

ÉTUDE EXPLORATOIRE SUR L'UTILISATION DE L'INTERNET PAR LES PERSONNES PRÉSENTANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

Dany Lussier-Desrochers, Marie-Ève Dupont, Yves Lachapelle et Tatjana Leblanc

L'Internet s'impose de plus en plus comme une solution technologique incontournable. De plus, cette technologie a grandement transformé l'accès à l'information et offre de nouvelles opportunités favorisant l'apprentissage et la socialisation. L'article présente les résultats d'une recherche qualitative ayant pour objectif de documenter les habitudes d'utilisation, les perceptions, les préférences et les attentes des personnes présentant une déficience intellectuelle (DI) en lien avec l'Internet. Cette étude exploratoire descriptive est réalisée auprès de personnes présentant une DI, de proches et d'intervenants. Au total, 15 personnes ont participé à des entrevues réalisées au Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Chaudière-Appalaches (CRDICA). Les résultats offrent un premier portrait des habitudes de navigation et offrent des balises pour le développement de sites Internet spécifiquement destinés aux personnes présentant une DI.

INTRODUCTION

La participation sociale des personnes présentant une DI demeure un défi préoccupant pour les intervenants, les chercheurs, les gestionnaires, les professionnels, les personnes présentant une DI et leurs proches. À cet effet, l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ, 2009) souligne l'importance de favoriser la participation des personnes handicapées dans la communauté en accordant des conditions équivalentes à celles de la population en général. Le Ministère de la Santé et des Services sociaux (2001) reconnaît que les per-

sonnes présentant une DI ont des besoins multiples et que des moyens doivent être mis en place afin de compenser leurs limites fonctionnelles. Les organismes publics, parapublics et communautaires ont alors la responsabilité de favoriser l'adaptation au milieu et d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées (OPHQ, 2009). Malgré l'appui des politiques ministérielles, plusieurs personnes présentant une DI vivent encore des situations d'exclusion sociale et notamment en lien avec les technologies.

Réduction des situations de handicap et développement de mesures de soutien

Actuellement, la classification québécoise du processus de production du handicap (RIPPH; Fougeyrollas, Cloutier, Bergeron, Côté et Saint-Michel, 1998) prévaut dans la mise en place des pratiques d'intervention auprès des personnes présentant une DI. Selon le modèle, il est possible d'agir sur les facteurs personnels (ex. atteintes anatomiques ou physiologiques), mais aussi sur les facteurs environnementaux (physiques ou sociaux) afin de réduire la situation de handicap et ainsi

Dany Lussier-Desrochers, Professeur et titulaire adjoint de la Chaire de recherche sur les technologies de soutien à l'autodétermination, Département de psychoéducation, Université du Québec à Trois-Rivières, Adresse électronique : Dany.Lussier-Desrochers@uqtr.ca; Marie-Ève Dupont, Étudiante à la maîtrise et Yves Lachapelle, Professeur et titulaire de la Chaire de recherche sur les technologies de soutien à l'autodétermination, Département de psychoéducation, Université du Québec à Trois-Rivières; Tatjana Leblanc, Professeure adjointe, GRAD Groupe de recherche en aménagement et design, École de design industriel, Faculté de l'aménagement, Université de Montréal.

favoriser une plus grande participation sociale. Les services de santé publique doivent alors mettre en place des moyens d'assistance ou des mesures de soutien qui vont aider la personne à réaliser ses activités quotidiennes et à promouvoir l'*automatisation*, c'est-à-dire « *l'accroissement du pouvoir d'agir de la personne sur sa vie et son environnement et le développement de ses capacités* » (OPHQ, 2009, p.65). Cette automatisation ne peut quant à elle se réaliser si les besoins de soutien de la personne n'ont pas été clairement identifiés. Selon le modèle de l'American Association of Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD, 2010), la mise en place d'un soutien adapté aura des impacts positifs sur le fonctionnement de la personne. Le soutien offert peut alors prendre plusieurs formes (assistance à la communication, assistance pour la planification du temps, assistance à l'apprentissage en milieu scolaire, etc.).

Les recherches récentes tendent à démontrer que les technologies constituent des mesures de soutien prometteuses pouvant s'adapter spécifiquement aux besoins et capacités des personnes présentant une DI (Lachapelle, Lussier-Desrochers et Pigot, 2007; Carey, Fiedman et Nelson Bryen, 2005; Davies, Stock et Wehmeyer, 2001). Depuis quelques années, on remarque une utilisation croissante des technologies dans les milieux d'intervention. Dorénavant, l'évolution des technologies favorise la mise en place de solutions puissantes et performantes supportant notamment l'apprentissage d'habiletés spécifiques et la réalisation de certaines routines quotidiennes pour les personnes présentant une DI (Lachapelle, Lussier-Desrochers et Pigot, 2007). Parmi les technologies prometteuses dans le domaine de la DI, on retrouve l'Internet. Les prochaines sections se pencheront sur les applications de cette technologie auprès de ces personnes.

