

# multi réso

recherche marketing et sociale  
marketing and social research

## Sondage sur les besoins des personnes handicapées en matière de collections et de services de bibliothèque

Rapport final

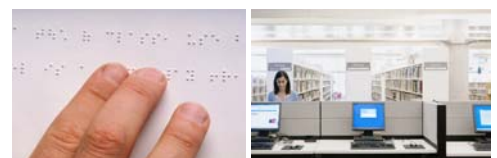
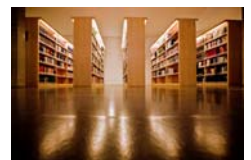
*Présenté à*

*Bibliothèque et Archives nationales du Québec*

12 février 2010

Daniel Bellemare  
Vice-Président

630, rue Sherbrooke ouest, bureau 220,  
Montréal, Qc H3A 1E4  
T 514.285.6446 - F 514.285.5541  
[www.multireso.com](http://www.multireso.com)



---

## FAITS SAILLANTS

Cette étude vise à identifier les besoins des personnes handicapées en matière de collections et de services de bibliothèque et à permettre la consolidation, l'optimisation et la bonification des services offerts aux clientèles handicapées en s'appuyant sur une meilleure connaissance de leurs besoins. Il y a cinq clientèles visées par cette intention. Ce sont :

1. les personnes ayant une déficience motrice;
2. les personnes ayant une déficience auditive;
3. les personnes ayant une déficience visuelle;
4. les personnes ayant une déficience intellectuelle;
5. les personnes ayant des troubles de l'apprentissage.

La collecte de données s'est faite à l'automne 2009 et a rejoint 476 répondants répartis selon les déficiences suivantes :

**Tableau A.**  
**Nombre de répondants dans l'échantillon**

	N		%
Déficience physique :	244		51,3
Déficience motrice	83	17,4%	
Déficience auditive	70	14,7%	
Déficience visuelle	126	26,5%	
Déficience intellectuelle	119		25,0
Troubles d'apprentissage	113		23,7
<b>Total</b>	<b>476*</b>		

\* Le nombre total de répondants au sondage s'élève à 476. Or, comme un répondant pouvait déclarer plus d'une déficience, le total de cette colonne est supérieur à 476. Il s'élève à 511. Ce dernier nombre n'a toutefois aucune utilité.

L'échantillon obtenu affiche une bonne répartition géographique.

**Tableau B.**  
**Provenance de l'échantillon**  
**selon les régions administratives du Québec**

	n	%
1 Bas-Saint-Laurent	20	4,4%
2 Saguenay–Lac-Saint-Jean	32	7,1%
3 Capitale-Nationale	63	13,9%
4 Mauricie	6	1,3%
5 Estrie	29	6,4%
6 Montréal	52	11,5%
7 Outaouais	21	4,6%
8 Abitibi-Témiscamingue	8	1,8%
9 Côte-Nord	6	1,3%
10 Nord-du-Québec	0	0,0%
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	10	2,2%
12 Chaudière-Appalaches	29	6,4%
13 Laval	11	2,4%
14 Lanaudière	22	4,9%
15 Laurentides	92	20,3%
16 Montérégie	48	10,6%
17 Centre-du-Québec	4	0,9%
Ensemble du Québec	453*	100,0%

\* 23 répondants n'ont pas indiqué leur provenance

## INCIDENCE DE L'UTILISATION DES SERVICES D'UNE BIBLIOTHÈQUE

Les répondants de l'échantillon ont fait état de l'utilisation des services d'une bibliothèque, quelle qu'elle soit (ce qui inclut donc les services d'une bibliothèque scolaire), depuis les 12 derniers mois dans les proportions suivantes :

**Tableau C.**

	Déficiences motrice	Déficiences auditive	Déficiences visuelle	Déficiences intellectuelle	Troubles d'apprentissage
	n=83	n=70	n=126	n=119	n=113
	49,4 %	55,7%	72,2%	47,1%	80,5%

Ces résultats ne reflètent probablement pas la situation de l'ensemble de la population visée. Ils sont probablement supérieurs à ceux rencontrés dans chaque population étant donné que le sujet du sondage a été mentionné lors de la sollicitation.

## PROFIL DES UTILISATEURS DES SERVICES D'UNE BIBLIOTHÈQUE

Le tableau suivant présente le profil des répondants qui ont indiqué avoir utilisé les services d'une bibliothèque depuis les 12 derniers mois. Le profil est présenté pour chaque déficience, sauf pour les répondants ayant un trouble d'apprentissage, étant donné que la majorité de ceux-ci sont des parents d'enfants ayant un trouble d'apprentissage.

**Tableau D.**

	Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle
<b>Scolarité</b>	n=39	n=39	n=90	n=49
Primaire	12,8%	7,7%	5,6%	30,6%
Secondaire	33,3%	33,3%	35,6%	61,2%
Cégep	25,6%	20,5%	27,8%	6,1%
Université	28,2%	38,5%	31,1%	2,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Âge</b>	n=35	n=37	n=86	n=48
Moins de 30 ans	22,9%	13,5%	14,0%	20,8%
30 à 39 ans	17,1%	5,4%	8,1%	25,0%
40 à 49 ans	17,1%	8,1%	19,8%	14,6%
50 à 59 ans	40,0%	32,4%	17,4%	31,3%
60 ans et plus	2,9%	40,5%	40,7%	8,3%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Sexe</b>	n=41	n=39	n=91	n=52
Masculin	48,8%	33,3%	42,9%	28,8%
Féminin	51,2%	66,7%	57,1%	71,2%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Langue</b>	n=41	n=39	n=91	n=56
Français	95,1%	100,0%	97,8%	100,0%
Anglais	4,9%	0,0%	2,2%	0,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

## MOTIFS POUR NE PAS AVOIR UTILISÉ LES SERVICES D'UNE BIBLIOTHÈQUE DEPUIS 12 MOIS

Le manque d'intérêt prédomine dans chaque déficience sauf en déficience visuelle où, parmi les 36 répondants ayant indiqué ne pas avoir utilisé les services d'une bibliothèque au cours des 12 derniers mois, ce sont les motifs liés à un handicap qui sont la principale raison : 38,9 % d'entre eux ont indiqué ce motif. Par ailleurs, ces deux types de motifs constituent les principaux sauf en trouble d'apprentissage où ce sont les motifs liés à d'autres ressources qui occupent une place importante au lieu des motifs liés à un handicap.

**Tableau E.**

		Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage**
		n=42	n=32	n=36	n=68	n=25
Motifs liés à un manque d'intérêt	n	18	8	9	30	11
	%	42,9	25,0	25,0	44,1	44,0
Motifs liés à un handicap	n	11	7	14	11	0
	%	26,2	21,9	38,9	16,2	0,0 %
Motifs liés à l'accès à d'autres ressources	n	5	3	3	5	10
	%	11,9	9,4	8,3	7,4	40,0
Motifs liés à un manque d'information	n	0	1	4	3	1
	%	0,0	3,1	11,1	4,4	4,0
Autres	n	2	3	2	5	2
	%	4,8	9,4	5,6	7,4	8,0
Ne répond pas, ne sais pas et réponse illisible	n	12	16	8	19	9
	%	28,6	50,0	22,2	27,9	36,0

Base : répondants n'ayant pas utilisé les services d'une bibliothèque depuis les 12 derniers mois  
Q3a2) Pourquoi?

\*\* Résultats exploratoires (n<30)

## FRÉQUENCE D'UTILISATION DEPUIS 12 MOIS

Parmi les répondants ayant utilisé les services d'une bibliothèque depuis les 12 derniers mois, quelle que soit la déficience, la majorité les utilise une fois par mois ou plus.

**Tableau F.**

	Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage
	n=40	n=38	n=84	n=48	n=86
	%	%	%	%	%
Plus d'une fois par mois	35,0%	52,6%	44,0%	43,8%	43,0%
Une fois par mois	27,5%	18,4%	22,6%	18,8%	29,1%
Moins qu'une fois par mois	37,5%	28,9%	33,3%	37,5%	27,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Base : répondants ayant utilisé les services d'une bibliothèque depuis les 12 derniers mois moins les « nsp/nrp »

Q3a3) Combien de fois environ?

## EMPRUNT DE DOCUMENTS D'UNE BIBLIOTHÈQUE DEPUIS 12 MOIS

Parmi les répondants ayant utilisé les services d'une bibliothèque depuis les 12 derniers mois, quelle que soit la déficience, la majorité a emprunté au moins un document.

**Tableau G.**

### Emprunt de documents à une bibliothèque depuis 12 mois

	Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage
	n=41	n=37	n=88	n=50	n=88
Aucun	17,1%	18,9%	11,4%	26,0%	13,6%
Moins de 10	39,0%	16,2%	31,8%	52,0%	19,3%
10 à 19	22,0%	27,0%	20,5%	2,0%	23,9%
20 et plus	22,0%	37,8%	36,4%	20,0%	43,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Base : répondants ayant utilisé les services d'une bibliothèque depuis les 12 derniers mois moins les « nsp/nrp »

Q3c) Au cours des 12 derniers mois, avez-vous emprunté un document comme un livre, un disque, un film ou une cassette à une bibliothèque, que ce soit sur place ou à distance?

Q3d) Combien de documents (avez-vous emprunté, à une bibliothèque, au cours des 12 derniers mois)?

## TYPE DE DOCUMENTS EMPRUNTÉS DEPUIS 12 MOIS

Parmi les répondants ayant emprunté un document depuis les 12 derniers mois, les types de documents empruntés se présentent comme suit :

**Tableau H.**

	Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
	n=34		n=31		n=80		n=38		n=76	
Aucun de ceux-ci	14	41,2%	10	32,3%	7	8,8%	2	5,3%	12	15,8%
Un livre destiné aux enfants	11	32,4%	6	19,4%	12	15,0%	14	36,8%	56	73,7%
Un livre en gros caractères	4	11,8%	6	19,4%	9	11,3%	8	21,1%	11	14,5%
Un livre sonore	3	8,8%	7	22,6%	41	51,3%	6	15,8%	13	17,1%
Un DVD	9	26,5%	10	32,3%	16	20,0%	11	28,9%	28	36,8%
Un livre électronique	3	8,8%	2	6,5%	15	18,8%	4	10,5%	5	6,6%
Un livre adapté en audio ou en braille	3	8,8%	8	25,8%	54	67,5%	1	2,6%	4	5,3%
Nsp/nrp							7	18,4%		

Base : répondants ayant emprunté un document à une bibliothèque au cours des 12 derniers mois

Q3e) Avez-vous emprunté à une bibliothèque (au cours des 12 derniers mois) un ou plusieurs des documents suivants ?

## DEMANDE D'INFORMATIONS AU PERSONNEL

Parmi les répondants ayant utilisé les services d'une bibliothèque au cours des 12 derniers mois, la majorité, quelle que soit la déficience, a demandé des informations au personnel.

**Tableau I.**

Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage
n=41	n=38	n=90	n=51	n=88
58,5%	65,8%	57,8%	62,7%	71,6%

Base : répondants ayant utilisé les services d'une bibliothèque depuis les 12 derniers mois moins les « nsp/nrp »

Q3f) Au cours des 12 derniers mois, avez-vous demandé des informations au personnel d'une bibliothèque ?

## MOYENS UTILISÉS POUR DEMANDER DES INFORMATIONS AU PERSONNEL

Cette question n'a pas été demandée aux répondants avec une déficience intellectuelle. Pour les quatre autres, c'est sur place que se sont principalement faites les demandes sauf pour les répondants en déficience visuelle qui ont principalement fait leurs demandes par téléphone (67,3 %)

**Tableau J.**

	Déficience motrice** n=25	Déficience auditive** n=25	Déficience visuelle n=52	Déficience intellectuelle n=0	Troubles d'apprentissage n=63
Par téléphone	20,0%	36,0%	67,3%	s.o.	25,4%
Par courriel ou Internet	12,0%	20,0%	28,8%	s.o.	15,9%
Sur place	72,0%	72,0%	30,8%	s.o.	100,0%
Nsp/nrp	4,0%	0,0 %	0,0 %	s.o.	0,0 %

Base : répondants ayant utilisé les services d'une bibliothèque depuis les 12 derniers mois moins les « nsp/nrp »

Q3g) *Est-ce que vous avez demandé ces informations...*

\*\* Résultat exploratoire (n<30)

s.o. : sans objet

## ASSISTANCE À UNE ACTIVITÉ D'ANIMATION

Parmi les répondants ayant utilisé les services d'une bibliothèque au cours des 12 derniers mois, peu, quelle que soit la déficience, ont assisté à une activité d'animation dans une bibliothèque au cours des 12 derniers mois.

**Tableau K.**

Déficience motrice n=41	Déficience auditive n=38	Déficience visuelle n=90	Déficience intellectuelle n=51	Troubles d'apprentissage n=88
22,0%	18,4%	18,9%	25,5%	31,8%

Base : répondants ayant utilisé les services d'une bibliothèque depuis les 12 derniers mois

Q3H) *Avez-vous assisté (au cours des 12 derniers mois), dans une bibliothèque, à une activité d'animation? (comme l'heure du conte, l'initiation au catalogue, un club d'écoute, un club de lecture, des conférences, des ateliers de formation, des visites)*



---

## **INCIDENCE DE L'UTILISATION DES SERVICES DE *BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC***

Tout comme l'incidence d'utilisation des services d'une bibliothèque, les résultats présentés ici ne reflètent pas la situation de l'ensemble de la population visée. Ils sont probablement supérieurs à ceux rencontrés dans chaque population étant donné que ce sont probablement les personnes les plus intéressées par le sujet qui ont participé au sondage.

**Tableau L.**

Déficiences motrice	Déficiences auditive	Déficiences visuelle	Déficiences intellectuelle	Troubles d'apprentissage
n=83	n=70	126	119	113
15,7%	28,6%	43,7%	15,1%	16,8%

Étant donné la faible incidence de l'utilisation des services de BAnQ, la plupart des résultats des autres questions sur ce sujet sont exploratoires. Ils ne sont donc pas présentés dans les faits saillants.

### **INTÉRÊT ENVERS CERTAINS SERVICES ADAPTÉS DANS UNE BIBLIOTHÈQUE**

Un total de 16 services a été présenté aux répondants. Les résultats obtenus ont été divisés en trois groupes :

- le premier groupe réunit le service ayant obtenu le taux d'intérêt le plus élevé et les services qui le suivent si leur taux n'est pas statistiquement différent du premier. Ce groupe de services est jugé prioritaire;
- le deuxième groupe réunit le service qui suit le premier groupe et les services dont le taux n'est pas statistiquement différent;
- le troisième groupe réunit les autres services.

Les pages suivantes présentent notre analyse pour chaque déficience.

---

## DÉFICIENCE MOTRICE

Étant donné les résultats obtenus, nous recommandons :

- que le premier service soit considéré comme prioritaire;
- que les 9 services qui le suivent soient considérés d'une importance moyenne;
- et que les quatre derniers services du tableau soient considérés d'une importance faible.

**Tableau M.**  
**Intérêt envers les services présentés**  
**par les répondants**  
**avec une déficience motrice**

	Déficience motrice
	83
	%
Bases de données accessibles aux personnes handicapées <sup>2</sup>	61,4%*
Méthodes adaptées d'apprentissage de langues <sup>1</sup>	44,6%**
Livres audio en ligne <sup>2</sup>	42,2%**
Activité d'initiation sur l'utilisation d'une bibliothèque <sup>2</sup>	42,2%**
Tables ajustables, souris et claviers adaptés <sup>1</sup>	41,0%**
Atelier de formation sur les bases de données <sup>2</sup>	41,0%**
Postes informatiques adaptés <sup>1</sup>	39,8%**
Visionnement de films <sup>1</sup>	36,1%**
Activités destinées au grand public avec un service adapté <sup>2</sup>	33,7%**
Contes en ligne <sup>2</sup>	33,7%**
Service d'un accompagnateur <sup>1</sup>	30,1%
Rendez-vous avec un bibliothécaire <sup>2</sup>	28,9%
Lecture d'un conte <sup>1</sup>	25,3%
Club de lecture <sup>2</sup>	21,7%

Base : ensemble des répondants avec une déficience motrice (n=83)

1. Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert

2. Intérêt envers ce service

\* service prioritaire

\*\* services d'importance moyenne

---

## DÉFICIENCE AUDITIVE

Étant donné les résultats obtenus, nous recommandons :

- que les 5 premiers services soient considérés comme prioritaires;
- que les 6 services qui suivent soient considérés d'une importance moyenne;
- et que les autres services soient considérés d'une importance faible.

**Tableau N.**  
**Intérêt envers les services présentés  
par les répondants  
avec une déficience auditive**

	Déficience auditive
	70
	%
Bases de données accessibles aux personnes handicapées <sup>2</sup>	51,4%*
Activités destinées au grand public avec un service adapté <sup>2</sup>	44,3%*
Activité d'initiation sur l'utilisation d'une bibliothèque <sup>2</sup>	41,4%*
Atelier de formation sur les bases de données <sup>2</sup>	40,0%*
Livres audio en ligne <sup>2</sup>	40,0%*
Méthodes adaptées d'apprentissage de langues <sup>1</sup>	38,6%**
Visionnement de films <sup>1</sup>	37,1%**
Postes informatiques adaptés <sup>1</sup>	34,3%**
Rendez-vous avec un bibliothécaire <sup>2</sup>	34,3%**
Club de lecture <sup>2</sup>	31,4%**
Contes en ligne <sup>2</sup>	30,0%**
Lecture d'un conte <sup>1</sup>	25,7%
Tables ajustables, souris et claviers adaptés <sup>1</sup>	22,9%
Renseignements et services en langage des signes <sup>1</sup>	18,6%
Service d'un accompagnateur <sup>1</sup>	15,7%

Base : ensemble des répondants avec une déficience motrice (n=83)

1. Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert

2. Intérêt envers ce service

\* service prioritaire

\*\* service d'importance moyenne

---

## DÉFICIENCE VISUELLE

Étant donné les résultats obtenus, nous recommandons :

- que les 3 premiers services soient considérés comme prioritaires;
- que les 7 services qui suivent soient considérés d'une importance moyenne;
- et que les autres services soient considérés d'une importance faible.

**Tableau O.**  
**Intérêt envers les services présentés  
par les répondants  
avec une déficience visuelle**

	Déficience visuelle
	126
	%
Bases de données accessibles aux personnes handicapées <sup>2</sup>	68,3%*
Activités destinées au grand public avec un service adapté <sup>2</sup>	61,9%*
Activité d'initiation sur l'utilisation d'une bibliothèque <sup>2</sup>	61,1%*
Livres audio en ligne <sup>2</sup>	54,8%**
Atelier de formation sur les bases de données <sup>2</sup>	53,2%**
Rendez-vous avec un bibliothécaire <sup>2</sup>	51,6%**
Films avec audio-description <sup>1</sup>	47,6%**
Postes informatiques adaptés <sup>1</sup>	47,6%**
Tables ajustables, souris et claviers adaptés <sup>1</sup>	47,6%**
Service d'un accompagnateur <sup>1</sup>	46,8%**
Méthodes adaptées d'apprentissage de langues <sup>1</sup>	42,9%
Visionnement de films <sup>1</sup>	35,7%
Contes en ligne <sup>2</sup>	35,7%
Lecture d'un conte <sup>1</sup>	34,9%
Club de lecture <sup>2</sup>	34,9%

Base : ensemble des répondants avec une déficience motrice (n=83)

1. Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert

2. Intérêt envers ce service

\* service prioritaire

\*\* service d'importance moyenne

---

## DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

Étant donné les résultats obtenus, nous recommandons :

- que les 5 premiers services soient considérés comme prioritaires;
- que les 8 services qui suivent soient considérés d'une importance moyenne;
- et que le dernier service soit considéré d'une importance faible.

**Tableau P.**  
**Intérêt envers les services présentés  
par les répondants  
avec une déficience intellectuelle**

	Déficience intellectuelle
	119
	%
Visionnement de films <sup>1</sup>	60,5%*
Bases de données accessibles aux personnes handicapées <sup>2</sup>	58,0%*
Activité d'initiation sur l'utilisation d'une bibliothèque <sup>2</sup>	55,5%*
Livres audio en ligne <sup>2</sup>	52,1%*
Atelier de formation sur les bases de données <sup>2</sup>	52,1%*
Club de lecture <sup>2</sup>	47,9%**
Postes informatiques adaptés <sup>1</sup>	46,2%**
Méthodes adaptées d'apprentissage de langues <sup>1</sup>	46,2%**
Service d'un accompagnateur <sup>1</sup>	43,7%**
Rendez-vous avec un bibliothécaire <sup>2</sup>	42,0%**
Films avec audio-description <sup>1</sup>	41,2%**
Contes en ligne <sup>2</sup>	41,2%**
Activités destinées au grand public avec un service adapté <sup>2</sup>	38,7%**
Lecture d'un conte <sup>1</sup>	37,8%

Base : ensemble des répondants avec une déficience motrice (n=83)

1. Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert

2. Intérêt envers ce service

\* service prioritaire

\*\* service d'importance moyenne

---

## TROUBLES D'APPRENTISSAGE

Étant donné les résultats obtenus, nous recommandons :

- que les 2 premiers services soient considérés comme prioritaires;
- que les 3 services qui suivent soient considérés d'une importance moyenne;
- et que les autres services soient considérés d'une importance faible.

