



Zugang für alle  
Accès pour tous  
Accesso per tutti  
Access for all

# Étude 2011 sur l`accessibilité des sites Web suisses

Bilan de l`accessibilité aux personnes handicapées  
des considerables sites Web suisses

Une étude de la fondation suisse  
« Accès pour tous »  
pour une technologie adaptée aux handicapés

## Sponsors principaux de l`étude :



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Chancellerie fédérale FCh  
Office fédérale de la communication OFCOM  
Bureau fédéral de l`égalité pour  
les personnes handicapées BFEH



## Sponsors:

HASLERSTIFTUNG



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Unité de stratégie informatique  
de la Confédération USIC



#### Impressum

##### Auteurs de la fondation «Accès pour tous»

Anton Bolfing, Daniele Corciulo, René Jaun, Markus Riesch, Petra Ritter, Maja Simon, Thinh-Lay Tong

##### Auteurs invités

Selamet Aydogdu, Roberto Bianchetti, Markus Erle, Tarek Naguib, Andreas Nebiker, Priska Rothen

##### Sponsors principaux

Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH)

La Poste suisse

Chancellerie fédérale

Office fédéral de la Communication (OFCOM)

##### Sponsors

Fondation Cerebral

Fondation Hasler

Unité de stratégie informatique de la Confédération (USIC)

Fédération suisse des aveugles et malvoyants (FSA)

##### Co-Sponsors

Union centrale suisse pour le bien des aveugles (UCBA)

##### Conception graphique

Sven Jenzer ([www.zonicdesign.ch](http://www.zonicdesign.ch)), Anton Bolfing

##### Crédit photographique

Sauf mention autre, toutes photos et illustrations « Accès pour tous »

##### Traduction en français

TRADUCTA Switzerland, Zürich

##### Impression

VVA (Schweiz) GmbH

##### Edition et production

© 2011 Fondation «Accès pour tous». Tous droits réservés.

ClimatePartner  
**klimaneutral**



##### Commande de l'étude

Téléchargement PDF: [www.access-for-all.ch/fr/etude](http://www.access-for-all.ch/fr/etude)

## Avant-propos

Les personnes atteintes d'un handicap physique, intellectuel ou psychique ne doivent pas faire l'objet de discrimination. Ce point est garanti par la Constitution de la Confédération helvétique, mais également par une loi fédérale correspondante. Il n'est pas toujours facile de mettre ces hautes exigences en pratique dans la vie quotidienne – ni dans le domaine de la construction, ni dans le monde numérique.

Toutefois: des progrès ont été accomplis! C'est ce que démontre la présente étude sur l'accessibilité des sites Internet suisses aux personnes handicapées. L'utilisation de l'ordinateur, de l'Internet peut singulièrement améliorer la qualité de vie des personnes handicapées. Elles doivent également bénéficier de la possibilité de prendre des dispositions quotidiennes, de nouer des liens sociaux, d'assurer leur formation continue et d'exercer une activité professionnelle. Certes, les collaborateurs de la fondation «Accès pour tous» ont dû constater lors de la vérification des plus de 100 sites suisses au total, qu'une accessibilité sans restriction pour les personnes souffrant d'un handicap ne fonctionnait pas partout de manière parfaite. Cependant, les résultats se sont améliorés en continu et de manière déterminante depuis un premier contrôle effectué en 2004. De nombreuses barrières ont été enlevées et les personnes souffrant d'un handicap peuvent aujourd'hui, plus que jamais dans le passé, communiquer grâce à des moyens électroniques, s'informer et participer à la vie de la société.

La présente étude analyse en premier lieu les offres Internet des offices fédéraux en matière d'accessibilité aux personnes handicapées. Et c'est très bien, car c'est justement la puissance publique qui peut, et qui doit, faire figure d'exemple. Mais cela ne suffit pas: les personnes handicapées présentent également sur Internet des besoins couverts



Photo: UVEK

par l'économie privée. L'économie a un très grand intérêt personnel à ce que les offres électroniques soient attrayantes et accessibles pour le plus grand nombre possible de clientes et de clients. Dans ce domaine, on laisse manifestement en friche un potentiel de clientèle qui n'est pas exploité. En outre, de nombreux emplois via le télétravail sont accessibles également aux personnes handicapées.

Nous avons déjà obtenu quelques résultats sur la voie menant à une société d'information sans barrière et offrant l'égalité des chances. Mais nous pouvons en faire davantage – tâchons de le montrer!

