

7 Cas d'exemple: la ville de Bülach

Un design simple et bien visible, des bons contrastes entre les couleurs de l'écriture et de l'arrière-plan, un texte pouvant être agrandi, des structures claires, des textes alternatifs sensés : ça interpelle les personnes voyantes et c'est utilisable sans aucun problème par les personnes avec un handicap. La ville de Bülach montre bien que la mise en œuvre d'un site Web exempt de barrières est quelque chose de possible et de sensé.

Les cantons déclarent que les communes doivent mettre à disposition leur contenu Web sans barrière. Mais les responsables informatiques n'apprendront cependant pas comment il convient de procéder. «Nous ne pouvons déjà que compter beaucoup sur nous-mêmes» déclare Béatrice Lehmann, qui est la responsable de la communication au niveau de l'administration communale de Bülach. Pour d'autres sujets qui sont encore plus proches des citoyens, le canton nous apporte son aide avec des conseils et un soutien. Mais en ce qui concerne la Web-Accessibility, c'était complètement différent. Mais cela ne l'a pas empêché, elle et son collègue Martin Abrahamsson, de prendre en compte l'exemption de barrières pour le nouveau site Web dès le début. Mais dès le démarrage, l'équipe du projet autour d'Abrahamsson et de Lehmann s'est trouvée bloquée: il n'y a pas d'agences du Web qui disposent de connaissances sérieuses en matière de Web-Accessibility.

7.1 Absence de pression

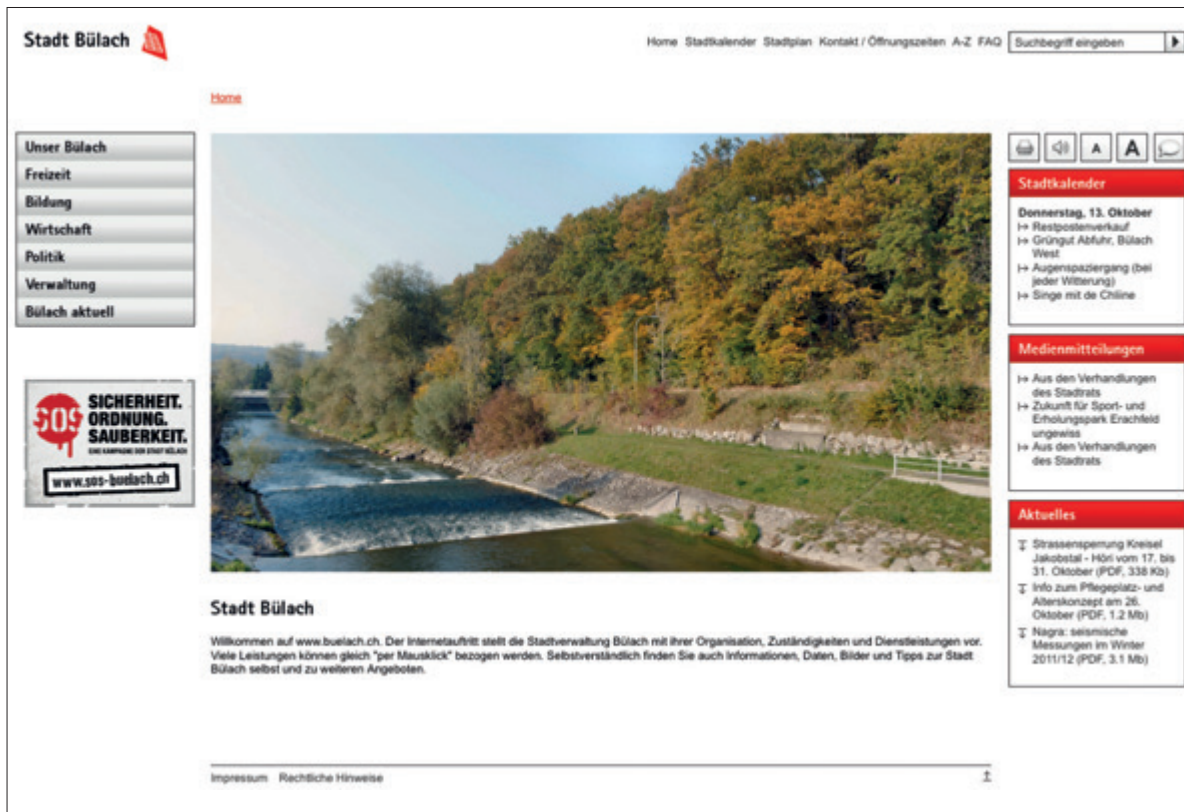
Le fait de configurer complètement un site Web exempt de barrières représente dès le début un énorme défi. L'investissement technique ne doit pas être négligé. L'exemption de barrières est quelque chose qui forme un tout, un processus durable et pas un investissement à caractère unique. Chaque élément du site Web mais aussi chaque processus doit être réfléchi dès le début. Cela nécessite beaucoup d'attention. Et malgré cela, il n'y a jamais eu un moment où l'on a voulu jeter aux orties l'exemption de barrières. «Nous nous sommes décidés pour cela et nous avons voulu affronter ce défi avec tous les obstacles et les difficultés» déclarent Lehmann et Abrahamsson. Et pourtant la tentation a parfois été bien grande: la pression de la part du canton est trop réduite et les préjugés habituels déclarant que l'Accessibility était quelque chose de trop cher et de trop exigeant sonnaient tellement vrai.

