

PASSERELLE

BULLETIN DE TRANSFERT DE CONNAISSANCES
SUR LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES AU QUÉBEC

>>> Ce numéro présente un portrait de l'utilisation de l'Internet par les adultes et les enfants handicapés du Québec et de l'impact de cette utilisation sur leur qualité de vie. Les données sont principalement tirées du rapport *Vivre avec une incapacité au Québec. Un portrait statistique à partir de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001 et 2006* (EPLA). Des données publiées par l'Institut de la statistique du Québec sont aussi présentées afin d'offrir un portrait de l'utilisation de l'Internet au sein de l'ensemble de la population québécoise de 15 ans et plus en 2010. Cette façon de procéder nous permet de mettre en contexte les données sur la population des personnes handicapées puisque l'EPLA de 2006 ne fournit pas de données comparatives sur ce sujet entre les populations avec et sans incapacité.

Enfin, quelques données viennent compléter ce portrait, plus particulièrement en ce qui a trait à l'usage, par la clientèle de l'Office, du courrier électronique ou la consultation de son site Web dans le but de recevoir des services, de contacter le personnel ou d'obtenir de l'information. Ces données proviennent d'un sondage réalisé annuellement par la firme de recherches et de sondages SOM.

L'UTILISATION DE L'INTERNET PAR LES PERSONNES HANDICAPÉES AU QUÉBEC

Lucie Dugas
Collaboration de Lucie Sarrazin

ENVIRON 4 PERSONNES HANDICAPÉES SUR 10 UTILISAIENT L'INTERNET AU QUÉBEC EN 2006

En 2006, 39 % des Québécois handicapés de 15 ans et plus ont utilisé l'Internet au moins une fois au cours d'une période de 12 mois¹. À titre comparatif, l'*Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet* (ECUI) réalisée par Statistique Canada révèle qu'en 2010, 76 % de l'ensemble des Québécois de 16 ans et plus (avec et sans incapacité) utilisaient l'Internet à des fins personnelles (ISQ 2012).



OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

conjuguer
nos forces

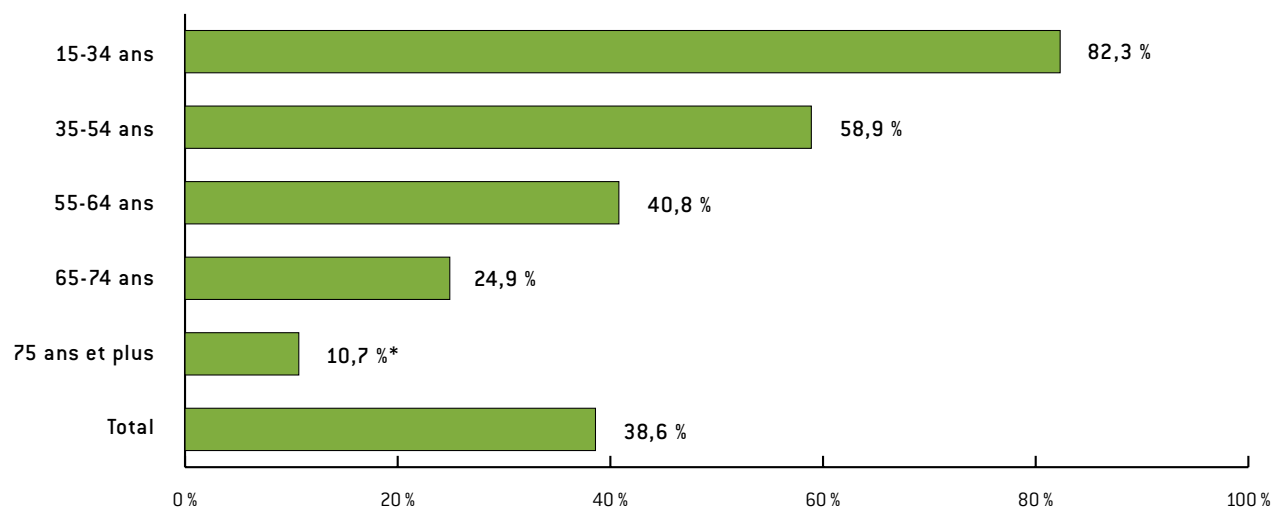
.....
Passerelle est une publication de l'Office des personnes handicapées du Québec. L'objectif poursuivi par ce bulletin est de diffuser les résultats les plus récents d'enquêtes et de recherches portant sur la situation des personnes handicapées et leur participation sociale.
.....

