

Laetitia Giannettini

L'accessibilité des sites Web en Suisse : état des lieux

Résumé

Pour quelles raisons reste-t-il en Suisse environ 800 000 personnes en situation de handicap devant faire face à des obstacles qui rendent difficile – voir impossible – l'utilisation des sites Web et des services associés ? Que faire pour que la situation s'améliore durablement ? Cet article a pour objectif de fournir quelques réponses en proposant un résumé des enseignements de la dernière étude menée en 2011 par Accès pour tous – la fondation suisse pour une technologie accessible aux handicapés – qui a porté sur l'accessibilité de 100 sites Web majeurs en Suisse, des administrations fédérales aux médias.

Zusammenfassung

Aus welchen Gründen sind in der Schweiz rund 800 000 Menschen mit Behinderung bei der Internetnutzung nach wie vor mit Problemen konfrontiert, durch die der Zugriff auf Websites und die Nutzung der damit verbundenen Dienste schwierig oder sogar unmöglich sind? Was kann unternommen werden, um diese Situation nachhaltig zu verbessern? Dieser Artikel liefert einige Antworten, indem die Erkenntnisse aus der im Jahr 2011 durchgeführten Studie der Stiftung Zugang für alle – der Schweizerischen Stiftung zur behindertengerechten Technologienutzung – zusammenfassend dargelegt werden. Bei dieser Studie ging es um die Zugänglichkeit von 100 bedeutenden Websites in der Schweiz, von der Bundesverwaltung bis zu den Medien.

Introduction

Les technologies de l'information et de la communication représentent une énorme opportunité de participation à la vie collective. Les sites Web et les services qu'ils proposent constituent pour les personnes en situation de handicap le moyen de s'informer, d'échanger et d'accéder à plus d'autonomie et de liberté dans les tâches citoyennes ou quotidiennes : voter, réaliser des démarches administratives, préparer son trajet, consulter ses comptes bancaires, faire ses courses en ligne, etc. Néanmoins, tout comme dans le monde physique où les personnes en situation de handicap butent quotidiennement sur des obstacles (un bâtiment, ou un moyen de transport inaccessible en fauteuil roulant), les sites Web présentent des barrières difficiles ou impossibles à surmonter s'ils ne prennent pas en compte les besoins des personnes en situation de handicap. Or,

tous les efforts en faveur de la suppression des barrières sur Internet ont peu d'utilité si les exigences et besoins des personnes concernées ne sont pas connus ou compris. C'est pourquoi la fondation *Accès pour tous* mène de façon régulière depuis 2004 des études sur l'accessibilité des sites Web suisses importants quant à leur utilité sociale et publique. L'objectif est de dresser le bilan de l'adaptation des sites Web publics et privés à l'audience concernée, de comprendre pourquoi les personnes rencontrent des obstacles et de trouver comment y remédier. Les solutions existent et sont aujourd'hui largement documentées.

L'accessibilité numérique

De même que l'accessibilité des bâtiments fait référence à la possibilité qu'ont des personnes à mobilité réduite d'y accéder, l'accessibilité numérique correspond au fait

que « des personnes handicapées peuvent accéder à un service numérique grâce aux dispositifs techniques qui leur sont propres : terminaux braille, dispositifs de synthèse vocale, système de commande remplaçant le clavier ou la souris » (BrailleNet, 2005).

Berners-Lee, fondateur du *World Wide Web* et président du *World Wide Web Consortium (W3C)*¹ qui édicte les normes chargées de promouvoir la compatibilité des technologies du Web, définit l'accessibilité du Web comme suit : « Mettre le Web et ses services à la disposition de tous les individus, quels que soient leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique, ou leurs aptitudes physiques ou mentales ».

La *Web Accessibility Initiative (WAI)*² émanant du W3C se charge de proposer des solutions fonctionnelles et techniques pour rendre le Web accessible aux personnes en situation de handicap et, d'une manière plus générale, à tous sans prérequis particulier.