L'Internet, une technologie inclusive ou exclusive?

L'impact des technologies sur le quotidien de la population générale est indéniable. En effet, l'Internet a radicalement transformé l'accès à l'information. Cette technologie constitue également un excellent outil d'apprentissage (Davies, Stock et Wehmeyer, 2001) et une ressource permettant

d'avoir accès rapidement à de nombreux services offerts dans la communauté. De plus, le développement du web 2.0 a transformé cette technologie en un espace collaboratif et relationnel (Collis et Moonen, 2008) favorisant l'établissement de liens sociaux (blogues, forums de discussion, partage multimédia, etc.) (Rocheleau, Leblanc, Poulin et Sasseville, 2010). Bref, l'Internet est vu comme un excellent outil d'éducation, de socialisation, de participation et d'information. Actuellement, peu de données existent en lien avec la fréquence d'utilisation de l'Internet pour les personnes présentant une DI. Deux études ont examiné les habitudes d'utilisation de l'Internet auprès des personnes présentant une DI. La première, réalisée par Kaye (2000) rapporte que 10 % des personnes présentant une DI utilisent Internet comparativement à la population générale dont l'utilisation est de l'ordre de 38 %. La deuxième étude, réalisée par Carey, Fiedman, et Nelson Bryen (2005) auprès de 83 personnes présentant une DI, chiffre le nombre d'internautes à 25 % plaçant cette technologie au 6^e rang des technologies utilisées sur une base régulière par les personnes présentant une DI. Par contre, l'évolution rapide de cette technologie et l'augmentation de l'accessibilité font en sorte que ces données n'offrent pas un portrait juste des habitudes d'utilisation en 2010.

Malheureusement, il semble que les impacts positifs associés à l'utilisation de l'Internet ne soient pas aussi importants pour les personnes présentant une DI. En effet, il semble que ces personnes soient plutôt confrontées à une exclusion numérique limitant leur participation sociale à l'intérieur de leur communauté. L'exclusion numérique réfère à une incapacité à utiliser les technologies qui est occasionnée par des limitations physiques ou cognitives (Abascal et Nicolle, 2005). L'utilisation de telles technologies nécessite l'apprentissage de nouvelles procédures et de langages techniques (liés à la navigation Internet) et iconographiques (interprétation des symboles utilisés dans les navigateurs et les pages Internet). En effet, bien que les navigateurs tendent à se simplifier avec le temps, ils demeurent relativement complexes et difficilement utilisables par cette clientèle (Davies, Stock et Wehmeyer, 2001). Ces nouvelles technologies demandent également à l'utilisateur de maîtriser la manipulation de nouvelles interfaces et

de périphériques requérant une bonne motricité fine et des habiletés de décodage et d'organisation de l'information. Ces produits et interfaces mal adaptés représentent alors un défi de taille pour certains utilisateurs.

Plusieurs pays ont entériné des lois protégeant les personnes d'une éventuelle exclusion numérique (Abascal et Nicolle, 2005). L'exclusion numérique peut être causée par des périphériques, logiciels et sites Internet inadaptés complexifiant les interactions entre l'utilisateur et l'ordinateur. Ceci empêche alors un certain nombre à utiliser les services offerts à l'ensemble de la population, limite l'accès à l'information et restreint également l'accès à une ressource éducative. Compte tenu de la place stratégique qu'occupe l'Internet dans la vie d'un très grand nombre de citoyens, le fait de ne pas pouvoir utiliser cette ressource constitue un net désavantage pour les personnes présentant une DI. Ces obstacles ont des impacts importants sur la participation active de la personne à la vie démocratique, l'autodétermination et la participation sociale. Certains chercheurs ont alors imaginé des solutions technologiques adaptées aux clientèles qui ne peuvent utiliser des solutions logicielles standard dont la trop grande complexité d'utilisation va au-delà de leurs capacités cognitives ou motrices (Cole, 1999).