AVEC OU SANS INCAPACITÉ, LES JEUNES ADULTES SONT LES PLUS GRANDS UTILISATEURS DE L'INTERNET

L'utilisation de l'Internet est plus fréquente chez les jeunes et diminue avec l'âge (figure 1). Ainsi, 82 % des personnes handicapées de 15 à 34 ans l'utilisaient en 2006 alors que seulement 11 %² des personnes de 75 ans et plus avec incapacité en faisaient autant. On observe la même tendance au sein de la population totale. Les données de l'ECUI révèlent que la presque totalité des jeunes de 16 à 25 ans (98 %) utilisaient l'Internet en 2010 alors que cette proportion diminuait à 32 % chez les personnes de 65 ans et plus (données non présentées).

FIGURE 1

UTILISATION DE L'INTERNET¹ SELON L'ÂGE², POPULATION DE 15 ANS ET PLUS AVEC INCAPACITÉ, QUÉBEC, 2006



1. Au cours des 12 mois précédant l'enquête.

2. Une part des répondants n'a pas répondu à cette question (non-réponse partielle de 7,2 %).

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

Source : Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006, Statistique Canada.

Traitement : Institut de la statistique du Québec, 2009.

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2012.

SEULEMENT 28 % DES PERSONNES AVEC INCAPACITÉ GRAVE OU TRÈS GRAVE UTILISAIENT L'INTERNET EN 2006

L'utilisation de l'Internet varie également selon le sexe et la gravité de l'incapacité. De fait, 44 % des hommes handicapés font usage de l'Internet comparativement à 34 % des femmes handicapées³. L'utilisation de l'Internet est similaire chez les personnes ayant une incapacité légère ou modérée (47 % et 46 %) alors qu'elle baisse à 28 % chez les personnes ayant une incapacité grave ou très grave³. Les principales raisons invoquées par les personnes handicapées pour expliquer le fait qu'elles n'utilisent pas l'Internet sont d'abord le manque d'intérêt (55 %), le coût d'achat d'un ordinateur (16 %) et l'incapacité à utiliser le matériel d'accès (12 %) (données non présentées).

LA MAJORITÉ DES ENFANTS HANDICAPÉS UTILISAIENT L'INTERNET EN 2006

Les enfants handicapés de 5 à 14 ans utilisent également l'Internet. En 2006, 79 % des enfants handicapés de cet âge vivaient dans un ménage possédant un ordinateur muni d'un branchement à Internet. De ces enfants, la majorité (81 %) utilisait l'Internet. Tout comme chez les adultes handicapés, les enfants ayant une incapacité légère ou modérée sont, en proportion, plus nombreux que ceux ayant une incapacité grave ou très grave à utiliser l'Internet (92 % c. 71 %) (données non présentées).

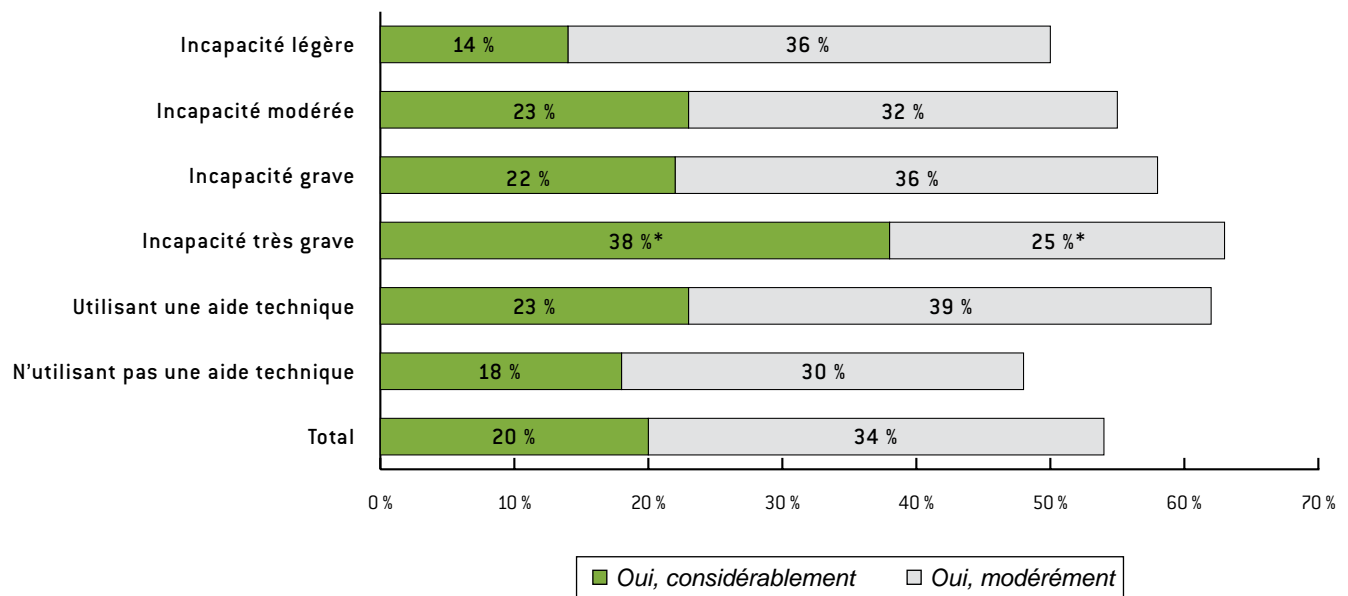
>>> L'utilisation de l'Internet par les personnes handicapées : un impact positif sur leur qualité de vie

