



L'ACCESSIBILITÉ DES TIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Potentiel d'innovation et risques d'exclusion

Pour les personnes affectées par des déficiences ou des handicaps visuels, auditifs, sensoriels ou moteurs, les technologies de l'information et de la communication (TIC) représentent à la fois un espoir et une menace. Un espoir, car les TIC recèlent un énorme potentiel d'innovations pour améliorer la qualité de vie des personnes handicapées et leur permettre de prendre une place active dans la société. C'est le domaine des technologies dites "assistives"; par exemple, les barrettes braille qui facilitent la lecture des textes affichés sur écran, les logiciels de reconnaissance vocale qui permettent aux dyslexiques ou aux tétraplégiques de mieux communiquer, les interfaces visuelles ou tactiles pour les malentendants, les outils de télétravail pour les handicapés moteurs, ainsi que divers objets domestiques dotés de senseurs pour pallier les déficiences de leurs utilisateurs, etc. Une menace aussi, car un certain nombre d'obstacles techniques peuvent empêcher les personnes handicapées d'utiliser "comme tout le monde" l'ordinateur et internet, les services en ligne, le multimédia. Lever ces obstacles, c'est rendre ces technologies et ces services plus "accessibles" (e-accessibility en anglais).



QU'EST-CE QUE L'E-ACCESSIBILITÉ ?

Un site internet ou un service en ligne est dit accessible lorsque son contenu, ses caractéristiques et ses services offerts sont consultables et utilisables dans leur intégralité par tous ses visiteurs, indépendamment des déficiences et des handicaps en matière de vue, d'audition, de dextérité, de mobilité et quel que soit le matériel utilisé pour naviguer. Par exemple, des services internet accessibles doivent permettre une adaptation de la taille et des couleurs de l'affichage sur écran, des substituts auditifs ou visuels pour malvoyants ou

malentendants, des menus adaptés à une dextérité limitée. Un site accessible est donc conçu de manière à ce que son contenu soit compatible avec toutes ces techniques de navigation particulières. L'accessibilité ne concerne pas seulement les personnes handicapées. Ainsi, près des deux tiers des personnes de plus de 55 ans présentent de légères déficiences visuelles, auditives ou sensorimotrices; elles peuvent donc également bénéficier des améliorations en termes d'accessibilité.

Le terme e-accessibilité couvre un champ plus large que l'accessibilité du web, il concerne aussi divers services électroniques, comme les téléphones fixes ou portables, la télévision, les

programmes informatiques, les terminaux de self-service bancaire, etc.

L'accessibilité du web est une notion essentiellement technique. Elle concerne tant le langage de programmation des sites que leur contenu et l'agencement de l'information. Les termes *accessible* et *utilisable* sont souvent confondus, alors qu'ils renvoient à des notions différentes. L'anglicisme "utilisabilité" (e-usability) se réfère à la satisfaction des utilisateurs, la facilité de familiarisation ou d'apprentissage, la capacité de bien utiliser toutes les fonctionnalités, l'efficacité et l'efficacé pour les utilisateurs. L'utilisabilité renvoie à la qualité des services proposés, alors que l'accessibilité est liée à des moyens techniques: normes, procédures, interfaces, programmation, graphisme.

Des normes techniques en matière d'accessibilité du web ont été mises au point par le W3C, organe de gouvernance d'internet, dans le cadre de la *Web Accessibility Initiative* (WAI), dès 1996. Ces normes visent à intégrer les besoins des utilisateurs sous forme de directives pratiques: les *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG 1.0). Ces directives couvrent aussi bien la question de l'accès aux sites web que les outils de publication et de gestion de contenus. Elles abordent également la question des navigateurs, qui se voient dans l'obligation de répondre à certaines règles pour être utilisables par toutes et tous. Elles sont destinées à tous les développeurs d'outils et créateurs de contenus web. Depuis quelques années, une version WCAG 2.0 est en préparation; elle vise à préciser ou à corriger certains points de la première version, ainsi qu'à tenir compte de l'évolution des techniques de programmation et de navigation. La version officielle et définitive est attendue fin décembre 2008, mais les recommandations et les documents de travail sont déjà téléchargeables depuis début novembre 2008.

B

LA CRÉATION DE LABELS D'ACCESSIBILITÉ POUR LE WEB

En Belgique, ces normes ont été traduites depuis 2002 sous la forme d'un label de qualité qui garantit l'accessibilité des contenus web, appelé

AnySurfer (voir Lettre EMERIT n° 47). Appelé initialement *BlindSurfer*, ce label a changé de nom, il y a deux ans, afin d'indiquer que les nouvelles directives d'accessibilité répondent aux besoins non seulement des personnes malvoyantes, mais aussi de toutes celles qui possèdent une autre forme de handicap ou de déficience.