Solutions pour contrer l'exclusion numérique

Au cours des dernières années, plusieurs solutions ont été développées afin de promouvoir l'accès à l'Internet pour les personnes présentant une DI. Quatre pistes de solutions sont actuellement explorées. Premièrement, il est possible d'adapter l'ordinateur afin que la personne puisse accéder aux différentes fonctions et logiciels disponibles et notamment les logiciels de navigation Internet. Parmi les modifications réalisables, il est possible d'utiliser des claviers simplifiés, des microrupteurs (microswitchs), des écrans tactiles, etc. (Parette et Wojcik, 2004; Lachapelle, Lussier-Desrochers et Pigot, 2007). Deuxièmement, des prototypes de navigateurs adaptés à la clientèle présentant une DI ont été récemment développés. C'est le cas notamment du Web Trek (www.ablelinktech.com) qui utilise des images et des rétroactions vocales pour faciliter la navigation. Ce navigateur personnalisable offre également la possibilité

d'utiliser des pictogrammes plutôt que du texte pour faire des recherches sur Google. Ce navigateur a été testé auprès des personnes présentant une DI et les premiers résultats démontrent des impacts positifs sur l'autodétermination (Davies, Stock, Wehmeyer, 2001). Troisièmement, des normes ont été élaborées afin d'assister les concepteurs lors de l'élaboration de sites Internet adaptés. En 1997, le World Wide Web Consortium (W3C) fut parmi les premiers à créer une liste de standards d'accessibilité. Bien que ces normes facilitent l'accès à l'Internet pour les personnes présentant une DI, une refonte des standards sera nécessaire pour véritablement rencontrer la diversité des profils cognitifs des personnes présentant une DI. Le Swedish Handicap Institute s'est donné comme mission de proposer de telles normes au cours des prochaines années. Quatrièmement, certaines équipes ont développé des communautés virtuelles. En Ontario, par exemple, le site Internet interactif (ConnectAbility.ca) offre une multitude de services pour les personnes présentant une DI, leurs proches et les intervenants. ConnectAbility peut être totalement personnalisé et constitue un véritable lieu d'information (ressources offertes dans la communauté), d'apprentissage (jeux et didacticiels destinés aux personnes présentant une DI, aux parents et intervenants) et de socialisation (forums de discussion).

La situation au Québec

Bien que l'utilisation de l'Internet auprès des personnes présentant une DI semble démontrer un certain potentiel, le Québec accuse un sérieux retard dans le domaine. Un des obstacles majeurs est la langue. En effet, plusieurs initiatives destinées aux personnes présentant une DI ne sont proposées qu'en langue anglaise. De plus, les périphériques adaptés ne sont pratiquement pas connus des intervenants québécois et donc peu utilisés. Enfin, rares sont les sites Internet québécois qui respectent les normes d'accessibilité universelle. Évidemment, quelques organismes communautaires ou des associations ont créé des sites Internet simplifiés dans le but de faciliter l'accès à de l'information pertinente et importante pour les personnes. Ces ressources ont l'avantage d'être axées sur les besoins spécifiques des personnes d'une communauté ou d'une association. Malheureusement, ces initiatives isolées n'ont pas fait l'objet d'une évaluation permettant de savoir si les personnes présentant une DI utilisent

ces ressources Internet et si elles comprennent les informations qui y sont présentées.

Enfin, il est important de noter que certains sites gouvernementaux ou municipaux offrent une version adaptée pour les personnes présentant des difficultés en lien avec la compréhension du contenu. Par exemple, le site de Montréal utilise les images et icônes pour faciliter la navigation, une version des pages est disponible en format sonore, les boutons de navigation sont réduits en nombre et simplifiés, le texte présenté est simplifié et l'utilisateur peut utiliser l'option de l'orthographe alternative. Malheureusement, la situation est tout autre pour les CRDI. En effet, la presque totalité des sites Internet des CRDI ne se conforme pas aux normes d'accessibilité universelle. Ainsi, même si les CRDI sont mandatés pour offrir des services aux personnes présentant une DI, elles n'ont malheureusement pas de ressources Internet adaptées aux besoins de la clientèle qu'ils desservent.

Bien que ces principes constituent des éléments intéressants orientant l'application de l'Internet auprès des personnes présentant une DI, il s'avère toutefois essentiel de mener des études examinant les perceptions, préférences et attentes des personnes en lien avec cette technologie. La réalisation d'études descriptives permettra alors d'obtenir un portrait plus précis de la situation et d'offrir des compléments d'information aux données statistiques jusqu'ici publiées. Ces données permettront également aux milieux de la recherche et de l'intervention de développer des ressources Internet spécifiquement adaptées aux besoins et attentes de ces personnes et ainsi d'offrir un soutien adéquat pour le développement de l'« automatisation » de la personne. La présente étude a pour objectif de documenter les habitudes d'utilisation, les perceptions, les préférences et les attentes des personnes présentant une DI en lien avec l'Internet.