*Doris Leuthard*

*Conseillère Fédérale*

# Contenu

1	<b>Avant-propos</b> Conseillère Fédérale Doris Leuthard Directrice du département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication
3	<b>Introduction</b>
5	<b>Les handicaps au quotidien</b> Interviews avec des personnes aveugles et sourdes
9	<b>Obligations des exploitants — prérogatives légales des utilisateurs</b> Des objectifs et standards juridiques pour la Confédération, des cantons et des communes
15	<b>La méthode de test d'accessibilité</b> Le processus et la méthode de test pour l'appréciation de l'accessibilité des sites Web
23	<b>Aperçu des tests d'Accessibilité</b> 24 Autorités fédérales – 35 Régies fédérales et les instituts d'études supérieures – 39 Les cantons suisses – 53 Les 10 plus grandes villes suisses – 59 Les médias imprimés – 65 Radio, télévision et TV en ligne – 71 Sociétés municipales d'exploitation des transports publics – 77 Autres offres Internet
83	<b>Enquête sur la convivialité pour les handicapés des offres Internet des communes suisses</b> La discussion des résultats
90	<b>Cas d'exemple: la ville de Bülach</b> La réalisation d'un site Web accessible à l'exemple de la ville de Bülach
93	<b>Cas d'exemple: le canton d'Argovie</b> L'utilisation des nouvelles technologies et accessibilité à l'exemple du canton d'Argovie
99	<b>Des PDF sans barrière: une histoire sans fin</b> Les plus grands obstacles lors de la vérification et création des PDF sans barrières
106	<b>Conclusion et perspectives</b>
108	<b>Sponsors principaux</b>
110	<b>Glossaire</b>
112	<b>Liens et bibliographie</b>

# 1 Introduction

Les sites Internet inaccessibles constituent une barrière insurmontable pour les personnes handicapées. L'accès sans barrière exigé par la loi sur l'égalité pour les handicapés depuis 2004 n'est pas encore garanti partout avant longtemps.

## La personne se situe au premier plan

Les personnes non-voyantes, malvoyantes, malentendantes ou handicapées moteur ou cognitif butent quotidiennement sur de nouveaux obstacles au sein de notre société. L'accès au tram n'est pas possible en fauteuil roulant, les annonces dans le train ne peuvent pas être perçues par les personnes atteintes d'un handicap auditif ou les offres spéciales dans les magasins d'alimentation ne sont pas reconnues par les non-voyants. L'accès libre des personnes handicapées à Internet est d'autant plus important. Il leur procure une participation indépendante et égalitaire à notre société d'information.

Différentes interviews donnent la parole aux personnes concernées et présentent les obstacles qu'elles rencontrent dans leur quotidien en raison de leur handicap. Tous les efforts en faveur de la suppression des barrières ont peu d'utilité si les exigences et les besoins des personnes ne sont pas connus ou pas compris. Il en va de même lors des tests de sites Internet. De nombreuses barrières ne peuvent être détectées que par les personnes concernées. Ainsi, les résultats des tests de la présente étude reposent sur les analyses d'une équipe composée de spécialistes handicapés et non handicapés de la fondation «Accès pour tous».

## À propos de la présente étude

Dans le cadre de l'Étude de l'accessibilité 2011 Suisse, les tests ont porté sur 100 sites Internet de la Confédération, des cantons, des dix plus grandes villes, des régies fédérales, des médias, des bourses aux emplois, des instituts d'études supérieures, des entreprises de transport public, des offres TV par Internet et des boutiques en ligne en matière d'accessibilité aux personnes handicapées.

Les résultats des tests se rapportent à des tests d'accessibilité à Internet effectués entre avril et juillet 2011 par la fondation «Accès pour tous».

Les tests ont été réalisés d'après les directives internationales du W3C, des WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines). Ces directives constituent la base de la norme de la Confédération en faveur de sites Internet sans barrière P028 et des normes d'eCH-Accessibility 0059 pour les cantons et les communes.

Lors de la sélection des nouveaux sites, le choix a porté sur les catégories dont les offres apportent une contribution précieuse aux personnes handicapées pour une vie autonome. En font partie les considérations tarifaires dans les transports publics, les médias imprimés, les boutiques en ligne, les bourses pour l'emploi, la radio et la télévision ou les communautés en ligne.

## Résultats des tests

Les résultats des tests portant sur les 100 sites Internet analysés se trouvent en page 23 et suivantes. Ils reposent sur le même système d'évaluation que dans l'étude de l'année 2007. Pour une meilleure présentation, de 1 à 5 étoiles ont été attribuées et elles reflètent l'évaluation de l'accessibilité des offres Internet individuelles. Nous renvoyons explicitement aux critères essentiels pour les analyses correspondantes.

