



## UN NOUVEAU LABEL POUR DES SITES INTERNET ACCESSIBLES À TOUS

### *De « Blindsurfer » à « Anysurfer »*

Comment garantir que les personnes qui présentent des déficiences visuelles, auditives ou sensori-motrices puissent profiter des nouveaux services disponibles sur internet, plus particulièrement les services publics et les services d'intérêt général ? Ce document exploite une contribution du Centre de recherche Travail & Technologies de la FTU au projet de recherche européen eInclusion@EU (Renforcer l'inclusion numérique à travers l'Europe). Il est destiné à alimenter la réflexion sur la politique d'accessibilité des sites web et le rôle respectif des pouvoirs publics et du mouvement associatif.

Des polices de caractère trop petites, des couleurs mal contrastées, des fenêtres qui s'ouvrent de manière intempestive, des menus confus, des icônes sans légende, des boutons ou des liens trop petits pour les cliquer aisément: qui n'a jamais été confronté à ces désagréments en surfant sur internet ? Il suffit parfois d'une légère déficience visuelle ou motrice pour rencontrer des difficultés d'accès à un site web. Que dire alors des personnes qui présentent des déficiences plus lourdes ou des handicaps ?

A

#### DIRECTIVES ET LABELS

Des directives en matière d'accessibilité du web ont été mises au point depuis plusieurs années par le W3C, un organe de gouvernance d'internet (WAI guidelines, web accessibility initiative). En Belgique, deux associations de malvoyants (ONA, Œuvre nationale des aveugles, et BLL, Blindenzorg Licht en Liefde) ont voulu traduire ces directives de manière opérationnelle pour des

concepteurs de sites et ont mis au point en 2001 les critères d'attribution d'un label de qualité, appelé BlindSurfer. Depuis juillet 2006, BlindSurfer est devenu AnySurfer, indiquant ainsi que le respect des critères d'accessibilité est non seulement bénéfique aux personnes malvoyantes, mais aussi à tout le monde.

B

#### LE SUCCÈS DU LABEL BLINDSURFER

Au départ, le label BlindSurfer est le fruit des travaux d'un informaticien aveugle, Rudi Canters, relayés par une organisation flamande (BLL) qui s'est associée plus tard avec l'ONA, du côté francophone. En proposant ce label, BLL et ONA visaient à promouvoir l'accessibilité des sites internet d'intérêt général pour des utilisateurs malvoyants. Les discussions avec les autorités publiques se sont avérées fructueuses, dans la mesure où celles-ci ont adopté le label BlindSurfer comme norme de définition de

l'accessibilité des sites publics. En 2003, lorsque les gouvernements régionaux et le gouvernement fédéral ont négocié un accord de coopération en matière d'administration en ligne (e-gouvernement), ils se sont engagés à mettre une série de portails et de sites en conformité avec les critères d'attribution du label BlindSurfer.



Reconnaisable à son logo qui combine une planche à voile et une canne d'aveugle, le label BlindSurfer est actuellement attribué à plus de cinquante portails internet des pouvoirs publics, comportant plus de 250 pages d'accueil: le portail "belgium.be" et 8 sites d'administrations fédérales; le portail "wallonie.be" (le premier portail à avoir obtenu le label) et 9 sites d'administrations ou d'institutions wallonnes; le portail "vlaanderen.be" et 35 sites d'institutions régionales ou provinciales en Flandre.



## DE BLINDSURFER À ANYSURFER

Deux tendances ont conduit les fondateurs de BlindSurfer à transformer le label initial en "AnySurfer". D'une part, des progrès récents ont été réalisés dans la définition des critères d'ergonomie des sites web pour les personnes présentant des déficiences visuelles, auditives, motrices ou cognitives. D'autre part, la politique à l'égard des personnes handicapées vise à désenclaver le handicap et à considérer celui-ci sous l'angle du respect de la diversité.

Les associations BLL et ONA ont donc remis en chantier leur critères d'évaluation et les procédures d'octroi du label. Les nouvelles directives viennent d'être rendues publiques en juillet 2006. Une période transitoire est prévue, au cours de laquelle les sites qui ont obtenu le label BlindSurfer pourront continuer à s'en prévaloir. Une procédure est également organisée

pour une mise à jour vers AnySurfer. Un nouveau logo a également été proposé.