MÉTHODE

Plusieurs auteurs mentionnent l'importance de solliciter directement les personnes présentant une DI lors du développement de ressources qui leur sont spécifiquement dédiées (Hartley et MacLean, 2006; Taylor et Devine, 1993). Dans la majorité des recherches impliquant ces personnes, l'entrevue est

privilégiée (Carnaby, 1997). Par contre, la sollicitation de l'ensemble des acteurs impliqués auprès des personnes permet d'obtenir un portrait plus juste de la situation orientant ainsi les interventions qui seront mises en place. La présente recherche qualitative s'appuie alors sur un devis exploratoire descriptif et l'entrevue semi-structurée est utilisée comme outil de collecte de données. Cette méthode est justifiée par le peu d'informations disponibles dans la littérature en lien avec les habitudes d'utilisation de l'Internet des personnes présentant une DI. Les prochaines sous-sections précisent les constituants méthodologiques de la recherche.

Participants

L'échantillon est composé de 15 participants en provenance du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble envahissant du développement de Chaudière-Appalaches (CRDITED-CA)¹. Ils sont tous associés au point de service de Lévis. Trois catégories de participants sont sollicitées pour la recherche. D'abord, cinq adultes (18 ans et plus) présentant une DI légère recevant des services du CRDITED-CA. Ensuite, les proches des personnes présentant une DI sont également sollicités. Ce sont des parents, des membres de la fratrie ou des proches (personnes dans la famille d'accueil) de personnes qui présentent une DI. Enfin, cinq intervenants employés au CRDITED-CA ont participé à l'étude. Ces intervenants doivent avoir des contacts réguliers avec la clientèle présentant une DI.

Le recrutement des participants est réalisé à l'aide d'une méthode d'échantillonnage non probabiliste accidentelle. Bien que cette technique d'échantillonnage facilite le recrutement des participants dans le Centre de réadaptation, elle limite néanmoins la possibilité de généralisation des résultats. Par contre, les données obtenues permettent de dresser un premier portrait des habitudes d'utilisation d'Internet pour les personnes et d'identifier leurs préférences et attentes en lien avec cette technologie. Ces éléments permettront

¹L'équipe de recherche tient à remercier Dominique Paquette, Andrée Deschênes, Marc Poirier et Marie Renée Demers pour leur précieuse collaboration.

d'établir certaines assises pour la poursuite des recherches dans le domaine.

Canevas d'entrevue

Le canevas utilisé² comprend une quinzaine de questions reliées à quatre grands thèmes, soit (a) le but visé lors de l'utilisation de l'Internet (trouver des informations ou des ressources, établir un contact avec une personne, se divertir, apprendre, etc.); (b) les habitudes d'utilisation de l'Internet (fréquence, navigation solitaire ou accompagnée, etc.); (c) la satisfaction globale en lien avec les sites visités (sites les plus aimés ou utiles, les plus fréquentés et les moins aimés, etc.) et (d) les attentes en lien avec un site qui serait spécifiquement conçu pour les personnes présentant une DI (aspect visuel, contenu présenté). Les entrevues individuelles d'une durée de 30 minutes sont réalisées à l'été 2009. Pour les personnes présentant une DI et leurs proches, les entrevues ont lieu à leur domicile. Pour les intervenants, les entrevues sont réalisées dans les locaux du CRDI-CA.

Analyses des données

L'ensemble des verbatims d'entrevues sont retranscrits et analysés à l'aide du logiciel d'analyses qualitatives (N'Vivo). Ces analyses permettent alors de déterminer les catégories de réponses pour les différentes questions et de faire ressortir les principales idées exprimées par les participants. Les résultats de cette analyse sont présentés dans les prochaines sections.

RÉSULTATS

La section résultats est subdivisée en trois sections : les habitudes d'utilisation de l'Internet pour les personnes présentant une DI, les difficultés rencontrées lors de la navigation et leurs préférences et leurs attentes en lien avec les sites Internet disponibles. Pour chacun des thèmes, les points de vue des personnes, des proches et des intervenants sont présentés.

²Le canevas d'entrevue a été adapté spécifiquement pour les personnes présentant une DI et il aborde les mêmes thématiques que celles couvertes avec les proches et les intervenants.