Les publics concernés

Une accessibilité optimale devrait garantir le fait que les personnes en situation de handicap puissent percevoir, comprendre, naviguer, interagir avec le Web et y contribuer. Cette accessibilité bénéficie également à d'autres, notamment aux personnes âgées ayant des capacités diminuées dues au vieillissement. Plus largement, toute personne en situation de handicap temporaire ou non bénéficie des levées des barrières sur Internet en termes d'autonomie. Il en va de même dans le monde physique : face à des esca-

liers, une rampe d'accès facilitera également la vie aux personnes avec des enfants en poussettes. Dans le monde numérique, les alternatives proposées vont bénéficier également aux utilisateurs et utilisatrices du Web sur téléphones mobiles. Toutefois, il ne faut pas oublier que ce sont les personnes en situation de handicap qui sont le plus fortement impactées lorsqu'un site Web ne prend pas en compte leurs besoins.

Toute personne en situation de handicap temporaire ou non bénéficie des levées des barrières sur Internet en termes d'autonomie.

Exemples de barrières sur le Web

Une vidéo ne proposant pas de sous-titres va handicaper une personne présentant une déficience auditive, qui ne pourra pas accéder aux informations qu'elle contient. Un système (comme les *CAPTCHA*) qui demande pour des raisons de sécurité de saisir les lettres contenues dans une image va constituer une barrière pour une personne atteinte d'une déficience visuelle. Un site Web qui ne prévoit pas la possibilité de sélectionner les liens cliquables grâce au clavier va handicaper une personne qui ne peut pas utiliser un dispositif de pointage comme la souris.

Les normes d'accessibilité internationales

La W3C établit plusieurs types de recommandations dont celles qui concernent l'accessibilité du contenu Web dans les *Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0)*. Les WCAG 2.0 proposent 12 règles selon quatre grands principes : contenus perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes.

¹ Internet : www.w3.org [Consulté le 9 octobre 2012].

² Internet : www.w3.org/WAI [Consulté le 9 octobre 2012].

Un ou plusieurs critères de succès testables sont fournis pour chaque règle. Afin de répondre aux besoins de divers groupes et de différents contextes, trois niveaux de conformité ont été définis : A (le plus bas), AA et AAA (le plus élevé).

Les WCAG 2.0 proposent 12 règles selon quatre grands principes : contenus perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes.

Ces critères de succès sont devenus la base de l'évaluation de l'accessibilité des sites Web et permettent de définir trois niveaux d'accessibilité qui servent de référence aux politiques publiques d'accessibilité menées dans le monde³.

Un exemple de règles pour l'accessibilité des contenus Web

« Les équivalents textuels : proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel qui pourra alors être présenté sous d'autres formes selon les besoins de l'utilisateur : grands caractères, braille, synthèse vocale, symboles ou langage simplifié » (WCAG 2.0, règle 1.1).

Ceci signifie, par exemple, qu'une image avec une teneur en information pourra être accessible à une personne présentant une déficience visuelle grâce à une description textuelle des informations contenues dans l'image. L'équivalent texte de l'image est implémenté dans le code *html* de

la page web, plus précisément dans un attribut dénommé *alt*. La synthèse vocale lira à voix haute le contenu texte de cet attribut.

Attention, cela ne signifie pas que toutes les images doivent avoir des équivalents textuels. Les images décoratives, sans teneur d'information, ne doivent pas avoir de description textuelle mais il demeure essentiel d'avoir la présence d'un attribut indiqué à vide (*alt* = " ") pour éviter que la synthèse vocale lise le cheminement de l'emplacement et le nom du fichier image, ce qui est très déroutant pour l'utilisateur. Imaginez être obligé d'entendre des données telles que : *static.nom-static.com/ch-CHFch/01/img/ACC/iPhone_140x140.jpg* quand vous naviguez sur Internet !

Le cadre légal en Suisse

Les offices fédéraux sont obligés par la Constitution (article 8, alinéa 2) et par la *Loi sur l'égalité pour les handicapés*, (*LHand*) et l'ordonnance qui y est rattachée (*OHand*), de proposer des prestations de services sur Internet qui soient accessibles aux personnes en situation de handicap (handicaps visuel, auditif, cognitif et/ou moteur). La Confédération a mis en place les *directives fédérales P028*, remaniées par un groupe de travail spécialisé et validées le 25 janvier 2010 par le *Conseil Informatique de la Confédération*, qui reposent sur les normes d'accessibilité internationales du *WC3*. En effet, les *directives P028* prévoient que les offres Internet de la Confédération satisfassent aux conditions de conformité niveau AA des *WCAG 2.0*. Le respect de ces normes est exigé concrètement et contrôlé régulièrement en ce sens par l'Administration fédérale décentralisée.