**Tableau Q.**  
**Intérêt envers les services présentés**  
**par les répondants**  
**avec un trouble d'apprentissage**

	Troubles d'apprentissage
	113
	%
Livres audio en ligne <sup>2</sup>	80,5%*
Bases de données accessibles aux personnes handicapées <sup>2</sup>	71,7%*
Atelier de formation sur les bases de données <sup>2</sup>	63,7%**
Méthodes adaptées d'apprentissage de langues <sup>1</sup>	61,1%**
Contes en ligne <sup>2</sup>	61,1%**
Postes informatiques adaptés <sup>1</sup>	52,2%
Activité d'initiation sur l'utilisation d'une bibliothèque <sup>2</sup>	51,3%
Visionnement de films <sup>1</sup>	50,4%
Activités destinées au grand public avec un service adapté <sup>2</sup>	47,8%
Rendez-vous avec un bibliothécaire <sup>2</sup>	43,4%
Tables ajustables, souris et claviers adaptés <sup>1</sup>	36,3%
Lecture d'un conte <sup>1</sup>	30,1%
Club de lecture <sup>2</sup>	27,4%
Service d'un accompagnateur <sup>1</sup>	25,7%

Base : ensemble des répondants avec une déficience motrice (n=83)

1. Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert

2. Intérêt envers ce service

\* service prioritaire

\*\* service d'importance moyenne

---

## MISE EN GARDE

- Les figures utilisées dans ce rapport ont été limitées à des tableaux, contrairement à l'utilisation habituelle d'un mélange de graphiques et de tableaux. Cette orientation a été retenue afin de faciliter la lecture du rapport par des personnes avec une déficience visuelle.
- Les formulations des questions présentées dans ce rapport peuvent avoir été adaptées de leur version originale afin d'en simplifier la présentation. Les versions originales des questions sont disponibles dans les questionnaires fournis en annexe.
- L'arrondissement des nombres peut produire une différence de un ou de deux dixième(s) de un pour cent avec la valeur observée et/ou un léger écart entre les totaux présentés et les chiffres réels qui y sont liés.
- Comme dans tout sondage, la profondeur avec laquelle chacun des thèmes a été traité a été déterminée en fonction du budget disponible. Compte tenu de ce contexte, ce rapport dresse un portrait général de la situation.
- La compilation des résultats de ce sondage a impliqué le traitement d'un grand nombre de données. Elle a été réalisée avec rigueur. Malgré toutes les vérifications et contre-vérifications qui ont été effectuées, il se peut que des erreurs subsistent. Si l'utilisation d'une donnée particulière revêt une importance capitale pour votre organisation, nous vous conseillons de nous demander de procéder à une vérification supplémentaire.
- Le fait de ne s'appuyer que sur une seule source d'information pour prendre des décisions stratégiques ou opérationnelles comporte un niveau de risque élevé. Il est habituellement plus avisé d'utiliser les résultats fournis par plus d'une source (plusieurs sondages, données secondaires, données internes, expériences externes, etc.). C'est la

---

convergence des informations obtenues par plusieurs sources qui donne de la valeur aux constats dégagés.

- Les copies de ce document, obtenues par voie électronique (document joint dans un courriel, etc.), peuvent afficher des différences typographiques importantes avec le document original (type et taille du lettrage, emplacement du texte, sauts de page, présentation et numérotation de la table des matières, pagination, mise en forme des tableaux et des graphiques, style des puces, etc.). Ces différences, dues à la configuration du logiciel Microsoft Word © des ordinateurs de réception, sont hors de notre contrôle.
- Dans ce rapport, l'emploi du masculin inclut, s'il y a lieu, les deux genres. Cette approche a été utilisée afin d'alléger la présentation et ne reflète aucune intention discriminative.



---

## TABLE DES MATIÈRES

Introduction .....	1
1. Retour sur le contexte et les objectifs .....	2
2. Méthodologie .....	4
2.1 Approche générale .....	4
2.2 Nombre de répondants selon la déficience .....	9
2.3 Profil de l'échantillon .....	10
2.4 Orientation de l'analyse et de la présentation des résultats .....	12
2.5 Provenance des répondants .....	14
3. Utilisation des services d'une bibliothèque depuis 12 mois .....	16
3.1 Incidence de l'utilisation .....	16
3.2 Profil des utilisateurs des services d'une bibliothèque .....	20
3.3 Motifs pour ne pas avoir utilisé les services d'une bibliothèque depuis 12 mois .....	21
3.4 Fréquence de d'utilisation depuis 12 mois .....	25
3.5 Emprunt de documents d'une bibliothèque depuis 12 mois .....	26
3.6 Type de documents empruntés depuis 12 mois .....	27
3.7 Demande d'informations au personnel .....	30
3.8 Moyens utilisés pour demander des informations au personnel .....	31
3.9 Assistance à une activité d'animation .....	32
3.10 Autres services utilisés .....	33
4. Utilisation des services de <i>Bibliothèque et Archives nationales du Québec</i> .....	35
4.1 Incidence de l'utilisation .....	35
4.2 Incidence de la Consultation de documents .....	37
4.3 Type de documents consultés .....	38
5. Utilisation du service québécois du livre adapté .....	39
6. Intérêt envers certains services adaptés dans une bibliothèque .....	41
6.1 Tableaux des priorités selon la déficience .....	41
6.1.1 Démarche .....	41
6.1.2 Déficience motrice .....	42
6.1.3 Déficience visuelle .....	46
6.1.4 Déficience intellectuelle .....	48

---

6.1.5	Troubles d'apprentissage .....	50
6.1.6	Comparaison des priorités entre les déficiences .....	52
6.2	Résultats détaillés .....	54
6.2.1	Renseignements et services en langage des signes.....	54
6.2.2	Films avec audio-description .....	55
6.2.3	Postes informatiques adaptés .....	57
6.2.3.1	Présence de postes informatiques adaptés.....	57
6.2.3.2	Logiciel de reconnaissance de la voix sur les postes informatiques adaptés .....	59
6.2.4	Tables ajustables, souris et claviers adaptés .....	60
6.2.5	Visionnement de films .....	62
6.2.6	Méthodes adaptées d'apprentissage de langues .....	64
6.2.7	Bases de données accessibles aux personnes handicapées..	66
6.2.8	Livres audio en ligne.....	68
6.2.9	Service d'un accompagnateur .....	70
6.2.10	Rendez-vous avec un bibliothécaire.....	72
6.2.11	Activité d'initiation sur l'utilisation d'une bibliothèque.....	74
6.2.12	Atelier de formation sur les bases de données.....	76
6.2.13	Lecture d'un conte .....	78
6.2.14	Club de lecture .....	80
6.2.15	Activités destinées au grand public avec un service adapté....	82
6.2.16	Contes en ligne .....	84
6.2.17	Autres services souhaités.....	86
6.3	Impact de ces services sur la fréquentation .....	95
7.	Autres résultats.....	99
7.1	Utilisation des services d'un accompagnateur .....	99
7.2	Utilisation d'internet.....	100
	Conclusion .....	101

Annexes (sous format électronique séparé)

A. Questionnaire téléphonique

B. Questionnaire Internet

C. Questionnaire pour la déficience intellectuelle

---

## INTRODUCTION

Le présent document constitue le rapport du Groupe Multi Réso inc. (Multi Réso) sur un sondage réalisé à l'automne 2009 sur les besoins des personnes handicapées en matière de collections et de services de bibliothèque. Il répond à un mandat qui a été confié à Multi Réso par Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) le 14 juillet 2009.

Multi Réso ([www.multireso.com](http://www.multireso.com)) est une firme de recherche marketing et sociale qui, depuis sa fondation en 1971, a réalisé plus de 5 000 mandats auprès de plus de 500 entreprises telles que Loto-Québec, Hydro-Québec, Métro-Richelieu, Astral communications, Le Groupe TransContinental, Radio-Canada, plusieurs ministères du Gouvernement du Québec et du Canada, Gaz Métropolitain, Bell Canada, plusieurs ordres et associations professionnels...

Multi Réso a affecté, à la direction de cette étude, monsieur Daniel Bellemare, vice-président, qui travaille en recherche depuis plus de 20 ans. Monsieur Bellemare possède une solide expérience dans le secteur culturel et dans le secteur du livre. Il possède un baccalauréat en arts (1977) et une maîtrise en administration (MBA /1989). Dans le secteur culturel, il a réalisé des mandats de recherche pour des organismes comme Patrimoine canadien, Bibliothèque et Archives nationales du Québec (Grande Bibliothèque de Montréal), Salon du livre de Montréal, Métropolis Bleu (événement littéraire), Québec Loisirs, Musée d'art contemporain (Montréal), Conseil des métiers d'art, Institut des métiers d'art, Orchestre symphonique de la Montérégie, Société des musées québécois, Rozon Juste pour Rire, Théâtre de la Dame de Coeur etc. Il a aussi réalisé de nombreux mandats dans d'autres secteurs d'activités.

Si vous avez besoin d'informations complémentaires concernant ce document, n'hésitez pas à communiquer avec monsieur Bellemare au 514-285-6446 ou à [danielbellemare@multireso.com](mailto:danielbellemare@multireso.com).

---

## 1. RETOUR SUR LE CONTEXTE ET LES OBJECTIFS

En plus des services de base offerts à tous les usagers (dont font partie les services d'information et de référence sur place et à distance), les personnes handicapées ont accès à différents services adaptés à leurs besoins à BAnQ. Ces services sont gratuits. De manière générale, ces services sont les suivants :

- L'accueil, l'orientation et l'accompagnement sur place;
- La localisation et la manipulation des documents lorsque nécessaire;
- La référence et l'aide à la recherche par un personnel formé en fonction de cette clientèle;
- L'aide à l'utilisation des équipements adaptés;
- Des visites guidées et des activités d'animation adaptées;
- L'accès à des collections spécifiques (livres en gros caractères, livres et revues en médias adaptés et films sous-titrés pour les malentendants) dont, en plus, l'accès aux collections du Service québécois du livre adapté (SQLA) pour les personnes avec une déficience visuelle;
- L'accès à un personnel de référence des Services aux personnes handicapées au moyen d'une ligne téléphonique dédiée.

Conformément à l'objectif 1 de son plan d'action, BAnQ désire poursuivre l'identification des besoins des personnes handicapées en matière de collections et de services de bibliothèque. La démarche doit permettre la consolidation, l'optimisation et la bonification des services offerts aux clientèles handicapées de BAnQ en s'appuyant sur une meilleure connaissance de leurs besoins. Il y a cinq clientèles visées par cette intention. Ce sont :

- 
1. les personnes ayant une déficience motrice;
  2. les personnes ayant une déficience auditive;
  3. les personnes ayant une déficience visuelle;
  4. les personnes ayant une déficience intellectuelle;
  5. les personnes ayant des troubles de l'apprentissage;

L'étude a donc porté sur chacune de ces clientèles. En cours de mandat, les objectifs de l'étude se sont précisés pour devenir les suivants :

- Connaître les raisons des personnes handicapées quant à la non-utilisation des services de bibliothèque;
- Identifier les services de bibliothèque utilisés par les personnes handicapées;
- Établir le profil sociodémographique des personnes handicapées qui utilisent les services de bibliothèque;
- Identifier les services de BAnQ utilisés par les personnes handicapées, sur place et à distance;
- Établir le profil sociodémographique des personnes handicapées qui utilisent les services de BAnQ;
- Mesurer l'intérêt de nouveaux services qui pourraient être offerts aux personnes handicapées dans les bibliothèques;
- Identifier les intentions des personnes handicapées quant à la fréquentation d'une bibliothèque ayant de nouveaux services adaptés.

---

## 2. MÉTHODOLOGIE

### 2.1 APPROCHE GÉNÉRALE

Ce sondage a été réalisé auprès de 476 répondants ayant une déficience physique (motrice, auditive ou visuelle) ou intellectuelle ou encore un trouble d'apprentissage, du 23 octobre au 20 décembre 2009 par Internet, par téléphone et sur place. Le questionnaire était composé de 45 questions et était disponible en français et en anglais.

Les différentes particularités méthodologiques selon chaque déficience se présentent comme suit :

#### Déficience physique

- La cueillette de données auprès des personnes avec une déficience physique (motrice, auditive ou visuelle) a été réalisée en sollicitant la participation des 22 établissements membres de l'Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec (AERDPQ);
- La sollicitation des établissements a été réalisée par l'AERDPQ;
- Certains établissements n'ont pas pu participer au sondage;
- Les établissements ont été invités à sélectionner un échantillon aléatoire parmi l'ensemble de leurs usagers. Dans ce contexte, les résultats du sondage pour ce type de répondants ne reflètent pas l'opinion de toutes les personnes avec une déficience physique au Québec mais seulement celle des usagers des établissements membres de l'AERDPQ. BAnQ a jugé que cette orientation lui permettrait d'atteindre ses objectifs;
- Les établissements ont acheminé par la poste une lettre à un échantillon de leurs usagers pour solliciter leur participation;

- 
- Aucun contrôle n'a pu être fait par Multi Réso sur la sollicitation réalisée par les établissements;
  - Nous estimons que le taux de réponse obtenu se situe entre 5 % et 10 %;
  - Étant donné que le sujet du sondage a été présenté aux répondants potentiels dans la lettre de sollicitation, il est très probable que ce soit les personnes les plus intéressées envers les services de bibliothèque qui aient répondu au sondage. Encore ici, BAnQ a jugé que cette orientation servait bien ses objectifs. Multi Réso partage cette opinion. Sans cette orientation, le nombre d'utilisateurs de services de bibliothèque dans l'échantillon eût été faible, ce qui n'aurait pas permis d'atteindre les objectifs suivants :
    - Identifier les services de bibliothèque utilisés par les personnes handicapées,
    - Établir le profil sociodémographique des personnes handicapées qui utilisent les services de bibliothèque,
    - Identifier les services de BAnQ utilisés par les personnes handicapées, sur place et à distance,
  - Les participants avaient le choix de réaliser le sondage par téléphone (avec une administration par un interviewer) en composant le numéro fourni ou par Internet grâce à l'adresse fournie dans la lettre;
  - La collecte de données s'est effectuée du 23 octobre au 20 décembre 2009;
  - La marge d'erreur pour chacun des échantillons obtenus en déficience physique se présente comme suit :
    - déficience motrice : 10,8 %,
    - déficience auditive : 11,7 %,

- 
- déficience visuelle : 8,7 %.

### Déficience intellectuelle

- La cueillette de données auprès des personnes avec une déficience intellectuelle a été réalisée en sollicitant la participation des 13 associations membres de la Fédération des Mouvements Personne D'Abord du Québec (FMPDAQ);
- La sollicitation des associations a été réalisée par la FMPDAQ;
- Certaines associations n'ont pas pu participer au sondage;
- Les associations ont été invitées à réaliser le sondage auprès des membres de leur conseil d'administration, tous composés de personnes ayant une déficience intellectuelle;
- Bien que cette approche ne soit pas aléatoire, elle a été retenue par BAnQ parce qu'elle permettait de rejoindre des personnes dont la déficience n'est pas trop lourde. Dans ce contexte, le sondage ne reflète pas l'opinion de l'ensemble des personnes avec une déficience intellectuelle mais plutôt celle des membres des conseils d'administration des MPDA qui ont, par ailleurs, tous une déficience intellectuelle. BAnQ a jugé que cette orientation lui permettrait d'atteindre ses objectifs. Multi Réso partage cette opinion;
- Multi Réso a fait parvenir les questionnaires aux associations et ces dernières ont retourné les questionnaires une fois complétés;
- Aucun contrôle n'a pu être fait par Multi Réso sur l'administration réalisée par les associations;
- L'administration du sondage a été assistée par une personne ressource dans chaque association. Cette personne s'est aussi chargée de solliciter la participation des répondants;



- 
- Il n'a pas été possible de calculer le taux de réponse de cette opération mais nous l'estimons à plus de 80 %;
  - La collecte de données s'est effectuée du 4 novembre au 15 décembre 2009;
  - La marge d'erreur pour cet échantillon s'élève à 9,0 %;

#### Troubles d'apprentissage

- La cueillette de données auprès des personnes avec un trouble d'apprentissage a été réalisée en sollicitant la participation des membres de l'Association québécoise des troubles d'apprentissage (AQETA);
- Le membership de cette association regroupe des personnes avec un trouble d'apprentissage, des parents ayant un enfant avec un trouble d'apprentissage et des intervenants du milieu;
- Tous les membres avec un trouble d'apprentissage ou ayant un enfant avec un trouble d'apprentissage ont été invités à participer au sondage;
- Dans ce contexte, les résultats du sondage pour ce type de répondants ne reflètent pas l'opinion de toutes les personnes avec un trouble d'apprentissage mais seulement celle des membres de l'AQETA. BAnQ a jugé que cette orientation lui permettrait d'atteindre ses objectifs. Multi Réso partage cette opinion;
- C'est l'AQETA elle-même qui a fait parvenir l'invitation à participer au sondage;
- L'invitation a été faite par courriel;
- Les parents qui ont répondu au sondage ont été invités à répondre au nom de leur enfant. Ils ont probablement répondu en tenant compte, consciemment ou non, des facteurs suivants :

- 
- ce qu'ils souhaiteraient que leur enfant fasse,
  - les outils qui les aideraient à aider leur enfant,
- Il n'a pas été possible de calculer le taux de réponse de cette opération mais nous l'estimons à plus de 50 %;
  - La collecte de données s'est effectuée du 29 octobre au 20 décembre 2009;
  - La marge d'erreur pour cet échantillon s'élève à 9,2 %.

---

## 2.2 NOMBRE DE RÉPONDANTS SELON LA DÉFICIENCE

Le tableau suivant présente le nombre de répondants par déficience. Comme l'illustre le second tableau suivant, certains répondants en déficience physique ont indiqué plus d'une déficience. Par exemple, parmi les 83 répondants ayant déclaré une déficience motrice, 6 en ont aussi déclaré une auditive et 9, une visuelle.

