

## 6 Enquête sur la convivialité pour les handicapés des offres Internet des communes suisses

Un point fort de l'étude suisse Accessibility 2011 est constitué par l'exemption de barrières des offres Web des communes suisses. Tandis que les organismes proches de l'État, certaines grandes villes et certains cantons ont pu justifier ces dernières années de progrès considérables au sujet de l'exemption de barrières de leurs offres Web, il s'avère que comme par le passé, il y a un grand besoin d'interventions au niveau des communes. Au niveau des communes, l'exemption des barrières n'a pas encore pu s'imposer. Un rapide coup d'œil présente une image quelque peu sombre pour ce qui est de l'accessibilité des personnes avec un handicap envers les sites des communes suisses.

Afin d'en déterminer les causes, nous avons élaboré une enquête qui a été adressée à toutes les 2550 communes suisses en leur demandant de bien vouloir la transmettre aux fins de réponse au service à chaque fois compétent pour le domaine informatique.

Un indicateur tout à la fois éloquent et modérateur concernant l'engagement au titre de l'exemption de barrières a été constitué par le taux de retour relativement très bas de l'enquête en ligne. Bien que l'invitation à la participation ait été adressée via le portail de [www.ch.ch](http://www.ch.ch) à toutes les communes suisses au moyen de plusieurs Newsletters, le taux de réponse est resté inférieur à quatre pour cent.

Bien que le nombre des communes participantes ne reflète pas une image particulièrement réjouissante concernant l'intérêt et la prise de conscience pour la Web-Accessibility dans les communes suisses, on peut redouter que la réalité soit encore plus sombre que ce que laissent à penser les résultats de l'enquête. Il est vraisemblable que ce sont surtout les communes qui sont déjà sensibilisées au sujet qui ont pris le temps de répondre aux questions. Malgré tout, nous aimerions ci-après présenter les résultats de l'enquête et discuter des conclusions les plus importantes qui en ressortent.

Nous adressons nos remerciements bien cordiaux à toutes les communes qui ont pris le temps et se sont donné la peine de répondre aux questions et de faire des commentaires.

### 6.1 Les personnes avec un handicap en Suisse

En premier lieu, nous avons demandé aux participants de faire une évaluation pour savoir quel est le nombre de personnes de leur commune qui est concerné par les offres Internet accessibles. Avec cette question, nous avons l'intention d'attirer l'attention des personnes interrogées sur le nombre important de personnes concernées et de démontrer que le nombre de ces personnes est en règle générale largement sous-estimé. La Web-Accessibility ne constitue pas une fin en soi, mais elle est utile à beaucoup de gens de manière très concrète et de façon directe et pragmatique.

Du fait de l'espérance de vie toujours croissante, et de l'accès dans la catégorie Senior de la première génération d'utilisateurs d'ordinateurs, on peut partir d'une augmentation rapide du nombre de personnes qui sont concernées par les offres Internet exemptes de barrières. Avec l'augmentation de l'espérance de vie, il y a malheureusement aussi beaucoup de handicaps qui se développent. Ce sont en particulier les diminutions sensorielles et motrices qui sont très développées avec l'âge. La mobilité réduite peut constituer en elle-même une raison pour se mouvoir de plus en plus au sein de la bulle Internet. Conformément au World Report on Disability (2011, OMS), ce sont 15 % de la population mondiale qui sont concernées par un handicap. Il est difficile de dire combien de ces personnes sont concernées par les contenus du Web exempts de barrières.

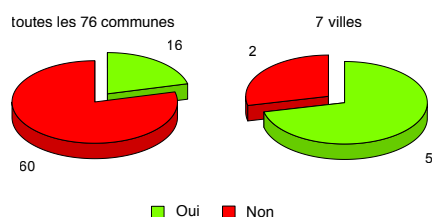
À la question posée de savoir quelles sont les estimations concernant le pourcentage de personnes avec un handicap, près de la moitié des organismes interrogés a répondu avec un chiffre inférieur à 5 %.