Utilisation d'Internet et buts visés lors de la navigation

Une des premières questions adressées dans le cadre de la recherche est d'identifier les perceptions des personnes présentant une DI en lien avec cette technologie. Les résultats révèlent que pour la majorité des personnes présentant une DI, l'Internet est vu comme un outil d'information, d'apprentissage et de divertissement. Lors des entrevues, les personnes mentionnent en effet que l'Internet c'est « ... la toile du monde », « un gros dictionnaire » et un outil « pour apprendre des nouvelles choses. » Une personne souligne également qu'il est possible grâce à l'Internet de « chercher n'importe quoi, là, toute suite! »

En ce qui a trait à l'utilisation de l'Internet, certains participants mentionnent qu'ils utilisent l'Internet pour jouer à des jeux en ligne. D'autres affirment qu'ils consultent l'Internet pour obtenir de l'information sur les vedettes de la chanson ou pour faire des recherches sur des thématiques directement liées à leurs intérêts (ex. un sport pratiqué dans les loisirs ou une ville qu'ils ont visitée ou qu'ils visiteront). Lorsqu'il est demandé aux personnes d'identifier les sites qu'ils aiment le plus, quatre sont mentionnés, soit *Miniclip* (www.thefreeonlinegames.com), un site Internet présentant plus d'une centaine de jeux gratuits de toute sorte, *YouTube* (www.youtube.ca), un site de partage de clips vidéo, *Vrak.tv* (www.vrak.tv), un site d'un réseau de télévision dédié à une programmation jeunesse et le site de Adibou (www.adibou.com), un site de jeux en ligne s'adressant principalement aux jeunes.

Les proches ont également été questionnés afin de savoir s'ils avaient déjà navigué en compagnie de leur proche ou de leur usager présentant une DI. Des 5 proches rencontrés en entrevue, 3 ont déjà navigué avec leur proche présentant une DI et c'est ce dernier qui a proposé cette activité. En ce qui a trait à la navigation, les personnes présentant une DI naviguent généralement de manière autonome et le soutien offert est minime et ponctuel. Selon les proches, les sites les plus appréciés par leurs proches présentant une DI sont les sites de jeux et de musique ainsi que les sites permettant aux personnes de communiquer.

L'entrevue visait également à savoir si les intervenants avaient navigué avec un usager dans un cadre d'interventions. Trois des intervenants rencontrés en entrevue mentionnent avoir navigué avec un usager. Certains mentionnent même échanger de l'information par courriel avec ceux-ci : « J'aime beaucoup ça. Deux clients communiquent avec moi. Je leur réponds tout de suite et je trouve ça intéressant. » Lorsque les intervenants utilisent l'Internet avec un usager, ce dernier en fait généralement usage de manière autonome. Les intervenants mentionnent que d'emblée, ils ne proposent pas à leurs usagers d'utiliser l'Internet et que ce sont plutôt ces derniers qui en ont fait la demande. Deux intervenants affirment avoir suggéré des sites pouvant permettre à leurs usagers de trouver des informations : « Il y a des fois où je vais le suggérer à une clientèle à déficience très légère. Je vais lui donner des sites, pour qu'il se cherche du travail. Je vais lui donner l'information, mais je ne le ferai pas avec lui. »

Difficultés rencontrées lors de la navigation sur Internet

Les entrevues ont également permis de documenter un certain nombre de difficultés rencontrées par les personnes lors de l'utilisation de l'Internet. En ce qui a trait aux inconvénients associés à l'Internet, les personnes présentant une DI mentionnent le peu d'accessibilité au matériel informatique dans leur milieu. Elles mentionnent également les coûts engendrés par l'utilisation de sites payants et les possibilités de contracter un virus informatique lors de la navigation. À cet effet, un participant mentionne que la visite d'un site non recommandable lui a occasionné plusieurs désagréments : « [...] J'ai reçu une facture de 110 \$ et 17 virus ! » Cet élément a également été rapporté par un proche d'une personne présentant une DI : « Vu qu'elle ne sait pas énormément lire [...], quand elle voit une fenêtre *voulez-vous* apparaître elle fait ah oui, elle fait oui partout [...]. Elle a tendance à accepter n'importe quoi. [...] Elle essaie plein de choses et des fois elle pogne des virus. » Parmi les autres éléments rapportés, les proches soulignent la difficulté des personnes à utiliser les bons mots-clés pour trouver ce qu'elles recherchent.

Attentes en lien avec l'Internet

Comme souligné dans le cadre de référence, un certain nombre d'initiatives sont mises en place afin de créer des ressources Internet spécifiquement destinées aux personnes présentant une DI. Peu de recherches ont par contre questionné les personnes sur leurs attentes en lien avec les futures ressources Internet qui leur sont destinées. Les entrevues réalisées dans le cadre de la présente recherche ont abordé spécifiquement cette question.

