

eCH-0059 – Accessibility Standard

Nom	Accessibility Standard
eCH-nombre	0059
Catégorie	Norme
Stade	Défini
Version	3.0
Statut	Approuvé
Date de décision	2020-06-04
Date de publication	2020-06-25
Remplace la version	2.0 - Major Change
Condition préalable	-
Annexes	-
Langues	Allemand (original), français (traduction)
Auteurs	Groupe spécialisé Accessibility Markus Riesch, Service E-Accessibility de la Confédération Angelina Dunga, Haute école spécialisée bernoise Katinka Weissenfeld, Haute école spécialisée bernoise Andreas Uebelbacher, fondation «Accès pour tous»
Éditeur / distribution	Association eCH, Mainaustrasse 30, case postale, 8034 Zurich T 044 388 74 64, F 044 388 71 80 www.ech.ch / info@ech.ch

Condensé

Les informations et les services fournis au format numérique facilitent la communication des personnes handicapées avec les instances publiques et pallient ainsi les freins à la participation à la vie sociale et politique.

En Suisse, l'article 8, paragraphe 2, de la Constitution fédérale impose la non-discrimination à l'égard des personnes présentant un handicap physique, mental ou psychique (Confédération suisse 2018). La loi sur l'égalité pour les handicapés impose à la collectivité et aux entreprises concessionnaires de prendre des mesures visant à prévenir, réduire ou éliminer la discrimination (LHand 2017). La garantie de l'égalité d'accès à l'information et aux services pour le public est explicitée par l'article 9 de la CDPH (DFI 2018b).

La présente norme eCH s'applique en priorité à toutes les informations et prestations fournies par la collectivité et les entreprises concessionnaires. Elle donne aux institutions de la collectivité et aux entreprises concessionnaires en général, ainsi qu'aux autres fournisseurs d'informations et de prestations en ligne, la possibilité de mettre en œuvre leurs offres sur internet, intranet et extranet selon des critères uniformes et de remplir ainsi simultanément leur mandat légal.

La nouvelle version 3.0 remplace la norme eCH-0059 Version 2.0. La présente version, eCH-0059 version 3.0, est basée sur les Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1 du World Wide Web Consortium W3C, reconnues au niveau international, et s'appuie sur des outils complémentaires pour promouvoir l'E-Accessibility, inspirés de la directive UE E-Accessibility.

La mise en œuvre de la présente norme encourage l'utilisation des informations et prestations proposées sur les sites web et applications mobiles et permet d'y accéder indépendamment des restrictions ou handicaps existants.

Sommaire

1	Introduction	4
1.1	Vue d'ensemble et conditions-cadre	5
1.2	Champ de validité et champ d'application	5
1.3	Objectif et contenu de la norme	6
2	Règles relatives à l'E-Accessibility des sites web et des applications mobiles	7
2.1	Introduction	7
2.2	Sites Web et applications mobiles (général.)	8
2.3	Documents publiés	9
2.4	Formes de communication alternatives	9
2.4.1	Informations relatives aux domaines centraux de la vie en langue facile à lire / langue des signes	10
2.4.2	Informations relatives aux autres domaines de la vie en langue facile à lire / langue des signes.....	10
2.5	Déclaration relative à l'accessibilité	10
2.6	Mécanisme de feedback	11
3	Monitoring & Reporting	11
3.1	Monitoring & Reporting nationaux.....	11
3.2	Monitoring interne à l'administration et aux organisations	12
4	Sécurité	12
5	Exclusion de responsabilité - droits de tiers	13
6	Droits d'auteur	13
	Annexe A – Références & bibliographie	14
	Annexe B – Collaboration & vérification	15
	Annexe C – Abréviations et glossaire	16
	Annexe D – Modifications par rapport à la version précédente	17
	Annexe E – Liste des illustrations	17
	Annexe F – Liste des tableaux	17
	Annexe G – Outils et informations complémentaires	17
	Annexe H - Groupes d'utilisateurs	18
	Annexe I – Conditions-cadre de la norme eCH-0059	19
	Annexe K - Renseignements obligatoires et facultatifs de la déclaration relative à l'accessibilité	21

Statut

Approuvé: le document a été approuvé par le Comité des experts. Il a pouvoir normatif pour le domaine d'utilisation défini dans le domaine de validité donné.

1 Introduction

La cyberadministration doit être de nature ouverte, efficace et inclusive. Elle met l'accent sur le caractère transfrontalier, l'interopérabilité, la personnalisation, la convivialité et l'absence de rupture de support dans la prestation de services administratifs numériques à tous les niveaux de l'administration publique. C'est que ce stipule la déclaration de Tallinn relative à la cyberadministration, adoptée par l'intégralité des États membres de l'UE et de l'AELE comme principes de base et lignes d'action en matière de cyberadministration. Les prestations numériques des autorités doivent donc être rendues accessibles aux personnes handicapées au travers de l'exigence d'inclusion dans le cadre de la cyberadministration et par le truchement d'obligations légales.

Selon l'Office fédéral de la statistique, quelques 1,7 million de personnes handicapées vivent en Suisse. La proportion de personnes handicapées augmente avec l'âge. Alors que 12 % des jeunes adultes entre 16 et 24 ans vivent avec un handicap, ce chiffre est de 46 % pour les personnes âgées de 85 ans et plus (OFS 2017).

Divers canaux s'offrent aux autorités pour mener leurs affaires. La voie postale, le guichet ou la voie électronique. Or, tout le monde ne dispose pas de la liberté de choisir le canal qui lui convient. Confrontées à une mobilité réduite ou des handicaps sensoriels ou cognitifs, il ne reste bien souvent aux personnes affectées que la voie électronique pour mener à bien leurs démarches officielles de manière indépendante. Il est donc d'autant plus important que l'utilisation de la cyberadministration soit accessible à tous sans entrave, quelles que soient leurs capacités ou leurs limites.

Eu égard à l'utilisation des services numériques, on distingue quatre groupes d'utilisateurs parmi les personnes handicapées, bien que les exigences en matière de services numériques varient grandement d'un groupe à l'autre:

- les malvoyants
- les malentendants
- les handicapés cognitifs et
- les handicapés moteurs (BSI 2003).