Les organismes cantonaux et communaux sont directement liés par l'interdiction de discrimination prévue dans la Constitution. Les critères de la *LHand* n'ont pas été

³ Depuis le 15 octobre 2012, les WCAG 2.0 sont officiellement une norme internationale ISO. (Il s'agit de la norme ISO/IEC 40500:2012, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0.). Internet : www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=58625 [Consulté le 18 octobre 2012].

rendus applicables par suite d'un manque de compétences de la Confédération en matière législative. Néanmoins, il convient d'appliquer l'interdiction constitutionnelle de discrimination et les sites Web doivent satisfaire à des standards minimaux pour offrir un accès sans barrière. Pour aider les cantons et communes dans la démarche de mise en accessibilité de leurs services Web (en premier lieu le domaine de cyberadministration, eVoting, etc.), la norme *eCH-0059* a été créée et documentée. Cette norme a pour objectif d'adapter les directives de la *LHand* et renvoie, comme les *directives P028*, aux *WCAG 2.0*, niveau de conformité AA. Le respect des normes eCH est réglé conformément à la *Convention-cadre de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse (2007-2015)*. Les entreprises privées conventionnées par la Confédération et les entreprises de transports publics sont tenues d'appliquer les directives

Les organismes cantonaux et communaux sont directement liés par l'interdiction de discrimination prévue dans la Constitution.

avec le niveau de conformité AA. Pour les entreprises conventionnées par les cantons ou les communes et pour les entreprises ayant une habilitation cantonale ou communale, ce sont les directives pour les cantons et les communes qui sont applicables. Les entreprises privées non conventionnées n'ont pas d'obligation juridique, néanmoins, si elles prennent à leur compte une tâche étatique au sens de l'article 35 alinéa 2 de la Constitution fédérale, ce sont les obligations de l'interdiction de discrimination en conformité avec la Constitution qui s'appliquent.

A noter que la Suisse devra assurer un accès égalitaire aux technologies et aux systèmes d'information et de communication, après une possible ratification de la *Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées*, applicable sans restriction et sans exception pour tous les éléments d'un état fédéral, c'est-à-dire également pour les cantons et les communes (article 4, alinéa 5).

Bilan de l'étude 2011 d'Accès pour tous

L'accessibilité des contenus de 100 sites a été évaluée : 19 sites des autorités fédérales, cinq sites des régies fédérales et des écoles polytechniques fédérales, 26 sites des cantons, les sites des 10 plus grandes villes suisses, 10 sites de journaux d'information, 10 sites de radio, télévision et TV en ligne, deux sites de boutiques en ligne, cinq portails d'emploi et trois sites de communautés sociales.

Méthode d'évaluation utilisée

Les tests se sont déroulés de la période d'avril à juillet 2011. La fondation *Accès pour tous* utilise une liste de contrôle de l'accessibilité 2.0 qui se base sur les directives *WCAG 2.0*. Cette liste de contrôle ainsi qu'un ensemble de documents complémentaires – textes originaux des directives, explications des critères, glossaire, exemples de mise en œuvre avec capture d'écran et exemples de code, renvoi sur les outils de test et les liens vers des déclarations plus complètes – est en accès libre sur leur site.

Pour chaque site, un échantillon représentatif des pages Web a été évalué. Les tests ont été menés par une équipe d'expert-e-s, consultant-e-s en accessibilité de la fondation qui inclut des personnes en situation de handicap qui contrôlent les

sites Web avec les technologies qui les assistent (par exemple : lecteur ou agrandisseur d'écran).