Dans le cadre de l'entrevue, il est demandé aux personnes de mentionner les éléments qu'elles aimeraient retrouver sur un site qui s'adresserait directement à elles. D'abord, l'aspect visuel constitue un élément important pour les personnes. Elles veulent un site Internet attrayant, vivant et coloré. L'analyse des résultats montre également que les personnes présentant une DI, les proches et les intervenants ont des attentes bien précises en lien avec le contenu d'un site qui serait spécifiquement dédié aux personnes présentant une DI. Ces éléments peuvent se regrouper en quatre grandes catégories, soit divertissement, information, apprentissage et communication. Le Tableau 1 présente une synthèse des propos recueillis.

Les résultats du Tableau 1 montrent une convergence des opinions en lien avec le contenu d'un site qui ciblerait les personnes présentant une DI. En résumé, les participants voudraient un site intégrant des éléments de loisirs et d'apprentissage, mais aussi un lieu où elles peuvent retrouver des informations sur des sujets spécifiques et un endroit qu'elles peuvent personnaliser en fonction de leurs intérêts. Les données soulignent l'intérêt d'y présenter un contenu spécifiquement lié au quotidien des personnes comme le précise ce propos exprimé par une personne présentant une DI lors des entrevues : « Mettre tout ce qui est important pour sortir de nos problèmes. Comme une personne qui est tannée d'être handicapée. [...] il pourrait y avoir une fiche qui est marquée comment résoudre vos problèmes si vous avez des conflits et que vous êtes handicapé. »

Tableau 1

Opinion des personnes présentant une DI, de proches et d'intervenants sur les éléments à inclure dans un site Internet spécifiquement destiné aux personnes présentant une DI (N = 15)

Domaines	Personnes (n = 5)	Proches (n = 5)	Intervenants (n = 5)
Divertissement	- Informations en lien avec la musique et les chanteurs préférés; - jeux en ligne.	- Une section « vote » avec un top 5 des éléments les plus populaires; - des vidéos; - de la musique; - des jeux de divertissement.	- Musique; - vidéo; - jeux.
Informations	- Contenus en lien avec l'actualité et la météo et sur des sujets spécifiques qui les passionnent (ex. animaux); - informations sur les organismes de leur région; - informations « sur leurs problèmes ».	- Contenus vulgarisés et simplifiés sur des thématiques précises (logement, école, droits); - numéros d'urgence; - activités offertes dans la région; - des liens vers des sites présentant les réalisations des personnes.	- Contenus en lien avec santé, droits, hygiène, cuisine, budget; - sensibilisation (danger de l'Internet ou de la vie quotidienne); - activités dans la région; - transports en commun; - employ.
Apprentissage	- Logiciels pour apprendre; - une section d'aide pour les travaux d'école.	- Des jeux éducatifs.	- Énigmes; - modules d'apprentissage par vidéo (ex. recettes).
Communication	- Un forum de discussion avec leurs proches, mais aussi avec d'autres personnes qui ont vécu ou qui vivent des expériences semblables.	- Clavardage; - forum de discussion entre la personne et son intervenant.	- Forum de discussion; - lieu d'échange entre amis.

L'importance de communiquer et de partager avec d'autres personnes vivant des situations similaires sont aussi soulignés par un participant : « Moi je veux m'intéresser à une personne qui parle la même affaire que moi. Je veux savoir qu'est-ce qui se passe pour que je puisse l'aider moi aussi. » De leur côté, les proches et les intervenants considèrent que le développement de sites Internet spécifiquement adaptés aux besoins des personnes leur offrirait la possibilité d'être plus autonomes. Un proche et un intervenant mentionnent : « Si elle était capable d'aller sur Internet pour trouver des renseignements par rapport à plein de choses et les ressources qu'elle a besoin. [...] Là, c'est nous qui faisons toutes les

démarches [...] S'il y avait un site qui pouvait regrouper toutes ces choses-là. » (Un proche d'une personne présentant une DI)

« [...] donner un peu d'information pour ceux qui ne sont pas capables d'aller chercher dans le bottin. [...] C'est de développer davantage leur autonomie [...] au lieu d'attendre que ce soit le parent ou la famille d'accueil qui le fasse à leur place. » (Un intervenant)

Ces éléments montrent que les personnes ont des préférences et attentes précises en lien avec cette ressource informatique.

DISCUSSION

Peu de recherches ont jusqu'ici examiné les perceptions et attentes des personnes présentant une DI en lien avec cette technologie. Bien que la présente recherche s'appuie sur un échantillonnage restreint, elle permet tout de même d'obtenir les premières données sur les perceptions et les attentes des personnes présentant une DI en lien avec l'Internet.