**Tableau I.**  
**Nombre de répondants dans l'échantillon**

	N		%
Déficience physique	244		51,3
Déficience motrice	83	17,4%	
Déficience auditive	70	14,7%	
Déficience visuelle	126	26,5%	
Déficience intellectuelle	119		25,0
Troubles d'apprentissage	113		23,7
<b>Total</b>	<b>476</b>		

**Tableau II.**  
**Déficiences déclarées selon chaque déficience physique**

	Total	Déficience déclarée		
		Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle
Déficience déclarée		n=83	n=70	n=126
Déficience motrice	83	83	6	9
Déficience auditive	70	6	70	22
Déficience visuelle	126	9	22	126

## 2.3 PROFIL DE L'ÉCHANTILLON

**Tableau III.  
Profil de l'ensemble de l'échantillon**

	L'ensemble
	476
<b>Scolarité</b>	
Primaire	12,8%
Secondaire	35,9%
Cégep	17,4%
Université	29,2%
*NSP/NRP	4,6%
<b>Âge</b>	
Moins de 30 ans	11,1%
30 à 39 ans	17,4%
40 à 49 ans	24,2%
50 à 59 ans	19,7%
60 ans et plus	18,1%
Sans réponse	9,5%
	100,0%
<b>Sexe</b>	
Masculin	34,9%
Féminin	63,7%
Sans réponse	1,5%
	100,0%
<b>Langue</b>	
Français	97,9%
Anglais	2,1%
	100,0%
<b>Région administrative</b>	
Abitibi/Témiscamingue	1,7%
Bas-Saint-Laurent	4,2%
Centre du Québec	,8%
Chaudière-Appalaches	6,1%
Côte-Nord	1,3%
Estrie	6,1%
Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine	2,1%
Laval	2,3%
Lanaudière	4,6%
Laurentides	19,3%
Mauricie	1,3%
Montérégie	10,1%
Montréal	10,9%
Outaouais	4,4%
Capitale-Nationale	13,2%
Saguenay-Lac-St-Jean	6,7%
Autres provinces canadiennes	0,4%
Nsp/nrp	4,4%
Total	100,0%
<b>Région métropolitaine</b>	
Extérieur du Québec	,4%
Montréal	31,7%
Rive Nord	11,1%
Laval	2,3%
Rive Sud	7,4%
Île de Montréal	10,9%
Gatineau	2,3%
Sherbrooke	4,8%
Trois-Rivières	1,5%
Saguenay	4,8%
Québec	16,8%
Ailleurs au Québec	33,2%
Nsp/nrp	4,4%
Total	100,0%

**Tableau IV.**  
**Profil de l'échantillon de chaque déficience**

	Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage	L'ensemble
	83	70	126	119	113	476
<b>Scolarité</b>						
Primaire	12,0%	14,3%	11,9%	28,6%	n.p.	12,8%
Secondaire	39,8%	40,0%	38,9%	53,8%	n.p.	35,9%
Cégep	19,3%	20,0%	22,2%	3,4%	n.p.	17,4%
Université	24,1%	25,7%	26,2%	,8%	n.p.	29,2%
*NSP/NRP	4,8%		,8%	13,4%	n.p.	4,6%
<b>Âge</b>						
Moins de 30 ans	18,1%	11,4%	11,1%	12,6%	n.p.	11,1%
30 à 39 ans	10,8%	5,7%	7,1%	21,8%	n.p.	17,4%
40 à 49 ans	15,7%	11,4%	19,0%	21,0%	n.p.	24,2%
50 à 59 ans	30,1%	25,7%	13,5%	22,7%	n.p.	19,7%
60 ans et plus	13,3%	40,0%	44,4%	7,6%	n.p.	18,1%
Sans réponse	12,0%	5,7%	4,8%	14,3%	n.p.	9,5%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	n.p.	100,0%
<b>Sexe</b>						
Masculin	48,2%	37,1%	42,1%	42,0%	n.p.	34,9%
Féminin	51,8%	62,9%	57,9%	52,1%	n.p.	63,7%
Sans réponse				5,9%	n.p.	1,5%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Langue</b>						
Français	95,2%	98,6%	98,4%	100,0%	97,3%	97,9%
Anglais	4,8%	1,4%	1,6%	0,0%	2,7%	2,1%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Région administrative</b>						
Abitibi/Témiscamingue	1,2%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	1,7%
Bas-Saint-Laurent	9,6%	4,3%	7,9%	0,0%	,9%	4,2%
Centre du Québec	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	,9%	,8%
Chaudière-Appalaches	9,6%	10,0%	5,6%	2,5%	5,3%	6,1%
Côte-Nord	0,0%	2,9%	4,0%	0,0%	,9%	1,3%
Estrie	9,6%	14,3%	7,1%	0,0%	6,2%	6,1%
Gaspésie/Iles-de-la-Madeleine	2,4%	1,4%	6,3%	0,0%	0,0%	2,1%
Laval	1,2%	1,4%	1,6%	0,0%	6,2%	2,3%
Lanaudière	1,2%	1,4%	2,4%	14,3%	,9%	4,6%
Laurentides	4,8%	2,9%	1,6%	62,2%	9,7%	19,3%
Mauricie	2,4%	0,0%	1,6%	0,0%	1,8%	1,3%
Montérégie	6,0%	11,4%	11,9%	0,0%	20,4%	10,1%
Montréal	21,7%	12,9%	8,7%	1,7%	14,2%	10,9%
Outaouais	0,0%	0,0%	,8%	7,6%	9,7%	4,4%
Capitale-Nationale	18,1%	17,1%	12,7%	11,8%	8,8%	13,2%
Saguenay-Lac-St-Jean	8,4%	15,7%	13,5%	0,0%	4,4%	6,7%
Autres provinces canadiennes	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,4%
Nsp/nrp	3,6%	4,3%	5,6%	0,0%	8,0%	4,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Région métropolitaine</b>						
Extérieur du Québec	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	,4%
Montréal	30,1%	27,2%	23,8%	32,8%	40,8%	31,7%
Rive Nord	3,6%	4,3%	3,2%	31,1%	7,1%	11,1%
Laval	1,2%	1,4%	1,6%	0,0%	6,2%	2,3%
Rive Sud	3,6%	8,6%	10,3%	0,0%	13,3%	7,4%
Île de Montréal	21,7%	12,9%	8,7%	1,7%	14,2%	10,9%
Gatineau	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	8,8%	2,3%
Sherbrooke	6,0%	11,4%	7,1%	0,0%	4,4%	4,8%
Trois-Rivières	2,4%	0,0%	2,4%	0,0%	1,8%	1,5%
Saguenay	6,0%	11,4%	11,1%	0,0%	1,8%	4,8%
Québec	22,9%	27,1%	16,7%	11,8%	10,6%	16,8%
Ailleurs au Québec	28,9%	18,6%	32,5%	55,5%	22,1%	33,2%
Nsp/nrp	3,6%	4,3%	5,6%	0,0%	8,0%	4,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

n.p. : non pertinent (étant donné le nombre élevé de parents dans cet échantillon, ces résultats ne sont pas pertinents)

## 2.4 ORIENTATION DE L'ANALYSE ET DE LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Tous les résultats du sondage ont été croisés avec les variables qui sont présentées dans le tableau suivant. Le choix des regroupements a été fait en fonction du nombre de répondants disponibles.

**Tableau V.**  
**Croisements analysés et nombre de répondants**

		Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage
		n	n	n	n	n
Âge	Moins de 40 ans	24	12	23	41	43
	40 à 54 ans	24	13	29	32	56
	55 ans et plus	25	41	68	29	5
Scolarité	Secondaire et moins	43	38	64	98	10
	Collégiale et plus	36	32	61	5	102
Région métropolitaine	Montréal	25	19	30	39	46
	Autres régions métropolitaines	31	35	48	14	31
	Régions non métropolitaines	24	13	41	66	25

Les analyses statistiques ont été exécutées à un niveau de confiance de 95 %, ce qui signifie (sommairement) que les résultats ont 19 chances sur 20 d'être une juste évaluation de la réalité (à l'intérieur de la marge d'erreur). Par ailleurs, les modèles statistiques utilisés sont des modèles qui sont fiables lorsqu'au moins 30 répondants font partie de l'échantillon. Cette situation fait en sorte que les différences de certains sous-groupes n'ont pas été analysées.

---

De plus, il a été décidé de ne pas présenter les résultats qui portent sur l'ensemble des répondants, c'est-à-dire sur l'ensemble des 5 types de déficience. L'analyse a donc porté sur chacun des échantillons séparément. Cette approche a évité de devoir identifier le poids à accorder à chacun des échantillons dans une éventuelle présentation de résultats consolidés, ce qui est apparu problématique. De plus, BAnQ s'intéresse essentiellement aux résultats par déficience et non pas à des résultats consolidés.

Par contre, dans certains cas, une comparaison a été faite entre les déficiences afin de présenter les similitudes et les différences.

---

## 2.5 PROVENANCE DES RÉPONDANTS

Les deux prochains tableaux présentent une analyse comparée entre la distribution géographique de la population québécoise et celle de l'échantillon du sondage<sup>1</sup>. Cette analyse offre un certain aperçu de la bonne représentativité de l'échantillon sur le plan géographique. En effet, dans la plupart des régions métropolitaines ou administratives, la proportion de répondants de l'échantillon est assez proche de celle que l'on peut constater dans la population. Cette situation permet d'affirmer que l'échantillon obtenu affiche une bonne répartition géographique. Il faut toutefois souligner que ce constat ne prend pas en considération la possibilité que la distribution géographique de la population handicapée soit différente de celle de la population générale.

**Tableau VI.**

**Provenance de l'échantillon selon les régions métropolitaines du Québec**

	Population <sup>1</sup>		Échantillon	
	n	%	n	%
Montréal	3635571	48,2%	151	33,3%
Ottawa-Gatineau (partie du Québec)	283959	3,8%	11	2,4%
Sherbrooke	186952	2,5%	23	5,1%
Trois-Rivières	141529	1,9%	7	1,5%
Saguenay	151643	2,0%	23	5,1%
Québec	715515	9,5%	80	17,7%
Ailleurs au Québec	2430962	32,2%	158	34,9%
Total	7546131	100,0%		100,0%

1. Source : Statistique Canada, données du recensement de 2009

---

<sup>1</sup> Quelques 23 répondants n'ont pas indiqué leur provenance.



**Tableau VII.****Provenance de l'échantillon selon les régions administratives du Québec**

		Population <sup>1</sup>		Échantillon	
		N	%	n	%
1	Bas-Saint-Laurent	202068	2,6%	20	4,4%
2	Saguenay–Lac-Saint-Jean	274919	3,5%	32	7,1%
3	Capitale-Nationale	680074	8,8%	63	13,9%
4	Mauricie	262152	3,4%	6	1,3%
5	Estrie	304702	3,9%	29	6,4%
6	Montréal	1877693	24,2%	52	11,5%
7	Outaouais	351964	4,5%	21	4,6%
8	Abitibi-Témiscamingue	145844	1,9%	8	1,8%
9	Côte-Nord	96060	1,2%	6	1,3%
10	Nord-du-Québec	41129	0,5%	0	0,0%
11	Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	94729	1,2%	10	2,2%
12	Chaudière-Appalaches	402019	5,2%	29	6,4%
13	Laval	384224	5,0%	11	2,4%
14	Lanaudière	452897	5,8%	22	4,9%
15	Laurentides	535395	6,9%	92	20,3%
16	Montérégie	1415010	18,3%	48	10,6%
17	Centre-du-Québec	229625	3,0%	4	0,9%
	Ensemble du Québec	7750504	100,0%	453	100,0%

1. Source : Institut de la Statistique du Québec

---

### 3. UTILISATION DES SERVICES D'UNE BIBLIOTHÈQUE DEPUIS 12 MOIS

#### 3.1 INCIDENCE DE L'UTILISATION

Les répondants de l'échantillon ont fait état de l'utilisation des services d'une bibliothèque, quelle qu'elle soit (ce qui inclut donc les services d'une bibliothèque scolaire), depuis les 12 derniers mois dans les proportions suivantes :

**Tableau VIII.**  
**Taux d'incidence de l'utilisation des services d'une bibliothèque depuis 12 mois selon la déficience**

Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage
n=83	n=70	n=126	n=119	n=113
49,4 %	55,7%	72,2%	47,1%	80,5%

Considérant les limites indiquées dans la méthodologie, ces résultats ne reflètent pas la situation de l'ensemble de la population visée. Ils sont probablement supérieurs à ceux rencontrés dans chaque population étant donné que le sujet du sondage a été mentionné lors de la sollicitation.

Par contre, les croisements présentés dans le tableau de la troisième page suivante offrent une situation qui peut être généralisée à la population. En effet, on peut supposer que la proportion d'individus qui n'ont pas été intéressés par le sujet du sondage est la même quels que soient l'âge, la scolarité et la provenance.

---

De manière générale, les croisements de ce tableau offrent les principaux constats suivants :

- Dans les groupes de déficiences physiques, les répondants avec une scolarité collégiale ou plus affichent un taux d'utilisation plus élevé. Par exemple, chez les répondants avec une déficience auditive, ceux qui détiennent une scolarité de niveau secondaire ou moins ont indiqué une incidence plus faible (42,1 %) que ceux avec une scolarité de niveau collégial ou plus (71,9 %). Les répondants avec une déficience intellectuelle n'offrent que des résultats exploratoires à cet égard mais il est possible d'avancer qu'il semble que, dans l'ensemble de ces quatre déficiences, l'incidence d'utilisation augmente avec la scolarité.

Les différents constats spécifiques à chaque déficience se présentent comme suit :

a) Déficience motrice

- Bien que ce croisement soit exploratoire, il semble que l'utilisation diminue avec l'âge. Elle est de 58,3 % chez les moins de 30 ans et de 36,0 % chez les 55 ans et plus;
- L'utilisation ne diffère pas selon les trois regroupements de régions présentés.

b) Déficience auditive

- L'utilisation ne varie pas selon les trois groupes d'âge présentés;
- L'utilisation est moins élevée dans les régions métropolitaines autres que Montréal (42,9 %).

---

c) Déficience visuelle

- L'utilisation ne varie pas selon les trois groupes d'âge présentés;
- L'utilisation est aussi moins élevée dans les régions métropolitaines autres que Montréal (60,4 %).

d) Déficience intellectuelle

- La fréquentation serait moins élevée chez les 40 à 54 ans (31,3 %). Nous considérons ce résultat comme étant fragile étant donné son caractère non linéaire (les deux autres catégories d'âge ont des incidences d'utilisation plus élevées);
- L'utilisation est moins élevée dans les régions non métropolitaines (36,4 %).

e) Troubles d'apprentissage

- Les résultats sur la fréquentation selon l'âge ou la scolarité sont altérés par la présence dans l'échantillon de parents;
- L'utilisation ne diffère pas selon les trois regroupements de régions présentés.

**Tableau IX.**  
**Incidence de l'utilisation des services d'une bibliothèque**  
**au cours des 12 derniers mois**

		Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
		%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
L'ensemble		49,4%	83	55,7%	70	72,2%	126	47,1%	119	80,5%	113
Âge	Moins de 40 ans	58,3%**	24	58,3%**	12	82,6%**	23	53,7%	41	n.p.	n.p.
	40 à 54 ans	50,0%**	24	53,8%**	13	72,4%**	29	31,3%*	32	n.p.	n.p.
	55 ans et plus	36,0%**	25	56,1%	41	67,6%	68	55,2%**	29	n.p.	n.p.
Scolarité	Secondaire et moins	41,9%	43	42,1%*	38	57,8%*	64	45,9%	98	n.p.	n.p.
	Collégiale et plus	58,3%	36	71,9%*	32	86,9%*	61	80,0%**	5	n.p.	n.p.
Provenance	Région métropolitaine de Montréal	48,0%**	25	68,4%**	19	80,0%	30	59,0%	39	87,0%	46
	Autres régions métropolitaines	51,6%	31	42,9%*	35	60,4%*	48	64,3%**	14	80,6%	31
	Régions non métropolitaines	50,0%**	24	69,2%**	13	80,5%	41	36,4%*	66	64,0%**	25

Base : ensemble des répondants

Q3a1a) Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé les services d'une bibliothèque que ce soit sur place, par téléphone ou par Internet ?

Q3a1b) Au cours des 12 derniers mois, avez-vous été dans une bibliothèque?

Q4a) Au cours des douze derniers mois, avez-vous utilisé les services de Bibliothèque et Archives nationales du Québec et/ou de La Grande Bibliothèque sur place ou à distance?

\*\* Résultats exploratoires (n<30)

\* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants de la même déficience

n.p. : Non pertinent

## 3.2 PROFIL DES UTILISATEURS DES SERVICES D'UNE BIBLIOTHÈQUE

Le tableau suivant présente le profil des répondants qui ont indiqué avoir utilisé les services d'une bibliothèque depuis les 12 derniers mois. Le profil est présenté pour chaque déficience, sauf pour les répondants ayant un trouble d'apprentissage étant donné que la majorité de ceux-ci sont des parents d'enfants ayant un trouble d'apprentissage.

**Tableau X.**

**Profil sociodémographique des utilisateurs de services d'une bibliothèque depuis les 12 derniers mois**

	Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle
<b>Scolarité</b>	n=39	n=39	n=90	n=49
Primaire	12,8%	7,7%	5,6%	30,6%
Secondaire	33,3%	33,3%	35,6%	61,2%
Cégep	25,6%	20,5%	27,8%	6,1%
Université	28,2%	38,5%	31,1%	2,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Âge</b>	n=35	n=37	n=86	n=48
Moins de 30 ans	22,9%	13,5%	14,0%	20,8%
30 à 39 ans	17,1%	5,4%	8,1%	25,0%
40 à 49 ans	17,1%	8,1%	19,8%	14,6%
50 à 59 ans	40,0%	32,4%	17,4%	31,3%
60 ans et plus	2,9%	40,5%	40,7%	8,3%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Sexe</b>	n=41	n=39	n=91	n=52
Masculin	48,8%	33,3%	42,9%	28,8%
Féminin	51,2%	66,7%	57,1%	71,2%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Langue</b>	n=41	n=39	n=91	n=56
Français	95,1%	100,0%	97,8%	100,0%
Anglais	4,9%	0,0%	2,2%	0,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

---

### **3.3 MOTIFS POUR NE PAS AVOIR UTILISÉ LES SERVICES D'UNE BIBLIOTHÈQUE DEPUIS 12 MOIS**

Le manque d'intérêt prédomine dans chaque déficience sauf en déficience visuelle où, parmi les 36 répondants ayant indiqué ne pas avoir utilisé les services d'une bibliothèque au cours des 12 derniers mois, ce sont les motifs liés à un handicap qui sont la principale raison : 38,9 % d'entre eux ont indiqué ce motif. Par ailleurs, ces deux types de motifs constituent les principaux sauf en trouble d'apprentissage où ce sont les motifs liés à d'autres ressources qui occupent une place importante au lieu des motifs liés à un handicap.

La page suivante présente les différents types de mentions qui font partie des regroupements de motifs du tableau ci-dessous.

**Tableau XI.**  
**Motifs pour ne pas avoir utilisé les services**  
**d'une bibliothèque depuis 12 mois**

		Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage**	Ensemble
		n=42	n=32	n=36	n=68	n=25	n=191*
Motifs liés à un manque d'intérêt	n	18	8	9	30	11	73*
	%	42,9	25,0	25,0	44,1	44,0	38,2
Motifs liés à un handicap	n	11	7	14	11	0	36*
	%	26,2	21,9	38,9	16,2	0,0 %	18,8
Motifs liés à l'accès à d'autres ressources	n	5	3	3	5	10	26*
	%	11,9	9,4	8,3	7,4	40,0	13,6**
Motifs liés à un manque d'information	n	0	1	4	3	1	8*
	%	0,0	3,1	11,1	4,4	4,0	4,2**
Autres	n	2	3	2	5	2	13*
	%	4,8	9,4	5,6	7,4	8,0	6,8**
Ne répond pas, ne sais pas et réponse illisible	n	12	16	8	19	9	62*
	%	28,6	50,0	22,2	27,9	36,0	32,5

Base : répondants n'ayant pas utilisé les services d'une bibliothèque depuis les 12 derniers mois

Q3a2) *Pourquoi?*

\* Le nombre de répondants pour l'ensemble peut être inférieur à la somme des répondants de chaque déficience car un répondant pouvait indiquer plus d'une déficience.

\*\* Résultats exploratoires (n<30)



---

## Détails des regroupements

### 1. Motifs liés à l'accès à d'autres ressources

- Parce que je suis abonné à un club de livres
- Parce que j'ai des livres à la maison
- Parce que j'achète mes livres
- Parce que j'ai assez de livres à lire
- Parce que j'emprunte mes livres ailleurs
- Parce que je scanne mes livres

### 2. Motifs liés à un handicap

- Parce que j'ai des problèmes avec mes yeux
- Parce que je n'ai pas de transport pour m'y rendre
- Parce que je ne sais pas lire
- Parce que je manque de concentration pour lire
- Parce qu'il ne faut pas que je force mes yeux
- Parce que j'utilise une télévisionneuse
- Parce que je ne suis plus capable de lire
- Parce que je ne suis pas capable d'utiliser ces services
- Parce que c'est trop difficile d'accès
- Parce que je vois mal
- Parce que je n'ai pas la capacité d'y aller
- Parce qu'il n'y a personne pour m'accompagner
- Parce que je ne lis pas le braille
- Parce que j'ai de la difficulté à me déplacer

### 3. Motifs liés à un manque d'intérêt

- Par manque de temps
- Parce que je ne lis pas / que je ne lis pas beaucoup
- Parce que cela ne m'intéresse pas
- Parce que je n'en ai pas besoin
- Parce que je n'aime pas lire
- Parce que je lis le journal / des revues
- Parce que j'utilise Internet
- Parce que je ne trouve pas les livres qui m'intéressent

### 4. Motifs liés à un manque d'information

- Parce que je ne connais pas la bibliothèque
- Parce que je ne sais pas combien ça coûte
- Parce que je ne sais pas où sont les bibliothèques
- Parce que je ne connais pas la procédure

---

## 5. Autres

- Parce que je ne vais plus à l'école
- Parce que je travaille dans les livres
- Parce que je n'en ai pas eu l'occasion
- Parce que je n'ai pas de carte
- Parce que je suis trop jeune
- Parce qu'il manque de bibliothèques
- Parce que c'est mon ami(e) qui y va à ma place
- Parce que je ne lis pas le français ni l'anglais (allophone)
- Parce qu'il manque de livres audio
- Parce que je me contente de la télévision
- Parce que je lis beaucoup pour mon travail
- Parce que l'échéance d'emprunt est trop courte

---

### 3.4 FRÉQUENCE D'UTILISATION DEPUIS 12 MOIS

Parmi les répondants ayant utilisé les services d'une bibliothèque depuis les 12 derniers mois, quelle que soit la déficience, la majorité les utilise une fois par mois ou plus. Par exemple, en déficience motrice, c'est le cas de 62,5 % des répondants, soit 35,0 %, plus d'une fois par mois et 27,5 %, une fois par mois.