Annexe H - Groupes d'utilisateurs offre une description détaillée de ces groupes d'utilisateurs ainsi que des recommandations permettant d'assurer l'E-Accessibility pour les groupes d'utilisateurs respectifs:

Outre les règles normatives relatives à la mise en œuvre de l'accessibilité, la présente norme contient également du contenu informatif, le cas échéant, afin de garantir le contexte approprié des différentes règles.

1.1 Vue d'ensemble et conditions-cadre

La présente norme eCH-0059 Accessibility Standard version 3.0 remplace la norme 0059 version 2.0. La norme définit la spécification nationale concernant la manière dont l'E-Accessibility doit être traitée dans l'environnement de la cyberadministration afin de garantir un accès sans entraves aux services des autorités à l'ère numérique. Elle a été préparée conformément aux conditions-cadre juridiques, se réfère à la norme internationale W3C WCAG et est conforme à la directive européenne sur l'accessibilité des sites internet et aux applications mobiles des autorités publiques.

La Figure 1 présente les lois, normes, stratégies et directives nationales et internationales en vigueur sur lesquelles repose la norme eCH-0059.

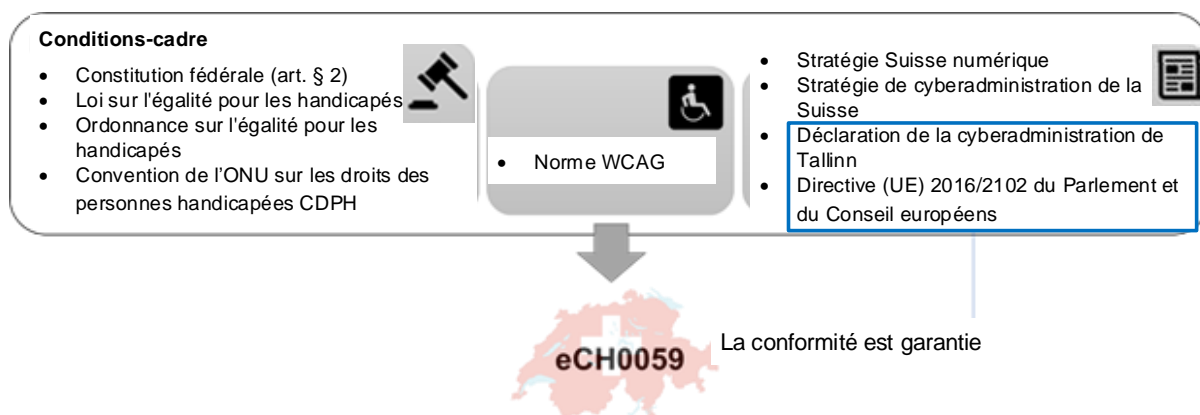


Figure 1: Vue d'ensemble des conditions-cadres de la norme eCH-0059.

Les conditions-cadres ci-dessus sont décrites en détail dans Annexe I – Conditions-cadre. En Suisse, la loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand), l'ordonnance sur l'égalité pour les handicapés (OHand) et la ratification de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées imposent à la collectivité et aux entreprises concessionnaires de prendre des mesures visant à prévenir, réduire ou éliminer les discriminations et à assurer l'égalité d'accès à l'information et aux services pour tous. La collectivité dans son ensemble ainsi que les entreprises concessionnaires ont donc le devoir de mettre en œuvre l'E-Accessibility.

1.2 Champ de validité et champ d'application

La présente norme eCH s'applique à **tous ceux qui l'acceptent comme étant contraignante**, afin de garantir les obligations légales d'accessibilité des services publics. Il s'agit notamment:

- des autorités et autres organismes publics à tous les niveaux fédéraux;
- des entreprises proches de l'État;
- d'autres organismes de droit public (notamment les universités, les écoles, les hôpitaux, les bibliothèques).

Tous sont regroupés ci-dessous sous la section «Collectivité».

La présente norme eCH s'applique à **tout contenu d'offres Internet et applications mobiles** de la Collectivité. Le contenu des sites web et applications mobiles comprend:

- des informations textuelles et non textuelles;
- des documents et formulaires à télécharger;

- Interaction telle que le traitement de formulaires numériques ou l'exécution de processus d'authentification, d'identification et de paiement.

La norme eCH s'applique en outre à tous les services de cyberadministration (dont le vote électronique par exemple) et peut donc être étendue en fonction des progrès technologiques.

Le champ d'application de la norme eCH-0059 révisée ne couvre pas les aspects suivants:

- cartes et services de cartes en ligne
- médias diffusés en direct limités dans le temps (s'applique uniquement à l'heure de la diffusion en direct)
- contenu provenant de tiers qui ne peut être financé, développé ou contrôlé
- tout contenu créé avant le 31.12.2020.

Dans un esprit d'amélioration d'un environnement de travail accessible, il est recommandé d'appliquer cette norme également au contenu des offres extranet et intranet.

La norme s'applique à tous les nouveaux sites web et applications mobiles créés ou révisés après le 31.12.2020. Pour les formes de communication alternatives (voir chapitre 2.4), la norme prendra effet au 31.12.2021. La norme eCH-0059 V2 peut encore être utilisée pour les sites web et applications mobiles créés avant le 31.12.2020.

1.3 Objectif et contenu de la norme

Cette norme a pour objectif la promotion de l'E-Accessibility des informations et prestations dématérialisées afin de satisfaire aux exigences légales en matière d'égalité des personnes handicapées et de garantir le caractère inclusif de la cyberadministration. La norme repose sur l'idée de base selon laquelle la mise en œuvre de l'E-Accessibility est conçu comme un processus d'apprentissage. L'E-Accessibility est obtenue en mettant en évidence les lacunes existantes par une surveillance périodique et un retour d'information continu (feedback) et en prenant des mesures pour y remédier.

La norme décrit les règles à respecter lors du développement et la fourniture d'informations et de services électroniques en Suisse. Elle fait référence aux outils à utiliser dans la mise en œuvre et pose les bases d'une procédure de surveillance et de rapport harmonisée en Suisse.