Un certain nombre de tests sont automatisables et il existe un grand nombre d'outils pour examiner automatiquement certains aspects. Néanmoins, certains critères doivent faire appel à l'évaluation humaine pour être correctement interprétés (par exemple : jugement portant sur la pertinence du contenu d'un équivalent texte d'une image porteuse de sens). Par ailleurs, en complément de la liste de contrôle des critères, il est pertinent de faire évaluer l'accessibilité et la facilité d'utilisation des sites Web par des expert-e-s en accessibilité présentant un handicap, selon des scénarios d'utilisation relevant de la vie quotidienne. La personne effectuant le test cherche à accomplir sur le site des tâches prédéfinies sans aide extérieure, comme par exemple : commander une publication sur un sujet donné, demander le formulaire pour des prestations complémentaires de retraite vieillesse ou d'assurance-maladie.

A l'issue des évaluations, chaque site Web se voit attribuer une note pour chacun des quatre grands principes d'accessibilité des WCAG 2.0 ainsi qu'une note globale pouvant aller d'une à cinq étoiles, cinq étoiles reflétant une bonne implémentation des éléments d'accessibilité.

Les documents PDF ont également été examinés pour savoir s'ils sont conçus de façon judicieuse, c'est-à-dire si les informations concernant la structure (les différents niveaux de titres, les paragraphes ou les listes) sont disponibles. En effet, ces documents sont souvent proposés en téléchargement pour réaliser des démarches administratives et il est donc requis qu'ils soient également consultables pour les

personnes en situation de handicap. Une norme ISO, PDF/UA (*Universal Accessibility*) pour les PDF est également documentée et l'équipe d'Accès pour tous a utilisé l'outil de test PAC (*PDF Accessibility Checker*) disponible en téléchargement gratuit sur leur site.

Aperçu des résultats 2011

Les sites Web de l'Administration centrale fédérale ont confirmé leurs bons résultats issus de l'étude précédente de 2007. Notons que comme par le passé, le site du *Tribunal fédéral* est totalement inaccessible. Par ailleurs, une situation reste préoccupante pour l'accès égalitaire sans discrimination et concerne tous les sites : les documents PDF proposés présentent une accessibilité insuffisante.

Par rapport à 2007, il y a deux nouveaux venus dans la catégorie des cinq étoiles pour les régies fédérales : *la Poste*

Une situation reste préoccupante et concerne tous les sites : les documents PDF proposés présentent une accessibilité insuffisante.

Suisse et les *CFF*. Les sites Web des deux écoles supérieures *EPFL* et *ETH Zurich* ne sont par contre pas accessibles aux personnes en situation de handicap.

Les sites Web des cantons offrent un panorama plus réjouissant avec de nombreux cantons qui se sont largement améliorés depuis 2007, mais encore une dizaine de sites présente un accès à l'information difficile. Pour tous les cantons, la problématique des documents PDF est présente, avec une accessibilité insuffisante.

Pour les sites des chaînes suisses de radio et de télévision, l'image est très hétérogène, l'accessibilité d'une majorité de sites étant encore insuffisante voire inexistante pour les offres TV privées en ligne (tel que *Swisscom TV air*).

Concernant les sites des 10 plus grandes villes de Suisse, il n'y a que Zurich, Saint-Gall et Winterthour qui atteignent cinq étoiles. La figure 1 illustre les résultats de la ville de Genève qui obtient 3 étoiles sur 5 (en progression depuis 2007). Le plus gros problème d'accessibilité qui subsiste porte sur la structuration des informations à l'aide des différents niveaux de titres (h1, h2, h3), pour que ceux-ci soient restitués à l'aide d'une aide technique type lecteur d'écran.

Au niveau des communes, il y a un grand besoin d'interventions et l'exemption des barrières sur leurs sites Web n'a pas encore pu s'imposer.

Parmi les sites d'informations, nous sommes encore très éloigné-e-s d'un accès sans barrière pour les personnes en situation de handicap, ce qui est dommageable, car la possibilité de s'informer au sujet de l'actualité journalière et des événements mondiaux représente une énorme opportunité de promotion de l'autonomie et de participation à la société.