**Tableau XII.**

**Fréquence d'utilisation des services d'une bibliothèque depuis 12 mois**

	Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage
	n=40	n=38	n=84	n=48	n=86
	%	%	%	%	%
Plus d'une fois par mois	35,0%	52,6%	44,0%	43,8%	43,0%
Une fois par mois	27,5%	18,4%	22,6%	18,8%	29,1%
Moins qu'une fois par mois	37,5%	28,9%	33,3%	37,5%	27,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Base : répondants ayant utilisé les services d'une bibliothèque depuis les 12 derniers mois moins les « nsp/nrp »

Q3a3) *Combien de fois environ?*

### 3.5 EMPRUNT DE DOCUMENTS D'UNE BIBLIOTHÈQUE DEPUIS 12 MOIS

En déficience motrice, la majorité des répondants (56,1 %) ont emprunté moins de 10 documents depuis 12 mois, soit 39,0 % de 1 à 10 documents et 17,1 % aucun document.

En déficience auditive, la majorité des répondants (64,8 %) ont emprunté 10 documents ou plus depuis 12 mois, soit 27,0 % de 10 à 19 documents et 37,8 % 20 et plus.

En déficience visuelle, la majorité des répondants (56,9 %) ont emprunté 10 documents ou plus depuis 12 mois, soit 20,5 % de 10 à 19 documents et 36,4 % 20 et plus.

En déficience intellectuelle, la majorité des répondants (78,0 %) ont emprunté moins de 10 documents depuis 12 mois, soit 52,0 % de 1 à 10 documents et 26,0 % aucun document.

En troubles d'apprentissage, la majorité des répondants (67,1 %) ont emprunté 10 documents ou plus depuis 12 mois, soit 23,9 % de 10 à 19 documents et 43,2 % 20 et plus.

**Tableau XIII.**

#### **Emprunt de documents à une bibliothèque depuis 12 mois**

	Déficience motrice n=41	Déficience auditive n=37	Déficience visuelle n=88	Déficience intellectuelle n=50	Troubles d'apprentissage n=88
Aucun	17,1%	18,9%	11,4%	26,0%	13,6%
Moins de 10	39,0%	16,2%	31,8%	52,0%	19,3%
10 à 19	22,0%	27,0%	20,5%	2,0%	23,9%
20 et plus	22,0%	37,8%	36,4%	20,0%	43,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Base : répondants ayant utilisé les services d'une bibliothèque depuis les 12 derniers mois moins les « nsp/nrp »

Q3c) *Au cours des 12 derniers mois, avez-vous emprunté un document comme un livre, un disque, un film ou une cassette à une bibliothèque, que ce soit sur place ou à distance?*

Q3d) *Combien de documents (avez-vous emprunté, à une bibliothèque, au cours des 12 derniers mois)?*

---

### 3.6 TYPE DE DOCUMENTS EMPRUNTÉS DEPUIS 12 MOIS

Tel que l'indique le tableau de la page suivante, parmi les répondants ayant emprunté un document depuis les 12 derniers mois, les principaux types de documents empruntés se présentent comme suit :

- En déficience motrice, deux types dominant : les livres destinés aux enfants (32,4 %) et les DVD (26,5 %).
- En déficience auditive, tous les types présentés, sauf les livres électroniques, occupent une place plus ou moins similaire quoique les DVD semblent dominer (32,3 %).
- En déficience visuelle, ce sont les livres adaptés en audio et en braille qui dominant (67,5 %) et les livres sonores (51,3 %).
- En déficience intellectuelle, les livres destinés aux enfants arrivent en première place (36,8 %) sans toutefois se distinguer statistiquement des DVD (28,9 %) qui eux-mêmes ne se distinguent pas statistiquement des livres en gros caractères (21,1 %) qui eux-mêmes statistiquement ne se distinguent pas des livres sonores (15,8 %). Il faut utiliser ces résultats avec discernement.
- En troubles d'apprentissage, les livres destinés aux enfants sont, de loin, le type le plus emprunté (73,7 %), ce qui tombe sous le sens puisque ce sont surtout des enfants qui ont été visés par le sondage.
- L'analyse des documents empruntés selon chaque déficience permet de constater les éléments suivants :
  - l'emprunt de DVD est élevé chez toutes les déficiences sauf chez la déficience visuelle;

- 
- l'emprunt de livres destinés aux enfants arrive en tête de liste chez trois déficiences : déficience motrice, déficience intellectuelle et troubles d'apprentissage;
  - l'emprunt de livres sonores et de livres adaptés en audio ou en braille occupe une place importante chez la déficience auditive et la déficience visuelle.

**Tableau XIV.**

**Type de documents empruntés à une bibliothèque depuis 12 mois**

	Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
	n=34		n=31		n=80		n=38		n=76	
Aucun de ceux-ci	14	41,2%	10	32,3%	7	8,8%	2	5,3%	12	15,8%
Un livre destiné aux enfants	11	32,4%	6	19,4%	12	15,0%	14	36,8%	56	73,7%
Un livre en gros caractères	4	11,8%	6	19,4%	9	11,3%	8	21,1%	11	14,5%
Un livre sonore	3	8,8%	7	22,6%	41	51,3%	6	15,8%	13	17,1%
Un DVD	9	26,5%	10	32,3%	16	20,0%	11	28,9%	28	36,8%
Un livre électronique	3	8,8%	2	6,5%	15	18,8%	4	10,5%	5	6,6%
Un livre adapté en audio ou en braille	3	8,8%	8	25,8%	54	67,5%	1	2,6%	4	5,3%
Nsp/nrp							7	18,4%		

Base : répondants ayant emprunté un document à une bibliothèque au cours des 12 derniers mois

Q3e) Avez-vous emprunté à une bibliothèque (au cours des 12 derniers mois) un ou plusieurs des documents suivants ?

---

### 3.7 DEMANDE D'INFORMATIONS AU PERSONNEL

Parmi les répondants ayant utilisé les services d'une bibliothèque au cours des 12 derniers mois, la majorité, quelle que soit la déficience, a demandé des informations au personnel. Compte tenu des tailles d'échantillon, la proportion de répondants ayant demandé des informations est statistiquement similaire chez toutes les déficiences.

**Tableau XV.**  
**Demande d'information au personnel d'une bibliothèque**  
**au cours des 12 derniers mois**

	Déficience motrice n=41	Déficience auditive n=38	Déficience visuelle n=90	Déficience intellectuelle n=51	Troubles d'apprentissage n=88
Oui	58,5%	65,8%	57,8%	62,7%	71,6%
Non	39,0%	34,2%	42,2%	33,3%	27,3%
Nsp/nrp	2,4%			3,9%	1,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Base : répondants ayant utilisé les services d'une bibliothèque depuis les 12 derniers mois moins les « nsp/nrp »

Q3f) *Au cours des 12 derniers mois, avez-vous demandé des informations au personnel d'une bibliothèque ?*



### 3.8 MOYENS UTILISÉS POUR DEMANDER DES INFORMATIONS AU PERSONNEL

Cette question n'a pas été demandée aux répondants avec une déficience intellectuelle.

Pour les quatre autres, c'est sur place que se sont principalement faites les demandes sauf pour les répondants en déficience visuelle qui ont principalement fait leurs demandes par téléphone (67,3 %)

**Tableau XVI.**

#### Moyens utilisés pour demander des informations au personnel

	Déficience motrice n=25	Déficience auditive n=25	Déficience visuelle n=52	Déficience intellectuelle n=0	Troubles d'apprentissage n=63
Par téléphone	20,0%**	36,0%**	67,3%	s.o.	25,4%
Par courriel ou Internet	12,0%**	20,0%**	28,8%	s.o.	15,9%
Sur place	72,0%**	72,0%**	30,8%	s.o.	100,0%
Nsp/nrp	4,0%**	0,0%**	0,0 %	s.o.	0,0 %

Base : répondants ayant utilisé les services d'une bibliothèque depuis les 12 derniers mois moins les « nsp/nrp »

Q3g) *Est-ce que vous avez demandé ces informations...*

\*\* Résultat exploratoire (n<30)

s.o. : sans objet

---

### 3.9 ASSISTANCE À UNE ACTIVITÉ D'ANIMATION

Parmi les répondants ayant utilisé les services d'une bibliothèque au cours des 12 derniers mois, peu, quelle que soit la déficience, ont assisté à une activité d'animation dans une bibliothèque au cours des 12 derniers mois.

**Tableau XVII.**  
**Assistance à une activité d'animation dans une bibliothèque  
au cours des 12 derniers mois**

	Déficience motrice n=41	Déficience auditive n=38	Déficience visuelle n=90	Déficience intellectuelle n=51	Troubles d'apprentissage n=88
Oui	22,0%	18,4%	18,9%	25,5%	31,8%
Non	75,6%	81,6%	81,1%	64,7%	67,0%
Nsp/nrp	2,4%	0,0 %	0,0 %	9,8%	1,1%

Base : répondants ayant utilisé les services d'une bibliothèque depuis les 12 derniers mois  
Q3H) Avez-vous assisté (au cours des 12 derniers mois), dans une bibliothèque, à une activité d'animation? (comme l'heure du conte, l'initiation au catalogue, un club d'écoute, un club de lecture, des conférences, des ateliers de formation, des visites)

---

### **3.10 AUTRES SERVICES UTILISÉS**

Tel que l'indique le tableau de la page suivante, parmi les répondants ayant utilisé les services d'une bibliothèque au cours des 12 derniers mois, peu, quelque soit la déficience, ont indiqué avoir utilisé d'autres services que ceux mentionnés précédemment.

Par ailleurs, les services mentionnés sont assez éclatés, c'est-à-dire que chaque autre service mentionné l'a été par très peu de répondants.

L'exception à ce constat provient des répondants ayant une déficience intellectuelle dont 6 ont indiqué l'utilisation d'un ordinateur comme autre service utilisé.

**Tableau XVIII.**

**Autres services d'une bibliothèque utilisés au cours des 12 derniers mois**

	Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
	n=41		n=38		n=90		n=51		n=88	
Aucun	36	87,8%	32	84,2%	80	88,9%	31	60,8%	76	86,4%
Utilisation d'un ordinateur	1	2,4%	1	2,6%	1	1,1%	6	11,8%		
Service Internet	1	2,4%	3	7,9%			3	5,9%	2	2,3%
Le service de réservation							1	2,0%		
Exposition	1	2,4%					3	5,9%		
Téléchargement de livres					2	2,2%				
Prêt entre bibliothèques			1	2,6%						
Livraison de documents par courrier					1	1,1%				
Activités de bénévolat	1	2,4%	1	2,6%						
Achat de livres			1	2,6%						
Téléchargement de livres audio					1	1,1%				
INCA			1	2,6%	3	3,3%				
SQLA					1	1,1%				
Banque de données									2	2,3%
Consultation du site de la bibliothèque									3	3,4%
Aide aux lecteurs									1	1,1%
Utilisation de jeux							1	2,0%	1	1,1%
Activités de recherche									1	1,1%
Recherches généalogiques									1	1,1%
Consultation sur place	2	4,9%								
Repère					1	1,1%				
Conférence de presse									1	1,1%
Écoute de la musique					1	1,1%				
Réservation de livres par courriel									1	1,1%
Incompréhensible			1	2,6%	1	1,1%				
Ne sais pas	1	2,4%					8	15,7%	1	1,1%

Base : répondants ayant utilisé les services d'une bibliothèque depuis les 12 derniers mois

Q3) Y a-t-il d'autres services de bibliothèque que vous avez utilisés (au cours des 12 derniers mois) et qui n'ont pas été mentionnés ?

---

## 4. UTILISATION DES SERVICES DE *BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC*

### 4.1 INCIDENCE DE L'UTILISATION

Tout comme l'incidence d'utilisation des services d'une bibliothèque, les résultats présentés ici ne reflètent pas la situation de l'ensemble de la population visée. Ils sont probablement supérieurs à ceux rencontrés dans chaque population étant donné que ce sont probablement les personnes les plus intéressées par le sujet qui ont participé au sondage.

Tel qu'illustré par le tableau de la page suivante, ce sont donc les observations sur les croisements qui offrent un intérêt :

- En déficience motrice, aucune situation n'est à signaler;
- En déficience auditive, l'incidence est plus élevée chez les répondants de scolarité collégiale et plus (40,6 % contre 18,4 % chez les autres) et plus faible dans les autres régions métropolitaines que Montréal (14,3 %);
- En déficience visuelle, l'incidence est plus élevée chez les répondants de scolarité collégiale et plus (54,1 % contre 32,8 % chez les autres) et chez ceux de la région métropolitaine de Montréal (63,3 %);
- En déficience intellectuelle, l'incidence est aussi plus élevée dans la région métropolitaine de Montréal (30,8 %);
- En troubles d'apprentissage, l'incidence est aussi plus élevée dans la région métropolitaine de Montréal (23,9 %).

**Tableau XIX.**

**Incidence de l'utilisation des services de Bibliothèque et Archives nationales du Québec**

		Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
		%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
L'ensemble		15,7%	83	28,6%	70	43,7%	126	15,1%	119	16,8%	113
Âge	Moins de 40 ans	12,5%**	24	33,3%**	12	34,8%**	23	17,1%	41	n.p.	n.p.
	40 à 54 ans	16,7%**	24	23,1%**	13	37,9%**	29	15,6%	32	n.p.	n.p.
	55 ans et plus	16,0%**	25	31,7%	41	50,0%	68	10,3%**	29	n.p.	n.p.
Scolarité	Secondaire et moins	11,6%	43	18,4%*	38	32,8%*	64	13,3%	98	n.p.	n.p.
	Collégiale et plus	19,4%	36	40,6%*	32	54,1%*	61	40,0%**	5	n.p.	n.p.
Provenance	Région métropolitaine de Montréal	24,0%**	25	57,9%**	19	63,3%*	30	30,8%*	39	23,9%*	46
	Autres régions métropolitaines	16,1%	31	14,3%*	35	37,5%	48	28,6%**	14	16,1%	31
	Régions non métropolitaines	8,3%**	24	30,8%**	13	39,0%	41	3,0%*	66	0,0%**	25

Base : ensemble des répondants

Q4a) *Au cours des douze derniers mois, avez-vous utilisé les services de Bibliothèque et Archives nationales du Québec et/ou de La Grande Bibliothèque sur place ou à distance?*

\*\* Résultats exploratoires (n<30)

\* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants de la même déficience

n.p. Non pertinent

---

## 4.2 INCIDENCE DE LA CONSULTATION DE DOCUMENTS

Tel que l'indique le tableau suivant, 4 déficiences sur 5 ne regroupent pas suffisamment de répondants ayant utilisé les services de BAnQ au cours des 12 derniers mois pour offrir des résultats avec une certaine validité. Leurs résultats sont donc exploratoires.

En déficience visuelle, le nombre d'utilisateurs s'élève à 55, ce qui est suffisant. Parmi eux, 78,2 % ont consulté des documents à BAnQ au cours des 12 derniers mois.

**Tableau XX.**  
**Consultation de documents de Bibliothèque et Archives nationales  
du Québec au cours des 12 derniers mois**

	Déficience motrice n=13	Déficience auditive n=20	Déficience visuelle n=55	Déficience intellectuelle n=18	Troubles d'apprentissage n=19
Oui	76,9%**	70,0%**	78,2%	94,4%**	84,2%**
Non	23,1%**	30,0%**	21,8%	0,0 %**	15,8%**
*Nsp/nrp	0,0 %**	0,0 %**	0,0 %	5,6%**	0,0 %**

Base : répondants ayant utilisé les services de BAnQ au cours des 12 derniers mois

Q4b) *Y avez-vous consulté des documents comme des livres, des films sur DVD, des CD, des cassettes, etc. ?*

\*\* Résultats exploratoires (n<30)

### 4.3 TYPE DE DOCUMENTS CONSULTÉS

Tel que l'indique le tableau suivant, les résultats sur le type de documents consultés sont exploratoires pour toutes les déficiences sauf, encore ici, pour la déficience visuelle. Le principal type de documents consultés pour ces répondants sont les livres sonores (65,1 %).

**Tableau XXI.**  
**Type de documents consultés**  
**de Bibliothèque et Archives nationales du Québec**  
**au cours des 12 derniers mois**

	Déficience motrice**		Déficience auditive**		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle**		Troubles d'apprentissage**	
	n = 10		n = 14		n = 43		n = 17		n = 16	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Aucun de ceux-ci	1	10,0%	7	50,0%	7	16,3%	4	23,5%		
Films, courts ou longs métrages, avec sous-titrage	1	10,0%	1	7,1%	2	4,7%	5	29,4%	3	18,8%
Livres sonores	2	20,0%	4	28,6%	28	65,1%	3	17,6%	4	25,0%
Livres en gros caractères	0	0,0 %	0	0,0 %	4	9,3%	2	11,8%	3	18,8%
Livres faciles à lire	3	30,0%	0	0,0 %	3	7,0%	3	17,6%	5	31,3%
Livres, disques, films destinés aux jeunes	1	10,0%	1	7,1%	2	4,7%	4	23,5%	10	62,5%
Ressources numériques en texte intégral	6	60,0%	3	21,4%	11	25,6%	5	29,4%	6	37,5%
Ne sais pas	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	1	5,9%	0	0,0 %

Base : répondants ayant consulté des documents de BAnQ au cours des 12 derniers mois

Q4c) Avez-vous consulté un ou plusieurs des documents suivants ?

\*\* Résultats exploratoires (n<30)



---

## 5. UTILISATION DU SERVICE QUÉBÉCOIS DU LIVRE ADAPTÉ

Le tableau de la page suivante présente les résultats des différentes questions sur l'utilisation des services du Service québécois du livre adapté (SQLA).

Seuls les résultats qui sont issus des répondants avec une déficience visuelle ne sont pas exploratoires. Les principaux constats sur cet échantillon sont les suivants :

- Parmi les répondants ayant utilisé les services du SQLA au cours des 12 derniers mois :
  - 85,5 % y sont abonnés,
  - près des trois quarts (74,5 %) ont emprunté un document. Parmi ceux-ci, 60,0 % ont emprunté entre 10 et 49 documents;
- Parmi les répondants ayant utilisé les services de BAnQ au cours des 12 derniers mois :
  - un peu plus de la moitié (54,5 %) ont demandé de l'information au personnel du SQLA. Parmi ceux-ci, 90,0 % l'ont fait par téléphone,
  - 34,5 % ont consulté le portail Internet du SQLA, ce qui donne un nombre de répondants trop faible pour présenter leur fréquence de consultation.

**Tableau XXII.**  
**Utilisation du service québécois du livre adapté**

	Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
	Base	%	Base	%	Base	%	Base	%	Base	%
<b>Incidence de l'abonnement au SQLA</b>										
Base : répondants ayant utilisé les services de BAnQ au cours des 12 derniers mois	n=13	15,4%**	n=20	40,0%**	n=55	85,5%		s.o.	n=19	0,0%**
Base : ensemble des répondants	n=83	2,4%	n=70	11,4%	n=126	37,3%		s.o.	n=113	0,0%
<b>Emprunt de documents au SQLA au cours des 12 derniers mois</b>										
Base : répondants abonnés au SQLA	2	0,0%**	8	62,5%**	47	74,5%		s.o.	n=0	n.d.
<b>Nombre de documents empruntés</b>										
Base : répondants ayant emprunté un document au SQLA au cours des 12 derniers mois	0		5		35					
Moins de 10		n.d.		0,0%**		22,9%		s.o.		n.d.
10 à 49		n.d.		100,0%**		60,0%		s.o.		n.d.
50 et plus		n.d.		0,0%**		11,4%		s.o.		n.d.
Nsp/nrp		n.d.		0,0%**		5,7%		s.o.		n.d.
<b>Demande d'informations au personnel du SQLA au cours des 12 derniers mois</b>										
Base : répondants ayant utilisé les services de BAnQ au cours des 12 derniers mois	13	30,8%**	20	40,0%**	55	54,5%		s.o.	19	0,0%**
<b>Manière de demander des informations au personnel du SQLA</b>										
Base : répondants ayant demandé de l'information au personnel du SQLA au cours des 12 derniers mois	4		8		30					
Sur place		25,0%**		12,5%**		6,7%				n.d.
Par téléphone		75,0%**		75,0%**		90,0%				n.d.
Par courriel		0,0%**		25,0%**		26,7%				n.d.
<b>Consultation du portail Internet du SQLA au cours des 12 derniers mois</b>										
Base : répondants ayant utilisé les services de BAnQ au cours des 12 derniers mois	13	15,4%**	20	15,0%**	55	34,5%		s.o.	19	15,8%

Q4d) Êtes-vous abonné au SQLA, le Service québécois du livre adapté ? Q4e) Avez-vous emprunté un document dans les collections du SQLA au cours des 12 derniers mois ? Q4f) Combien de documents ? Q4g) Avez-vous demandé des informations au personnel du SQLA au cours des 12 derniers mois ? Q4h) De quelle manière ? Q4i) Avez-vous consulté le portail Internet du SQLA au cours des 12 derniers mois ?