## 6.2 Le niveau d'importance de la thématique – un instantané

À la question posée concernant une personne responsable de l'Accessibility dans les communes, ce sont 21% qui ont déclaré disposer d'une telle personne.

Il est bien évident que toutes les communes ne disposent pas des mêmes ressources. Comme on peut le constater dans les résultats, la «Web-Accessibility» n'est pas encore un sujet d'actualité, en particulier dans les communes les plus petites. Une comparaison effectuée avec les résultats des sept villes de plus de 20'000 habitants qui ont participé à l'enquête montre bien que le pourcentage est en train de s'inverser. Plus la commune est grande, plus la probabilité de disposer d'une personne responsable de l'Accessibility augmente.

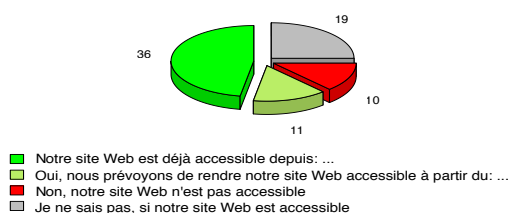
Est-ce que votre commune dispose d'une personne responsable des questions de l'accessibilité du Web dans le domaine des technologies de l'information?



La question directe concernant l'absence de barrières de leur site Web vise à une autoévaluation de la part du responsable informatique et Web des communes. Il s'avère que près de la moitié de toutes les communes considère son site Web comme étant exempt de barrières. Les 13 plus grosses communes qui ont participé à cette enquête considèrent que leur site Web est totalement exempt de barrières.

Malheureusement, ces autoévaluations ne tiennent pas la route par rapport aux tests d'Accessibility réalistes et brefs, tels qu'ils ont été réalisés sous forme d'échantillons. Pour les dix plus grandes villes suisses, les résultats effectifs du test concernant les offres Internet, sont publiés à partir de la page 57 dans la partie de l'étude concernant les résultats.

Le site Web de votre commune est-il conçu de telle manière à être accessible pour les personnes handicapées, ou bien avez-vous des projets concrets en cours pour le rendre accessible?



En ce qui concerne la question de savoir depuis quand le site Web est exempt de barrières, ou à partir de quand il le sera, 11 parmi les 36 communes ont déclaré disposer déjà d'une offre Internet exempte de barrières depuis une période comprise entre 2003 et 2008, tandis que dix communes pensent disposer d'un site Web exempt de barrières depuis ces deux dernières années. Huit parmi onze communes envisagent de rendre leur site Web exempt de barrières dès 2011 ou en 2012.

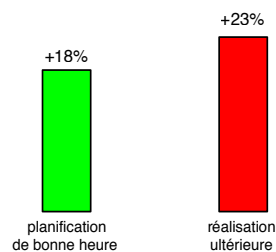
L'image globale qui est véhiculée du fait des réponses à cette question s'avère extrêmement réjouissante. Ce sont presque deux tiers des organismes interrogés qui pensent exploiter un site Web exempt de barrières, ou qui envisagent de rendre leur site Web exempt de barrières d'ici la fin 2012. S'opposent à ces deux tiers moins de 15 pour cent qui ne disposent pas de site Web exempt de barrières d'une manière consciente et qui ne le planifient pas non plus dans un avenir proche. On peut malheureusement redouter que ce rapport ait été généré par le fait que ce ne sont justement que les quatre pour cent des communes qui sont déjà largement sensibilisées au sujet de l'exemption de barrières qui ont bien voulu participer à l'enquête.

### 6.3 Les connaissances au sujet des technologies Internet et de l'absence de barrières disponibles au sein des communes suisses

Avec la question pour déterminer les frais supplémentaires générés lors de la réalisation ou de la transformation d'un site Web pour favoriser l'absence de barrières, nous avons l'intention d'attirer l'attention des communes sur le fait que l'absence de barrières ne doit pas automatiquement générer des coûts élevés.