Les critères d'attribution du label concernent la procédure de navigation, l'organisation du contenu du site, la mise en page et les formes d'interactivité. Ce label présente l'originalité d'être une initiative émanant non pas des pouvoirs publics ni du monde de la technologie, mais bien des associations d'utilisateurs. *AnySurfer* est le fruit d'une collaboration entre deux associations de personnes malvoyantes, l'Oeuvre nationale des aveugles et Blindenzorg licht en liefde. Outre la labellisation des sites internet volontaires, *AnySurfer* a aussi pour mission d'attirer l'attention du grand public sur la problématique de l'accessibilité numérique par le biais d'actions de sensibilisation ainsi que d'offrir un support technique et des formations aux concepteurs et rédacteurs de sites web. *AnySurfer* est devenu une référence officielle pour l'accessibilité des sites internet des pouvoirs publics.

Des initiatives similaires ont également vu le jour ailleurs en Europe. En France, les travaux de l'association *BrailleNet* ont conduit à l'élaboration du label de qualité *AccessiWeb*. À l'image d'*AnySurfer*, il s'agit d'une méthode d'application des recommandations internationales WCAG. *AccessiWeb* est aussi un centre de ressources, de recherches et de mise en commun de bonnes pratiques.

En collaboration avec *AnySurfer* et l'organisme espagnol de labellisation de l'accessibilité du web, *Fundosa*, cette association a lancé en juin 2007 un nouveau label européen, baptisé *Euracert*. Le but de cette initiative est de donner à tout site labellisé par l'un ou l'autre organisme une reconnaissance dans les trois pays. Il ne s'agit donc pas d'un label de plus, mais d'une extension

attribuée, pour deux ans, en complément du label national. Les trois initiateurs du projet espèrent être rapidement rejoints par d'autres organismes similaires en Europe.



UN DÉFICIT DE RÉGLEMENTATION

La labellisation est un processus volontaire; pour être efficace, elle doit s'accompagner d'une réglementation. C'est ici que le bât blesse. La situation belge est, à cet égard, assez symptomatique.

Bien qu'il n'y ait pas de législation en matière d'e-accessibilité en Belgique, les autorités publiques des différents niveaux de pouvoir ont pris des initiatives politiques en matière d'accessibilité de leurs services en ligne. Lors de la négociation d'un accord de coopération en matière d'administration en ligne (e-gouvernement) en 2003, le gouvernement fédéral et les gouvernements régionaux se sont engagés à mettre une série de portails et de sites publics en conformité avec les critères d'attribution du label *BlindSurfer*. Le gouvernement fédéral s'est engagé en 2003 à faire réaliser un audit de ses sites pour fin 2004. Si cet objectif n'a pas été tenu, le portail fédéral, ainsi que les sites de quelques grandes administrations (pensions, sécurité sociale, coopération), ont obtenu le label *AnySurfer*.

En décidant d'introduire dès 2003 une clause d'accessibilité (respect des directives *BlindSurfer*) dans tous les appels d'offres relatifs à des services gouvernementaux en ligne, le gouvernement de la Région wallonne est un des premiers en Europe à avoir pris des mesures concrètes pour respecter les recommandations internationales en la matière. La note stipulait que l'accessibilité effective d'un site sera reconnue par l'octroi du label et fixait les objectifs à atteindre en termes d'accessibilité des sites régionaux, selon différents niveaux de priorité. En 2006, suite au changement de dénomination du label, une nouvelle circulaire rappelle l'importance du projet ainsi que le classement des sites en trois catégories, selon les mêmes niveaux de priorité. La première catégorie concerne les sites internet dont la labellisation est obligatoire. À partir de 2007, un délai de 18 mois est donné aux

responsables de ces sites pour qu'ils remplissent les conditions d'accessibilité et obtiennent le label. On y trouve les portails thématiques de la Région wallonne, les sites institutionnels et ceux relevant du secteur du handicap. La seconde catégorie concerne les sites dont la labellisation est recommandée. Y sont classés les sites contenant des applications e-gouvernement. La troisième catégorie concerne les sites bénéficiant déjà du label et dont les conditions d'accessibilité doivent être maintenues. Mi-2008, 26 sites d'intérêt général de la Région wallonne étaient labellisés.

Depuis janvier 2005, en Région flamande, le programme gouvernemental "Toegankelijk Web" vise à rendre tous les services et applications en ligne, dépendants de l'autorité régionale, compatibles avec les directives *AnySurfer* à l'horizon 2010. Les nouveaux sites internet sont directement conçus en respectant les critères d'accessibilité. Mi-2008, 56 labels avaient été octroyés aux sites participants au projet "Toegankelijk Web".

Du côté des sites commerciaux, la situation n'est pas bonne: selon une étude menée par la Katholieke Hogeschool Kempen, 96% des sites internet commerciaux sont considérés comme "inaccessibles".

La situation belge est donc paradoxale: d'un côté, une forte préoccupation des pouvoirs publics pour l'accessibilité de leurs propres sites; de l'autre, une réglementation faible et peu contraignante pour l'ensemble des sites.



UN NOUVEAU PLAN D'ACTION EUROPÉEN

C'est en 2000, lors de l'adoption du plan eEurope 2002 "une société de l'information pour tous", que la question de l'e-accessibilité a trouvé sa place dans l'agenda politique européen. En 2005, la Commission a édicté une directive explicitant la marche à suivre pour mettre en place des législations nationales rendant obligatoire l'accessibilité des sites publics. Toutefois, peu de progrès ont été réalisés depuis 2005 et de nombreux engagements n'ont pas été tenus.