7.2 Une check-list simplifiée

Ainsi, la dépense se maintiendrait dans des limites acceptables. Parce que c'est un peu comme lorsque l'on fait la cuisine, c'est la comparaison que fait la responsable de la communication. Pour la mise à disposition des contenus Web accessibles, il est également question de routine. La personne qui essaye une recette pour la première fois se sent encore incertaine et doit après chaque étape relire pour savoir ce qui vient après. Entre-temps, Abrahamsson et Lehmann n'ont pas besoin de réfléchir bien longtemps pour savoir comment les titres et les listes doivent être formatés, pour savoir comment des textes alternatifs judicieux doivent être présentés ou comment réaliser correctement des tableaux. Afin que cela fonctionne aussi pour les 20 responsables de département qui publient leurs contenus de manière autonome sur le site Web, ils ont constitué une check-list. Avec cette check-list, les différents responsables peuvent élaborer les contenus accessibles en vertu de la recette. Ce sont justement les rédacteurs qui sont tenus de publier très rarement et de manière irrégulière quelque chose sur le site Web qui apprécient particulièrement cette check-list. En ce qui concerne les contenus, pour des raisons de temps, mais aussi pour respecter l'autonomie des administrations, il n'y a pas de contrôle de la part des super-utilisateurs, tels que Martin Abrahamsson ou Béatrice Lehmann, et c'est la raison pour laquelle il est important de tout publier de manière correcte, de préférence dès le départ.

7.3 Une mise en œuvre riche en obstacles

Un certain nombre de choses qui sont aujourd'hui devenues une évidence, se sont révélées pendant la mise en œuvre être de véritables obstacles à vous faire trébucher. Fort heureusement, avec l'agence



zurichoise RTP, la ville de Bülach a à ses côtés un partenaire qui a élaboré de manière autonome les principales bases pour des contenus Web exempts de barrières. Un important point d'achoppement était constitué par les formulaires en ligne. On utilisait trop de formulaires différents, et le module de formulaire doit en outre être accordé avec les processus déjà existants de l'administration municipale. Mais il n'y avait pas de solution toute prête et un module en propre pour les formulaires en ligne est en cours de développement. En guise de solution intermédiaire, la ville de Bülach travaille avec les outils de formulaires déjà existants du CMS utilisé. Un autre obstacle était constitué par la sensibilisation des rédacteurs Web concernés. Une présentation réalisée par «Accès pour tous» a aidé à supprimer cet obstacle. Le collaborateur René Jaun a effectué cette présentation dans laquelle il a montré quel était l'échafaudage technique nécessaire pour que les technologies assistées fonctionnent et pour que le site Web soit également accessible aux personnes non voyantes. La présentation a provoqué un effet de surprise.