\*\* Résultats exploratoires (n<30)

s.o. : sans objet

n.d. : non disponible

---

## 6. INTÉRÊT ENVERS CERTAINS SERVICES ADAPTÉS DANS UNE BIBLIOTHÈQUE

### 6.1 TABLEAUX DES PRIORITÉS SELON LA DÉFICIENCE

#### 6.1.1 DÉMARCHE

Un total de 16 services a été présenté aux répondants. Pour certains services, la question posée était :

*Iriez-vous (plus souvent) à la bibliothèque de votre choix si vous pouviez (présentation du service)?*

Pour d'autres,

*Seriez-vous intéressé à (présentation du service) ?*

Les résultats obtenus ont été analysés sans différencier le type de questions utilisées. Ils ont été divisés en trois groupes et ce, pour chaque déficience :

- le premier groupe réunit le service ayant obtenu le taux d'intérêt le plus élevé et les services qui le suivent si leur taux n'est pas statistiquement différent du premier. Ce groupe de services est jugé prioritaire;
- le deuxième groupe réunit le service qui suit le premier groupe et les services qui le suivent si leur taux n'est pas statistiquement différent de ce service. Ce groupe de services est jugé d'importance moyenne;
- le troisième groupe réunit les autres services. Ce groupe de services est jugé d'importance faible.

---

## 6.1.2 DÉFICIENCE MOTRICE

- Telle que le présente le tableau de la page suivante, l'accessibilité aux bases de données<sup>1</sup> arrive seule en tête de liste (61,4 %) des services souhaités par les répondants avec une déficience motrice.
- La deuxième place est occupée par les méthodes adaptées d'apprentissage de langues avec une proportion d'intérêt de 44,6 %. Toutefois, cette proportion n'est pas statistiquement différente de celles des 8 services qui suivent, soit ceux qui se situent jusqu'aux contes en ligne.
- Étant donné cette situation, nous recommandons :
  - que le premier service soit considéré comme prioritaire;
  - que les 9 services qui le suivent soient considérés d'une importance moyenne;
  - et que les quatre derniers services du tableau soient considérés d'une importance faible.

---

<sup>1</sup> La notion de base de données n'a pas été précisée aux répondants lors du sondage. Nous croyons qu'elle mériterait d'être investiguée afin de s'assurer de bien répondre aux besoins de la population à l'étude.

**Tableau XXIII.**  
**Intérêt envers les services présentés**  
**par les répondants**  
**avec une déficience motrice**

	Déficience motrice
	83
	%
Bases de données accessibles aux personnes handicapées <sup>2</sup>	61,4%*
Méthodes adaptées d'apprentissage de langues <sup>1</sup>	44,6%**
Livres audio en ligne <sup>2</sup>	42,2%**
Activité d'initiation sur l'utilisation d'une bibliothèque <sup>2</sup>	42,2%**
Tables ajustables, souris et claviers adaptés <sup>1</sup>	41,0%**
Atelier de formation sur les bases de données <sup>2</sup>	41,0%**
Postes informatiques adaptés <sup>1</sup>	39,8%**
Visionnement de films <sup>1</sup>	36,1%**
Activités destinées au grand public avec un service adapté <sup>2</sup>	33,7%**
Contes en ligne <sup>2</sup>	33,7%**
Service d'un accompagnateur <sup>1</sup>	30,1%
Rendez-vous avec un bibliothécaire <sup>2</sup>	28,9%
Lecture d'un conte <sup>1</sup>	25,3%
Club de lecture <sup>2</sup>	21,7%

Base : ensemble des répondants avec une déficience motrice (n=83)

1. Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert

2. Intérêt envers ce service

\* service prioritaire

\*\* services d'importance moyenne

---

### 6.1.3 DÉFICIENCE AUDITIVE

- Telle que le présente le tableau de la page suivante, l'accessibilité aux bases de données<sup>1</sup> arrive en tête de liste (51,4 %) des services souhaités par les répondants avec une déficience auditive.
- Toutefois, cette proportion n'est pas statistiquement différente de celles des 4 services qui suivent, soit jusqu'aux livres audio en ligne qui affichent une proportion d'intérêt de 40,0 %. Ceci signifie que la première position est statistiquement partagée par les 5 premiers services.
- Le service qui suit ces 5 premiers services sont les méthodes adaptées d'apprentissage des langues avec une proportion de 38,6 %. Cette proportion est statistiquement similaire avec les services qui vont jusqu'aux contes en ligne (30,0 %).
- Étant donné cette situation, nous recommandons :
  - que les 5 premiers services soient considérés comme prioritaires;
  - que les 6 services qui suivent soient considérés d'une importance moyenne;
  - et que les autres services soient considérés d'une importance faible.

---

<sup>1</sup> La notion de base de données n'a pas été précisée aux répondants lors du sondage. Nous croyons qu'elle mériterait d'être investiguée afin de s'assurer de bien répondre aux besoins de la population à l'étude.

**Tableau XXIV.**  
**Intérêt envers les services présentés**  
**par les répondants**  
**avec une déficience auditive**

	Déficience auditive
	70
	%
Bases de données accessibles aux personnes handicapées <sup>2</sup>	51,4%*
Activités destinées au grand public avec un service adapté <sup>2</sup>	44,3%*
Activité d'initiation sur l'utilisation d'une bibliothèque <sup>2</sup>	41,4%*
Atelier de formation sur les bases de données <sup>2</sup>	40,0%*
Livres audio en ligne <sup>2</sup>	40,0%*
Méthodes adaptées d'apprentissage de langues <sup>1</sup>	38,6%**
Visionnement de films <sup>1</sup>	37,1%**
Postes informatiques adaptés <sup>1</sup>	34,3%**
Rendez-vous avec un bibliothécaire <sup>2</sup>	34,3%**
Club de lecture <sup>2</sup>	31,4%**
Contes en ligne <sup>2</sup>	30,0%**
Lecture d'un conte <sup>1</sup>	25,7%
Tables ajustables, souris et claviers adaptés <sup>1</sup>	22,9%
Renseignements et services en langage des signes <sup>1</sup>	18,6%
Service d'un accompagnateur <sup>1</sup>	15,7%

Base : ensemble des répondants avec une déficience motrice (n=83)

1. Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert

2. Intérêt envers ce service

\* service prioritaire

\*\* service d'importance moyenne

---

### 6.1.3 DÉFICIENCE VISUELLE

- Telle que le présente le tableau de la page suivante, l'accessibilité aux bases de données<sup>1</sup> arrive en tête de liste (68,3 %) des services souhaités par les répondants avec une déficience visuelle.
- Toutefois, cette proportion n'est pas statistiquement différente de celles des 2 services qui suivent, soit jusqu'à l'activité d'initiation sur l'utilisation d'une bibliothèque dont la proportion de répondants intéressés s'élève à 61,1 %. Ainsi, la première position est partagée par les 3 premiers services.
- Le service qui suit ces 3 premiers services sont les livres audio en ligne avec une proportion de 54,8 %. Cette proportion est statistiquement similaire avec les 6 services suivants, soit jusqu'au service d'un accompagnateur (46,8 %).
- Étant donné cette situation, nous recommandons :
  - que les 3 premiers services soient considérés comme prioritaires;
  - que les 7 services qui suivent soient considérés d'une importance moyenne;
  - et que les autres services soient considérés d'une importance faible.

---

<sup>1</sup> La notion de base de données n'a pas été précisée aux répondants lors du sondage. Nous croyons qu'elle mériterait d'être investiguée afin de s'assurer de bien répondre aux besoins de la population à l'étude.



**Tableau XXV.**  
**Intérêt envers les services présentés**  
**par les répondants**  
**avec une déficience visuelle**

	Déficience visuelle
	126
	%
Bases de données accessibles aux personnes handicapées <sup>2</sup>	68,3%*
Activités destinées au grand public avec un service adapté <sup>2</sup>	61,9%*
Activité d'initiation sur l'utilisation d'une bibliothèque <sup>2</sup>	61,1%*
Livres audio en ligne <sup>2</sup>	54,8%**
Atelier de formation sur les bases de données <sup>2</sup>	53,2%**
Rendez-vous avec un bibliothécaire <sup>2</sup>	51,6%**
Films avec audio-description <sup>1</sup>	47,6%**
Postes informatiques adaptés <sup>1</sup>	47,6%**
Tables ajustables, souris et claviers adaptés <sup>1</sup>	47,6%**
Service d'un accompagnateur <sup>1</sup>	46,8%**
Méthodes adaptées d'apprentissage de langues <sup>1</sup>	42,9%
Visionnement de films <sup>1</sup>	35,7%
Contes en ligne <sup>2</sup>	35,7%
Lecture d'un conte <sup>1</sup>	34,9%
Club de lecture <sup>2</sup>	34,9%

Base : ensemble des répondants avec une déficience motrice (n=83)

1. Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert

2. Intérêt envers ce service

\* service prioritaire

\*\* service d'importance moyenne

---

#### 6.1.4 DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

- Tel que le présente le tableau de la page suivante, le visionnement de films arrive en tête de liste (60,5 %) des services souhaités par les répondants avec une déficience intellectuelle.
- Toutefois, cette proportion n'est pas statistiquement différente de celles des 4 services qui le suivent, soit jusqu'à l'atelier de formation sur les bases de données dont la proportion de répondants intéressés s'élève à 52,1 %. Ainsi, la première position est partagée par les 5 premiers services.
- Le service qui suit ces 5 premiers services est le club de lecture avec une proportion de 47,9 %. Cette proportion est statistiquement similaire à celle des 7 services suivants, soit jusqu'aux activités destinées au grand public avec un service adapté (38,7 %).
- Étant donné cette situation, nous recommandons :
  - que les 5 premiers services soient considérés comme prioritaires;
  - que les 8 services qui suivent soient considérés d'une importance moyenne;
  - et que le dernier service soit considéré d'une importance faible.

**Tableau XXVI.**  
**Intérêt envers les services présentés**  
**par les répondants**  
**avec une déficience intellectuelle**

	Déficience intellectuelle
	119
	%
Visionnement de films <sup>1</sup>	60,5%*
Bases de données accessibles aux personnes handicapées <sup>2</sup>	58,0%*
Activité d'initiation sur l'utilisation d'une bibliothèque <sup>2</sup>	55,5%*
Livres audio en ligne <sup>2</sup>	52,1%*
Atelier de formation sur les bases de données <sup>2</sup>	52,1%*
Club de lecture <sup>2</sup>	47,9%**
Postes informatiques adaptés <sup>1</sup>	46,2%**
Méthodes adaptées d'apprentissage de langues <sup>1</sup>	46,2%**
Service d'un accompagnateur <sup>1</sup>	43,7%**
Rendez-vous avec un bibliothécaire <sup>2</sup>	42,0%**
Films avec audio-description <sup>1</sup>	41,2%**
Contes en ligne <sup>2</sup>	41,2%**
Activités destinées au grand public avec un service adapté <sup>2</sup>	38,7%**
Lecture d'un conte <sup>1</sup>	37,8%

Base : ensemble des répondants avec une déficience motrice (n=83)

1. Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert

2. Intérêt envers ce service

\* service prioritaire

\*\* service d'importance moyenne

---

### 6.1.5 TROUBLES D'APPRENTISSAGE

- Tels que le présente le tableau de la page suivante, les livres audio en ligne arrivent en tête de liste (80,5 %) des services souhaités par les répondants ayant un trouble d'apprentissage.
- Toutefois, cette proportion n'est pas statistiquement différente de celle du service qui suit, soit des bases de données accessibles aux personnes handicapées<sup>1</sup> dont la proportion de répondants intéressés s'élève à 71,7 %. Ainsi, la première position est partagée par les 2 premiers services.
- Le service qui suit ces 2 premiers services est l'atelier de formation sur les bases de données avec une proportion de 63,7 %. Cette proportion est statistiquement similaire avec les 2 services suivants, soit jusqu'aux contes en ligne (61,1 %).
- Étant donné cette situation, nous recommandons :
  - que les 2 premiers services soient considérés comme prioritaires;
  - que les 3 services qui suivent soient considérés d'une importance moyenne;
  - et que les autres services soient considérés d'une importance faible.

---

<sup>1</sup> La notion de base de données n'a pas été précisée aux répondants lors du sondage. Nous croyons qu'elle mériterait d'être investiguée afin de s'assurer de bien répondre aux besoins de la population à l'étude.

**Tableau XXVII.**  
**Intérêt envers les services présentés**  
**par les répondants**  
**avec un trouble d'apprentissage**

	Troubles d'apprentissage
	113
	%
Livres audio en ligne <sup>2</sup>	80,5%*
Bases de données accessibles aux personnes handicapées <sup>2</sup>	71,7%*
Atelier de formation sur les bases de données <sup>2</sup>	63,7%**
Méthodes adaptées d'apprentissage de langues <sup>1</sup>	61,1%**
Contes en ligne <sup>2</sup>	61,1%**
Postes informatiques adaptés <sup>1</sup>	52,2%
Activité d'initiation sur l'utilisation d'une bibliothèque <sup>2</sup>	51,3%
Visionnement de films <sup>1</sup>	50,4%
Activités destinées au grand public avec un service adapté <sup>2</sup>	47,8%
Rendez-vous avec un bibliothécaire <sup>2</sup>	43,4%
Tables ajustables, souris et claviers adaptés <sup>1</sup>	36,3%
Lecture d'un conte <sup>1</sup>	30,1%
Club de lecture <sup>2</sup>	27,4%
Service d'un accompagnateur <sup>1</sup>	25,7%

Base : ensemble des répondants avec une déficience motrice (n=83)

1. Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert

2. Intérêt envers ce service

\* service prioritaire

\*\* service d'importance moyenne

---

## 6.1.6 COMPARAISON DES PRIORITÉS ENTRE LES DÉFICIENCES

- Tels que le présente le tableau de la page suivante, certains services ont été jugés prioritaires chez plusieurs déficiences.
- Le service « Bases de données accessibles aux personnes handicapées » est de loin le service dont l'intérêt est le plus partagé : il a été jugé prioritaire chez les répondants de toutes les déficiences.
- Deux services ont obtenu un intérêt partagé par les répondants de trois déficiences :
  - Le service « Activité d'initiation sur l'utilisation d'une bibliothèque », jugé prioritaire chez la déficience auditive, la déficience visuelle et la déficience intellectuelle;
  - Le service « Livres audio en ligne », jugé prioritaire chez la déficience auditive, la déficience intellectuelle et les troubles d'apprentissage.
- Deux services ont été jugés prioritaires chez les répondants de deux déficiences :
  - Le service « Activités destinées au grand public avec un service adapté », jugé prioritaire chez la déficience auditive et la déficience visuelle;
  - Le service « Atelier de formation sur les bases de données », jugé prioritaire chez la déficience auditive et la déficience intellectuelle.
- Un seul service a été évalué prioritaire par les répondants d'un seul service :
  - Le service « Visionnement de films », jugé prioritaire chez la déficience intellectuelle.
- Les autres services ont été jugés prioritaires par les répondants d'aucune déficience.

**Tableau XXVIII.**  
**Intérêt envers les services présentés**  
**dans un tableau comparatif entre les déficiences**

	Déficiences motrice	Déficiences auditives	Déficiences visuelles	Déficiences intellectuelles	Troubles d'apprentissage	L'ensemble
	n=83	n=70	n=126	n=119	n=113	n=476
	%	%	%	%	%	%
Bases de données accessibles aux personnes handicapées <sup>2</sup>	61,4%*	51,4%*	68,3%*	58,0%*	71,7%*	64,3%
Livres audio en ligne <sup>2</sup>	42,2%**	40,0%*	54,8%**	52,1%*	80,5%*	56,5%
Atelier de formation sur les bases de données <sup>2</sup>	41,0%**	40,0%*	53,2%**	52,1%*	63,7%**	51,9%
Activité d'initiation sur l'utilisation d'une bibliothèque <sup>2</sup>	42,2%**	41,4%*	61,1%*	55,5%*	51,3%	51,5%
Méthodes adaptées d'apprentissage de langues <sup>1</sup>	44,6%**	38,6%**	42,9%	46,2%**	61,1%**	48,3%
Visionnement de films <sup>1</sup>	36,1%**	37,1%**	35,7%	60,5%*	50,4%	46,6%
Activités destinées au grand public avec un service adapté <sup>2</sup>	33,7%**	44,3%*	61,9%*	38,7%**	47,8%	45,6%
Postes informatiques adaptés <sup>1</sup>	39,8%**	34,3%**	47,6%**	46,2%**	52,2%	45,2%
Films avec audio-description <sup>1</sup>	s.o.	s.o.	47,6%**	41,2%**	s.o.	44,5%
Contes en ligne <sup>2</sup>	33,7%**	30,0%**	35,7%	41,2%**	61,1%**	41,8%
Rendez-vous avec un bibliothécaire <sup>2</sup>	28,9%	34,3%**	51,6%**	42,0%**	43,4%	41,4%
Tables ajustables, souris et claviers adaptés <sup>1</sup>	41,0%**	22,9%	47,6%**	s.o.	36,3%	38,7%
Service d'un accompagnateur <sup>1</sup>	30,1%	15,7%	46,8%**	43,7%**	25,7%	35,3%
Club de lecture <sup>2</sup>	21,7%	31,4%**	34,9%	47,9%**	27,4%	33,8%
Lecture d'un conte <sup>1</sup>	25,3%	25,7%	34,9%	37,8%	30,1%	31,3%
Renseignements et services en langage des signes <sup>1</sup>	s.o.	18,6%	s.o.	s.o.	s.o.	18,6%

Base : ensemble des répondants avec une déficience motrice (n=83)

1. Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert

2. Intérêt envers ce service

\* service prioritaire

\*\* service d'importance moyenne

s.o. sans objet

---

## 6.2 RÉSULTATS DÉTAILLÉS

### 6.2.1 RENSEIGNEMENTS ET SERVICES EN LANGAGE DES SIGNES

L'intérêt envers ce service n'a été demandé qu'aux répondants avec une déficience auditive. Ce service n'a pas été jugé prioritaire (voir section 6.1.7). Parmi ces répondants, 18,6 % ont indiqué qu'ils iraient à la bibliothèque de leur choix si ce service était offert. Cette proportion ne varie pas selon les variables sociodémographiques étudiées.

Tableau XXIX.

**RENSEIGNEMENTS ET SERVICES EN LANGAGE DES SIGNES**  
*Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent)*  
*à leur bibliothèque si ce service était offert*

		Déficience auditive	
		%	n
L'ensemble		18,6%	70
Âge	Moins de 40 ans	16,7%	12
	40 à 54 ans	30,8%	13
	55 ans et plus	14,6%	41
Scolarité	Secondaire et moins	21,1%	38
	Collégiale et plus	15,6%	32
Région métropolitaine	Montréal	21,1%	19
	Autres régions métropolitaines	14,3%	35
	Régions non métropolitaines	30,8%	13

Base : ensemble des répondants

Q5b) *Iriez-vous (plus souvent) à la bibliothèque de votre choix si vous pouviez obtenir des renseignements et des services en langage des signes ?*



---

## 6.2.2 FILMS AVEC AUDIO-DESCRIPTION

L'intérêt envers ce service n'a été demandé qu'aux répondants avec une déficience visuelle ou intellectuelle. Celui-ci n'a été jugé prioritaire pour aucune de ces deux déficiences (voir section 6.1.7). Les résultats sont présentés dans le tableau ci-dessous.

**Tableau XXX.**  
**FILMS AVEC AUDIO-DESCRIPTION**  
**Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent)**  
**à leur bibliothèque si ce service était offert**

	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle
	n=126	n=119
	%	%
Oui	47,6%	41,2%
Non	45,2%	46,2%
Ne sais pas	7,1%	12,6%
	100,0%	100,0%

Base : ensemble des répondants

Q5c) *Iriez-vous plus souvent à la bibliothèque de votre choix si vous pouviez emprunter des films avec audio-description, c'est-à-dire des films où les images sont décrites par une voix ?*

Les croisements sur ce service, présentés dans le tableau de la page suivante, offrent le principal constat suivant :

- Chez les répondants avec une déficience intellectuelle, l'intérêt envers ce service est nettement moins élevé dans la région métropolitaine de Montréal (5,1 %) et nettement plus élevé ailleurs. Cette situation pourrait conduire à considérer ce service comme prioritaire dans les régions autres que Montréal.