Pour les transports publics, seuls les sites de transport de Zurich, de Genève et de Berne ont obtenu une note suffisante. Pour les autres offres Internet telles que les boutiques en ligne, le supermarché en ligne de Migros présente de nombreuses barrières rendant l'achat en ligne hasardeux alors que là aussi la possibilité de commander et de se faire livrer est un moyen d'accéder à plus d'indépendance.



Conclusion

Les résultats de l'étude 2011 menée par la fondation *Accès pour tous* sur l'accessibilité montrent que malgré des avancées réjouissantes au niveau de la Confédération et des cantons, l'accessibilité des autres catégories de sites comme les villes ou communes, les médias, les réseaux de transport, les boutiques en ligne, les portails d'emploi ou les sites de socialisation, même avec des exceptions positives, reste largement majoritairement insuffisante. Pourtant, la mise en accessibilité des sites Web ne relève pas de la magie : des normes internationales documentées et des formations existent pour les comprendre et les mettre en œuvre dans les projets de conception Web.

Dans son étude 2011, la fondation *Accès pour tous* a donné la parole à l'équipe chargée de la conception du site Web de la ville de Bülach qui a compris une chose fondamentale en se formant à l'accessibilité : il n'y a pas de groupe cible dénommé handicapés qui demanderait l'ajout d'un développement technique spécifique dans la conduite des projets informatiques. Il y a des normes internationales qui existent déjà, intégrables dans tout projet numérique, garantissant un

Figure 1 : aperçu des résultats des tests d'accessibilité pour le site de la ville de Genève (*Accès pour tous*, 2011, p. 56)

accès pour tous. L'étape la plus importante se passe dans la tête de tout *un chacun* : en comprenant que l'objectif doit être la participation égale en droit à notre société d'in-

Parmi les sites d'informations, nous sommes encore très éloigné-e-s d'un accès sans barrière pour les personnes en situation de handicap.

formation et en reconnaissant les personnes en situation de handicap comme expertes dans l'expression de leurs propres besoins.

Bibliographie

BrailleNet (2005). *Faire de l'accessibilité numérique une réalité française*. Internet : brailletnet.org/proposition/proposition.html [Consulté le 9 octobre 2012].

Confédération suisse (2011). P028 – *Directives de la Confédération pour l'aménagement de sites Internet facilement accessibles*. Internet : www.isb.admin.ch/themen/standards/alle/03237/index.html?lang=fr [Consulté le 9 octobre 2012].

Confédération suisse (2003). *Ordonnance sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées. Ordonnance sur l'égalité pour les handicapés, OHand*. Internet : www.admin.ch/ch/f/rs/1/151.31.fr.pdf [Consulté le 9 octobre 2012].

Confédération suisse (2002). *Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées. Loi sur l'égalité pour les handicapés, LHand*. Internet : www.admin.ch/ch/f/rs/151_3/index.html [Consulté le 9 octobre 2012].

Confédération suisse (1999). *Constitution fédérale de la Confédération suisse*. Internet : www.admin.ch/ch/f/rs/101/index.html [Consulté le 9 octobre 2012].

E-Gouvernement Suisse (2007). *Convention-cadre de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse (2007-2015)*. Internet : www.egovernment.ch/fr/grundlagen/rahmenvereinbarung.php [Consulté le 9 octobre 2012].

Fondation Accès pour tous (2011). *Etude 2011 sur l'accessibilité des sites Web suisses*. Internet : www.access-for-all.ch/fr/etude [Consulté le 9 octobre 2012].

Groupe de travail liste de contrôle de l'accessibilité 2.0. Liste de contrôle de l'accessibilité 2.0. Internet : www.accessibility-checklist.ch/#fr [Consulté le 9 octobre 2012].

Organisation des Nations Unies (2006). *Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées*. www.un.org/french/disabilities/default.asp?id=1413 [Consulté le 9 octobre 2012].

W3C (2008). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0*. Internet : www.w3.org/Translations/WCAG20-fr [Consulté le 9 octobre 2012].



Laetitia Giannettini
Ergonome IHM
(Interface Homme-Machine)
Telono, partenaire d'Accès
pour tous en Suisse romande
Rue de Lausanne 44-66
1202 Genève
giannettini@telono.com