Plus vite le sujet de l'absence de barrières sera pris en compte dans la conception d'un nouveau site Web, plus réduite sera la partie spécifique dédiée à la mise en œuvre de l'absence de barrières. Il faut partir du principe qu'à l'avenir, cette part baissera encore de manière considérable à partir du moment où le sujet de l'absence de barrières et les connaissances pour la mise en œuvre bénéficieront d'une plus grande diffusion.

Quelle somme (en %) estimez-vous qu'il faudrait investir en plus afin d'intégrer l'accessibilité à votre site Web?



Les résultats de l'enquête indiquent le modèle que l'on pouvait attendre. Toutefois, la réduction des coûts, liée à une planification précoce est fortement sous-évaluée. Nous estimons les frais supplémentaires effectifs dans le cadre d'une implémentation ultérieure à 30 à 50% des coûts globaux. À partir du moment où l'exemption de barrières est déjà intégrée d'emblée dans la planification conceptuelle, les frais supplémentaires d'une transformation pour une exemption de barrières ne devraient pas dépasser 10 à 15%.

Comme cela a déjà été mentionné, il faut partir du principe que ces coûts vont continuer à chuter à partir du moment où la prise de conscience concernant le sujet de l'absence de barrières et la connaissance pour la transformation des sites Web sans barrière trouveront une diffusion plus large au sein des agences du Web et des designers du Web. Nous partons du principe que la réalisation d'un site Web exempt de barrières par une agence du Web dont les collaborateurs ont bien assimilé les exigences en matière d'exemption de barrières ne générera aucun coût supplémentaire. Nous avons bien dit aucun!

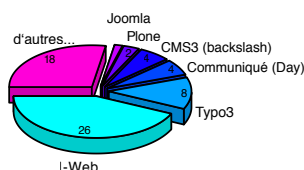
#### Quel est le CMS qui a été utilisé?

Les bases des principaux sites Web sont constituées par les Content Management Systems (CMS). Les CMS permettent à l'exploitant du site Web d'attribuer à différents rédacteurs et auteurs des droits d'accès de manière à ce qu'ils puissent modifier les contenus existants et réaliser de nouveaux contenus sans avoir besoin d'utiliser les codes HTML qui constituent la base.

Cela entraîne que les sites Web disposent la plupart du temps de deux types de défauts d'Accessibility. Les défauts qui sont liés aux CMS utilisés, et d'autre part, les défauts qui concernent les contenus en propre et qui sont générés par les rédacteurs et les auteurs. Les défauts résultant des CMS entraînent la plupart du temps des problèmes qui concernent l'utilisation des pages, la navigation entre les pages et les domaines entre les pages.

Pour les sites Web qui reposent sur les CMS les plus diffusés, il faut que les CMS qui servent de base soient adaptés par les agences du Web afin de pouvoir prétendre à une exemption de barrières.

Utilisez-vous un Content Management System (CMS) pour votre service Internet?



### Des documents PDF sans barrière

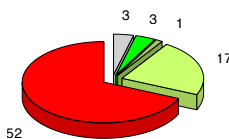
Ce sont justement dans les administrations que les informations importantes ne sont disponibles que sous forme de documents PDF à charger. Il ne saurait être question d'une offre Web exempte de barrières à partir du moment où le site Web HTML est certes transformé à la perfection sans aucune barrière, mais que les PDF destinés au chargement ne sont pas lisibles pour les personnes avec un handicap.

Pour les documents exempts de barrières, on applique les mêmes conditions que pour les sites Web HTML. En ce qui concerne l'exemption de barrières, PDF est très problématique. Les documents PDF peuvent être générés à partir des sources les plus diverses (comme par exemple avec MSOffice et les produits Adobe). Cela sous-entend que toutes ces sources mettent à disposition les moyens technologiques afin de concrétiser les exigences en matière d'exemption de barrières. Cela n'est absolument pas le cas.

Il s'ensuit que la majorité des documents PDF mis en circulation est très éloignée de la notion d'exemption de barrières. Seul un petit nombre de documents PDF peut être qualifié d'exempt de barrières. Nous évaluons leur volume à moins de un pour cent.