L'utilisation de l'Internet offre de nombreux avantages aux personnes handicapées. Ainsi, selon l'EPLA, 36 % des internautes handicapés ont mentionné que cet outil leur avait permis d'améliorer leur capacité à entrer en contact avec des personnes ayant des intérêts semblables aux leurs, cette proportion s'élevant à 50 % pour les internautes ayant une incapacité très grave. L'utilisation de l'Internet permet aussi à 61 % des internautes handicapés d'être mieux informés.

L'UTILISATION DE L'INTERNET AMÉLIORE LA QUALITÉ DE VIE DES PERSONNES HANDICAPÉES PRINCIPALEMENT DES PERSONNES AYANT UNE INCAPACITÉ GRAVE OU TRÈS GRAVE OU QUI UTILISENT DES AIDES TECHNIQUES

Un autre avantage non négligeable de l'Internet est l'amélioration de la qualité de vie des personnes qui en font usage. Ainsi, plus de la moitié des personnes handicapées (54 %) ont indiqué que son utilisation a amélioré leur qualité de vie que ce soit de façon considérable (20 %) ou modérée (34 %) (figure 2). Ce sont les personnes ayant une incapacité grave ou très grave qui sont, en proportion, les plus nombreuses à faire cette affirmation. En effet, 59 % des internautes ayant une incapacité grave et 63 % de ceux ayant une incapacité très grave ont déclaré que l'utilisation de l'Internet avait amélioré leur qualité de vie. Les internautes handicapés qui utilisent des aides techniques (ex. : appareil auditif, fauteuil roulant, canne, etc.) sont aussi plus nombreux, en proportion, que ceux qui n'en utilisent pas à mentionner que l'usage de l'Internet améliore considérablement ou modérément leur qualité de vie (62 % c. 47 %).

FIGURE 2
AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE GRÂCE À L'INTERNET SELON LA GRAVITÉ DE L'INCAPACITÉ ET L'UTILISATION D'AIDES TECHNIQUES, POPULATION DE 15 ANS ET PLUS AVEC INCAPACITÉ UTILISANT L'INTERNET, QUÉBEC, 2006



* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.
 Source : Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006, Statistique Canada.
 Traitement : Institut de la statistique du Québec, 2009.
 Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2012.

>>> Faible utilisation de l'Internet et du courrier électronique par la clientèle de l'Office pour obtenir de l'information ou des services

L'Office fait effectuer annuellement un sondage auprès de sa clientèle pour connaître son niveau de satisfaction au regard des services qu'il offre, c'est-à-dire les services d'accueil-information-référence (AIR) et les services de soutien-conseil-accompagnement (SCA). Depuis 2009, les sondages sont effectués par la firme de recherches et de sondages SOM.