La mise en œuvre de l'E-Accessibility est subsidiaire et nécessite de sensibiliser l'ensemble des développeurs informatiques, des gestionnaires web, des éditeurs et du personnel spécialisé, ainsi que tous les responsables des instances supérieures à tous les niveaux fédéraux de la fonction publique.

2 Règles relatives à l'E-Accessibility des sites web et des applications mobiles

2.1 Introduction

Les présentes règles portent sur les sites web et les applications mobiles sur Internet. Cela inclut tout contenu Web tel que documents ou médias limités dans le temps par exemple. Les contenus qui ne sont pas inclus sont mentionnés au chapitre 1.2.

Le tableau suivant offre une vue d'ensemble de l'ensemble des règles pertinentes du document eCH-0059 relatives à l'E-Accessibility.

Champ d'application	Directives
Site Web et applications mobiles (général.)	Les sites web et les applications mobiles doivent satisfaire aux critères du niveau de conformité AA du WCAG 2.1. Pour la mise en œuvre d'applications accessibles natives et hybrides, il est recommandé d'avoir recours aux règles de concrétisations pour iOS: «Accessibility Programming Guidelines for iOS» et pour Android: «Accessibility Development Resources».
Documents publiés	Tous les documents publiés doivent être accessibles conformément au WCAG 2.1. Pour les documents PDF, l'utilisation de la norme ISO PDF/UA (ISO 14289-1) est recommandée .
Formes de communication alternatives	Les domaines centraux de la vie et d'information doivent être disponibles sous forme de langue facile à lire et de vidéos en langue des signes. Les informations relatives à d'autres domaines de la vie doivent être disponibles en langue facile à lire et en langue des signes dans le cadre de la proportionnalité. Concernant les informations à l'attention du grand public, il est recommandé de prendre en compte la langue facile à lire / langue des signes.
Native Apps	La conformité WCAG doit être assurée. La mise en œuvre devrait être réalisée conformément aux Accessibility-Guidelines des opérateurs du système d'exploitation.
Déclaration relative à l'accessibilité	Les sites web (et applications mobiles) doivent être dotés d'une déclaration relative à l'accessibilité régulièrement mise à jour et facile à trouver, sous un format accessible et lisible par machine.
Mécanisme de feedback	Les sites web et les applications mobiles doivent disposer d'un mécanisme de feedback qui remplit une fonction d'annonce, de requête et de proposition.

Tableau 1: Vue d'ensemble des règles eCH-0059

Il existe de nombreux outils permettant d'assurer l'E-Accessibility des différents champs d'application. Une liste des aides sélectionnées figure à l'annexe G Annexe G – Outils et informations complémentaires.

2.2 Sites Web et applications mobiles (général.)

Les sites web et applications mobiles doivent être satisfaisants aux exigences de conformité WCAG 2.1 et atteindre le niveau de conformité AA.

Pour la mise en œuvre d'applications accessibles natives et hybrides, il est recommandé d'avoir recours aux règles de concrétisations pour iOS: «Accessibility Programming Guidelines for iOS» et pour Android: «Accessibility Development Resources».

Pour être réalisée, l'accessibilité impose que les cinq conditions de conformité selon WCAG 2.1 soient remplies. Les conditions de conformité sont également valables pour les applications mobiles.

1. **Niveau de conformité:** Pour atteindre la conformité de niveau AA, toutes les pages Web d'un site Web ou chaque écran d'une application mobile («page Web» dans la suite du document) doivent satisfaire à tous les critères de réussite de niveau A et de niveau AA selon WCAG 2.1.
2. **Pages Web complètes:** Le respect du niveau de conformité s'applique toujours à des pages Web complètes, quelle que soit la taille de l'écran. Il n'est donc pas possible d'exclure des parties d'une page Web.
3. **Processus intégral:** S'il existe une séquence de pages Web dans un processus, toutes les pages Web concernées doivent également satisfaire au niveau de conformité AA.
4. **Utilisation exclusive de techniques d'une manière propice à l'accessibilité:** Pour pouvoir remplir les critères de réussite de la norme WCAG 2.1, seules les technologies qui favorisent l'accessibilité peuvent être utilisées.
5. **Non-interférence:** si des technologies non compatibles avec l'accessibilité sont employées, il faut s'assurer que les conditions de conformité 1-3 peuvent encore être remplies.

Les WCAG 2.1 contiennent les exigences suivantes pour les sites web (et les applications mobiles) sous la forme de quatre principes:

- **Perceptible** (Perceivable): Les informations et les éléments de l'interface utilisateur doivent être présentés aux utilisateurs de manière à ce qu'ils puissent les percevoir.
- **Utilisable** (Operable): Les éléments de l'interface utilisateur et de la navigation doivent être opérationnels.
- **Compréhensible** (Understandable): Les informations et le fonctionnement de l'interface utilisateur doivent être compréhensibles.
- **Robuste** (Robust): Les contenus doivent être suffisamment robustes pour pouvoir être interprétés de manière fiable par un vaste éventail d'agents utilisateurs, y compris les technologies d'assistance.

Les quatre principes WCAG regroupent 13 directives au total. Les principes et les directives sont formulés indépendamment de la technologie, ce qui signifie qu'ils ne sont pas liés aux normes actuelles telles que HTML et CSS et ne sont donc pas tributaires des progrès technologiques à venir.

Dans un souci d'opérationnalisation accrue, les directives WCAG sont assorties de 78 critères de réussite, dont on peut déduire des instructions concrètes relatives à la mise en œuvre accessible des sites web et d'applications mobiles. Les manières d'utiliser les critères de réussite sont multiples, comme pour la création de sites web ou encore pour tester l'accessibilité par exemple. Selon le degré de satisfaction des critères de réussite, les sites web et applications mobiles peuvent se voir attribuer des niveaux de conformité WCAG avec les désignations A (conformité minimale), AA et AAA (conformité également aux exigences de

priorité moyenne ou inférieure). Les critères de réussite sont attribués au niveau de conformité respectif auquel ils se réfèrent. Pour atteindre la conformité de niveau AA, le site doit remplir tous les critères de réussite de niveaux A et AA selon la norme WCAG.