En complément des critères standard d'évaluation (WCAG 2.0), nos collaborateurs souffrant d'un handicap ont suivi des scénarios spécifiques aux catégories pour toutes les offres. Leurs expériences sont présentées sous la forme de brefs résumés.

Il est réjouissant de constater que de nombreux sites Internet des cantons, des régies fédérales et de certaines villes sont devenus nettement plus conviviaux pour les personnes handicapées. On remarque que certaines offres ont amélioré leurs évaluations en passant de 2 ou 3 à 5 étoiles. Les sites Internet de l'administration fédérale ont pu confirmer

les résultats satisfaisants obtenus en 2007. A contrario, le site Internet du Tribunal Fédéral Suisse demeure totalement opaque aux personnes handicapées.

En revanche, on n'a constaté aucune amélioration dans l'accessibilité aux documents PDF. Bien que de nombreuses informations soient publiées sous cette forme, la plupart des documents PDF se révèlent inadaptés aux personnes handicapées.

### **Contributions spécialisées**

Dans son article sur les normes légales appliquées aux sites Internet «Obligations des exploitants – prérogatives légales des utilisateurs», Tarek Naguib, de l'organisation spécialisée Égalité Handicap approfondit la question de savoir si, et dans quelle mesure, les organismes publics doivent fournir leurs prestations sans barrière sur Internet. Alors qu'une norme standard existe pour l'administration fédérale centrale, la situation demeure encore très peu claire dans les cantons et les communes. Ici, on demande aux législateurs cantonaux et municipaux d'introduire des normes appropriées, par exemple par le renvoi à des dispositions applicables à la Confédération. Il est possible de le réaliser par le biais de lois cantonales générales sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées ou par des ajustements spécifiques dans le secteur informatique. Ici, il est recommandé que les personnes handicapées et leurs groupements d'intérêts tentent de créer des précédents pour apporter de la clarté dans les dispositions légales et pour peser sur une mise en œuvre effective.

La mise en œuvre de sites Internet accessibles au niveau des communes n'est pas encore très avancée. L'article «Enquête sur la convivialité pour les des offres Internet des communes suisses» explore les causes et motifs possibles. Cette étude montre que la thématique de l'absence de barrières ne rencontre qu'un écho mineur. Ainsi, près de la moitié des personnes interrogées estiment que le nombre de personnes handicapées est inférieur à 5 %. En réalité, il faut retenir un taux de 15 % de personnes handicapées, ainsi que le montre également le dernier rapport de l'Organisation Mondiale de la Santé OMS établi en 2011. La participation réduite à l'enquête se passe également de commentaire.

Les exigences et les difficultés rencontrées sur le chemin d'un site Internet sans barrière sont également montrées par un rapport sur la mise en œuvre du site Internet de la ville de Bülach. L'administration de la ville montre de manière convaincante qu'un site Internet sans barrière est possible à réaliser moyennant un investissement supplémentaire acceptable.

Au niveau cantonal, l'exemple de l'Argovie montre de quelle manière un site Internet sans barrière, reposant sur les technologies les plus récentes que sont l'HTML5 et le WAI-ARIA, peut être conçu et mis en œuvre. L'article de Selamet Aydogdu, Andreas Nebiker et Priska Rothen montre à l'aide d'exemples concrets, où et comment ces technologies peuvent être appliquées pour faire tomber les barrières.

En général, concernant l'HTML, on a constaté en de multiples endroits des améliorations de l'accessibilité des sites Internet pour les personnes handicapées. Mais malgré l'absence de barrières, l'on oublie que de nombreuses informations importantes sont uniquement disponibles sous forme de PDF. Comme les résultats des tests le montrent, les documents PDF sur l'intégralité des sites testés sont difficilement ou pas du tout accessibles la plupart du temps. Le cas des formulaires PDF proposés en de nombreux guichets en ligne des communes est encore plus grave. On est encore loin des démarches administratives sans barrière qui seraient d'ores et déjà possibles pour les non-voyants grâce à la signature numérique (SuisselD). Dans un article sur les documents PDF sans barrière, Roberto Bianchetti et Markus Erle posent la question du pourquoi de la difficulté à établir des documents PDF sans barrière.