**Tableau XXXI.**  
**FILMS AVEC AUDIO-DESCRIPTION**  
**(DÉFICIENCES AUDITIVE ET INTELLECTUELLE SEULEMENT)**  
**Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque**  
**si ce service était offert**

		Déficiência visuelle		Déficiência intellectuelle	
		%	n	%	n
L'ensemble		47,6%	126	41,2%	119
Âge	Moins de 40 ans	43,5%**	23	31,7%	41
	40 à 54 ans	65,5%**	29	37,5%	32
	55 ans et plus	39,7%	68	62,1%**	29
Scolarité	Secondaire et moins	46,9%	64	41,8%	98
	Collégiale et plus	49,2%	61	60,0%**	5
Région métropolitaine	Montréal	63,3%	30	5,1%*	39
	Autres régions métropolitaines	45,8%	48	78,6%**	14
	Régions non métropolitaines	39,0%	41	54,5%*	66

Base : ensemble des répondants

Q5c) *Iriez-vous (plus souvent) à la bibliothèque de votre choix si vous pouviez emprunter des films avec audio-description, c'est-à-dire des films où les images sont décrites par une voix ?*

\*\* Résultat exploratoire (n<30)

\* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants de la même déficiéce

---

## 6.2.3 POSTES INFORMATIQUES ADAPTÉS

### 6.2.3.1 Présence de postes informatiques adaptés

L'intérêt envers ce service n'a été jugé prioritaire pour aucune déficience (voir section 6.1.7) et se présente selon le tableau suivant.

Tableau XXXII.

**POSTES INFORMATIQUES ADAPTÉS**  
**Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert**

	Déficience motrice n=83	Déficience auditive n=70	Déficience visuelle n=126	Déficience intellectuelle n=119	Troubles d'apprentissage n=113
Oui	39,8%	34,3%	47,6%	46,2%	52,2%
Non	50,6%	55,7%	47,6%	46,2%	28,3%
Ne sais pas	9,6%	10,0%	4,8%	7,6%	19,5%

Base : ensemble des répondants

Q5d) *Iriez-vous (plus souvent) à la bibliothèque de votre choix si vous pouviez utiliser des postes informatiques ou multimédias adaptés à votre handicap?*

Les croisements sur ce service selon chaque déficience (page suivante) affichent le principal constat suivant :

- En déficience intellectuelle, l'intérêt est plus faible chez les moins de 40 ans (34,1 %)

**Tableau XXXIII.**  
**POSTES INFORMATIQUES ADAPTÉS**  
*Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert*

		Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
		%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
L'ensemble		39,8%	83	34,3%	70	47,6%	126	46,2%	119	52,2%	113
Âge	Moins de 40 ans	45,8%**	24	50,0%**	12	56,5%**	23	34,1%*	41	n.p.	n.p.
	40 à 54 ans	45,8%**	24	61,5%**	13	48,3%**	29	56,3%	32	n.p.	n.p.
	55 ans et plus	36,0%**	25	22,0%	41	42,6%	68	58,6%**	29	n.p.	n.p.
Scolarité	Secondaire et moins	44,2%	43	36,8%	38	42,2%	64	49,0%	98	n.p.	n.p.
	Collégiale et plus	36,1%	36	31,3%	32	52,5%	61	40,0%**	5	n.p.	n.p.
Région métropolitaine	Montréal	32,0%**	25	36,8%**	19	33,3%	30	46,2%	39	54,3%	46
	Autres régions métropolitaines	32,3%	31	31,4%	35	54,2%	48	64,3%**	14	54,8%	31
	Régions non métropolitaines	54,2%**	24	46,2%**	13	48,8%	41	42,4%	66	48,0%**	25

Base : ensemble des répondants

Q5d) *Iriez-vous (plus souvent) à la bibliothèque de votre choix si vous pouviez utiliser des postes informatiques ou multimédias adaptés à votre handicap?*

\*\* Résultat exploratoire (n<30)

\* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants de la même déficience

n.p. non pertinent

### 6.2.3.2 Logiciel de reconnaissance de la voix sur les postes informatiques adaptés

L'intérêt envers ce service n'a été demandé qu'aux répondants ayant indiqué qu'ils iraient plus souvent à leur bibliothèque s'il y avait des postes informatiques adaptés. Les résultats affichent un intérêt élevé pour ces répondants, tels que le présente le tableau suivant.

**Tableau XXXIV.**  
**LOGICIEL DE RECONNAISSANCE DE LA VOIX**  
**SUR LES POSTES ADAPTÉS**  
*Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert*

	Déficiences motrice	Déficiences auditives	Déficiences visuelles	Déficiences intellectuelles	Troubles d'apprentissage
	33	24	60	55	59
	%	%	%	%	%
Oui	54,5%	58,3%	76,7%	76,4%	76,3%
Non	39,4%	37,5%	16,7%	14,5%	10,2%
Ne sais pas	6,1%	4,2%	6,7%	9,1%	13,6%

Base : répondants ayant indiqué qu'ils iraient plus souvent à leur bibliothèque s'il y avait des postes informatiques adaptés

Q5e) *Seriez-vous intéressé à ce que ces postes soient équipés d'un logiciel de reconnaissance de la voix ?*

Étant donné que ce service n'a été évalué que par un sous-groupe restreint de répondants, la validité des croisements qui y sont rattachés n'est pas suffisamment élevée pour présenter ceux-ci.

## 6.2.4 TABLES AJUSTABLES, SOURIS ET CLAVIERS ADAPTÉS

L'intérêt envers ce service n'a pas été demandé aux répondants avec une déficience intellectuelle. Pour les répondants des autres déficiences, de manière générale, il est de moyen à faible (voir section 6.1.7) et se présente comme suit :

Tableau XXXV.

### **TABLES AJUSTABLES, SOURIS ET CLAVIERS ADAPTÉS** **Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque** **si ces services étaient offerts**

	Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Troubles d'apprentissage
	83	70	126	113
	%	%	%	%
Oui	41,0%	22,9%	47,6%	36,3%
Non	49,4%	65,7%	48,4%	46,0%
Ne sais pas	9,6%	11,4%	4,0%	17,7%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Base : ensemble des répondants

Q5f) *Iriez-vous plus souvent à la bibliothèque de votre choix si vous aviez accès à des tables ajustables, des souris et des claviers adaptés ?*

Les croisements sur ce service selon chaque déficience (page suivante) affichent le principal constat suivant :

- En déficience visuelle, l'intérêt est moins élevé à Montréal (26,7 %);

Tableau XXXVI.

**TABLES AJUSTABLES, SOURIS ET CLAVIERS ADAPTÉS**  
**Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ces services étaient offerts**

		Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Troubles d'apprentissage	
		%	n	%	n	%	n	%	n
L'ensemble		41,0%	83	22,9%	70	47,6%	126	36,3%	113
Âge	Moins de 40 ans	58,3%**	24	33,3%**	12	52,2%**	23	n.p.	n.p.
	40 à 54 ans	37,5%**	24	30,8%**	13	44,8%**	29	n.p.	n.p.
	55 ans et plus	32,0%**	25	17,1%	41	44,1%	68	n.p.	n.p.
Scolarité	Secondaire et moins	39,5%	43	26,3%	38	43,8%	64	n.p.	n.p.
	Collégiale et plus	41,7%	36	18,8%	32	50,8%	61	n.p.	n.p.
Région métropolitaine	Montréal	36,0%**	25	15,8%**	19	26,7%*	30	39,1%	46
	Autres régions métropolitaines	41,9%	31	20,0%	35	58,3%*	48	35,5%	31
	Régions non métropolitaines	41,7%**	24	46,2%**	13	48,8%	41	36,0%**	25

Base : ensemble des répondants

Q5f) *Iriez-vous plus souvent à la bibliothèque de votre choix si vous aviez accès à des tables ajustables, des souris et des claviers adaptés ?*

\*\* Résultat exploratoire (n<30)

\* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants de la même déficience

n.p. non pertinent

---

## 6.2.5 VISIONNEMENT DE FILMS

L'intérêt envers ce service a été jugé prioritaire en déficience intellectuelle (voir la section 6.1.7). Il présente les résultats suivants :

**Tableau XXXVII.**  
**VISIONNEMENT DE FILMS**  
**Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert**

	Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage
	83	70	126	119	113
	%	%	%	%	%
Oui	36,1%	37,1%	35,7%	60,5%	50,4%
Non	54,2%	54,3%	60,3%	31,1%	43,4%
Ne sais pas	9,6%	8,6%	4,0%	8,4%	6,2%

Base : ensemble des répondants

Q5g) *Iriez-vous plus souvent à la bibliothèque de votre choix si vous pouviez y visionner des films ?*

Les croisements sur ce service selon chaque déficience (page suivante) n'affichent aucune variation selon les sous-groupes sociodémographiques étudiés.



**Tableau XXXVIII.**

**VISIONNEMENT DE FILMS**

**Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert**

		Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
		%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
L'ensemble		36,1%	83	37,1%	70	35,7%	126	60,5%	119	50,4%	113
Âge	Moins de 40 ans	50,0%**	24	33,3%**	12	43,5%**	23	56,1%	41	n.p.	n.p.
	40 à 54 ans	37,5%**	24	69,2%**	13	37,9%**	29	59,4%	32	n.p.	n.p.
	55 ans et plus	24,0%**	25	26,8%	41	32,4%	68	79,3%**	29	n.p.	n.p.
Scolarité	Secondaire et moins	37,2%	43	34,2%	38	39,1%	64	64,3%	98	n.p.	n.p.
	Collégiale et plus	36,1%	36	40,6%	32	31,1%	61	80,0%**	5	n.p.	n.p.
Région métropolitaine	Montréal	36,0%**	25	57,9%**	19	30,0%	30	61,5%	39	54,3%	46
	Autres régions métropolitaines	41,9%	31	37,1%	35	37,5%	48	71,4%**	14	54,8%	31
	Régions non métropolitaines	29,2%**	24	15,4%**	13	39,0%	41	57,6%	66	32,0%**	25

Base : ensemble des répondants

Q5g) *Iriez-vous plus souvent à la bibliothèque de votre choix si vous pouviez y visionner des films ?*

\*\* Résultat exploratoire (n<30)

\* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants de la même déficience

n.p. non pertinent

## 6.2.6 MÉTHODES ADAPTÉES D'APPRENTISSAGE DE LANGUES

L'intérêt envers ce service n'a été jugé prioritaire pour aucune déficience (voir section 6.1.7) et se présente selon le tableau suivant.

**Tableau XXXIX.**  
**MÉTHODES ADAPTÉES D'APPRENTISSAGE DE LANGUES**  
**Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque**  
**si ce service était offert**

	Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage
	83	70	126	119	113
	%	%	%	%	%
Oui	44,6%	38,6%	42,9%	46,2%	61,1%
Non	45,8%	57,1%	53,2%	42,9%	28,3%
Ne sais pas	9,6%	4,3%	4,0%	10,9%	10,6%

Base : ensemble des répondants

Q5h) *Iriez-vous plus souvent à la bibliothèque de votre choix si vous aviez accès à des méthodes adaptées d'apprentissage de langues ?*

Les croisements sur ce service selon chaque déficience (page suivante) affichent les principaux constats suivants :

- En déficience visuelle, l'intérêt est moins élevé chez les 55 ans et plus (32,4 %);
- Toujours en déficience visuelle, l'intérêt est plus élevé chez les répondants avec une scolarité collégiale (54,1 %).

Tableau XL.

**MÉTHODES ADAPTÉES D'APPRENTISSAGE DE LANGUES**  
**Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert**

		Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
		%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
L'ensemble		44,6%	83	38,6%	70	42,9%	126	46,2%	119	61,1%	113
Âge	Moins de 40 ans	45,8%**	24	58,3%**	12	43,5%**	23	43,9%	41	n.p.	n.p.
	40 à 54 ans	41,7%**	24	53,8%**	13	65,5%**	29	53,1%	32	n.p.	n.p.
	55 ans et plus	48,0%**	25	29,3%	41	32,4%*	68	55,2%	29	n.p.	n.p.
Scolarité	Secondaire et moins	44,2%	43	34,2%	38	31,3%*	64	48,0%	98	n.p.	n.p.
	Collégiale et plus	44,4%	36	43,8%	32	54,1%*	61	60,0%**	5	n.p.	n.p.
Région métropolitaine	Montréal	40,0%**	25	36,8%**	19	46,7%	30	48,7%	39	67,4%	46
	Autres régions métropolitaines	54,8%	31	42,9%	35	45,8%	48	35,7%**	14	54,8%	31
	Régions non métropolitaines	41,7%**	24	30,8%**	13	39,0%	41	47,0%	66	52,0%**	25

Base : ensemble des répondants

Q5h) *Iriez-vous plus souvent à la bibliothèque de votre choix si vous aviez accès à des méthodes adaptées d'apprentissage de langues ?*

\*\* Résultat exploratoire (n<30)

\* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants de la même déficience

n.p. non pertinent

## 6.2.7 BASES DE DONNÉES ACCESSIBLES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

L'intérêt envers ce service a été évalué comme étant prioritaire pour toutes les déficiences (voir section 6.1.7) et les détails des réponses obtenues se présentent comme suit.

Tableau XLI.

### BASES DE DONNÉES ACCESSIBLES AUX PERSONNES HANDICAPÉES *Intérêt envers ce service*

	Déficiences motrice	Déficiences auditives	Déficiences visuelles	Déficiences intellectuelles	Troubles d'apprentissage
	83	70	126	119	113
	%	%	%	%	%
Oui	61,4%	51,4%	68,3%	58,0%	71,7%
Non	31,3%	40,0%	30,2%	32,8%	17,7%
Ne sais pas	7,2%	8,6%	1,6%	9,2%	10,6%

Base : ensemble des répondants

Q5j) *Seriez-vous intéressé à consulter des bases de données qui sont accessibles aux personnes handicapées, à la bibliothèque de votre choix ou encore par Internet ?*

Les croisements sur ce service selon chaque déficience (page suivante) affichent les principaux constats suivants :

- En déficience visuelle, l'intérêt est moins élevé chez les 55 ans et plus (47,1 %);
- Toujours en déficience visuelle, l'intérêt est plus élevé chez les répondants avec une scolarité collégiale (80,3 %);
- Toujours en déficience visuelle, l'intérêt est moins élevé dans les autres régions métropolitaines que Montréal (54,2 %);
- En troubles d'apprentissage, un phénomène similaire est observable : l'intérêt est moins élevé dans les autres régions métropolitaines que Montréal (58,1 %).

**Tableau XLII.**  
**BASES DE DONNÉES ACCESSIBLES AUX PERSONNES HANDICAPÉES**  
*Intérêt envers ce service*

		Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
		%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
L'ensemble		61,4%	83	51,4%	70	68,3%	126	58,0%	119	71,7%	113
Âge	Moins de 40 ans	58,3%**	24	75,0%**	12	87,0%**	23	70,7%	41	n.p.	n.p.
	40 à 54 ans	70,8%**	24	84,6%**	13	96,6%**	29	50,0%	32	n.p.	n.p.
	55 ans et plus	56,0%**	25	34,1%	41	47,1%*	68	55,2%**	29	n.p.	n.p.
Scolarité	Secondaire et moins	53,5%	43	57,9%	38	56,3%*	64	61,2%	98	n.p.	n.p.
	Collégiale et plus	69,4%	36	43,8%	32	80,3%*	61	80,0%**	5	n.p.	n.p.
Région métropolitaine	Montréal	60,0%**	25	47,4%**	19	80,0%	30	59,0%	39	82,6%*	46
	Autres régions métropolitaines	67,7%	31	48,6%	35	54,2%*	48	71,4%**	14	58,1%*	31
	Régions non métropolitaines	54,2%**	24	61,5%**	13	73,2%	41	54,5%	66	68,0%**	25

Base : ensemble des répondants

Q5i) *Seriez-vous intéressé à consulter des bases de données qui sont accessibles aux personnes handicapées, à la bibliothèque de votre choix ou encore par Internet ?*

\*\* Résultat exploratoire (n<30)

\* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants de la même déficience

n.p. non pertinent

## 6.2.8 LIVRES AUDIO EN LIGNE

L'intérêt envers ce service a été évalué comme étant prioritaire pour la déficience auditive, la déficience intellectuelle et les troubles d'apprentissage (voir section 6.1.7) et les détails des réponses obtenues se présentent comme suit.

**Tableau XLIII.**  
**LIVRES AUDIO EN LIGNE**  
***Intérêt envers ce service***

	Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage
	83	70	126	119	113
	%	%	%	%	%
Oui	42,2%	40,0%	54,8%	52,1%	80,5%
Non	50,6%	58,6%	44,4%	41,2%	12,4%
Ne sais pas	7,2%	1,4%	0,8%	6,7%	7,1%

Base : ensemble des répondants

Q5j) *Seriez-vous intéressé à accéder à des livres audio en ligne (par Internet) ?*

Les croisements sur ce service selon chaque déficience (page suivante) affichent les principaux constats suivants :

- En déficience visuelle, l'intérêt est moins élevé chez les 55 ans et plus (35,3 %);
- Toujours en déficience visuelle, l'intérêt est plus élevé chez les répondants avec une scolarité collégiale (70,5 %);
- En déficience intellectuelle, l'intérêt est moins élevé chez les répondants de la région métropolitaine de Montréal (35,9 %).

**Tableau XLIV.**  
**LIVRES AUDIO EN LIGNE**  
*Intérêt envers ce service*

		Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
		%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
L'ensemble		42,2%	83	40,0%	70	54,8%	126	52,1%	119	80,5%	113
Âge	Moins de 40 ans	50,0%**	24	50,0%**	12	73,9%**	23	46,3%	41	n.p.	n.p.
	40 à 54 ans	41,7%**	24	46,2%**	13	75,9%**	29	59,4%	32	n.p.	n.p.
	55 ans et plus	32,0%**	25	34,1%	41	35,3%*	68	65,5%	29	n.p.	n.p.
Scolarité	Secondaire et moins	37,2%	43	47,4%	38	40,6%*	64	53,1%	98	n.p.	n.p.
	Collégiale et plus	47,2%	36	31,3%	32	70,5%*	61	60,0%**	5	n.p.	n.p.
Région métropolitaine	Montréal	40,0%**	25	36,8%**	19	70,0%	30	35,9%*	39	84,8%	46
	Autres régions métropolitaines	45,2%	31	34,3%	35	45,8%	48	71,4%**	14	74,2%	31
	Régions non métropolitaines	41,7%**	24	61,5%**	13	53,7%	41	57,6%	66	76,0%**	25

Base : ensemble des répondants

Q5j) *Seriez-vous intéressé à accéder à des livres audio en ligne (par Internet) ?*

\*\* Résultat exploratoire (n<30)

\* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants de la même déficience

n.p. non pertinent

---

## 6.2.9 SERVICE D'UN ACCOMPAGNATEUR

L'intérêt envers ce service n'a été jugé prioritaire pour aucune déficience (voir section 6.1.7) et se présente selon le tableau suivant.

**Tableau XLV.**  
**SERVICE D'UN ACCOMPAGNATEUR**  
**Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert**

	Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage
	83	70	126	119	113
	%	%	%	%	%
Oui	30,1%	15,7%	46,8%	43,7%	25,7%
Non	60,2%	75,7%	48,4%	43,7%	58,4%
Ne sais pas	9,6%	8,6%	4,8%	12,6%	15,9%

Base : ensemble des répondants

Q5k) *Iriez-vous plus souvent à la bibliothèque de votre choix si un accompagnateur vous assistait pendant votre visite ?*

Les croisements sur ce service selon chaque déficience (page suivante) n'affichent aucune variation selon les sous-groupes sociodémographiques étudiés.



**Tableau XLVI.**  
**SERVICE D'UN ACCOMPAGNATEUR**  
*Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert*

		Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
		%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
L'ensemble		30,1%	83	15,7%	70	46,8%	126	43,7%	119	25,7%	113
Âge	Moins de 40 ans	25,0%**	24	,0%**	12	34,8%**	23	34,1%	41	n.p.	n.p.
	40 à 54 ans	29,2%**	24	30,8%**	13	62,1%**	29	40,6%	32	n.p.	n.p.
	55 ans et plus	40,0%	25	14,6%	41	42,6%	68	69,0%**	29	n.p.	n.p.
Scolarité	Secondaire et moins	27,9%	43	21,1%	38	46,9%	64	44,9%	98	n.p.	n.p.
	Collégiale et plus	33,3%	36	9,4%	32	47,5%	61	40,0%**	5	n.p.	n.p.
Région métropolitaine	Montréal	36,0%**	25	15,8%**	19	46,7%	30	41,0%	39	30,4%	46
	Autres régions métropolitaines	35,5%	31	11,4%	35	41,7%	48	50,0%**	14	22,6%	31
	Régions non métropolitaines	20,8%**	24	30,8%**	13	53,7%	41	43,9%	66	16,0%**	25

Base : ensemble des répondants

Q5k) *Iriez-vous plus souvent à la bibliothèque de votre choix si un accompagnateur vous assistait pendant votre visite ?*

\*\* Résultat exploratoire (n<30)

\* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants de la même déficience

n.p. non pertinent

---

## 6.2.10 RENDEZ-VOUS AVEC UN BIBLIOTHÉCAIRE

L'intérêt envers ce service n'a été jugé prioritaire pour aucune déficience (voir section 6.1.7) et les détails des résultats sont affichés selon le tableau suivant.

