

La nouvelle norme permet d'éviter plus facilement les obstacles sur Internet

La numérisation pourrait offrir une plus grande autonomie aux personnes handicapées. Pourtant, nombre de services électroniques leur sont encore inaccessibles. Les participants au Colloque national en ligne E-Accessibilité sont unanimes: la solution passe par des mesures incitatives, de la sensibilisation, des normes et des améliorations de la formation. En fin de compte, l'accessibilité profite à tout le monde.

Faire ses courses, effectuer des transactions bancaires ou traiter avec les autorités sur Internet: autant d'activités qui font aujourd'hui partie du quotidien de nombreuses personnes. La pandémie de COVID-19 n'a fait qu'accroître la demande en prestations numériques. Pourtant, seule une fraction des services proposés est accessible aux personnes handicapées. Les obstacles rencontrés sont parfois insurmontables. «Nombreux sont les prestataires qui n'en ont pas conscience», a récemment déploré Sylvia Winkelmann-Ackermann, directrice générale de la fondation «Accès pour tous», à l'occasion du Colloque en ligne sur l'E-Accessibilité. S'appuyant sur une récente étude, elle a indiqué que seul un quart des boutiques en ligne, parmi les plus importantes en termes de chiffre d'affaires et de transactions, peuvent se prévaloir d'un accès facile, voire très facile. 17 des 41 sites web passés au crible ne sont que partiellement accessibles. 14 boutiques sont totalement inutilisables par les personnes présentant des troubles auditifs, visuels, moteurs ou cognitifs. «20 % de la population suisse se trouvent ainsi exclus», a regretté l'intervenante.

Qu'est-ce qui rend un achat impossible

Mo Sheriff, consultant en accessibilité, a exposé la façon dont un utilisateur non-voyant effectue ses achats en ligne. Il doit notamment recourir à un lecteur d'écran. Mais encore faut-il pour cela que les champs de saisie du site web soient assortis du texte correspondant. C'est le cas notamment chez «Swiss» où il peut facilement réserver un vol. Il ne peut en revanche accéder aux informations qui ne sont disponibles que sous forme d'image. Même chose avec le panier d'achats chez «Digitec». S'il est habituellement placé en haut à droite de l'écran, il se trouve

ailleurs pour le lecteur d'écran, à un endroit où Sheriff n'aurait pas idée de le chercher. Verdict de Sheriff: «l'opération n'est pas réalisable».

«Les obstacles sont multiples», a fait valoir Sylvia Winkelmann-Ackermann. Les malentendants, par exemple, sont lésés dès lors que les vidéos n'offrent pas de sous-titres. Une navigation limitée à la seule souris exclut de facto les handicapés moteurs. De tels obstacles pourraient être évités pour peu que l'on dispose des connaissances nécessaires, a précisé la directrice générale. Et tout le monde en profiterait: «l'accessibilité numérique nous fait tous progresser.»



Récompenser ceux qui sont accessibles

La fondation porte le sujet devant les spécialistes, s'est félicité Gerhard Andrey, entrepreneur et conseiller national (Verts/FR). Même si la législation l'impose, l'accessibilité n'existe que dans une certaine mesure. «Un manque de sensibilité, de connaissances, de pression couplé à une approche trop laxiste des normes conduit à de graves carences dans la mise en œuvre.»

Co-fondateur d'une agence web, il a regretté que le PDF soit une numérisation mal comprise. Ce format a été conçu pour imprimer les contenus, pas pour l'afficher à l'écran. Andrey préconise de s'en affranchir complètement pour les contenus numériques. Le travail devrait au contraire porter sur la structuration de ces contenus; les normes web idoines existent depuis longtemps déjà. «On pourrait récompenser les entreprises qui garantissent l'accessibilité», a proposé le Conseiller national. Elles pourraient bénéficier d'un traitement de faveur en matière de droit des marchés publics, à l'instar de ce qui se fait déjà pour les entreprises formatrices.

«La nouvelle norme pose un jalon»

Markus Riesch, qui est à la tête du Service spécialisé E-Accessibility auprès du Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH), a lui aussi plaidé en faveur de mesures incitatives, mais également de plus de sensibilisation et de l'amélioration de la formation. Permettre à tout un chacun d'accéder aux services numériques est une stratégie payante pour les entreprises. «Nous ne sommes pas encore parvenus à faire suffisamment valoir l'accessibilité en tant que Business Case». La norme eCH-0059 adoptée en juin participe à la mise en œuvre. Elle s'appuie sur les WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines), reconnues au niveau international, et établit un corpus de règles relatives notamment à la langue facile à lire et à la langue des signes. M. Riesch a déploré la formulation souvent trop complexe des informations émanant des autorités. «D'une manière ou d'une autre, il faut gagner en intelligibilité». La nouvelle norme prévoit que les sites web et applications mobiles soient assortis d'une déclaration relative à l'accessibilité. Ils doivent également disposer d'un mécanisme de feedback d'information comprenant un formulaire d'annonce, de demande et de proposition. Markus Riesch s'est réjoui de ce «jalon». «Mais la qualité de la norme se mesure à l'aune de sa mise en œuvre.»