Les critères concrets de réussite à remplir sont disponibles [via le lien «How to meet WCAG \(Quick Reference\)»](#).

Les informations complètes relatives aux principes, aux critères de réussite et aux conditions de conformité peuvent être consultées via le lien «[Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.1](#)».

2.3 Documents publiés

Tous les documents publiés doivent être accessibles conformément au WCAG 2.1.

Pour les documents PDF, l'utilisation de la norme ISO PDF/UA (ISO 14289-1) est recommandée.

La présente norme eCH-0059 prévoit que tous les documents publiés doivent être conçus de telle manière que leur accessibilité soit garantie. Il s'agit là de documents qui ne sont pas principalement destinés à une utilisation sur Internet et qui figurent sur des sites web, tels que des documents au format Adobe Portable Document Format (PDF), Microsoft Office ou équivalent (open source) [EU2016] par exemple. Ces documents sont régis principalement par les principes de la norme WCAG. La norme ISO PDF/UA peut étayer la norme WCAG pour la mise en œuvre technique. Elle précise comment la norme PDF peut être mise en œuvre du point de vue technique.

2.4 Formes de communication alternatives

Les informations relatives aux domaines centraux de la vie doivent être disponibles en langue facile à lire et en langue des signes.

Les informations relatives aux autres domaines de la vie doivent être disponibles en langue facile à lire et en langue des signes dans le cadre de la proportionnalité. Concernant les informations à l'attention du grand public, il est recommandé de prendre en compte la langue facile à lire / langue des signes.

Les institutions relevant de la collectivité sont tenues, dans le cadre de la proportionnalité, de rendre les informations accessibles aux personnes handicapées. Cela passe par la transmission du contenu des informations sous différentes formes de communication.

L'accessibilité des informations vise à permettre à tout un chacun de prendre des décisions de manière autonome. Les informations inaccessibles ou difficiles à comprendre constituent un obstacle pour les personnes souffrant de handicaps de la parole et de l'audition, au même titre que les escaliers pour les personnes en fauteuil roulant.

Pour les personnes souffrant de déficiences cognitives ou ayant des difficultés à lire, la langue facile à lire constitue un outil de compréhension de l'information. Avec le progrès technique se développeront d'autres formes, qui devront être observées et intégrées si elles se révèlent adaptées.

2.4.1 Informations relatives aux domaines centraux de la vie en langue facile à lire / langue des signes

Les informations suivantes relatives aux domaines centraux de la vie doivent être disponibles sous forme de langue facile à lire et de vidéos en langue des signes:

- Informations ayant une incidence sur la vie et la santé (conduite en situation d'urgence, sécurité publique etc.)
- Informations relatives à l'exercice des droits politiques et individuels (accès à la justice, informations électorales et sur les votes etc.)
- Informations relatives à la prévention de la violence et de la santé
- Informations relatives à l'exercice des droits et obligations
- Informations pour lesquelles les personnes handicapées constituent le public cible principal (AI, loi sur la protection des adultes etc.)

2.4.2 Informations relatives aux autres domaines de la vie en langue facile à lire / langue des signes

Les informations suivantes relatives à d'autres domaines doivent être disponibles sous forme de vidéos en langue facile à lire et en langue des signes dans le cadre de la proportionnalité:

- Informations relatives au système éducatif
- Informations relatives au travail
- Informations relatives à l'organisation de la famille
- Informations relatives au logement
- Informations relatives à l'organisation des loisirs: Culture et sport
- Informations relatives aux principales prestations fournies par la collectivité

Pour de plus amples renseignements à l'attention du grand public, il est conseillé de fournir des informations dans des vidéos en langue facile à lire ainsi qu'en langue des signes.

2.5 Déclaration relative à l'accessibilité

Les sites web et applications mobiles doivent être dotés d'une déclaration d'accessibilité régulièrement mise à jour et facile à trouver, sous un format lisible par machine.

La déclaration d'accessibilité fournit des renseignements concernant l'état actuel de la conformité WCAG des contenus, sur toute information et prestation qui, le cas échéant, n'est pas accessible aux personnes handicapées, ainsi que sur toute alternative accessible et sur le mécanisme de feedback.

La déclaration d'accessibilité a pour but de créer, de façon anticipée, une base servant à la réalisation automatisée d'un état des lieux de l'E-Accessibility des sites web et des applications mobiles de la collectivité en Suisse. Des renseignements disponibles sous une forme normalisée et lisible par machine dans tout le pays ouvrent la possibilité d'une utilisation ultérieure des informations qu'elles contiennent, par exemple pour le monitoring de l'E-Accessibility au niveau national.

La déclaration relative à l'accessibilité est facile à trouver et disponible sous un format lisible par machine. Concernant les sites web, la déclaration relative à l'accessibilité est publiée sur

le site Web en question. Dans le cas des applications mobiles, la déclaration relative à l'accessibilité est publiée sur le site Web de la collectivité émettrice de l'application mobile, ou mise à disposition accompagnées d'autres informations lors du téléchargement de l'application mobile.

Les renseignements obligatoires ou facultatifs à inclure dans la déclaration d'accessibilité sont indiquées dans en détail «Annexe K - Renseignements obligatoires et facultatifs de la déclaration relative à l'accessibilité».

2.6 Mécanisme de feedback

Les sites web et les applications mobiles doivent disposer d'un mécanisme de feedback qui remplit une fonction d'annonce, de requête et de proposition.

Le mécanisme de feedback a pour but de permettre aux instances publiques de s'assurer que les lacunes dans l'accessibilité du contenu de leurs sites web et applications mobiles sont comblées. Il offre un canal direct aux personnes tributaires de l'E-Accessibility des sites web et applications mobiles et leur donne la possibilité de solliciter des informations et des prestations sous une forme qui leur est accessible.

Le mécanisme de feedback remplit une fonction d'annonce, de requête et de proposition.