Afin de promouvoir les préoccupations des personnes avec un handicap également dans le domaine des documents PDF, la fondation „Un accès pour tous“ propose sur demande des cours spéciaux pour configurer quasiment sans barrière des PDF à partir de Word ou de les rendre quasiment sans barrière par la suite avec Adobe Acrobat Pro.

Les documents PDF sur votre site Web sont-ils examinés du point de vue de l'accessibilité?  
Si oui, comment contrôlez-vous vos documents PDF?



- Non
- Oui avec Adobe Acrobat
- Oui avec PAC (PDF Accessibility Checker)
- Oui par des personnes handicapées
- d'autres ...

La fondation «Accès pour tous» met à disposition sur son site Web [www.access-for-all.ch](http://www.access-for-all.ch) l'application «PDF Accessibility Checker» (PAC) pour un chargement gratuit. PAC teste les 14 critères importants pour les différents handicaps. PAC propose en outre la possibilité d'indiquer dans le Browser un aperçu du document PDF structuré. Cet aperçu indique quels sont les tags qui sont contenus dans le document PDF. On peut ainsi facilement reconnaître quels sont les éléments qui peuvent être interprétés et utilisés par les technologies assistées (par exemple par un Screenreader).

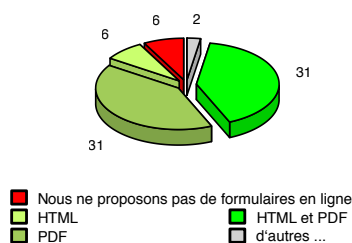
Vous trouverez des explications plus détaillées concernant les documents PDF exempts de barrières dans le chapitre consacré à l'Accessibility PDF à la page 99.

### Les formats pour les formulaires

La lisibilité d'un article du fait de la structuration hiérarchique des contenus est une chose. Mais le sujet de l'exemption de barrières est encore plus complexe lorsqu'il s'agit des interfaces utilisateurs interactives comme c'est par exemple le cas pour les formulaires. C'est justement pour les offres Web des administrations que les formulaires constituent souvent l'interface entre le visiteur et l'administration. Parallèlement aux CAPTCHAS purement visuels, ou aux erreurs lors de l'utilisation du clavier pour les formulaires, il existe toute une série d'autres barrières qui tout simplement rendent impossible aux personnes avec un handicap la prise de contact avec les administrations via Internet. Alors qu'Internet constitue souvent la possibilité la plus simple, voire la seule pour le faire. On doit penser à des personnes à mobilité réduite ou à des personnes avec un handicap de la parole.

D'une manière fondamentale, on peut envisager plusieurs formats pour des formulaires exempts de barrières. En vertu de l'expérience, les formulaires en ligne sont principalement réalisés au format HTML. Les formulaires sous forme de documents PDF sont souvent utilisés lorsque les données saisies ne sont pas directement exploitées par un serveur, mais lorsque les formulaires sont renvoyés par la poste après avoir été imprimés et signés.

Quel format utilisez-vous pour les documents administratifs disponibles en ligne?  
Dans quel format ces formulaires sont-ils conçus?

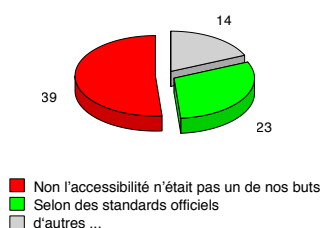


C'est justement parce que les formulaires sont souvent la seule possibilité pour les personnes avec un handicap d'avoir une interaction avec les administrations que leur exemption de barrières est d'autant plus importante.

## 6.4 L'engagement des communes suisses et les raisons pour ou contre.

À la question posée de savoir si l'exemption de barrières était un but déclaré lors de la conception du site Web, la moitié des communes qui ont pris part à cette enquête a répondu par la négative. Et cela est d'autant plus surprenant lorsqu'on pense que la loi sur l'égalité des handicapés (LHand) est déjà entrée en vigueur depuis l'année 2004 [voir également «Obligations des exploitants – droits juridiques des utilisateurs» à la page 11]. 20 autres pour cent se déclarent certes disposés à mettre en œuvre une exemption de barrières dans leur offre, mais pour ce faire, ne s'alignent sur aucune directive officielle. Dans ces cas, et en vertu de l'expérience, il ne peut pas être question de site Web exempt de barrières malgré la meilleure volonté. Seules 30 pour cent des communes ont pris en compte la mise en œuvre d'une exemption globale de barrières lors de la conception de leur offre Web.