**Tableau XLVII.**  
**RENDEZ-VOUS AVEC UN BIBLIOTHÉCAIRE**  
*Intérêt envers ce service*

	Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage
	83	70	126	119	113
	%	%	%	%	%
Oui	28,9%	34,3%	51,6%	42,0%	43,4%
Non	59,0%	64,3%	39,7%	45,4%	41,6%
Ne sais pas	12,0%	1,4%	8,7%	12,6%	15,0%

Base : ensemble des répondants

Q5l) *Seriez-vous intéressé par la possibilité de prendre un rendez-vous avec un bibliothécaire afin d'obtenir des informations à la bibliothèque de votre choix ?*

Les croisements sur ce service selon chaque déficience (page suivante) n'affichent aucune variation selon les sous-groupes sociodémographiques étudiés.

**Tableau XLVIII.**  
**RENDEZ-VOUS AVEC UN BIBLIOTHÉCAIRE**  
*Intérêt envers ce service*

		Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
		%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
L'ensemble		28,9%	83	34,3%	70	51,6%	126	42,0%	119	43,4%	113
Âge	Moins de 40 ans	25,0%**	24	33,3%**	12	30,4%**	23	36,6%	41	n.p.	n.p.
	40 à 54 ans	29,2%**	24	53,8%**	13	69,0%**	29	46,9%	32	n.p.	n.p.
	55 ans et plus	36,0%**	25	31,7%	41	52,9%	68	58,6%**	29	n.p.	n.p.
Scolarité	Secondaire et moins	16,3%*	43	34,2%	38	46,9%	64	44,9%	98	n.p.	n.p.
	Collégiale et plus	44,4%*	36	34,4%	32	55,7%	61	60,0%**	5	n.p.	n.p.
Région métropolitaine	Montréal	28,0%**	25	31,6%**	19	53,3%	30	30,8%	39	54,3%	46
	Autres régions métropolitaines	38,7%	31	40,0%	35	64,6%	48	71,4%**	14	41,9%	31
	Régions non métropolitaines	20,8%**	24	30,8%**	13	41,5%	41	42,4%	66	28,0%**	25

Base : ensemble des répondants

Q5I) *Seriez-vous intéressé par la possibilité de prendre un rendez-vous avec un bibliothécaire afin d'obtenir des informations à la bibliothèque de votre choix ?*

\*\* Résultat exploratoire (n<30)

\* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants de la même déficience

n.p. non pertinent

## 6.2.11 ACTIVITÉ D'INITIATION SUR L'UTILISATION D'UNE BIBLIOTHÈQUE

L'intérêt envers ce service a été évalué comme étant prioritaire pour la déficience auditive, la déficience visuelle et la déficience intellectuelle (voir section 6.1.7) et les détails des réponses obtenues se présentent comme suit.

**Tableau XLIX.**  
**ACTIVITÉ D'INITIATION SUR L'UTILISATION D'UNE BIBLIOTHÈQUE**  
*Intérêt envers cette activité*

	Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage
	83	70	126	119	113
	%	%	%	%	%
Oui	42,2%	41,4%	61,1%	55,5%	51,3%
Non	47,0%	54,3%	35,7%	33,6%	33,6%
Ne sais pas	10,8%	4,3%	3,2%	10,9%	15,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Base : ensemble des répondants

Q5m) *Seriez-vous intéressé à participer à une activité d'initiation sur l'utilisation de la bibliothèque de votre choix et de son catalogue ? Cette initiation serait adaptée à votre ou vos handicaps.*

Les croisements sur ce service selon chaque déficience (page suivante) affichent les principaux constats suivants :

- En déficience intellectuelle, l'intérêt est moins élevé chez les moins de 40 ans (43,9 %).
- En troubles d'apprentissage, l'intérêt est plus élevé dans la région métropolitaine de Montréal (69,6 %)

**Tableau L.**  
**ACTIVITÉ D'INITIATION SUR L'UTILISATION D'UNE BIBLIOTHÈQUE**  
*Intérêt envers cette activité*

		Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
		%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
L'ensemble		42,2%	83	41,4%	70	61,1%	126	55,5%	119	51,3%	113
Âge	Moins de 40 ans	45,8%**	24	58,3%**	12	43,5%**	23	43,9%*	41	n.p.	n.p.
	40 à 54 ans	33,3%**	24	53,8%**	13	75,9%**	29	65,6%	32	n.p.	n.p.
	55 ans et plus	48,0%**	25	34,1%	41	58,8%	68	69,0%**	29	n.p.	n.p.
Scolarité	Secondaire et moins	37,2%	43	44,7%	38	56,3%	64	58,2%	98	n.p.	n.p.
	Collégiale et plus	47,2%	36	37,5%	32	65,6%	61	60,0%**	5	n.p.	n.p.
Région métropolitaine	Montréal	36,0%**	25	36,8%**	19	56,7%	30	56,4%	39	69,6%*	46
	Autres régions métropolitaines	48,4%	31	42,9%	35	64,6%	48	71,4%**	14	45,2%	31
	Régions non métropolitaines	45,8%**	24	53,8%**	13	58,5%	41	51,5%	66	32,0%**	25

Base : ensemble des répondants

Q5m) *Seriez-vous intéressé à participer à une activité d'initiation sur l'utilisation de la bibliothèque de votre choix et de son catalogue ? Cette initiation serait adaptée à votre ou vos handicaps.*

\*\* Résultat exploratoire (n<30)

\* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants de la même déficience

n.p. non pertinent

## 6.2.12 ATELIER DE FORMATION SUR LES BASES DE DONNÉES

L'intérêt envers ce service a été évalué comme étant prioritaire pour la déficience auditive et la déficience intellectuelle (voir section 6.1.7) et les détails des réponses obtenues se présentent comme suit.

**Tableau LI.**  
**ATELIER DE FORMATION SUR LES BASES DE DONNÉES**  
***Intérêt envers ce service***

	Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage
	83	70	126	119	113
	%	%	%	%	%
Oui	41,0%	40,0%	53,2%	52,1%	63,7%
Non	50,6%	57,1%	42,9%	38,7%	25,7%
Ne sais pas	8,4%	2,9%	4,0%	9,2%	10,6%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Base : ensemble des répondants

Q5n) *Seriez-vous intéressé à suivre, à la bibliothèque de votre choix, un atelier de formation plus avancé sur l'utilisation des bases de données de revues, de journaux, d'encyclopédies, de dictionnaires électroniques, etc. ?*

Les croisements sur ce service selon chaque déficience (page suivante) affichent les principaux constats suivants :

- En déficience visuelle, l'intérêt est plus élevé chez les répondants avec une scolarité collégiale (67,2 %);
- En déficience intellectuelle, l'intérêt est moins élevé chez les répondants de régions non métropolitaines (42,4 %).

**Tableau LII.**  
**ATELIER DE FORMATION SUR LES BASES DE DONNÉES**  
*Intérêt envers ce service*

		Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
		%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
L'ensemble		41,0%	83	40,0%	70	53,2%	126	52,1%	119	63,7%	113
Âge	Moins de 40 ans	41,7%**	24	41,7%**	12	47,8%**	23	51,2%	41	n.p.	n.p.
	40 à 54 ans	29,2%**	24	53,8%**	13	65,5%**	29	53,1%	32	n.p.	n.p.
	55 ans et plus	52,0%**	25	34,1%	41	48,5%	68	55,2%**	29	n.p.	n.p.
Scolarité	Secondaire et moins	34,9%	43	34,2%	38	39,1%*	64	52,0%	98	n.p.	n.p.
	Collégiale et plus	47,2%	36	46,9%	32	67,2%	61	80,0%**	5	n.p.	n.p.
Région métropolitaine	Montréal	40,0%**	25	47,4%**	19	60,0%	30	56,4%	39	71,7%	46
	Autres régions métropolitaines	41,9%	31	40,0%	35	52,1%	48	85,7%**	14	64,5%	31
	Régions non métropolitaines	45,8%**	24	38,5%**	13	51,2%	41	42,4%*	66	52,0%**	25

Base : ensemble des répondants

Q5n) *Seriez-vous intéressé à suivre, à la bibliothèque de votre choix, un atelier de formation plus avancé sur l'utilisation des bases de données de revues, de journaux, d'encyclopédies, de dictionnaires électroniques, etc. ?*

\*\* Résultat exploratoire (n<30)

\* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants de la même déficience

n.p. non pertinent

---

## 6.2.13 LECTURE D'UN CONTE

L'intérêt envers ce service a été jugé d'une importance faible pour toutes les déficiences (voir section 6.1.7) et se présente selon le tableau suivant.

**Tableau LIII.**  
**LECTURE D'UN CONTE**  
**Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert**

	Déficiences motrice	Déficiences auditives	Déficiences visuelles	Déficiences intellectuelles	Troubles d'apprentissage
	83	70	126	119	113
	%	%	%	%	%
Oui	25,3%	25,7%	34,9%	37,8%	30,1%
Non	63,9%	70,0%	59,5%	53,8%	51,3%
Ne sais pas	10,8%	4,3%	5,6%	8,4%	18,6%

Base : ensemble des répondants

Q5o) *Iriez-vous plus souvent à la bibliothèque de votre choix si vous pouviez assister à une activité accessible de lecture d'un conte ?*

Les croisements sur ce service selon chaque déficience (page suivante) affichent le principal constat suivant :

- En déficience visuelle, l'intérêt est moins élevé chez les répondants de la région métropolitaine de Montréal (16,7 %).



**Tableau LIV.**  
**LECTURE D'UN CONTE**  
**Répondants ayant indiqué qu'ils iraient (plus souvent) à leur bibliothèque si ce service était offert**

		Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
		%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
L'ensemble		25,3%	83	25,7%	70	34,9%	126	37,8%	119	30,1%	113
Âge	Moins de 40 ans	29,2%**	24	16,7%**	12	26,1%**	23	34,1%	41	n.p.	n.p.
	40 à 54 ans	20,8%**	24	53,8%**	13	34,5%**	29	40,6%	32	n.p.	n.p.
	55 ans et plus	16,0%**	25	19,5%	41	38,2%	68	51,7%**	29	n.p.	n.p.
Scolarité	Secondaire et moins	20,9%	43	23,7%	38	40,6%	64	39,8%	98	n.p.	n.p.
	Collégiale et plus	25,0%	36	28,1%	32	29,5%	61	60,0%**	5	n.p.	n.p.
Région métropolitaine	Montréal	20,0%**	25	26,3%**	19	16,7%*	30	25,6%	39	34,8%	46
	Autres régions métropolitaines	22,6%	31	25,7%	35	47,9%*	48	50,0%**	14	25,8%	31
	Régions non métropolitaines	33,3%**	24	30,8%**	13	31,7%	41	42,4%	66	24,0%**	25

Base : ensemble des répondants

Q5o) *Iriez-vous plus souvent à la bibliothèque de votre choix si vous pouviez assister à une activité accessible de lecture d'un conte ?*

\*\* Résultat exploratoire (n<30)

\* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants de la même déficience

n.p. non pertinent

## 6.2.14 CLUB DE LECTURE

L'intérêt envers ce service n'a été jugé prioritaire pour aucune déficience (voir section 6.1.7) et les détails des résultats sont affichés dans le tableau suivant.

**Tableau LV.**  
**CLUB DE LECTURE**  
***Intérêt envers cette activité***

	Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage
	83	70	126	119	113
	%	%	%	%	%
Oui	21,7%	31,4%	34,9%	47,9%	27,4%
Non	66,3%	60,0%	57,1%	43,7%	54,9%
Ne sais pas	12,0%	8,6%	7,9%	8,4%	17,7%

Base : ensemble des répondants

Q5p) *Seriez-vous intéressé à participer à un club de lecture à la bibliothèque de votre choix ? Cette activité vous permettrait d'échanger avec d'autres usagers sur des livres en particulier.*

Les croisements sur ce service selon chaque déficience (page suivante) affichent les principaux constats suivants :

- En déficience auditive, l'intérêt est plus élevé chez les répondants avec une scolarité collégiale (43,8 %). Il semble que ce soit aussi le cas en déficience visuelle mais l'écart observé n'est pas statistiquement significatif;
- En déficience intellectuelle, l'intérêt est plus élevé chez les répondants de la région métropolitaine de Montréal (61,5 %).

**Tableau LVI.**  
**CLUB DE LECTURE**  
*Intérêt envers cette activité*

		Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
		%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
L'ensemble		21,7%	83	31,4%	70	34,9%	126	47,9%	119	27,4%	113
Âge	Moins de 40 ans	20,8%**	24	25,0%**	12	13,0%**	23	51,2%	41	n.p.	n.p.
	40 à 54 ans	20,8%**	24	46,2%**	13	44,8%**	29	46,9%	32	n.p.	n.p.
	55 ans et plus	24,0%**	25	31,7%	41	39,7%	68	62,1%	29	n.p.	n.p.
Scolarité	Secondaire et moins	16,3%	43	21,1%*	38	26,6%	64	48,0%	98	n.p.	n.p.
	Collégiale et plus	25,0%	36	43,8%*	32	42,6%	61	100,0%**	5	n.p.	n.p.
Région métropolitaine	Montréal	12,0%**	25	42,1%**	19	36,7%	30	61,5%*	39	32,6%	46
	Autres régions métropolitaines	19,4%	31	22,9%	35	39,6%	48	42,9%**	14	22,6%	31
	Régions non métropolitaines	37,5%**	24	46,2%**	13	31,7%	41	40,9%	66	24,0%**	25

Base : ensemble des répondants

Q5p) *Seriez-vous intéressé à participer à un club de lecture à la bibliothèque de votre choix ? Cette activité vous permettrait d'échanger avec d'autres usagers sur des livres en particulier.*

\*\* Résultat exploratoire (n<30)

\* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants de la même déficience

n.p. non pertinent

## 6.2.15 ACTIVITÉS DESTINÉES AU GRAND PUBLIC AVEC UN SERVICE ADAPTÉ

L'intérêt envers ce service a été évalué comme étant prioritaire pour la déficience auditive et la déficience visuelle (voir section 6.1.7) et les détails des réponses obtenues se présentent comme suit.

**Tableau LVII.**

### ACTIVITÉS DESTINÉES AU GRAND PUBLIC AVEC UN SERVICE ADAPTÉ *Intérêt envers ces activités*

	Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage
	83	70	126	119	113
	%	%	%	%	%
Oui	33,7%	44,3%	61,9%	38,7%	47,8%
Non	55,4%	45,7%	30,2%	47,9%	39,8%
Ne sais pas	10,8%	10,0%	7,9%	13,4%	12,4%

Base : ensemble des répondants

Q5q) *Seriez-vous intéressé à assister à la bibliothèque de votre choix à des activités destinées au grand public comme des conférences, des débats, des expositions si elles étaient accessibles en langage des signes, en exposition tactile, avec audio-description, etc. ?*

Les croisements sur ce service selon chaque déficience (page suivante) affichent les principaux constats suivants :

- En déficience auditive, l'intérêt est plus élevé chez les répondants avec une scolarité collégiale (62,5 %);
- En déficience visuelle, la situation est similaire : l'intérêt est plus élevé chez les répondants avec une scolarité collégiale (75,4 %);
- En déficience intellectuelle, l'intérêt est moins élevé chez les répondants de la région métropolitaine de Montréal (23,1 %).

**Tableau LVIII.**  
**ACTIVITÉS DESTINÉES AU GRAND PUBLIC AVEC UN SERVICE ADAPTÉ**  
*Intérêt envers ces activités*

		Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
		%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
L'ensemble		33,7%	83	44,3%	70	61,9%	126	38,7%	119	47,8%	113
Âge	Moins de 40 ans	33,3%**	24	50,0%**	12	60,9%**	23	36,6%	41	n.p.	n.p.
	40 à 54 ans	37,5%**	24	53,8%**	13	72,4%**	29	43,8%	32	n.p.	n.p.
	55 ans et plus	40,0%**	25	41,5%	41	58,8%	68	41,4%**	29	n.p.	n.p.
Scolarité	Secondaire et moins	30,2%	43	28,9%*	38	48,4%*	64	38,8%	98	n.p.	n.p.
	Collégiale et plus	38,9%	36	62,5%*	32	75,4%*	61	60,0%**	5	n.p.	n.p.
Région métropolitaine	Montréal	24,0%**	25	47,4%**	19	63,3%	30	23,1%*	39	47,8%	46
	Autres régions métropolitaines	41,9%	31	40,0%	35	64,6%	48	64,3%**	14	48,4%	31
	Régions non métropolitaines	33,3%**	24	61,5%**	13	61,0%	41	42,4%	66	48,0%**	25

Base : ensemble des répondants

Q5q) *Seriez-vous intéressé à assister à la bibliothèque de votre choix à des activités destinées au grand public comme des conférences, des débats, des expositions si elles étaient accessibles en langage des signes, en exposition tactile, avec audio-description, etc. ?*

\*\* Résultat exploratoire (n<30)

\* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants de la même déficience

n.p. non pertinent

---

## 6.2.16 CONTES EN LIGNE

L'intérêt envers ce service n'a été jugé prioritaire pour aucune déficience (voir section 6.1.7) et se présente selon le tableau suivant.

**Tableau LIX.**  
**CONTES EN LIGNE**  
***Intérêt envers ce service***

	Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage
	83	70	126	119	113
	%	%	%	%	%
Oui	33,7%	30,0%	35,7%	41,2%	61,1%
Non	57,8%	64,3%	60,3%	49,6%	32,7%
Ne sais pas	8,4%	5,7%	4,0%	9,2%	6,2%

Base : ensemble des répondants

Q5r) *Seriez-vous intéressé à écouter des contes en ligne ?*

Les croisements sur ce service selon chaque déficience (page suivante) affichent les principaux constats suivants :

- En déficience visuelle, l'intérêt est moins élevé chez les 55 ans et plus (25,0 %);
- En déficience intellectuelle, l'intérêt est moins élevé chez les répondants de la région métropolitaine de Montréal (28,2 %).

**Tableau LX.**  
**CONTES EN LIGNE**  
*Intérêt envers ce service*

		Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
		%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
L'ensemble		33,7%	83	30,0%	70	35,7%	126	41,2%	119	61,1%	113
Âge	Moins de 40 ans	41,7%**	24	50,0%**	12	52,2%**	23	39,0%	41	n.p.	n.p.
	40 à 54 ans	33,3%**	24	53,8%**	13	44,8%**	29	40,6%	32	n.p.	n.p.
	55 ans et plus	24,0%**	25	14,6%	41	25,0%*	68	55,2%**	29	n.p.	n.p.
Scolarité	Secondaire et moins	27,9%	43	28,9%	38	32,8%	64	41,8%	98	n.p.	n.p.
	Collégiale et plus	38,9%	36	31,3%	32	39,3%	61	60,0%**	5	n.p.	n.p.
Région métropolitaine	Montréal	36,0%**	25	31,6%**	19	30,0%	30	28,2%*	39	63,0%	46
	Autres régions métropolitaines	32,3%	31	28,6%	35	31,3%	48	42,9%**	14	51,6%	31
	Régions non métropolitaines	33,3%**	24	30,8%**	13	43,9%	41	48,5%	66	68,0%**	25

Base : ensemble des répondants

Q5r) *Seriez-vous intéressé à écouter des contes en ligne ?*

\*\* Résultat exploratoire (n<30)

\* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants de la même déficience

n.p. non pertinent

---

## 6.2.17 AUTRES SERVICES SOUHAITÉS

La majorité des répondants n'ont indiqué souhaiter aucun autre service que ceux mentionnés. Par exemple, tel que le présente le tableau de la quatrième page suivante, 73,5 % des répondants avec une déficience motrice n'ont indiqué aucun service.

Cette situation n'est pas surprenante. Les services proposés avant l'administration de cette question ont porté sur un nombre élevé de nouveaux services potentiels. Dans un tel contexte, il est fréquent de ne pas obtenir de participation à une question ouverte qui traite du même sujet.

Les autres services mentionnés ont été regroupés en 4 catégories (première colonne du tableau). Le détail de ces regroupements est présenté dans les deux pages qui suivent le tableau et permet de mieux comprendre le type de services qui compose chaque regroupement. Plus loin encore, on retrouve un tableau comprenant tous les résultats, c'est-à-dire, pour chaque déficience, le résultat pour chaque service mentionné. À cet endroit, il est possible de constater à quel point les différentes suggestions sont éclatées, chacune n'ayant été mentionnée que par très peu de répondants.

De manière générale, les différents constats spécifiques à chaque déficience sont les suivants :

### a) Déficience motrice

- Les mentions font principalement partie de trois regroupements :
  - les suggestions portant sur des documents (10,8 %);
  - les suggestions portant sur les immobilisations (7,2 %);
  - les suggestions portant sur les services (12,0 %);



- 
- Le tableau qui présente toutes les mentions indique que chacune des mentions ne provient que d'un ou deux répondants, ce qui illustre bien l'éclatement des suggestions obtenues.