Outre une mise à jour des recommandations en matière de déficiences visuelles, le nouveau label prend également en compte les déficiences auditives ainsi que certains aspects des déficiences motrices (dextérité, tremblements, épilepsie, handicap sensorimoteur chronique ou temporaire) ou psychomotrices (dyslexie, troubles de l'attention). Il tient compte à la fois de l'évolution technologique des navigateurs internet et de l'amélioration des technologies assistives pour les personnes handicapées, notamment les synthétiseurs vocaux et les lecteurs d'écran qui pilotent des pages braille.

Par rapport aux normes internationales, le nouveau label intègre d'ores et déjà la nouvelle version des Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0), qui sont encore en l'état de document de travail mais dont la publication est attendue prochainement. Les directives AnySurfer constituent une version vulgarisée de WCAG 2.0, car les experts de BLL et ONA jugent le document de travail original trop volumineux et trop complexe pour la plupart des concepteurs de sites internet.



## LES CRITÈRES D'ATTRIBUTION

Les critères d'attribution du label concernent la procédure de navigation, l'organisation du contenu du site, la mise en pages et les formes d'interactivité. Ils sont décrits de manière détaillée sur [www.anysurfer.be](http://www.anysurfer.be).

Les directives en matière de navigation portent sur la possibilité de naviguer sans la souris, l'utilisation de raccourcis avec des touches du clavier, la taille des liens et des zones cliquables, la cohérence des liens internes, la présence de sommaires pour les longues pages. Des procédures sont spécifiées pour l'apparition de bannières et l'ouverture de nouvelles fenêtres.

Les directives relatives au contenu concernent les textes, les images, les tableaux, les éléments multimédia et les documents téléchargeables.

Pour le texte, il s'agit essentiellement de règles élémentaires de rédaction et d'emploi des langues. Pour les images et les graphiques, un principe de base est de pouvoir accéder à une légende ou une explication de l'image via la touche alt. Quant aux images de décoration, elles ne peuvent véhiculer aucune information significative. Les tableaux doivent pouvoir être lus de manière linéaire, avec des en-têtes significatifs. Les sons et les vidéos ne démarrent pas automatiquement, les boutons de commande doivent être accessibles et les éléments vidéo indispensables doivent avoir une version sous-titrée. L'information incluse dans les éléments multimédia doit être également disponible en version hypertexte. Quant aux documents téléchargeables, AnySurfer propose une série de recommandations pour l'utilisation des attributs d'accessibilité des fichiers PDF et Microsoft Office.

Les directives relatives à la mise en pages portent sur la taille des caractères, la possibilité d'agrandir l'affichage, la définition des feuilles de style, l'utilisation et la manipulation de différents cadres sur une même page, l'utilisation d'animations, le contraste des couleurs, la lisibilité quand on distingue mal les couleurs, l'absence d'éléments clignotants ou en mouvement pendant la lecture.

En matière d'interactivité, il s'agit d'exigences de clarté et de cohérence dans les formulaires à remplir, ainsi que de contraintes relatives à l'utilisation d'éléments Java ou Flash.

## E

### LA PROCÉDURE DE LABELLISATION

---

Le label est délivré par BLL et/ou ONA, selon qu'il s'agit de sites néerlandais, français ou bilingues.

Pour obtenir le label, la première étape est de faire réaliser par les experts d'AnySurfer un audit d'un échantillon significatif du site, qui révélera les problèmes d'accessibilité et indiquera les corrections à apporter. Par ailleurs, AnySurfer propose des ateliers de formation pour les concepteurs et rédacteurs de sites, ainsi que des

fiches thématiques pour résoudre les problèmes les plus fréquemment rencontrés.

Une fois les corrections effectuées, une demande de validation peut être introduite. La totalité du site est alors analysée et une vérification complète des erreurs et des corrections est effectuée. Le label est attribué dès que tous les problèmes sont résolus.

L'audit et la validation sont les étapes obligatoires du processus. Avant l'audit, le concepteur du site peut demander une analyse préalable des feuilles de style ou des modèles de page, ce qui permet déjà de détecter des problèmes génériques.