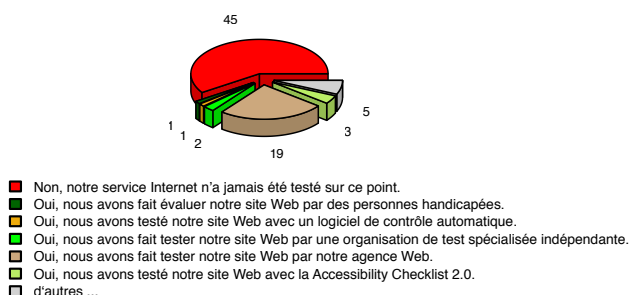
L'accessibilité était-elle un objectif prononcé lors de la conception du site Web de votre commune?  
Quel critère avez-vous utilisé?



En ce qui concerne le choix des critères officiels possibles, il y avait les différentes versions et niveaux de la directive internationale Web Content Accessibility Guidelines de W3C [WCAG 1.0 A et AA (jusqu'en 2008) WCAG 2.0 A et AA (depuis 2008)] ainsi que les deux standards suisses «Standard fédéral P028» et «norme d'accessibilité eCH 0059», qui tous les deux s'alignent sur le WCAG et y font référence. Parmi les possibles réponses libres, il n'y a pas eu d'autres standards officiels mais uniquement des déclarations du style «en fonction de notre bon vouloir», «je ne sais pas» ou bien des renvois vers l'agence du Web.

### Vérification de l'exemption de barrières

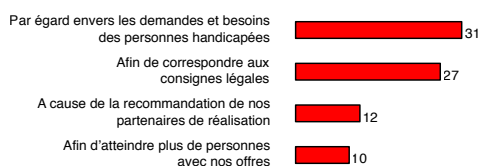
Votre site a-t-il déjà été testé sur son accessibilité? Comment?



À la question de savoir si le site Web une fois terminé a effectivement été vérifié à chaque fois au niveau de l'absence de barrières, presque 60 % des participants ont répondu par la négative. 25 autres % ont fait confiance à leur agence du Web pour cette question. En vertu de l'expérience, il ne saurait être question de site Web exempt de barrières dans ce genre de cas. Comme cela a déjà été discuté en la matière, nous n'avons à l'heure actuelle pas connaissance d'une agence du Web qui exerce ses activités en Suisse et qui mette en œuvre une exemption standard de barrières par rapport aux standards officiels. Seules deux parmi les 76 communes ont fait tester leur site Web par une organisation de contrôle spécialisée et indépendante en ce qui concerne l'absence de barrières.

### La motivation pour mettre en œuvre l'exemption de barrières

Quelle était votre source de motivation dans votre engagement pour concevoir le site Web de votre commune de manière à ce qu'il soit accessible, ou pour faire tester son accessibilité?

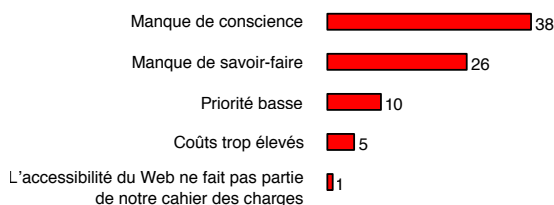


Les réponses le plus souvent citées étaient à chaque fois «prise en compte de personnes avec des handicaps» et «directives légales». Ce qui est surprenant, c'est que le fait qu'il soit possible «de joindre plus de personnes» grâce à l'absence de barrières soit beaucoup moins cité au titre de la motivation. Conjointement à l'effet direct consistant à atteindre les personnes avec un handicap, les sites Web exempts de barrières sont également optimisés au niveau des moteurs de recherche, ils sont programmés de manière sérieuse et contribuent de manière essentielle à une image positive de l'exploitant.