- La **fonction d'annonce** permet aux personnes confrontées à des obstacles dans l'accès aux informations et aux prestations de les signaler à l'organisme compétent.
- La fonction de requête garantit que les personnes peuvent déposer une requête motivée pour recevoir une information ou une prestation sous une forme qui leur est accessible dans un délai raisonnable.
- La **fonction de proposition** garantit que les personnes peuvent demander et initier la mise à disposition sans entrave de certaines informations et prestations.

Le mécanisme de feedback est conçu en fonction des structures et de l'organisation au sein de l'unité administrative compétente pour la prestation proposée. .

3 Monitoring & Reporting

3.1 Monitoring & Reporting nationaux

Un organisme national procède à un Monitoring périodique. Le monitoring détermine dans quelle mesure les sites web et applications mobiles de la collectivité satisfont aux exigences énoncées au chapitre 0. Il sert à soutenir les autorités compétentes lors de la mise en œuvre et le développement de l'E-Accessibility.

La période de temps ainsi que la périodicité du Monitoring sont spécifiées dans le document auxiliaire «Monitoring & Reporting sur l'E-Accessibility» (cf. Annexe G – Outils et informations complémentaires).

Dans un souci de garantir la pertinence et la comparabilité des résultats dans le rapport global, il est recommandé d'opter pour une procédure standardisée en ce qui concerne la méthode de relevé, la sélection des échantillons et l'établissement des rapports. Les recommandations à cet égard sont exposées dans le document auxiliaire «Monitoring & Reporting sur l'E-Accessibility».

L'organisme national de monitoring publie les résultats sous la forme d'un rapport global sur Internet.

3.2 Monitoring interne à l'administration et aux organisations

Il est recommandé de désigner un organe de monitoring au niveau fédéral, cantonal ainsi qu'au sein des grandes organisations afin de mesurer périodiquement à l'aune des règles établies par l'organisme national de monitoring, que la présente norme est bien respectée.

Il est recommandé de se conformer aux recommandations concernant la méthode d'essai et les rapports, telles qu'elles figurent dans le document auxiliaire «Monitoring & Reporting sur l'E-Accessibility».

4 Sécurité

aucune

5 Exclusion de responsabilité - droits de tiers

Les normes élaborées par l'Association **eCH** et mises gratuitement à la disposition des utilisateurs ainsi que les normes de tiers adoptées, ont seulement valeur de recommandations. L'Association **eCH** ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des décisions ou mesures prises par un utilisateur sur la base des documents qu'elle met à disposition. L'utilisateur est tenu d'étudier attentivement les documents avant de les mettre en application et au besoin de procéder aux consultations appropriées. Les normes **eCH** ne remplacent en aucun cas les consultations techniques, organisationnelles ou juridiques appropriées dans un cas concret.

Les documents, méthodes, normes, procédés ou produits référencés dans les normes **eCH** peuvent le cas échéant être protégés par des dispositions légales sur les marques, les droits d'auteur ou les brevets. L'obtention des autorisations nécessaires auprès des personnes ou organisations détentrices des droits relève de la seule responsabilité de l'utilisateur.

Bien que l'Association **eCH** mette tout en œuvre pour assurer la qualité des normes qu'elle publie, elle ne peut fournir aucune assurance ou garantie quant à l'absence d'erreur, l'actualité, l'exhaustivité et l'exactitude des documents et informations mis à disposition. La teneur des normes **eCH** peut être modifiée à tout moment sans préavis.

Toute responsabilité relative à des dommages que l'utilisateur pourrait subir par suite de l'utilisation des normes **eCH** est exclue dans les limites des réglementations applicables.

6 Droits d'auteur

Tout auteur de normes **eCH** en conserve la propriété intellectuelle. Il s'engage toutefois à mettre gratuitement, et pour autant que ce soit possible, la propriété intellectuelle en question ou ses droits à une propriété intellectuelle de tiers à la disposition des groupes de spécialistes respectifs ainsi qu'à l'Association **eCH** pour une utilisation et un développement sans restriction dans le cadre des buts de l'association.

Les normes élaborées par les groupes de spécialistes peuvent, moyennant mention des auteurs **eCH** respectifs, être utilisées, développées et déployées gratuitement et sans restriction.

Les normes **eCH** sont complètement documentées et libres de toute restriction relevant du droit des brevets ou de droits de licence. La documentation correspondante peut être obtenue gratuitement.

Les présentes dispositions s'appliquent exclusivement aux normes élaborées par **eCH**, non aux normes ou produits de tiers auxquels il est fait référence dans les normes **eCH**. Les normes incluront les références appropriées aux droits de tiers.

Annexe A – Références & bibliographie

- [LHand 2017] Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées. <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20002658/index.html> consulté le 19.08.2018.
- [OHand 2016] Ordonnance sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées. <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20031813/index.html> consulté le 22.11.2019.
- [OFS 2017] Anteil von Menschen mit Behinderungen in verschiedenen Bevölkerungsgruppen. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/situation-economique-sociale-population/egalite-personnes-handicapees/handicapees.assetdetail.3942994.html>. consulté le 09.12.2019.
- [BSI 2003] Barrierefreies E-Government Leitfaden für Entscheidungsträger, Grafiker und Programmierer. <https://www.tuhh.de/layoutTUHH/Barrierefrei.pdf>. consulté le 09.08.2018.
- [EDI 2018a] Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées. <https://www.edi.admin.ch/edi/fr/home/fachstellen/bfeh/droit/international0/uebereinkommen-der-uno-ueber-die-rechte-von-menschen-mit-behinde.html>. consulté le 28.11.2019.
- [EDI 2018b] Droits spécifiques / principaux thèmes. <https://www.edi.admin.ch/edi/fr/home/fachstellen/bfeh/droit/international0/uebereinkommen-der-uno-ueber-die-rechte-von-menschen-mit-behinde/spezifische-rechte---haupt-themen.html>. consulté le 28.08.2018.
- [European Commission 2017] Ministerial Declaration on eGovernment – the Tallinn Declaration. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>. consulté le 20.08.2018.
- [EU 2016] Directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>. consulté le 22.11.2019.
- [EU 2018] Décision d'exécution (UE) 2018/1524 de la Commission du 11 octobre 2018 établissant une méthode de contrôle et les modalités d'établissement des rapports à fournir par les États membres conformément à la directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32018D1524>. consulté le 22.11.2019.
- [EU 2018] Décision d'exécution (UE) 2018/1523 de la Commission du 11 octobre 2018 établissant un modèle de déclaration sur l'accessibilité conformément à la directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32018D1523>. consulté le 22.11.2019.
- [Insieme 2018] Définitions. <https://insieme.ch/fr/handicap-mental/definitions/>. consulté le 10.08.2018.