#### b) Déficience auditive

- Les mentions font principalement partie de deux regroupements :
  - les suggestions portant sur des documents (14,3 %);
  - les suggestions portant sur les services (10,0 %).
- Le tableau qui présente toutes les mentions indique qu'une mention provient de 4 répondants; c'est la suggestion d'avoir plus de documents sous-titrés. Les autres ne proviennent chacune que d'un ou deux répondants, ce qui illustre bien l'éclatement des suggestions obtenues.

#### c) Déficience visuelle

- Les mentions font principalement partie de deux regroupements :
  - les suggestions portant sur des documents (18,3 %);
  - les suggestions portant sur les services (13,5 %).
- Le tableau qui présente toutes les mentions indique qu'une suggestion se démarque, soit celle portant sur le fait d'avoir « plus de choix de livres audio ou de livres scolaires audio ». Cette suggestion a été mentionnée par 7 répondants.
- Trois autres mentions méritent d'être soulignées :
  - Livres en braille / Musique en braille (#13 / 4 répondants);
  - Formation en informatique (#20 / 4 répondants);

- 
- Plus de documents et d'informations en gros caractères (#26 / 3 répondants).
  - Chacune des autres mentions ne provient que d'un ou deux répondants, ce qui illustre bien l'éclatement des suggestions obtenues

#### d) Déficience intellectuelle

- Les mentions font principalement partie de deux regroupements :
  - les suggestions portant sur des documents (13,4 %);
  - les activités culturelles (10,9 %).
- Le tableau qui présente toutes les mentions indique que plusieurs activités ont été mentionnées par plus d'un ou deux répondants, soit :
  - Théâtre de marionnettes (#4,00 / 7 répondants);
  - Lecture d'histoires (#5,00 / 3 répondants);
  - Casse-têtes pour tous / en groupe / partiels / géants (#6,00 / 8 répondants);
  - Mots croisés, mots mystères géants pour tous (#7,00 / 7 répondants);
  - Théâtre avec déguisement (#8,00 / 3 répondants).
- Chez les répondants avec cette déficience, il n'y a pas eu de suggestions dans les autres types de services.

#### e) Troubles d'apprentissage

- Les mentions font principalement partie de trois regroupements :

- 
- les suggestions portant sur des documents (8,0 %);
  - les suggestions portant sur les immobilisations (3,5 %);
  - les suggestions portant sur les services (5,3 %).
- Le tableau qui présente toutes les mentions indique qu'une mention provient de 3 répondants, c'est la suggestion d'avoir « plus de choix de livres audio ou de livres scolaires audio ». Les autres ne proviennent chacune que d'un ou deux répondants, ce qui illustre bien l'éclatement des suggestions obtenues.

**Tableau LXI.**

**Autres services mentionnés regroupés par type de services**

	Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
	n = 83		n = 70		n = 126		n = 119		n = 113	
	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Oui sans mention							44	37,0%		
Non ou sans réponse	61	73,5%	53	75,7%	91	72,2%	63	52,9%	93	82,3%
Suggestions portant sur des documents	9	10,8%	10	14,3%	23	18,3%	16	13,4%	9	8,0%
Activités culturelles	1	1,2%					13	10,9%	1	,9%
Suggestions portant sur les immobilisations (appareils, bâti)	6	7,2%	2	2,9%	1	,8%	0	0,0 %	4	3,5%
Suggestions portant sur les services	10	12,0%	7	10,0%	17	13,5%	0	0,0 %	6	5,3%
Autres	1	1,2%			3	2,4%	0	0,0 %	5	4,4%

Base : ensemble des répondants

Q5t) *Y a-t-il d'autres services que vous souhaiteriez retrouver à la bibliothèque de votre choix ?*

---

### **Suggestions portant sur des documents**

- 3. "Des cassettes vidéos"
- 6 "Casse-têtes pour tous / en groupe / partiels / géants"
- 7 "Mots croisés, mots mystères géants pour tous"
- 10 "Matériel scolaire adapté en langage des signes"
- 11 "Plus de documents sous-titrés"
- 13 "Livres en braille / Musique en braille"
- 15 "Prêt de films / Films plus récents"
- 18 "Livres légers"
- 21 "Le répondant indique un ou des titres de documents"
- 23 "Plus de choix de livres audio / de livres scolaires audio"
- 24 "De la musique"
- 26 "Plus de documents et d'informations en gros caractères"
- 39 "Plus de livres en anglais faciles à lire"
- 43 "Les nouveautés du marché"
- 44 "Version numérique des livres / des livres scolaires"
- 49 "Plus de livres sur les troubles d'apprentissage"
- 53 "Livres en ligne"
- 58 "Les méthodes pédagogiques"
- 60 "Des documents en fichier texte"

### **Activités culturelles**

- 4 "Théâtre de marionnettes"
- 5 "Lecture d'histoires"
- 8 "Théâtre avec déguisement"
- 38 "Activités culturelles"
- 57 "Des clubs de lecture qui incitent plus à lire"

### **Suggestions portant sur les immobilisations (appareils, bâtiments...)**

- 9 "Affichage de l'orientation en gros caractères"
- 16 "Ordinateurs avec gros caractères"
- 25 "Écouteurs adaptés aux prothèses auditives"
- 32 "Ouverture automatique des portes/toilettes adaptées"
- 37 "Accès à des imprimantes"
- 42 "Accessibilité en fauteuil roulant"
- 46 "Espaces plus fermés"
- 48 "Poste d'écoute (télé, radio...)"
- 51 "Synthèse vocale avec casques d'écoute"
- 52 "Ordinateur avec logiciel d'aide à la rédaction"
- 61 "Accessibilité aux quadriporteurs"

### **Suggestions portant sur les services**

- 14 "Bibliothécaires qui prennent leur temps"
- 17 "Service d'Internet / Assistance sur Internet"
- 19 "Horaires d'ouverture élargie"
- 20 "Formation en informatique"

- 
- 22 "Service d'aide aux devoirs"
  - 27 "Un resto genre café"
  - 28 "Transport pour aller à la bibliothèque"
  - 30 "Des conseils de lecture"
  - 31 "Catalogue de films audio / des disques"
  - 33 "Mettre les livres à notre hauteur"
  - 34 "Du personnel sensible aux handicaps visuels et auditifs"
  - 35 "Renouvellement par Internet"
  - 36 "Confirmation de réservation par courriel"
  - 40 "Catalogue en ligne"
  - 41 "Emprunt en ligne / avec livraison à domicile"
  - 45 "Un rappel téléphonique de la date de retour"
  - 47 "Temps d'emprunt plus long"
  - 50 "Formation sur les outils adaptés"
  - 54 "Liste des nouveautés par courriel"
  - 55 "Accès prioritaire aux documents adaptés"
  - 56 "Identification des romans jeunesse accessibles (t.a.)"
  - 59 "Un suivi pédagogique"

**Autres**

- 96 "Service déjà mentionné"
- 97 "Non recodé".

**Tableau LXII.**  
**Détails des services mentionnés**

	Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
	n=83		n=70		n=126		n=119		n=113	
	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
1,00 Oui sans mention							44	37,0%		
2,00 Non (sans le code 99 « sans réponse »)	42	50,6%	40	57,1%	69	54,8%	39	32,8%	54	47,8%
3,00 Des cassettes vidéos							1	,8%		
4,00 Théâtre de marionnettes							7	5,9%		
5,00 Lecture d'histoires							3	2,5%		
6,00 Casse-têtes pour tous / en groupe / partiels / géants							8	6,7%		
7,00 Mots croisés, mots mystères géants pour tous							7	5,9%		
8,00 Théâtre avec déguisement							3	2,5%		
9,00 Affichage de l'orientation en gros caractères	1	1,2%			1	,8%				
10,00 Matériel scolaire adapté en langage des signes			1	1,4%						
11,00 Plus de documents sous-titrés			4	5,7%	1	,8%				
13,00 Livres en braille / Musique en braille			1	1,4%	4	3,2%				
14,00 Bibliothécaires qui prennent leur temps					1	,8%				
15,00 Prêt de films / Films plus récents	2	2,4%			1	,8%			1	,9%
16,00 Ordinateurs avec gros caractères			1	1,4%						
17,00 Service d'Internet / Assistance sur Internet			1	1,4%	2	1,6%				
18,00 Livres légers			1	1,4%	1	,8%				
19,00 Horaires d'ouverture élargie			1	1,4%	2	1,6%				
20,00 Formation en informatique	1	1,2%			4	3,2%			1	,9%
21,00 Le répondant indique un ou des titres de documents	2	2,4%							1	,9%
22,00 Service d'aide aux devoirs			1	1,4%						
23,00 Plus de choix de livres audio / de livres scolaires audio					7	5,6%			3	2,7%
24,00 De la musique	1	1,2%	1	1,4%	1	,8%				
25,00 Écouteurs adaptés aux prothèses auditives			1	1,4%						
26,00 Plus de documents et d'informations en gros caractères	1	1,2%	2	2,9%	3	2,4%				
27,00 Un resto genre café	1	1,2%								
28,00 Transport pour aller à la bibliothèque	1	1,2%			2	1,6%				
30,00 Des conseils de lecture					1	,8%				
31,00 Catalogue de films audio / des disques	1	1,2%			1	,8%				
32,00 Ouverture automatique des portes/toilettes adaptées	2	2,4%								
33,00 Mettre les livres à notre hauteur	1	1,2%								
34,00 Du personnel sensible aux handicaps visuels et auditifs	1	1,2%	2	2,9%						
35,00 Renouvellement par Internet	1	1,2%	1	1,4%						
36,00 Confirmation de réservation par courriel			1	1,4%						
37,00 Accès à des imprimantes	1	1,2%								
38,00 Activités culturelles	1	1,2%								
39,00 Plus de livres en anglais faciles à lire	1	1,2%			1	,8%				

**Tableau LXIII.**  
**Détails des services mentionnés (suite)**

	Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
	n=83		n=70		n=126		n=119		n=113	
	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
40,00 Catalogue en ligne	1	1,2%			1	,8%			1	,9%
41,00 Emprunt en ligne / avec livraison à domicile	1	1,2%							1	,9%
42,00 Accessibilité en fauteuil roulant	1	1,2%								
44,00 Version numérique des livres / des livres scolaires					2	1,6%			1	,9%
45,00 Un rappel téléphonique de la date de retour	1	1,2%								
46,00 Espaces plus fermées									1	,9%
47,00 Temps d'emprunt plus long									1	,9%
48,00 Poste d'écoute (télé, radio...)									1	,9%
49,00 Plus de livres sur les troubles d'apprentissage									1	,9%
50,00 Formation sur les outils adaptés					1	,8%				
51,00 Synthèse vocale avec casques d'écoute									1	,9%
52,00 Ordinateur avec logiciel d'aide à la rédaction									1	,9%
53,00 Livres en ligne	2	2,4%			1	,8%				
54,00 Liste des nouveautés par courriel					1	,8%				
55,00 Accès prioritaire aux documents adaptés					1	,8%				
56,00 Identification des romans jeunesse accessibles (t.a.)									1	,9%
57,00 Des clubs de lecture qui incitent plus à lire									1	,9%
58,00 Les méthodes pédagogiques									2	1,8%
59,00 Un suivi pédagogique									1	,9%
60,00 Des documents en fichier texte					1	,8%				
61,00 Accessibilité aux quadriporteurs	1	1,2%								
96,00 Service déjà mentionné					3	2,4%			2	1,8%
97,00 Non recodé	1	1,2%							3	2,7%
99,00 Sans réponse	19	22,9%	13	18,6%	22	17,5%	24	20,2%	39	34,5%

Base : ensemble des répondants

Q5t) Y a-t-il d'autres services que vous souhaiteriez retrouver à la bibliothèque de votre choix ?



---

### 6.3 IMPACT DE CES SERVICES SUR LA FRÉQUENTATION

Si un ou plusieurs des services présentés étaient disponibles à la bibliothèque de leur choix, les répondants ont indiqué, dans les proportions présentées dans le tableau de la page suivante, qu'il serait très ou assez probable qu'ils fréquentent plus souvent cette bibliothèque au cours des prochaines années. Par exemple, dans le cas de la déficience motrice, la proportion s'élève à 54,2 %.

Ces résultats ne forment qu'une indication. En effet, chaque répondant a évalué cette situation en fonction de ses propres réponses. Tous les services mentionnés ne seront pas implantés dans toutes les bibliothèques du Québec. Dans ce contexte, les résultats à cette question n'indiquent qu'un certain intérêt envers une plus grande fréquentation par les répondants si des efforts de services adaptés étaient faits dans les bibliothèques du Québec.

Par ailleurs, les croisements selon chaque déficience (tableau de l'autre page suivante) affichent les principaux constats suivants :

#### a) Déficience motrice

- Aucun croisement n'est statistiquement significatif.
- De manière exploratoire, il semble que l'intérêt soit moins élevé chez les répondants de 55 ans et plus (36,0 %) cette situation étant similaire dans les autres déficiences physiques.
- Il semble aussi que, de manière exploratoire, l'intérêt soit plus élevé chez les répondants de scolarité collégiale ou plus (66,7 %), cette situation étant similaire dans les autres déficiences physiques.
- Il semble aussi que, de manière exploratoire, l'intérêt ne varie pas selon la provenance géographique, cette situation étant aussi similaire dans les autres déficiences physiques.

---

b) Déficience auditive

- Les constats sont identiques à la déficience motrice.

c) Déficience visuelle

- Les constats sont identiques à la déficience motrice.

d) Déficience intellectuelle

- Il n'y a pas de croisement qui présente un intérêt particulier. Les résultats ne semblent pas variés selon les croisements étudiés.

e) Troubles d'apprentissage

- L'intérêt est plus élevé dans la région métropolitaine de Montréal (89,1 %)

**Tableau LXIV.**

**IMPACT DES SERVICES SUR LA FRÉQUENTATION**

***Probabilité indiquée d'aller plus souvent à la bibliothèque si un ou plusieurs de ces services étaient offerts***

	Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
	n = 83		n = 70		n = 126		n = 119		n = 113	
	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Très probable	18,1%	} 54,2 %	17,1%	} 50,0%	27,8%	} 65,1%	40,3%	} 57,1 %	26,5%	} 76,9 %
Assez probable	36,1%		32,9%		37,3%		16,8%		50,4%	
Peu probable	21,7%	} 45,8 %	25,7%	} 50,0%	16,7%	} 35,0 %	11,8%	} 42,9 %	15,9%	} 22,9 %
Pas du tout probable	20,5%		20,0%		15,9%		18,5%		3,5%	
Ne sais pas	3,6%		4,3%		2,4%		12,6%		3,5%	

Base : ensemble des répondants

Q5s) *Maintenant, considérez l'ensemble des services dont on a parlé. Si un ou plusieurs de ces services étaient disponibles à la bibliothèque de votre choix, est-il probable que vous fréquentiez plus souvent cette bibliothèque au cours des prochaines années ?*

Tableau LXV.

**IMPACT DES SERVICES SUR LA FRÉQUENTATION**  
*Répondants ayant indiqué qu'il est très ou assez probable qu'ils aillent plus souvent à leur bibliothèque si un ou plusieurs de ces services étaient offerts*

		Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage	
		%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
L'ensemble		54,2%	83	50,0%	70	65,1%	126	57,1%	119	77,0%	113
Âge	Moins de 40 ans	66,7%**	24	83,3%**	12	78,3%**	23	61,0%	41	n.p.	n.p.
	40 à 54 ans	62,5%**	24	69,2%**	13	82,8%**	29	56,3%	32	n.p.	n.p.
	55 ans et plus	36,0%**	25	36,6%*	41	52,9%*	68	65,5%**	29	n.p.	n.p.
Scolarité	Secondaire et moins	41,9%	43	36,8%*	38	54,7%*	64	58,2%	98	n.p.	n.p.
	Collégiale et plus	66,7%	36	65,6%	32	75,4%	61	60,0%**	5	n.p.	n.p.
Région métropolitaine	Montréal	52,0%**	25	57,9%**	19	66,7%	30	53,8%	39	89,1%*	46
	Autres régions métropolitaines	54,8%	31	45,7%	35	64,6%	48	71,4%**	14	67,7%	31
	Régions non métropolitaines	54,2%**	24	53,8%**	13	65,9%	41	56,1%	66	72,0%**	25

Base : ensemble des répondants

Q5s) *Maintenant, considérez l'ensemble des services dont on a parlé. Si un ou plusieurs de ces services étaient disponibles à la bibliothèque de votre choix, est-il probable que vous fréquentiez plus souvent cette bibliothèque au cours des prochaines années ?*

\*\* Résultat exploratoire (n<30)

\* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants de la même déficience

n.p. non pertinent

## 7. AUTRES RÉSULTATS

### 7.1 UTILISATION DES SERVICES D'UN ACCOMPAGNATEUR

**Tableau LXVI.**  
**Utilisation des services d'un accompagnateur**

		Déficience motrice		Déficience auditive		Déficience visuelle		Déficience intellectuelle		Troubles d'apprentissage		L'ensemble	
		%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
L'ensemble		32,5%	83	25,7%	70	54,8%	126	21,0%	119	s.o.	0	34,2%	363
Âge	Moins de 40 ans	20,8%**	24	25,0%**	12	30,4%**	23	14,6%	41	s.o.	0	21,5%	93
	40 à 54 ans	33,3%**	24	15,4%**	13	55,2%**	29	25,0%	32	s.o.	0	35,8%	95
	55 ans et plus	48,0%**	25	29,3%	41	61,8%	68	20,7%**	29	s.o.	0	42,4%	139
Scolarité	Secondaire et moins	32,6%	43	34,2%	38	65,6%*	64	15,3%	98	s.o.	0	32,4%	222
	Collégiale et plus	30,6%	36	15,6%	32	44,3%*	61	40,0%**	5	s.o.	0	35,0%	120
Région métropolitaine	Montréal	36,0%**	25	21,1%**	19	43,3%	30	2,6%*	39	s.o.	0	22,9%	105
	Autres régions métropolitaines	29,0%	31	20,0%	35	50,0%	48	28,6%**	14	s.o.	0	33,6%	113
	Régions non métropolitaines	33,3%**	24	46,2%**	13	65,9%	41	30,3%*	66	s.o.	0	41,4%	133

Base : ensemble des répondants

Q2B) *En général, utilisez-vous les services d'un accompagnateur à l'extérieur de votre domicile ?*

\* Différence statistiquement significative avec l'ensemble des autres répondants de la même déficience

\*\* Résultat exploratoire (n<30)

s.o. Sans objet

## 7.2 UTILISATION D'INTERNET

L'utilisation d'Internet est faible chez les répondants de deux déficiences :

- Chez les répondants avec une déficience intellectuelle, 42,0 % utilisent Internet une heure ou plus par semaine. Chez les répondants avec une déficience visuelle, cette proportion se situe à 52,4 %.

L'utilisation d'Internet est particulièrement élevée chez les répondants avec un trouble d'apprentissage : 93,8 %. Cette situation peut être le fait d'une population plus jeune chez ce groupe.

Les répondants des deux autres déficiences affichent des taux d'utilisation qui se situent près des moyennes de la population en général. Chez ceux de la déficience motrice, le taux s'élève à 77,1 % et chez ceux de la déficience auditive, 64,3 %.

**Tableau LXVII.**  
**Utilisation d'internet**

	Déficience motrice	Déficience auditive	Déficience visuelle	Déficience intellectuelle	Troubles d'apprentissage	L'ensemble
	83	70	126	119	113	476
	%	%	%	%	%	%
Je n'ai pas Internet à la maison	6,0%	25,7%	33,3%	23,5%	3,5%	16,8%
0 heure	14,5%	8,6%	12,7%	19,3%	1,8%	11,6%
1 à 3 heures	16,9%	15,7%	16,7%	12,6%	40,7%	21,8%
4 à 6 heures	27,7%	24,3%	13,5%	9,2%	23,9%	18,9%
7 heures et plus	32,5%	24,3%	22,2%	20,2%	29,2%	25,8%
*Nsp/nrp	2,4%	1,4%	1,6%	15,1%	,9%	5,0%

Base : ensemble des répondants

Q6d) Environ combien d'heures par semaine naviguez-vous sur Internet à la maison ?

---

## **CONCLUSION**

Cette étude a permis d'atteindre les objectifs visés avec succès et d'identifier des recommandations pour continuer d'améliorer les services offerts aux clientèles handicapées de BAnQ en s'appuyant sur une meilleure connaissance de leurs besoins.

Toute l'équipe de Multi Réso a travaillé avec dévouement pour atteindre ce résultat. Elle est fière du travail accompli et vous remercie de la confiance que vous lui avez témoignée en lui confiant ce mandat. Elle espère avoir le plaisir de travailler avec vous de nouveau, lorsque vous en aurez besoin.