D'abord, les résultats montrent que les personnes présentant une DI perçoivent l'Internet comme une ressource regroupant un grand nombre d'informations dont plusieurs sont liées spécifiquement à leurs intérêts. La majorité des personnes utilise cette technologie comme source de divertissement (jeux en ligne, vidéos) et elle a généralement besoin de peu d'assistance pour consulter leurs sites préférés. Par contre, lorsque les personnes veulent élargir leur navigation et consulter d'autres pages Internet, elles sont confrontées à un certain nombre de difficultés comme le téléchargement de virus et l'identification des mots-clés qui leur permettra d'accéder au contenu voulu. Conscients de ces difficultés, certains ont développé des communautés virtuelles offrant un environnement protégeant les personnes des virus. Par exemple, les informations présentées sur le site Connectability ont été filtrées avant d'être affichées sur le site Internet. Par contre, il faut être conscient qu'aucun site n'est complètement sécurisé et que tous les internautes seront confrontés à cette réalité. L'installation et la mise à jour d'un antivirus représentent jusqu'ici les meilleures solutions. Quant à l'identification des mots-clés, des navigateurs imagés sont dorénavant disponibles et permettent à la personne de faire des recherches sur Google par le biais de pictogrammes (www.ablelinktech.com). Les données suggèrent également que l'Internet pourrait offrir de nouvelles pistes d'intervention. En effet, certains intervenants mentionnent communiquer par courriel avec leurs usagers. Selon nous, cet élément devrait être exploré plus en détail dans le cadre de recherches futures, car à notre connaissance, rien n'a encore été publié sur le sujet.

Enfin, les résultats font ressortir un certain nombre d'attentes en lien avec l'Internet. L'analyse des données montre que les personnes présentant une DI aimeraient utiliser l'Internet dans une perspective de

communauté virtuelle. En effet, les personnes mentionnent vouloir partager des expériences avec d'autres personnes vivant des situations similaires. Elles veulent recevoir et donner des conseils sur des situations vécues quotidiennement. Bien que certains sites offrent la possibilité d'échanger sur certains sujets, cette dimension pose un certain nombre de défis technologiques (gestion des commentaires affichés, interfaces peu adaptées et complexes, etc.). Heureusement, certaines compagnies offrent des produits permettant de surmonter les obstacles. Les prochaines recherches devront alors se pencher sur l'application de ces nouvelles technologies auprès des personnes présentant une DI.

CONCLUSION

Évidemment, cette recherche n'a sollicité qu'un nombre restreint de personnes présentant une DI légère et il sera nécessaire de pousser plus loin la recherche sur le sujet (solliciter un plus grand nombre de personnes, élargir les critères d'inclusion aux personnes présentant des difficultés motrices ou une DI moyenne et sévère). Par contre, les résultats obtenus offrent certaines pistes de réflexion sur l'utilisation de l'Internet auprès des personnes présentant une DI. Ainsi, dans le futur, les interventions et la recherche devraient s'appuyer sur trois éléments fondamentaux. D'abord, il serait pertinent de mettre en place des activités de formation sur l'utilisation de l'Internet destinées spécifiquement aux personnes présentant une DI. L'utilisation de l'Internet passe sans contredit par l'acquisition d'un certain nombre de compétences fondamentales. Ainsi, ces formations devraient non seulement s'orienter sur l'acquisition de compétences informatiques (utilisation de la souris, du clavier et des navigateurs Internet, etc.), mais aussi sur les enjeux sociaux associés à l'utilisation de cette technologie (modes de communication, divulgation de l'information confidentielle, etc.) et les dangers potentiels de cette dernière (virus, hameçonnage, etc.). Dans un deuxième temps, l'ensemble des acteurs de la communauté devra être sensibilisé au respect des normes d'accessibilité universelle, mais aussi à la nécessité de vulgariser et simplifier les contenus présentés sur Internet afin de rejoindre l'ensemble des profils des Internautes. Selon nous, l'utilisation des outils multimédias (vidéo, synthèse vocale, contenu imagé) constitue

une avenue fort intéressante pour promouvoir une plus grande accessibilité. L'accessibilité universelle passe également par le respect d'un certain nombre de critères qu'il est fondamental de respecter. Enfin, les chercheurs ont aussi des responsabilités. Ils doivent rendre accessibles les résultats des recherches sur l'utilisation de l'Internet par les personnes présentant une DI et développer un créneau de recherche examinant spécifiquement les interactions entre les personnes et les ressources Internet afin de cibler spécifiquement leurs

compétences et leurs besoins. Ces recherches permettront également d'établir une série de recommandations qui guidera les concepteurs et les webmasters dans le développement de sites Internet adaptés aux capacités et aux besoins des personnes. La poursuite de la recherche dans le domaine et l'utilisation de cette technologie aura sans contredit des impacts sur la participation sociale des personnes et permettra ainsi de contrer l'exclusion numérique à laquelle ces personnes feront face si rien n'est fait.