- [Confédération suisse 2016] Stratégie Suisse numérique. <https://www.bakom.admin.ch/dam/bakom/de/dokumente/informationsgesellschaft/strategie2018/strategie%20digitale%20schweiz.pdf.download.pdf/strategie%20digitale%20schweiz%20FR.pdf> consulté le 20.11.2019.
- [Confédération suisse 2018] Constitution fédérale de la Confédération suisse. <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19995395/index.html>. consulté le 19.08.2018.
- [FSS 2016] Questions et réponses. http://www.sgb-fss.ch/wp-content/uploads/2016/02/sgb-fss_gl_fragen_antworten.pdf. Consulté le 10.08.2018.
- [Spring 2012] Handicap visuel et cécité: évolution en Suisse Union centrale suisse pour le bien des aveugles UCBA. https://www.szb.ch/fileadmin/user_upload/szb-factsheet_sehbehinderung_und_blindheit_entwicklung_in_der_schweiz_2012.pdf. consulté le 10.12.2019.
- [Stokar et al. 2018] Stokar, D., & Riesch, M. (2018). Gehörlosigkeit. <http://www.einfach-barrierefrei.net/verstehen/behinderung/gehoerlosigkeit.html>. Consulté le 10.08.2018.
- [W3C 2013] Guidance on Applying WCAG 2.0 to Non-Web Information and Communications Technologies (WCAG2ICT). <https://www.w3.org/TR/wcag2ict/> consulté le 29.11.2019.
- [W3C 2018a] WCAG 2.1. <https://www.w3.org/TR/WCAG21>. Consulté le 10.08.2018.
- [W3C 2018b] Web Accessibility Initiative (WAI). <https://www.w3.org/WAI/>. consulté le 6.8.2018
- [W3C2018c] WorldWideWeb Consortium (W3C). <https://www.w3.org>. consulté le 10.08.2018

Annexe B – Collaboration & vérification

- Markus Riesch Département fédéral de l'intérieur DFI, Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées BFEH, Service spécialisé E-Accessibility Confédération, Inselgasse 1, 3011 Berne
- Katinka Weissenfeld Haute école spécialisée bernoise, Département d'économie, Institut de Public Sector Transformation, Brückenstrasse 73, 3005 Berne
- Angelina Dugga Haute école spécialisée bernoise, Département d'économie, Institut de Public Sector Transformation, Brückenstrasse 73, 3005 Berne
- Dr. Andreas Uebelbacher Fondation «Accès pour tous», Friedheimstrasse 8, 8057 Zurich

Annexe C – Abréviations et glossaire

Accessibility	Accessibilité. Conception d'un site web de manière à ce qu'il soit accessible aux utilisateurs dans la plus large mesure possible, même lorsqu'il est soumis à des restrictions de quelque nature que ce soit, des handicaps sensoriels et/ou physiques par exemple.
ARIA	Accessible Rich Internet Application. WAI-ARIA définit les moyens de rendre les applications et les sites web plus accessibles. http://www.w3.org/TR/wai-aria/
Technologies d'assistance	Les technologies d'assistance sont des dispositifs d'aide dont se servent les personnes handicapées afin de pouvoir utiliser les ordinateurs et l'internet en particulier. Les technologies d'assistance peuvent être des logiciels, comme un programme d'agrandissement ou de lecture d'écran, ou de l'équipement, comme une souris à bouche ou une page braille.
Homepage	La première page ou page d'accueil d'un site Web généralement consultée par un utilisateur et sur laquelle il retourne toujours et qui est habituellement consultée bien plus souvent que toute autre page.
Page web	Une page Web fait référence à une page d'un site. En français, on parle de page Web. Document qui peut être consulté sur un serveur Web au moyen d'un agent utilisateur. Composant d'un site web. Constitué principalement de texte structuré et d'éléments multimédias, il peut aujourd'hui s'agir également d'une expérience virtuelle générée de manière dynamique.
Site web	Offre en ligne cohérente d'un fournisseur, généralement constituée de plusieurs pages Web, qui ne se trouvent pas nécessairement sur un même serveur ou doivent être accessibles sous un seul domaine. La page d'accueil d'un site web, à savoir le site web consulté par un utilisateur, est appelée homepage. Un site Web se caractérise généralement par l'homogénéité de sa conception graphique et de sa navigation.
Collectivité	Le terme «Collectivité» englobe la Confédération, les cantons et les communes, ainsi que les unités d'organisation de droit public telles que les écoles, les bibliothèques et les hôpitaux.
Internet	le réseau informatique utilisé par différentes applications, en particulier les navigateurs Web ou d'autres applications opérant sur le système de l'utilisateur. (art. 2 lit. f OHand) L'Internet est un ensemble mondial de milliers de réseaux informatiques. Il s'agit d'un réseau mondial d'informations par lequel des ordinateurs divers peuvent échanger des informations parce qu'ils utilisent tous le même protocole (TCP/IP).
Personnes handicapées	Une personne handicapée (handicapé, handicapée) est une personne dont la déficience corporelle, mentale ou psychique présumée durable l'empêche d'accomplir les actes de la vie quotidienne, d'entretenir des contacts sociaux, de se mouvoir, de suivre une formation ou une formation continue ou d'exercer une activité professionnelle ou la gêne dans l'accomplissement de ces activités. (art. 2 alinéa 1 LHand)
Sites Web publics	Les sites web publics sont toutes les offres du WWW qui ne servent pas d'intranet ou simplement de moyen de communication interne.

Annexe D – Modifications par rapport à la version précédente

La version 3.0 remplace la version 2.0. Il a été procédé à une révision fondamentale, en tenant compte de la *Directive européenne 2016/2102* (Union européenne 2016), de la décision d'application (UE) 2018/1524 (Modalités de suivi et de rapport) et de la décision d'exécution (UE) 2018/1523 (modèle de déclaration sur l'accessibilité).