## 2 Les handicaps au quotidien

### «La langue écrite est une langue étrangère pour de nombreux sourds»

FOCUSFIVE a été créé en 2003 et fut, à l'époque, la première télévision par Internet pour les personnes sourdes. Durant l'interview, le cofondateur et directeur Stanko Pavlica relate les préjugés existants à l'encontre des personnes malentendantes et les obstacles rencontrés au quotidien; Stanko Pavlica est lui-même frappé de surdité et connaît les problèmes et les exigences de première main.

#### Monsieur Pavlica, comment avez-vous atterri dans la branche cinématographique?

Stanko Pavlica : À l'origine, j'ai effectué un apprentissage de dessinateur industriel en machines. Ensuite, j'ai suivi une formation de moniteur en langage des signes. J'y ai appris beaucoup de choses, notamment sur la signification de la culture pour les sourds. Et j'ai remarqué que je voulais m'investir dans la transmission de la culture. Dans le temps, la télévision suisse présentait le programme télévisé le plus important pour les sourds «Voir au lieu d'entendre». Cette émission a été supprimée en 1998, sans être remplacée, ce qui a provoqué une perte pour nous, les personnes sourdes. Cela m'a conduit à créer FOCUSFIVE, la première TV Internet européenne pour personnes malentendantes, avec Michel Laubacher. Depuis, nous avons produit plus de 300 émissions.

#### À quels préjugés êtes-vous confrontés au quotidien?

Ils sont nombreux. Mon handicap ne se voit pas d'emblée. Si quelqu'un m'adresse la parole dans la rue et m'entend parler, il utilise souvent l'anglais. J'essaie alors d'expliquer aux gens que je suis sourd et que je ne viens pas d'un autre pays. Les réactions sont très diverses. Les uns se retirent, sans doute parce que l'effort les rebute. Les autres s'efforcent d'articuler plus nettement.

#### Rencontrez-vous des obstacles dans le quotidien en raison de cette surcharge?

Oui, par exemple dans les institutions publiques. Après un accident, j'ai fait l'expérience d'une policière qui ne savait absolument pas comment elle devait se comporter. Elle ne savait pas qu'elle devrait faire appel à un interprète d'urgence, elle était complètement dépassée. Il règne une grande ignorance. D'un autre côté, de nombreuses personnes sourdes manquent de conscience, de sorte qu'elles ne font pas appel à un interprète du langage des signes lors de leurs démarches au sein des administrations publiques. De nombreuses personnes sourdes sont au chômage, par exemple, et ne peuvent pas se faire comprendre à l'agence pour l'emploi parce qu'elles ne prennent pas la précaution de faire ap-



appel à un interprète. Il n'y a pas que ça: lors d'une recherche d'emploi, les personnes sourdes rencontrent des préjugés ou font carrément l'objet d'une discrimination. C'est pour cette raison que je ne mentionne plus dans mes candidatures le fait que je sois sourd.

#### Et qu'en est-il avec les obstacles sur Internet?

La langue écrite constitue un obstacle majeur. La langue écrite et la langue parlée constituent une langue étrangère pour beaucoup de personnes sourdes, car le langage des signes est leur langue maternelle. Ce fait se rapporte essentiellement à l'instruction: beaucoup d'enfants, sourds de naissance, n'ont accès à la langue sonore et écrite qu'à l'âge scolaire. Certes, la plupart des personnes

sourdes adultes possèdent une certaine compétence de lecture, mais de gros problèmes de compréhension subsistent. Cela tient également au fait que le langage des signes dispose d'une grammaire totalement différente de la langue écrite. Ainsi, pour les personnes sourdes, les informations écrites, notamment sur les sites Internet des administrations publiques, sont souvent difficilement compréhensibles. Pour cette raison, il est nécessaire d'intégrer des vidéos en langage des signes, c'est-à-dire que les contenus complexes soient traduits en langage des signes. Dans ses normes pour la création de sites Internet sans barrière (P028), la

Confédération recommande explicitement la mise en œuvre de vidéos en langage des signes. Les idées avancent peu à peu: nous avons ainsi, par exemple, des vidéos ch.ch pour les élections de 2011 et produites par le système électoral suisse. Le secteur culturel bouge également: nous avons produit des guides vidéo pour certains musées, de sorte que les informations concernant les objets exposés soient également accessibles aux personnes malentendantes.