Pour mener à bien les audits et les validations, BLL et ONA s'appuient sur un réseau d'experts, qui comprend à la fois des collaborateurs bénévoles, provenant souvent d'institutions universitaires, et des consultants qui interviennent plus ponctuellement sur certains aspects techniques.

Au sein des deux associations, les coordinateurs du label ont accumulé une expertise importante, qui provient non seulement de la construction des connaissances à travers leur réseau, mais aussi de l'implication d'utilisateurs dans la mise au point des critères et des directives.

L'obtention du label est payante, de manière à couvrir les frais variables liés aux tâches d'audit et de validation. Pour un site de taille moyenne, une procédure complète, comprenant une analyse préalable, un atelier de formation, un audit et une série de deux validations revient à environ 1200 euros.

## F

### L'INTÉGRATION DU LABEL DANS LES POLITIQUES PUBLIQUES

---

Le label BlindSurfer est devenu depuis 2003 une référence officielle dans les décisions des pouvoirs publics en matière d'accessibilité de leurs services en ligne, au niveau fédéral, en Wallonie et en Flandre.

Le gouvernement fédéral s'est engagé en 2003 à faire réaliser un audit de ses sites pour fin 2004,

mais cet objectif n'a pas été tenu. Toutefois, le portail fédéral, ainsi que les sites de quelques grandes administrations (pensions, sécurité sociale, coopération), ont obtenu le label BlindSurfer. L'accessibilité reste un des objectifs du Service public fédéral TIC (FEDICT) dans sa politique de développement du e-gouvernement.

En Flandre, le programme gouvernemental Toegankelijk Web vise à rendre tous les services et applications en ligne (internet et intranet) compatibles avec les directives AnySurfer à l'horizon 2010. Un jalon intermédiaire est fixé en 2007 pour les sites et les applications qui concernent directement les citoyens. Fin 2006, tous les sites qui concernent le handicap, la mobilité, le bien-être et le travail devraient déjà être labellisés. Les nouvelles applications internet sont directement conçues en respectant les critères d'accessibilité. Des modèles de pages et de feuilles de styles vont être mis à la disposition des gestionnaires de sites de la Région, des provinces et des communes. Une convention est passée avec BLL pour la procédure d'audit et de validation.

En Wallonie, le gouvernement a décidé en 2003 d'introduire une clause d'accessibilité (respect des directives BlindSurfer) dans tous les appels d'offres relatifs à des services gouvernementaux en ligne. Trois niveaux de priorité ont été définis pour l'obtention du label par les sites existants: en premier lieu, le portail wallon et les sites concernant le handicap, la mobilité, le logement,

l'action sociale; en second lieu, les sites contenant des applications e-gouvernement; en troisième lieu, les sites d'intérêt général. Des outils d'assistance et de formation sont mis à la disposition des concepteurs et gestionnaires de sites. C'est l'ONA qui est chargée par convention de mener à bien les audits et les validations. Si ce plan a été mené à bien pour le premier niveau de priorité, il a pris du retard pour les autres. C'est la cellule Easi-Wal (e-gouvernement et simplification administrative) qui coordonne la mise en œuvre de la politique wallonne d'accessibilité.

En conclusion, l'originalité du label provient de son ancrage auprès d'associations d'utilisateurs, de sa capacité de proposition et d'expertise auprès des pouvoirs publics, ainsi que de son réseau de construction des connaissances. Contrairement à beaucoup de normes qui sont imposées d'en haut, sans concertation avec les utilisateurs, les directives BlindSurfer puis AnySurfer ont été élaborées à partir des besoins rencontrés par le public directement concerné.

Gérard Valenduc  
Patricia Vendramin

*d'après un article paru dans La Lettre EMERIT n°47*

- Sites recommandés:  
[www.anysurfer.be](http://www.anysurfer.be);  
[www.ona.be](http://www.ona.be);  
[www.vlaanderen.be/toegankelijkweb](http://www.vlaanderen.be/toegankelijkweb);  
[egov.wallonie.be/accessibilite](http://egov.wallonie.be/accessibilite);  
[www.einclusion-eu.org](http://www.einclusion-eu.org)



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