### Les raisons de ne pas prendre en compte l'exemption de barrières

Ce qui n'est pas surprenant, mais qui est quand même très troublant, c'est le fait que la très grosse majorité des organismes interrogés mette en avant en guise de justificatifs pour une absence d'engagement, le «manque de prise de conscience» et «l'absence de savoir faire». Mais entre-temps, la fondation «Accès pour tous» est active depuis maintenant onze ans et elle fait preuve d'un engagement infatigable pour faire connaître le thème de la Web-Accessibility dans l'opinion publique et en particulier dans le service public. Le fait aussi que le savoir faire correspondant n'ait pas réussi à s'imposer dans les agences du Web constitue une déception.

### Quelles sont les raisons pour lesquelles l'accessibilité du Web n'a pas été considérée ou contrôlée?



Parmi les réponses libres, il a été cité à titre isolé, «l'absence d'initiative dans la configuration». Il s'agit là malheureusement d'un préjugé qui a la vie dure au sujet de la Web-Accessibility, et qui s'avère faux à 99 pour cent. Le seul aspect dans lequel l'initiative de configuration se voit légèrement entravée concerne les rapports minimaux de contraste qui doivent être respectés pour certains contenus. Ces rapports de contraste correspondent aux directives généralement reconnues en matière de design Web correct et convivial.

## 6.5 Conclusion

Il nous semble que l'enquête met à nouveau clairement en évidence deux enseignements importants.

Malgré les obligations légales, la prise de conscience concernant l'exemption de barrières dans l'Internet présente encore de grandes capacités de développement dans les communes suisses. Le savoir-faire pour la mise en œuvre des offres Internet exemptes de barrières manque encore largement en Suisse.

Conformément à la loi sur l'égalité des personnes handicapées qui est déjà entrée en vigueur depuis 2004, les prestations de service du domaine public, et bien entendu les sites Web correspondants, doivent être proposés exemptes de barrières. Malgré cela, on a manqué de campagnes de grande diffusion et de mesures d'incitation pour la mise en œuvre. En ce qui concerne la mise en œuvre, et depuis lors, les communes ont été largement livrées à elles-mêmes. Comme cela a été montré, de nombreux représentants des communes responsables de l'informatique n'ont pas de représentation ou alors des représentations erronées par rapport à ce que représente un Internet exempt de barrières – mis à part une exigence légale.

Sur la base de l'absence de demandes en matière d'offres Web exemptes de barrières, la conséquence logique aura été l'absence de développement du savoir faire chez les prestataires et les agences du Web. Bien que les directives internationales WCAG soient déjà connues depuis 1999, elles n'ont été jusqu'à présent que très peu mises en œuvre dans la plupart des packs CMS diffusés. C'est bien volontiers que nous saisissons l'occasion d'inclure également les agences du Web dans le cadre des obligations. À partir du moment où le savoir-faire correspondant a été développé une fois, il n'y a plus de création de dépenses supplémentaires concernant les offres Web exemptes de barrières. La liste de contrôle de l'accessibilité 2.0 de la fondation «Accès pour tous» est idéalement adaptée pour une introduction autonome en la matière et elle peut être bien volontiers utilisée par les exploitants de sites Web par rapport à leurs agences du Web en qualité de cahier des charges / de listes de souhaits.

Dans ces deux domaines concernant la sensibilisation / la prise de conscience et l'incitation pour un savoir-faire en guise de centre de compétences pour la mise en œuvre d'offres Web exemptes de barrières, la fondation privée autofinancée «Accès pour tous» est actuellement la seule institution en Suisse. Nous serions très contents de recevoir l'aide d'un service spécialisé fédéral pour la sensibilisation, l'identification et le soutien des agences du Web dans le cadre de la mise en œuvre d'offres Web exemptes de barrières.

Quoi qu'il en soit, et avec l'aide de la présente étude, nous espérons pouvoir renforcer la prise de conscience au sujet de l'exemption de barrières auprès des communes et de leurs agences du Web.