Une checklist pour évaluer les processus

Une norme solide est synonyme d'orientation et de clarté, a souligné Andreas Uebelbacher, responsable des prestations de service au sein de la Fondation «Accès pour tous». Il a présenté les WCAG 2.1 qui fixent les exigences applicables à des sites et processus complets. Elles stipulent en particulier qu'une application doit être conçue de manière à pouvoir être affichée dans toutes les dimensions. Elle doit également pouvoir être utilisée en mode portrait et paysage, un point pertinent pour les applications mobiles. La conformité d'un produit à la réglementation peut être évaluée à

partir d'une checklist d'accessibilité dressée par «Accès pour tous». Manu Heim, en charge du projet, en a parlé comme d'un «outil facile à mettre en œuvre».

Il est judicieux d'impliquer le groupe cible le plus en amont possible et de prendre leurs retours au sérieux, a précisé Esther Buchmüller, chef de projet de la nouvelle application «Inclusive CFF». «Nous nous sommes posé des questions: quels sont les besoins d'information des malvoyants et des non-voyants lorsqu'ils voyagent? Quels sont les obstacles auxquels ils sont confrontés aujourd'hui? Le résultat est une application mobile qui informe les clients directement sur leurs smartphones dans les gares CFF et les trains longue distance. Elle permet d'obtenir des renseignements durant le voyage. «C'est en agissant ensemble que l'on parviendra à destination», a martelé l'intervenante. «Inclusive CFF» est disponible dès le 13 décembre avec le changement d'horaire.

«Il fait désormais partie de notre quotidien»

Le COVID-19 a accentué, de manière étonnamment rapide et intense, la place du numérique dans notre quotidien, a constaté Andreas Rieder, qui dirige le BFEH. Tout le monde a été confronté un jour ou l'autre à un manque passager d'accessibilité. Et les personnes handicapées plus souvent qu'à leur tour. «La pandémie en particulier a mis en exergue l'importance de disposer d'informations en langue facile à lire», a poursuivi M. Rieder. La promotion de l'accessibilité demande encore des efforts spécifiques. Cela passe par une volonté des politiques et des entreprises, ainsi que des guides, du soutien et des normes.

Une tâche jamais achevée

A en juger par les remontées des acteurs sur le terrain, la nouvelle norme eCH-0059 facilite la mise en œuvre de l'accessibilité. «Elle est importante pour nous car elle pose un cadre et des lignes directrices», explique par exemple Roberto Capone, chef du Secrétariat à l'administration numérique du canton de Berne. «Elle nous aide à rendre nos offres numériques facilement accessibles aux personnes handicapées». Le fait que l'accès aux e-services doit être garanti indépendamment du niveau de formation, de l'origine ou de l'âge s'inscrit dans la stratégie de l'administration numérique du canton de Berne. Reste désormais à entériner cette exigence dans la législation.

L'accessibilité finira bien par devenir une évidence pour toutes les applications numériques, espère Isabelle Haas, chef de projet Responsabilité sociale des entreprises/Accessibilité à la Poste suisse. «La sensibilisation est une tâche sans fin.»

«On n'a pas fait autant de progrès que l'on aurait pu»

Sur Internet, Daniele Corciulo doit faire face à de nombreux obstacles. «Nombre de services en ligne ne sont pas accessibles», déplore ce consultant en accessibilité de 35 ans, non-voyant de naissance. Il réclame des lois plus strictes et une amélioration de la formation.

Interview: *Eveline Rutz*

M. Corciulo, le shopping en ligne pour vous, c'est pratique ou c'est un calvaire?

Daniele Corciulo: Cela peut être pratique, encore faut-il que cela fonctionne. Ce qui n'est pas le cas la plupart du temps, hélas! Lorsque je fais des courses dans un magasin, je suis obligé de m'en remettre aux vendeurs. Ils me demandent ce que je veux. Ce qui signifie que je passe à côté des produits de saison ou des promotions spéciales. Sur un site Internet accessible, je pourrais avoir ces informations. Pour les produits encombrants notamment, comme une imprimante, j'aimerais pouvoir commander en ligne et me faire livrer à la maison. Comme je ne conduis pas, cela m'arrangerait bien.

Quels sont les obstacles que vous rencontrez lorsque vous essayez de commander de la nourriture, par exemple?