7.4 Des PDF lisibles

Les documents PDF représentent un autre gros problème. De nombreux formulaires doivent être imprimés et signés et c'est la raison pour laquelle tout ne peut pas être présenté au format HTML. Quoi qu'il en soit, tout a été arrangé au sein de la ville de Bülach pour que la documentation source soit déjà correctement formatée et mise à disposition: les responsables des différents départements mettent en œuvre de manière conséquente des modèles formatés sous Word. Pour savoir si le PDF est alors vraiment lisible, on effectue un test avec l'aide du QPDF Accessibility Checker PAC. Ils n'ont pas encore découvert la fonction prévisualisation de ce programme comme ils le constatent suite à notre question. C'est justement à de telles petites astuces que les responsables informatiques sont confrontés pour améliorer de nombreux processus. Comme le décrit Martin Abrahamsson avec ses propres mots: «On peut se rendre la vie encore plus simple».

7.5 Un échange externe est souhaitable

L'échange interne d'astuces fonctionne sans problème. Les différents responsables de département sont régulièrement formés et Lehmann et Abrahamsson adressent ce qu'ils appellent des «Newsletters d'incitation», qui sont à chaque fois consacrées à un sujet crucial. La ville de Bülach a également fait voir le jour à un atelier dédié aux CMS mis en œuvre.

Mais le savoir en interne ne suffit pas à lui seul et tous les deux accueilleraient bien volontiers un échange au-delà des frontières de la ville. «Un meilleur échange entre les communes serait très souhaitable. En effet, les synergies ne sont que mal utilisées», déplorent-ils. Il n'y a qu'avec la ville de Zurich qu'un tel échange a vu le jour. Ce qui est judicieux dans tous les cas, c'est un transfert de savoir faire. Mais ce qui est également important, c'est qu'il y ait des gens qui souhaitent entretenir ce contact.

Et puisqu'il est déjà question du transfert de savoir faire, ces deux personnes de Bülach veulent avancer avec un bon exemple et donnent aux autres communes les conseils suivants: ce qui est important, c'est de travailler conjointement avec les bons partenaires et d'aller chercher une aide extérieure. De plus, ils recommandent des tests réguliers de manière à pouvoir réagir rapidement par rapport aux éventuelles lacunes. «L'ingrédient principal est, et demeure, une bonne dose de patience» déclare Abrahamsson avec un sourire amusé.

7.6 Pas uniquement parce qu'il le faut

Comme cela s'est avéré: jusqu'à ce que l'échafaudage technique soit en place, la mise en œuvre d'un site Web exempt de barrières est synonyme d'une certaine dépense. Du point financier, la dépense supplémentaire pour la réalisation d'un site Web est de l'ordre de 15 à 20 pour cent, un peu plus au niveau du personnel. Est-ce que cette dépense initiale est rentable ? Lehmann et Abrahamsson sont unanimes : «Oui, au niveau du long terme dans tous les cas. Avec un site Web accessible, nous sommes en mesure d'atteindre plus de gens et pas uniquement des gens avec un handicap». De plus, grâce à un HTML correct, le site Web devrait également être utilisable par des utilisateurs d'appareils terminaux mobiles. La motivation pour initier un tel projet n'a en conséquence pas grand-chose à voir avec les dispositions légales. On s'est décidé à effectuer cette démarche par conviction et pour une amélioration de la convivialité d'utilisation et non pas parce qu'on était obligé de le faire.

7.7 Rien que des retours positifs

Les retours issus de la population montrent bien que la ville de Bülach a pris la bonne décision: elle se révèle satisfaite du design simple et convivial du site Web de la ville de Bülach. Les retours concernant l'accessibilité ne sont pas encore parvenus. Abrahamsson et Lehmann n'attachent pas une grosse importance à ce fait car ils ont foncièrement compris quelque chose: il n'y a pas de groupes cibles qui se dénomment «Handicapés». Les personnes avec un handicap se rencontrent dans tous les groupes sociaux.