#### Les exigences d'accessibilité les plus importantes

##### Surdité et d ficiency auditive:

- Des équivalents-textes comme des sous-titres et des transcriptions pour les contenus audio et vidéo
- Mise en œuvre de vidéos de langage par signe en tant qu'alternative aux textes complexes et en tant que résumés modérés des domaines les plus importants d'un site Internet

##### Aveuglement et d ficiency visuelle:

- Clés d'accès et autres aides à la navigation
- Formatage des titres et des listes de manière non uniquement visuelle
- Les équivalents-textes pour tous les contenus non textuels comme les graphiques, les photos, les vidéos
- Un contraste suffisant entre la couleur de la police et du fond d'écran
- Des documents PDF sans barrière

### **«Je ne veux pas d'une vie simple, mais d'une bonne vie»**

Pourquoi il est important non seulement d'aider, mais également d'accepter de l'aide : Daniele Corciulo et René Jaun parlent de leur vie parmi les personnes dont la vision n'est pas altérée. Daniele Corciulo est fortement malvoyante, René Jaun est totalement aveugle. Tous deux travaillent à la fondation «Accès pour tous» en tant que consultants en accessibilité. Outre les obstacles sur Internet qu'ils rencontrent dans le cadre de leur travail, ils sont également confrontés quotidiennement à des barrières, à des préjugés et à des peurs.

#### **Les aveugles sont-ils de «pauvres hères»?**

Daniele Corciulo: C'est très individuel et dépend beaucoup de l'environnement. Je ne me sens pas pauvre, car j'ai des personnes autour de moi qui comprennent que notre vie est aussi active que la leur.

René Jaun : Je ne pense pas que l'attitude consistant à considérer quelqu'un comme pauvre en ce sens permette d'avancer. Car elle génère la compassion et la compassion ne résout rien. Ma réponse sera donc la même : Non, nous ne sommes pas plus à plaindre que les autres.

#### **Existe-t-il des choses auxquelles vous devez renoncer au quotidien ?**

René Jaun: Oui, je suis incapable d'appréhender les choses avec les yeux. Mais cela n'est pas grave pour moi dans la mesure où je suis entouré de personnes qui partagent ce sens avec moi. Si nous parlons du quotidien, je ne dois renoncer à rien du tout, en fait.

Les voyants sont quelque peu étranges. Lorsqu'ils voient des aveugles, un mécanisme se met souvent en route: ils ont l'impression qu'eux-mêmes seraient incapables de mener une vie normale s'ils ne voyaient rien. Ils en déduisent qu'ils vivent dans un monde meilleur que celui des non-voyants, et c'est absolument faux. Les personnes jouissant de la vue oublient notamment qu'on peut également évoluer dans ce monde sans les yeux et mener une vie de qualité élevée. Je souhaite simplement que les personnes qui voient un aveugle pensent: oh, je peux probablement partager quelque chose avec lui. Je peux lui apporter la face visuelle du monde. Et puis, le voyant doit alors remarquer que l'aveugle qui utilise ses autres sens de manière beaucoup plus aiguisée peut lui aussi leur donner quelque chose et qu'il vit dans un monde qui est tout aussi bien.

#### **Comment doit-on réagir en tant que personne voyante? Par exemple, lorsque l'on voit un aveugle dans la rue : doit-on lui adresser la parole ou non? Faut-il simplement le prendre par la main? Ou se contenter de passer à côté de lui?**

Daniele Corciulo: Tout dépend de la situation. J'estime que nous, les aveugles, pouvons simplement demander de l'aide lorsque nous en avons besoin. Si je n'ai pas l'air vulnérable, on peut estimer que je n'ai pas besoin d'aide. Mais rien n'empêche de poser la question. Ce qui m'irrite, en fait, c'est que si je demande vraiment de l'aide, par exemple dans le tram, il n'y ait personne pour réagir.

René Jaun : Je pense également que la première démarche devrait être la suivante: réfléchir si la personne peut avoir besoin d'aide. Si, en dehors du handicap d'autres signes montrent que la personne a besoin d'aide. La prochaine étape serait alors de proposer de l'aide, mais de manière à ce que l'aveugle puisse répondre par la négative sans que cela soit problématique. J'accepte volontiers de l'aide, mais je souhaiterais que l'on comprenne que je ne suis pas dépendant. Je préfère l'interaction avec des personnes capables d'accepter également quelque chose. Cela doit relever du donnant-donnant. C'est la base. Ce n'est que de cette manière que l'on traite l'autre comme une personne de même niveau.

