

1 Introduction

Les sites Internet inaccessibles constituent une barrière insurmontable pour les personnes handicapées. L'accès sans barrière exigé par la loi sur l'égalité pour les handicapés depuis 2004 n'est pas encore garanti partout avant longtemps.

La personne se situe au premier plan

Les personnes non-voyantes, malvoyantes, malentendantes ou handicapées moteur ou cognitif butent quotidiennement sur de nouveaux obstacles au sein de notre société. L'accès au tram n'est pas possible en fauteuil roulant, les annonces dans le train ne peuvent pas être perçues par les personnes atteintes d'un handicap auditif ou les offres spéciales dans les magasins d'alimentation ne sont pas reconnues par les non-voyants. L'accès libre des personnes handicapées à Internet est d'autant plus important. Il leur procure une participation indépendante et égalitaire à notre société d'information.

Différentes interviews donnent la parole aux personnes concernées et présentent les obstacles qu'elles rencontrent dans leur quotidien en raison de leur handicap. Tous les efforts en faveur de la suppression des barrières ont peu d'utilité si les exigences et les besoins des personnes ne sont pas connus ou pas compris. Il en va de même lors des tests de sites Internet. De nombreuses barrières ne peuvent être détectées que par les personnes concernées. Ainsi, les résultats des tests de la présente étude reposent sur les analyses d'une équipe composée de spécialistes handicapés et non handicapés de la fondation «Accès pour tous».

À propos de la présente étude

Dans le cadre de l'Étude de l'accessibilité 2011 Suisse, les tests ont porté sur 100 sites Internet de la Confédération, des cantons, des dix plus grandes villes, des régies fédérales, des médias, des bourses aux emplois, des instituts d'études supérieures, des entreprises de transport public, des offres TV par Internet et des boutiques en ligne en matière d'accessibilité aux personnes handicapées.

Les résultats des tests se rapportent à des tests d'accessibilité à Internet effectués entre avril et juillet 2011 par la fondation «Accès pour tous».

Les tests ont été réalisés d'après les directives internationales du W3C, des WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines). Ces directives constituent la base de la norme de la Confédération en faveur de sites Internet sans barrière P028 et des normes d'eCH-Accessibility 0059 pour les cantons et les communes.

Lors de la sélection des nouveaux sites, le choix a porté sur les catégories dont les offres apportent une contribution précieuse aux personnes handicapées pour une vie autonome. En font partie les considérations tarifaires dans les transports publics, les médias imprimés, les boutiques en ligne, les bourses pour l'emploi, la radio et la télévision ou les communautés en ligne.

Résultats des tests

Les résultats des tests portant sur les 100 sites Internet analysés se trouvent en page 23 et suivantes. Ils reposent sur le même système d'évaluation que dans l'étude de l'année 2007. Pour une meilleure présentation, de 1 à 5 étoiles ont été attribuées et elles reflètent l'évaluation de l'accessibilité des offres Internet individuelles. Nous renvoyons explicitement aux critères essentiels pour les analyses correspondantes.

En complément des critères standard d'évaluation (WCAG 2.0), nos collaborateurs souffrant d'un handicap ont suivi des scénarios spécifiques aux catégories pour toutes les offres. Leurs expériences sont présentées sous la forme de brefs résumés.

Il est réjouissant de constater que de nombreux sites Internet des cantons, des régies fédérales et de certaines villes sont devenus nettement plus conviviaux pour les personnes handicapées. On remarque que certaines offres ont amélioré leurs évaluations en passant de 2 ou 3 à 5 étoiles. Les sites Internet de l'administration fédérale ont pu confirmer

les résultats satisfaisants obtenus en 2007. A contrario, le site Internet du Tribunal Fédéral Suisse demeure totalement opaque aux personnes handicapées.

En revanche, on n'a constaté aucune amélioration dans l'accessibilité aux documents PDF. Bien que de nombreuses informations soient publiées sous cette forme, la plupart des documents PDF se révèlent inadaptés aux personnes handicapées.

Contributions spécialisées

Dans son article sur les normes légales appliquées aux sites Internet «Obligations des exploitants – prérogatives légales des utilisateurs», Tarek Naguib, de l'organisation spécialisée Égalité Handicap approfondit la question de savoir si, et dans quelle mesure, les organismes publics doivent fournir leurs prestations sans barrière sur Internet. Alors qu'une norme standard existe pour l'administration fédérale centrale, la situation demeure encore très peu claire dans les cantons et les communes. Ici, on demande aux législateurs cantonaux et municipaux d'introduire des normes appropriées, par exemple par le renvoi à des dispositions applicables à la Confédération. Il est possible de le réaliser par le biais de lois cantonales générales sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées ou par des ajustements spécifiques dans le secteur informatique. Ici, il est recommandé que les personnes handicapées et leurs groupements d'intérêts tentent de créer des précédents pour apporter de la clarté dans les dispositions légales et pour peser sur une mise en œuvre effective.

La mise en œuvre de sites Internet accessibles au niveau des communes n'est pas encore très avancée. L'article «Enquête sur la convivialité pour les des offres Internet des communes suisses» explore les causes et motifs possibles. Cette étude montre que la thématique de l'absence de barrières ne rencontre qu'un écho mineur. Ainsi, près de la moitié des personnes interrogées estiment que le nombre de personnes handicapées est inférieur à 5 %. En réalité, il faut retenir un taux de 15 % de personnes handicapées, ainsi que le montre également le dernier rapport de l'Organisation Mondiale de la Santé OMS établi en 2011. La participation réduite à l'enquête se passe également de commentaire.

Les exigences et les difficultés rencontrées sur le chemin d'un site Internet sans barrière sont également montrées par un rapport sur la mise en œuvre du site Internet de la ville de Bülach. L'administration de la ville montre de manière convaincante qu'un site Internet sans barrière est possible à réaliser moyennant un investissement supplémentaire acceptable.

Au niveau cantonal, l'exemple de l'Argovie montre de quelle manière un site Internet sans barrière, reposant sur les technologies les plus récentes que sont l'HTML5 et le WAI-ARIA, peut être conçu et mis en œuvre. L'article de Selamet Aydogdu, Andreas Nebiker et Priska Rothen montre à l'aide d'exemples concrets, où et comment ces technologies peuvent être appliquées pour faire tomber les barrières.

En général, concernant l'HTML, on a constaté en de multiples endroits des améliorations de l'accessibilité des sites Internet pour les personnes handicapées. Mais malgré l'absence de barrières, l'on oublie que de nombreuses informations importantes sont uniquement disponibles sous forme de PDF. Comme les résultats des tests le montrent, les documents PDF sur l'intégralité des sites testés sont difficilement ou pas du tout accessibles la plupart du temps. Le cas des formulaires PDF proposés en de nombreux guichets en ligne des communes est encore plus grave. On est encore loin des démarches administratives sans barrière qui seraient d'ores et déjà possibles pour les non-voyants grâce à la signature numérique (SuisselD). Dans un article sur les documents PDF sans barrière, Roberto Bianchetti et Markus Erle posent la question du pourquoi de la difficulté à établir des documents PDF sans barrière.