Annexe E – Liste des illustrations

Figure 1: Vue d'ensemble des conditions-cadres de la norme eCH-0059. 5

Annexe F – Liste des tableaux

Tableau 1: Vue d'ensemble des règles eCH-0059 7

Annexe G – Outils et informations complémentaires

Sites Web et applications mobiles (général.)

- [How to Meet WCAG \(Quick Reference\), W3C](#)
- [What's New in WCAG 2.1, W3C](#)
- [Web Accessibility Evaluation Tools List, W3C](#)
- [WAI ARIA](#)
- [Accessibility-Checklists pour AEM](#)
- [Outil HERMES](#)
- [Accessibility Developer Guide](#)
- [Accessibility Checklist](#)

Native Apps

- [Accessibility Programming Guidelines for iOS](#)
- [Accessibility Development Resources \(pour Android\)](#)
- [BBC Mobile Accessibility Guidelines](#)

Documents électroniques

- [ISO PDF/UA](#)
- [Fiche d'information PDF](#)
- [Conditions requises pour garantir l'accessibilité des documents PDF de la Confédération](#)
- [Word Accessibility Checklists](#)

- [PPT Accessibility Checklists](#)
- [PDF Accessibility Checker 3 \(PAC\)](#)
- [Word Add-In axesPDF for Word](#)
- [Adobe Accessibility Resources](#)
- [axesPDF QuickFix](#)
- [Axaio MadeToTag](#)

Formes de communication alternatives

- [Fiche d'information Langue facile à lire](#)
- [Fiche d'information Langue des signes](#)

Déclaration relative à l'accessibilité

- [Accessibility Statement Generator](#)

E-Accessibility Monitoring & Reporting

- Document auxiliaire eCH Monitoring & Reporting sur l'E-Accessibility (en cours de préparation)

Annexe H - Groupes d'utilisateurs

Personnes malvoyantes et aveugles

Selon les dernières études de l'Union centrale suisse pour le bien des aveugles (UCBA), on recense en Suisse 325 000 personnes atteintes de déficience visuelle, dont 10 000 sont aveugles (Spring 2012). En raison de l'évolution démographique, l'UCBA table même sur une augmentation à 430 000 personnes atteintes de déficience visuelle ou de cécité à l'horizon 2030.

Concernant l'utilisation de services numériques par les personnes malvoyantes et aveugles, il faut s'assurer que le contenu **soit préparé de telle sorte qu'il puisse être soit saisi en écriture tactile ou en braille, soit lu à haute voix** à l'aide d'un lecteur d'écran. Les graphiques qui ne sont accessibles aux personnes souffrant de déficience visuelle ou de cécité uniquement au moyen de **textes alternatifs** en sont des exemples éloquentes. Toutefois **la structure sémantique (titres, listes, tableaux, etc.)** est également cruciale pour les personnes aveugles. En outre, des **contrastes marqués** sont nécessaires, et transmettre des informations par le seul biais de différences de couleurs afin que les personnes souffrant de déficiences visuelles puissent saisir le contenu à l'écran (W3C 2018a), n'est pas autorisé.

Personnes malentendantes et sourdes

Bien que les personnes sourdes en Suisse ne soient pas systématiquement recensées, la Fédération suisse des sourds (<https://www.sgb-fss.ch>) estime à environ 10.000 le nombre de personnes atteintes de surdité intégrale et à 600.000 le nombre de personnes considérées comme malentendantes et ayant une perte auditive légère à importante (SGV 2016).

Dans le monde numérique, les personnes sourdes et malentendantes sont censées bien trouver leurs marques. Mais la tendance est aux médias interactifs sonores, comme les fichiers audio et vidéo, pour lesquels il est important de proposer également des **alternatives**

textuelles aptes à répondre aux spécificités du groupe d'utilisateurs des malentendants et des sourds. Par ailleurs, il est scientifiquement prouvé que les personnes atteintes de déficience auditive congénitale peinent souvent à saisir les structures de phrases complexes et doivent s'en remettre aux textes rédigées en **langue facile à lire** (Stokar et al. 2018).

Personnes présentant des troubles cognitifs et de la concentration

On parle de handicap cognitif lorsqu'une personne présente un quotient intellectuel inférieur à 75. Les personnes atteintes de troubles cognitifs présentent bien souvent des difficultés d'apprentissage, une faible capacité d'abstraction et ont du mal à analyser les situations (Insieme 2018).

Dans le monde numérique, l'acquisition cognitive de textes complexes en particulier constitue un défi majeur pour ce groupe d'utilisateurs, d'où la nécessité de fournir des textes en **langue facile à lire**.

Personnes présentant des handicaps moteurs et manuels

Des claviers spéciaux, le contrôle du curseur par la bouche ou les yeux ou encore la commande vocale sont disponibles pour les personnes présentant des handicaps manuels et moteurs graves, mais ces outils imposent des exigences correspondantes aux services numériques. A titre d'exemple, les contenus web ne doivent pas être utilisés avec un dispositif de pointage uniquement, mais être **parfaitement utilisables au moyen du clavier** et aussi **des délais trop courts dressent des obstacles** pour les personnes présentant de graves déficiences manuelles et motrices.

Annexe I – Conditions-cadre de la norme eCH-0059

Constitution fédérale, loi sur l'égalité pour les handicapés et CDPH

En Suisse, l'article 8, paragraphe 2, de la Constitution fédérale impose la non-discrimination à l'égard des personnes présentant un handicap physique, mental ou psychique (Confédération suisse 2018). La loi sur l'égalité pour les handicapés impose à la Confédération et aux cantons de prendre des mesures visant à prévenir, réduire ou éliminer la discrimination (LHand 2017). Elle précise également que les prestations proposées sur Internet par les administrations publiques au niveau fédéral doivent être rendues accessibles aux personnes présentant des déficiences visuelles.