#### **Comment peut-on vous simplifier la vie?**

René Jaun: Je ne veux pas que l'on me la simplifie. Je ne veux pas d'une vie simple, mais d'une bonne vie. Si je voulais une vie simple, je ferais traiter mon courrier par une secrétaire qui serait même rémunérée par l'assurance-invalidité. Cette solution serait très simple pour moi, mais elle ne serait sans doute pas bonne. Il est plus agréable pour moi de pouvoir liquider moi-même ma paperasserie. La

question à poser n'est pas celle de la manière de me simplifier la vie ou les choses, mais comment faire en sorte que ces choses me soient possibles. Ces possibilités me sont données, par exemple par les applications sur mon iPhone, mais également par les informations sur Internet. Ainsi, je peux savoir à l'avance ce qu'un restaurant propose comme plats et je ne suis plus tributaire de la lecture qu'une personne me fait de la carte des menus.

**Internet contribue donc à supprimer des barrières. Mais quelles en sont les limites?**

Daniele Corciulo: Il y a toujours des limites, et notamment lorsque les sites Internet ne sont pas accessibles. Mais, il n'y a pas que l'aspect technique. Les limites surviennent lorsque l'entourage ne peut accepter l'idée que nous, les aveugles, faisons les choses de la même manière, nous vivons notre vie et que nous avons des besoins, des désirs et des rêves.

**Qu'est-ce qui est plus fort? L'utilité ou les limites?**

Daniele Corciulo: Pour moi, les technologies offrent clairement plus d'utilité qu'elles ne créent de limites.

René Jaun: L'utilité est également prépondérante pour moi. Et pourtant, Internet n'est pour nous qu'une des nombreuses possibilités de vivre une meilleure vie. Mais il ne faut pas que ce soit la seule. Parfois, j'en ai marre de devoir recourir à mon iPhone pour la moindre brouille. Je n'ai pas envie de devenir dépendant de mon mobile ou d'Internet à cause de mon handicap.

En fait, l'absence de barrières ne suffit pas. Il ne suffit pas de construire des sites Internet et de les structurer par la suite de telle manière que les aveugles puissent également les utiliser. L'absence de barrières commence bien plus tôt, notamment durant la phase de conception. Et cette phase devrait impliquer toutes les personnes, qu'elles voient, entendent ou non. De cette manière, on n'adapte pas un produit à un segment de clientèle particulier, mais on laisse à divers clients le soin d'inventer ensemble un produit qui satisfasse tous les désirs.

**Une petite perspective finale: quels sont les domaines qui doivent bouger dans les prochaines années? Où faut-il agir?**

Daniele Corciulo: Je souhaiterais que des progrès soient accomplis dans les appareils ménagers et dans l'électronique de loisir, c'est-à-dire que ces produits abolissent également leurs barrières.

René Jaun: Je pencherais pour une meilleure portabilité des moyens auxiliaires. Mais cela ne représente que le côté technique. Le problème principal se situe au niveau de la société. C'est là qu'une prise de conscience doit avoir lieu. En principe, nous avons tout ce qu'il faut pour qu'une égalité complète soit constituée. La balle est dans le camp de la société.

## 3 Obligations des exploitants – prérogatives légales des utilisateurs

par: Tarek Naguib<sup>1</sup>

### 3.1 Vue d'ensemble

La Constitution de la Confédération Helvétique interdit la discrimination en raison d'un handicap physique, intellectuel ou psychique. Cette interdiction est concrétisée, en particulier, par la loi sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand, SR 151.3), ainsi que l'ordonnance rattachée (OHand, SR 151.31). Conjointement, elles dressent le cadre juridique y compris pour ce qui est de la configuration des pages Internet par rapport aux besoins des personnes souffrant d'un handicap. Les institutions étatiques et les entreprises privées ne sont cependant pas mises à contribution de la même manière.

Les plus claires – à l'exception de certains cantons comme Bâle-Ville – et les plus sévères sont les dispositions pour la Confédération, les normes concernant les unités en dehors de l'administration centrale présentant certains manquements au niveau de la concrétisation. En raison de l'ordonnance sur les compétences fédérales, les exigences formulées à l'encontre des autorités cantonales et municipales sont globalement moins élevées. Les entreprises privées sont légalement moins sollicitées – à l'exception des entreprises conventionnées et des entreprises de transports publics qui sont soumises à une obligation de validation de la part de la Confédération:

- Les *offices fédéraux* sont obligés par la Constitution et par la loi LHand de proposer les prestations offertes sur Internet dans le cadre de la proportionnalité sans qu'il y ait de désavantage. La norme W3C WCAG 2.0 du niveau de conformité AA pour tous les sites Internet est exigée concrètement et contrôlée régulièrement en ce sens par l'administration fédérale décentralisée en vertu des directives P028. La AA n'est pas explicitement déclarée obligatoire par la P028 pour d'autres administrations fédérales qui sont cependant soumises aux mêmes obligations selon la présente interprétation sur la base des directives de loi sur l'égalité des handicapés.
- Les *organismes cantonaux et communaux* sont directement liés par l'interdiction de discrimination prévue dans la constitution dans son article 8, alinéa 2 BV. Ils ne sont tenus de respecter le standard de la loi sur le handicap que s'ils fournissent des prestations qui entrent dans le cadre du domaine de compétence législatif ou s'ils s'engagent par eux-mêmes à respecter le standard correspondant. Il n'est finalement pas expliqué si les directives légales constitutionnelles vont aussi loin que la loi sur le handicap.