PERCEPTIONS, PREFERENCES AND EXPECTATIONS OF PEOPLE WITH AN INTELLECTUAL DISABILITY IN REGARD TO INTERNET

Internet is increasingly becoming an unavoidable technological solution. In addition, this technology has greatly transformed access to information and offers new opportunities for learning and socializing. This article presents and discusses results of a qualitative research primarily aimed at documenting utilizations, perceptions, preferences and expectations of people with an intellectual disability (ID) in regard to Internet. This descriptive-exploratory study was conducted among people with an ID, relatives and advocates. Interviews were made at the Chaudière-Appalaches readaptation Center with 15 people. Results draft an overview of browsing habits on the Internet and provides tags for developing websites specifically adapted for people with an ID.

BIBLIOGRAPHIE

- ABASCAL, J., NICOLLE, C. (2005). Moving towards inclusive design guidelines for socially and ethically aware HCI. *Interacting with computers*, 17(5), 484-505.
- AMERICAN ASSOCIATION OF INTELLECTUAL AND DEVELOPMENTAL DISABILITIES (2010). *Intellectual disability: Definition, Classification and Systems of Supports. The 11th Edition*. Washington, DC: AAIDD.
- CAREY, A. C., FIEDMAN, M. G., NELSON BRYEN, D. (2005). Use for electronic technologies by people with intellectual disabilities. *American Association on Mental Retardation*, 43(4), 11.
- CARNABY, S. (1997). « What do you think? » A qualitative approach to evaluating individual planning services. *Journal of intellectual disability research*, 41(3), 225-231.
- COLE, E. (1999). Cognitive prosthetics: An overview to a method of treatment. *NeuroRehabilitation*, 12(1), 39-51
- COLLIS, B., MOONEN, J. (2008). Web 2.0 tools and processes in higher education: quality perspectives. *Educational Media International*, 45(2), 93-106.
- DAVIES, D.K., STOCK, S.E., WEHMEYER, M.L. (2001). Enhancing independent Internet access for individuals with mental retardation through use of a specialized Web browser: A pilot study. *Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities*, 36(1), 107-113.
- FOUGEYROLLAS, P., CLOUTIER, R., BERGERON, H., CÔTÉ, J., SAINT-MICHEL, G. (1998). *Classification québécoise: Processus de production du handicap*. Québec : Réseau international sur

le Processus de production du handicap (RIPPH)/SCCIDIH (p. 166).

HARTLEY, S. L., MacLEAN, W. E. J. (2006). A review of the reliability and validity of Likert-type scales for people with intellectual disability. *Journal of intellectual disability research*, 50(11), 813-827.

KAYE, H. S. (2000). *Computer and Internet use among people with disabilities* (Disability Statistics Rep. No. 13). Washington, DC: U.S. Department of Education, National Institute on Disability and Rehabilitation Research.

LACHAPPELLE, Y., LUSSIER-DESROCHERS, D., PIGOT, H. (2007). Des TIC en soutien à l'autodétermination des personnes présentant une déficience intellectuelle. *Revue québécoise de psychologie*, 28(2), 1-12.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2001). *De l'intégration à la participation sociale : Politique de soutien aux personnes présentant une déficience intellectuelle, à leurs familles et aux autres proches*. Québec: Auteur.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2009). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*. Drummondville : OPHQ.

PARETTE, P., WOJCIK, B. W. (2004). Creating a Technology Toolkit for Students with Mental Retardation: A Systematic Approach. *Journal of Special Education Technology*, 19(4), 23-32.

ROCHELEAU, J., LEBLANC, C., POULIN, B., SASSEVILLE, R. (2010). *L'utilisation de contenus numériques pour l'enseignement et l'apprentissage. Produire, utiliser et diffuser des contenus numériques pour l'apprentissage et l'enseignement : pourquoi et comment?* Préparé pour l'Atelier Contenus numériques 4-5 février 2010, l'Université du Québec.

TAYLOR, B., DEVINE, T. (1993). *Assessing needs and planning care in social work*. Arena : Hant.