Certaines questions cherchent à estimer la proportion de la clientèle qui utilise l'Internet ou le courrier électronique pour obtenir de l'information ou des services auprès de l'Office. Ainsi, selon les résultats de 2012, 13 % des utilisateurs des services d'AIR et 12 % des utilisateurs des services de SCA ont mentionné avoir entendu parler pour la première fois des services offerts par l'Office en consultant l'Internet, que ce soit le site Web de l'Office ou au cours de recherches personnelles. À remarquer que ces proportions sont similaires depuis 2006.

L'UTILISATION DU COURRIER ÉLECTRONIQUE PAR LA CLIENTÈLE DE L'OFFICE, BIEN QU'ENCORE PEU FRÉQUENTE, S'AVÈRE EN CONSTANTE ÉVOLUTION DEPUIS 2006

Quant à l'utilisation du courrier électronique par la clientèle, les résultats du sondage font état d'une augmentation depuis 2006. En effet, la proportion de la clientèle des services d'AIR utilisant le courrier électronique pour contacter l'Office est passée de 5 % en 2006 à 18 % en 2012 alors que pour les services de SCA, cette proportion est passée de 2 % en 2006 à 37 % en 2012, ce qui constitue une augmentation importante pour ce type de services.

CONCLUSION

Les résultats présentés dans ce *Passerelle* mettent en lumière le fait que seulement quatre personnes handicapées sur dix utilisaient l'Internet en 2006 alors que dans la population générale, cette proportion est nettement plus élevée. On remarque le même phénomène en ce qui a trait à l'utilisation du courrier électronique par la clientèle de l'Office. De fait, malgré une augmentation de l'utilisation du courrier électronique par la clientèle observée depuis 2006, il demeure qu'à ce jour, la majorité utilise encore peu ou jamais ce moyen de communication pour contacter l'Office dans le but d'obtenir des services d'AIR (82 %) ou des services de SCA (63 %). Il est permis de croire que cette situation est la conséquence d'une faible utilisation de l'Internet par l'ensemble des personnes handicapées du Québec. C'est pourquoi les ministères et les organismes publics doivent demeurer prudents avec le virage numérique déjà amorcé visant à améliorer la qualité des services aux citoyens et une plus grande efficacité de l'appareil de l'État, car les personnes handicapées utilisent encore peu l'Internet. Il est donc important de conserver les autres moyens de communication plus traditionnels ainsi que les documents imprimés pour répondre à leurs besoins. On peut néanmoins envisager une évolution favorable de ce portrait au cours des années à venir puisque les jeunes, qu'ils aient ou non une incapacité, sont déjà de grands utilisateurs de l'Internet. Il faut espérer que cette utilisation accrue de l'Internet, par les multiples avantages qu'elle procure, contribuera à améliorer davantage la qualité de vie des personnes handicapées et permettra d'accroître leur participation sociale au cours des années à venir.

- 1 Une part des répondants n'a pas répondu à cette question (non-réponse partielle de 7,3 %).
- 2 Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.
- 3 Une part des répondants n'a pas répondu à cette question (non-réponse partielle de 7,2 %).

RÉFÉRENCES

CAMIRAND, Jocelyne, Lucie DUGAS, Jean-François CARDIN, Gaëtane DUBÉ, Valeriu DUMITRU et Claire FOURNIER (2010). *Vivre avec une incapacité au Québec. Un portrait statistique à partir de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001 et 2006*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 351 p.

INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2012). *Utilisation d'Internet à des fins personnelles au Québec en 2010*, Bulletin S@voir.stat, vol. 12, n° 2, 10 p.

SOM RECHERCHES ET SONDAGES (2012). *Sondage sur la satisfaction des clientèles des services de soutien à la personne : Rapport préliminaire présenté à l'Office des personnes handicapées du Québec*, 131 p.

CETTE PUBLICATION EST PRODUITE PAR LA DIRECTION DE L'ÉVALUATION, DE LA RECHERCHE ET DES COMMUNICATIONS ORGANISATIONNELLES ET ÉDITÉE PAR LE SERVICE DES RELATIONS PUBLIQUES DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC.

CE DOCUMENT PEUT ÊTRE OBTENU SUR DEMANDE EN MÉDIAS ADAPTÉS.

Téléphone : 1 800 567 1465

Télécopieur : 819 475-8753

Téléscripteur : 1 800 567 1477

evaluation@ophq.gouv.qc.ca

www.ophq.gouv.qc.ca



Office des personnes
handicapées

Québec



DÉPÔT LÉGAL - 2012
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC
BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU CANADA
ISSN 1918-817X