Le 1er décembre 2008, la Commission européenne a publié une nouvelle communication intitulée "Vers une société de l'information accessible", qui définit une série de priorités pour les années à venir. Cette communication se base notamment sur les résultats de l'étude MEAC, qui a dressé un tableau de l'accessibilité des produits et services TIC du point de vue des personnes handicapées et des personnes âgées en Europe. Les constats sont assez sévères. Ainsi, seulement 5% des sites internet des pouvoirs publics et 3% des sites de commerce en ligne satisfont aux normes minimales d'accessibilité; seulement 8% des terminaux de self-service bancaire ont un système de guidance vocale pour les malvoyants; la moitié des pays membres n'ont pas de services téléphoniques qui permettent l'affichage de texte. Quant au sous-titrage des programmes de TV, il varie fortement d'un pays à l'autre (de 3 à 95%) et les potentialités de la télévision numérique sont largement sous-utilisées. Sous de nombreux aspects, l'Europe accuse un retard important par rapport à l'Australie, au Canada et aux USA.

La Commission européenne envisage de développer deux lignes d'action: renforcer la cohérence des politiques d'e-accessibilité, en encourageant la coopération entre les pays membres et en développant la législation; accélérer les progrès, en favorisant l'adoption de normes techniques européennes et en investissant davantage dans la recherche sur les technologies accessibles. Diverses mesures concrètes sont proposées, notamment:

- la mise en place d'un groupe permanent d'experts européens, chargés de suivre et de conseiller les politiques des États membres;
- des mesures d'encouragement à l'utilisation des fonds structurels européens, notamment le Fonds social européen, pour soutenir des initiatives nationales en faveur de l'accessibilité;
- l'élaboration, par les organismes européens de normalisation, de normes en matière d'e-accessibilité en général et d'accessibilité du web en particulier, en transposant le plus rapidement possible les recommandations WCAG 2.0

- un recensement, début 2009, des sites internet publics qui devront répondre aux normes d'accessibilité, avec l'objectif que 100% de ces sites soient accessibles en 2010.



L'ACCESSIBILITÉ, UN BÉNÉFICE POUR TOUS

L'accessibilité numérique est un levier pour faciliter la vie des personnes handicapées, mais aussi, on l'ignore trop souvent, celle de tous les autres utilisateurs. Rendre un site accessible, c'est améliorer la qualité générale du site en plaçant l'ergonomie au centre du processus de développement; c'est aussi le rendre plus flexible par rapport à tous les matériels et logiciels de navigation. Sur les sites rendus accessibles, les personnes qui utilisent encore une connexion à faible débit, ainsi que les personnes peu compétentes en informatique ou équipées de matériel moins récent, bénéficient d'un confort de navigation adapté. En outre, les sites rendus accessibles ont un contenu mieux structuré et rationalisé, ce qui réduit les frais de maintenance pour l'administrateur du site.

Ce processus est donc bénéfique aussi bien pour les utilisateurs que pour les responsables de sites web. Or, ceux-ci méconnaissent trop souvent les avantages qu'un site rendu accessible peut apporter en termes de retour sur investissement, notamment via l'augmentation du nombre de visiteurs potentiels. Outre l'amélioration de la gestion du site, le respect des normes d'accessibilité permet d'améliorer le référencement du site dans les moteurs de recherche ainsi que de garantir sa comptabilité sur l'ensemble des supports d'affichage, comme le téléphone mobile avec accès à internet, par exemple.

Comme le dit une brochure française de sensibilisation des concepteurs de sites, "nombreux sont ceux qui croient, à tort, qu'un site accessible ne sera utile qu'aux personnes handicapées. En réalité, un site accessible permet à tout internaute, même à celui qui ne possède pas de handicap, d'améliorer son confort de navigation en accédant rapidement à l'information, quel que soit son mode de

navigation et son interface. Un site accessible fidélise son public”.

Périne Brotcorne
Gérard Valencuc

*d'après un article paru dans
La Lettre EMERIT n° 56, décembre 2008*

- Brotcorne P., Valencuc G., *Construction des compétences numériques et réduction des inégalités*, Rapport FTU pour le SPP Intégration sociale, Bruxelles, juillet 2008, pp. 58-64.
- Commission européenne, *Vers une société de l'information accessible*, COM(2008)804 final, 1/12/2008.
- Cullen K., Kubitschke L., *Accessibility to ICT products and services by disabled and elderly people*, MEAC final report, Empirica, Bonn, September 2008.
- Dekelver J., Simons B., *Toegankelijkheidsmonitor Vlaanderen*, Katholieke Hogeschool Kempen, 2007.
- WCAG 2.0, *Web content accessibility guidelines*, Recommendations 3/11/2008, <http://www.w3.org/TR/2008/PR-WCAG20-20081103>. Version française des guides de référence du WAI : <http://www.w3.org/WAI/wai-fr>.



AVEC LE SOUTIEN DU MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE,
SERVICE DE L'ÉDUCATION PERMANENTE