En ratifiant le 15 avril 2014 la Convention des Nations Unies relative aux droits humains des personnes handicapées, en abrégé la Convention relative aux droits des personnes handicapées CDPH (DFI 2018a), la Suisse s'est engagée à garantir les droits humains des personnes handicapées. La garantie de l'égalité d'accès à l'information et à la communication, dont dispose le public dans les régions urbaines et rurales, est explicitée par l'article 9 de la CDPH (DFI 2018b). La Suisse s'est ainsi engagée à prendre des mesures garantissant l'accessibilité non seulement aux personnes présentant une déficience visuelle, mais également aux personnes présentant un handicap auditif ou moteur manuel, ainsi qu'aux personnes présentant une déficience cognitive et aux personnes avec des troubles de la concentration (EDI 2018b).

Normes relatives à l'accessibilité de la cyberadministration

Déjà dans les années 1990, des efforts menés au niveau international avaient abouti à la Web Accessibility Initiative (W3C 2018b), un groupe de travail du World Wide Web Consortium (W3C 2018c). Depuis 1999, le W3C a publié plusieurs normes ayant le statut de *W3C Recommendations* (directives WAI), depuis devenues également des normes ISO et reprises dans de nombreuses réglementations nationales et supranationales.

Les directives WAI exigent pour l'essentiel que les normes de Web Content Accessibility, la norme WCAG (W3C 2018a), qui fixe les exigences en matière de conception des sites Web, soient bien respectées. Ces exigences peuvent être transférées à des Client Software (applications mobiles par exemple) et à des documents électroniques (W3C 2013), sans qu'il soit nécessaire de beaucoup les adapter.

La version 2.1 de la norme WCAG a été publiée en juin 2018, elle est rétro-compatible avec la version 2.0, antérieure de 10 ans et donc largement diffusée. Par rapport à la version précédente, les terminaux et les développements technologiques plus récents sont pris en compte dans 17 critères de réussite supplémentaires et vérifiables. La WAI prévoit déjà la version 3.0, non sans anticiper un délai d'exécution de plusieurs années pour cette version, qui sera vraisemblablement retravaillée en profondeur. La norme WCAG sert de base à tous les pays pour définir les exigences en matière d'accessibilité des sites Web et applications mobiles et constitue ainsi le fondement des réglementations nationales relatives à l'accessibilité dans le monde entier (par exemple en Allemagne, en Autriche, en France, en Italie, aux États-Unis, au Japon et au Canada).

La déclaration de Tallinn relative à la cyberadministration et les agendas numériques nationaux

En signant la déclaration sur la cyberadministration à Tallinn (Commission européenne 2017) le 6 octobre 2017, l'ensemble des États membres de l'UE et de l'AELE se sont engagés à rendre les prestations publiques numériques accessibles à tous, y compris aux personnes handicapées. La revendication de fourniture de *prestations publiques numériques inclusives* se retrouve également dans les agendas numériques de la Suisse, qui ont pour principes directeurs la participation et l'égalité des chances pour tous (Confédération suisse 2016).

Directive UE 2016/2102

En vertu de la stratégie européenne 2010 - 2020 en faveur des personnes handicapées, l'accessibilité des TIC, par le biais de l'UE, est considérée comme une condition préalable à la participation à la vie sociale et économique. Dans un souci d'harmoniser les règles à cet égard au sein de la Communauté européenne, l'UE a publié la *directive UE 2016/2102* (UE 2016). La directive (UE) 2016/2102 pose un jalon dans le domaine de la cyberadministration accessible, car elle est la première à formuler des exigences minimales contraignantes pour la conception de services d'administration en ligne, qui sont harmonisées au niveau européen et ne concernent pas seulement la conception des sites Web, mais couvrent aussi explicitement les différents contenus d'un site Web et les formes mobiles de prestation de services électroniques. Elle établit également une feuille de route précise pour la mise en œuvre, selon laquelle les nouveaux sites Web devraient être accessibles à partir de septembre 2018, les sites web existants d'ici septembre 2019 et les applications mobiles des organismes publics d'ici juin 2021 au plus tard. Les États membres sont invités à mettre en place la législation nécessaire au niveau national d'ici le 23 septembre 2018.

Annexe K - Renseignements obligatoires et facultatifs de la déclaration relative à l'accessibilité

Les informations figurant dans la déclaration relative à l'accessibilité doivent être conçues conformément aux consignes suivantes et être mises à jour régulièrement, à raison d'une fois par an minimum.

Pour être plus précis, les renseignements suivants doivent **impérativement** figurés dans la déclaration d'accessibilité:

- a) Ce [site web/application mobile] est conforme au WCAG 2.1, niveau de conformité AA [entièrement conforme / partiellement conforme]. Les [incompatibilités/exceptions] sont énumérées ci-dessous.
- b) Les contenus énumérés ci-dessous ne sont pas accessibles pour les motifs suivants, y compris l'indication des alternatives accessibles:
 - a. Incompatibilité avec [législation ou similaire].
 - b. Charge disproportionnée [liste des contenus/fonctions concerné(e)s].
 - c. Contenu tiers
 - d. Autres motifs [périodes de transition, incompatibilités techniques avec les agents utilisateurs, etc.]
- c) La déclaration d'accessibilité a été créée le [date].
- d) La déclaration d'accessibilité a été vérifiée pour la dernière fois le [date du dernier examen].
- e) [Lien et description du mécanisme de feedback]
- f) [Coordonnées de la personne/service en charge du traitement des requêtes dans le cadre du mécanisme de feedback et délai de traitement habituel].

La déclaration d'accessibilité peut également contenir les informations suivantes, **à titre facultatif**:

- a) Description des efforts de l'organisme public visant à parvenir à l'accessibilité;
- b) Confirmation formelle de la déclaration relative à l'accessibilité;
- c) Lien vers le rapport de test;
- d) Tout autre contenu jugé approprié.

Il est recommandé lors de l'élaboration de la déclaration d'utiliser l'[Accessibility-Statement-Generator](#) du W3C. Les déclarations d'accessibilité obtenues au moyen du générateur de déclaration d'accessibilité représentent les informations devant être impérativement fournies ainsi qu'une partie dont la fourniture est facultative (tel qu'indiqué ci-dessus).