 \$ en 2020 comparativement à la moyenne de 1 048 \$ pour l'ensemble des adultes québécois.

### TAUX DE CYBERACHETEURS ET PANIER MOYEN PAR ACHETEUR

(adultes québécois avec incapacité)



**Base : adultes québécois (n=1 600) et personnes avec incapacité (celles qui rencontrent « souvent » ou « toujours » une difficulté à faire certaines activités) (n=543)**

Question : Au cours des 12 mois de l'année 2020, avez-vous réalisé personnellement un ou des achats sur Internet, incluant des achats faits sur des applications mobiles et des abonnements à des services en ligne (exemple Netflix) ? / Au cours des 12 mois de l'année 2020, à combien estimez-vous le montant total de vos achats réalisés sur Internet personnellement, incluant vos achats faits sur des applications mobiles et des abonnements à des services en ligne (exemple Netflix) ? \*La moyenne a été calculée à l'aide de points milieu et la question était posée aux cyberacheteurs.

**BIP**

RECHERCHE

**Votre partenaire en  
sondage depuis 30 ans.**

*Spécialiste en recherche marketing et sociale*



**Sondages**



**Recherche Marketing**



**Recherche sociale**



**Mesure de la satisfaction**

2021 Ave. Union #1221  
Montréal (Québec) H3A2S9

Téléphone : 514-288-1980  
Télécopieur : 514-288-6607

[www.biprecherche.com](http://www.biprecherche.com)

2020

NETendances

## Thèmes des fascicules *NETendances*

- > Services bancaires en ligne
- > Maison intelligente : le portrait québécois
- > Portrait numérique des foyers québécois
- > Les aînés connectés au Québec
- > La famille numérique
- > Commerce électronique
- > Services gouvernementaux en ligne
- > L'usage des appareils mobiles au Québec
- > **Les personnes avec incapacité et le numérique**
- > Portrait numérique des régions
- > Portrait numérique des générations

### Allions nos forces humaines et numériques

L'Université Laval, en partenariat avec le gouvernement du Québec, a créé l'**Académie de la transformation numérique (ATN)** pour répondre aux besoins criants des entreprises, des organismes publics, des ministères et des municipalités en matière de transformation numérique. Elle permet ainsi à ces organisations d'assumer un véritable rôle de leader du numérique et de soutenir leurs employés dans l'acquisition de connaissances et le développement de compétences et de savoir-être pour relever les défis de cette grande transformation. Par son adéquation unique entre la mesure, la recherche et la formation, tout en positionnant l'humain au cœur de sa démarche, l'ATN est un partenaire incontournable et exerce ainsi un rôle de premier plan dans l'évolution des talents et plus globalement, de la société.

atn.ulaval.ca | Twitter: @atn\_ulaval | Facebook: @atn.ulaval | LinkedIn: @atn.ulaval



Abonnez-vous à notre infolettre  
[atn.ulaval.ca/infolettre](mailto:atn.ulaval.ca/infolettre)

#### Réalisation

**ATN** Académie de la  
transformation  
numérique

#### Propulsée par



Pavillon J.-A.-DeSève  
1025, avenue des Sciences-Humaines  
Université Laval  
Québec (Québec) G1V 0A6  
Téléphone : 418 656-2537  
Courriel : [info@atn.ulaval.ca](mailto:info@atn.ulaval.ca)