#### Centre spécialisé Égalité Handicap

Égalité Handicap est un centre spécialisé, œuvrant sur l'ensemble du territoire suisse et dans les trois langues administratives, de la conférence des organisations de tutelle de l'aide et de l'entraide aux handicapés privées. Elle contribue à renforcer l'égalité des personnes souffrant de handicaps. Elle conseille les personnes désavantagées en raison de leur handicap, informe par le biais de diverses publications sur le thème de l'égalité des personnes handicapées et propose des référents, des cours et des séminaires. Il suit de près la législation et les pratiques des tribunaux et fournit de la documentation aux organisations de handicapés par rapport à leurs propres activités dans le domaine de l'égalité. Au final, il soutient l'état, les cantons et les communes dans leurs efforts pour mettre en œuvre la loi en vigueur et pour créer là où c'est nécessaire de nouvelles bases juridiques pour favoriser l'égalité.

Contact:

Égalité Handicap, Marktgasse 31, 3011 Bern,  
Tel. 031 398 50 34, E-Mail: info@egalite-handicap.ch,  
Homepage: www.egalite-handicap.ch.

Égalité Handicap Ticino: via Linoleum 7,  
6512 Giubiasco, Tel. 093 850 05 40,  
E-Mail: merlini@egalite-handicap.ch.

1: Centre spécialisé Égalité Handicap

- Les *entreprises privées conventionnées par la Confédération* et les entreprises de transports publics qui sont soumises à une obligation de validation de la part de la Confédération sont tenues – tout comme les administrations fédérales qui ne font pas partie de l'administration centrale – de proposer des prestations de service par Internet dans le cadre de la proportionnalité sans discrimination. Il convient d'appliquer le standard W3C WCAG 2.0 du niveau de conformité AA, auquel ils doivent fondamentalement et totalement adapter leur page Internet.
- Pour les *entreprises conventionnées par les Cantons* ou les communes et pour les entreprises bénéficiant d'une habilitation cantonale ou communale, ce sont en première ligne les directives cantonales ou communales qui sont applicables. Lorsque ces directives n'existent pas – et cela n'a pas pu être vérifié dans le cadre du texte présenté – il convient d'appliquer les directives pour les entreprises privées non conventionnées. En vertu du droit applicable, il n'est pas encore totalement déterminé si, et à quelles conditions, les entreprises conventionnées avec une situation de monopole de fait sont liées directement à la BV.
- Les *entreprises privées non conventionnées* sont en règle générale moins liées de manière pratique en ce qui concerne les prestations des sites Web à l'interdiction de discrimination juridique pour la mise au même niveau des handicapés (article 6 de la loi sur les handicapés). D'un point de vue juridique elles ne peuvent pas être contraintes de configurer leur page d'accueil sans obstacle. Par contre: si une entreprise privée prend à son compte une «tâche étatique» au sens de l'art. 35 alinéa 2 de la loi BV, ce sont les obligations de l'interdiction de discrimination en conformité avec la constitution qui s'appliquent.

### 3.2 Les pages Web de la Confédération

Sur la base de l'obligation de concrétisation de l'interdiction de discrimination constitutionnelle (art. 8, alinéa 2 de la loi BV) et de la mission législative constitutionnelle pour écarter les préjudices pour les handicapés (art. 8, alinéa 4 de la loi BV), la loi sur l'égalité des handicapés oblige l'état à proposer ses prestations de service dans le cadre de la proportionnalité sans présenter de préjudices (art. 3, lettre e, en corrélation avec l'art. 2 alinéas 4, 11 et 12 et l'alinéa 3 de la loi sur le handicap). Cette obligation est concrétisée dans l'art. 14, alinéa 2 de la loi sur le handicap pour les prestations de service proposées par l'état sur Internet pour les personnes mal voyantes. Mais elle s'applique également pour les autres handicaps: c'est ainsi que l'ordonnance sur l'égalité pour des handicapés (OHand) qui concrétise la loi sur le handicap prévoit que l'information, tout comme les prestations de services en matière de communication et de transaction, doit être accessible sur Internet aux handicapés de la parole, de l'audition et de la vue ainsi qu'aux handicapés moteurs (art. 10, alinéa 1 de la loi sur le handicap). Dans ce but, les offres sur Internet doivent respecter les standards informatiques internationaux, en particulier les directives du Consortium World Wide Web (W3C) concernant l'accès aux pages Internet (WCAG).