Il y en a plusieurs. Récemment, j'ai commandé des rösti et de la viande hachée. Les champs de saisie pour indiquer la quantité n'étaient pas bien précisés. J'ai donc inscrit 3 dans le premier et 30 dans le second. Il fallait faire l'inverse. J'aurais pu inviter la moitié de mon quartier à une rösti-party. Et difficile dans ce cas-là de retourner la marchandise. Les vendeurs ne sont pas très accommodants. En règle générale, j'ai déjà sorti le produit de son emballage. Pour m'apercevoir que j'ai commandé le mauvais DVD, il faut d'abord que je le lise.

Donc, tant que vous n'avez pas reçu le produit, impossible de savoir si avez commandé le bon.

C'est exact. Dans le pire des cas, je ne peux pas du tout faire de shopping en ligne. Et même lorsque j'arrive à conclure l'opération, les erreurs sont fréquentes. C'est regrettable, car le potentiel du commerce en ligne est énorme.

Les services publics sont-ils globalement plus accessibles?

Oui, dans l'ensemble. Mais c'est très variable. Je suis assez étonné, par exemple, que l'AI ne soit toujours pas en mesure de transmettre ses informations sous forme numérique et dans un format accessible. L'administration publique, elle non plus, n'est pas encore aussi avancée qu'elle pourrait l'être.

Quelles sont vos expériences avec les sites d'actualités?

Mauvaises. Ils ne sont pas accessibles. «20 Minutes» par exemple vient juste de mettre son application à jour. Pour les personnes présentant une déficience visuelle, elle est plus difficile à utiliser qu'auparavant.

Les entreprises sont-elles trop peu sensibilisées à cet enjeu?

Il y a un manque de sensibilisation. Je ne pense pas que ce soit de la mauvaise volonté. Beaucoup estiment que le jeu n'en vaut pas la chandelle. Ils ignorent qu'en Suisse, une personne sur cinq vit avec un handicap. Ils ne se rendent pas compte qu'il existe aussi un marché.

Que faudrait-il pour que les entreprises investissent davantage dans l'E-Accessibility?

Un engagement de la part de la société à réaliser l'accessibilité. Et il faut adapter la législation. À l'heure actuelle, il est encore impossible d'intenter une action en justice à l'encontre de sociétés privées.

Préconisez-vous une plus forte pression politique?

Oui. Sans cela, rien ne changera vraiment. Aux États-Unis, où les lois sont plus contraignantes, cela semble fonctionner.

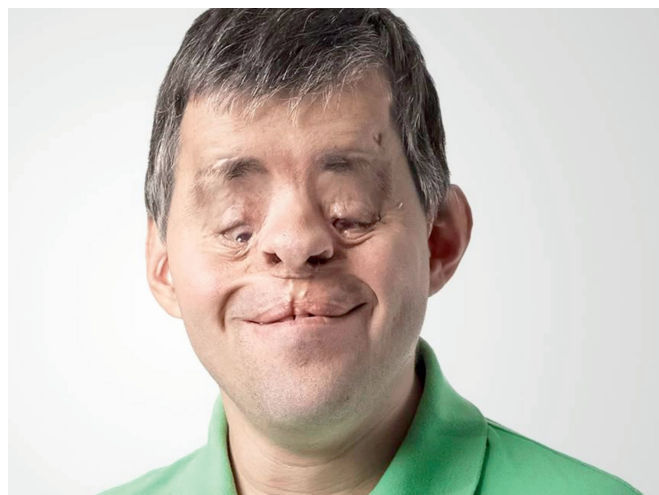
La société de l'information moderne est fortement marquée par la numérisation.

Vous arrive-t-il de vous sentir exclu?

J'aime beaucoup les gadgets. J'utilise tous les moyens techniques qui peuvent m'aider. Récemment, j'ai eu l'occasion de jouer pour la première fois de ma vie à un jeu vidéo sur Playstation. Une expérience extraordinaire. Malheureusement, les possibilités qu'offre la numérisation sont encore trop peu exploitées. A partir du moment où une offre n'est pas accessible, je me sens exclu. Oui, c'est un fait.

Dans quelle mesure voyez-vous les choses changer dans les années à venir?

A en juger par la situation dans les jeux vidéo, je suis plutôt optimiste. Si les fabricants parviennent à développer des jeux accessibles, l'E-Accessibility devrait être une formalité pour d'autres applications plus simples. L'accessibilité devrait être davantage prise en compte dans la conception des sites éducatifs. Elle devrait être enseignée et évaluée en tant que matière à part entière.



Daniele Corciulo (35 ans) est expert en E-Accessibility à l'Université de Zurich. Il est également passionné de musique.

eCH conçoit des normes dans le domaine de la cyberadministration. Dans un souci de rendre plus efficace la collaboration entre les autorités, les entreprises et les particuliers. eCH met l'accent sur la coopération entre partenaires privés et publics. Les groupes spécialisés veillent à ce que les normes soient élaborées avec une grande qualité, libres de tout intérêt personnel.