#### 3.2.1 Obligation des entités de l'administration centrale

En s'appuyant sur les standards WCAG 2.0 de W3C, les critères dans les directives de la Confédération adaptées depuis le début de 2010 pour une configuration exempte de barrières des offres Internet (P028) et correspondant au niveau généralement abstrait par le Conseil de l'informatique et par la Chancellerie Fédérale ont été approfondis et ancrés avec un caractère obligatoire (art. 10, alinéa 2, lettre a). Ils prescrivent pour tous les sites Web de l'administration centrale fédérale l'application du niveau de conformité AAA (recommandations supplémentaires par rapport à P028). Conformément aux recommandations supplémentaires, l'AAA exige d'abord, conformément aux recommandations supplémentaires P028, l'utilisation de vidéos avec la langue des signes comme c'est par exemple le cas en partie pour le Bureau Fédéral pour l'égalité des personnes souffrant d'un handicap (EBGB), et il étend ensuite également les standards aux pages Internet et troisièmement, il recommande de valider le code HTML également à l'avenir et il réclame quatrièmement, pour les codes d'accès, l'utilisation exclusive de chiffres du pavé alphanumérique.

### 3.2.2 **Obligation des entités de l'administration décentralisée et des autres administrations**

Les directives P028 ne sont pas applicables pour les administrations qui ne font pas partie de l'administration fédérale centrale. Mais conformément à la loi sur l'égalité des handicapés, elles sont cependant tenues de proposer leurs prestations de service Internet dans le cadre de la proportionnalité exemptes de préjudices (art. 3, lettrine e en corrélation avec l'art. 2, alinéa 4, art. 11, alinéa 1, 12 al. 3 de la loi sur le handicap) et d'adapter les pages Internet aux directives WCAG 2.0 (art. 10, alinéa 1 de l'ordonnance sur le handicap). Les directives nécessaires à ce sujet (art. 10, alinéa 2, lettrine b de l'ordonnance sur le handicap) n'ont jusqu'à présent pas été prises – autant que nous le sachions. C'est la raison pour laquelle la Chancellerie Fédérale, ainsi que le Conseil Informatique, recommandent de prendre en compte de manière analogue les directives P028 ou, conformément à l'article 10 alinéa 2 lettrine b, de prendre en interne des directives concernant leurs propres offres Internet. En ce qui concerne les institutions en question, il s'agit des entités décentralisées de l'Administration Fédérale, d'autres administrations fédérales, des organisations et des personnes de droit privé / public qui ne font pas partie de l'Administration Fédérale mais qui ont en charge des tâches administratives et des institutions proches de la Confédération avec des missions d'ordre public et qui bénéficient de prestations de la part de prestataires de services internes (directives 1.2 P028 avec un renvoi à l'article 2, alinéa 2, de l'ordonnance BinFV). Jusqu'à présent – et autant que nous le sachions – seule l'entreprise de la poste de la Confédération (Poste Suisse) s'y est associée en qualité d'organisme autonome de droit public.

### 3.2.3 **Prétentions légales des personnes concernées**

Les personnes souffrant d'un handicap et qui sont confrontées à une offre Internet qui ne correspond pas aux exigences de la P 028, ont un droit, par rapport aux entités centrales de l'Administration Fédérale, mais aussi par rapport à d'autres administrations fédérales, pour écarter ou effacer le préjudice (art. 8, alinéa 1 de la loi sur le handicap). Par la voie juridique réglementaire, elles peuvent exiger une adaptation de l'offre à partir du moment où l'utilité espérée pour les personnes handicapées n'entraîne pas un déséquilibre, par exemple en matière de dépenses économiques et d'organisation (article 11, alinéa 1, lettrine a) ou ne représente pas une atteinte à la sécurité (article 11, alinéa 1, lettrine c). Ainsi, l'administration juridique compétente, en considération de chaque cas, peut exiger de la part de l'entité fédérale responsable d'adapter son offre dans un délai déterminé par rapport aux standards AA. Si on arrive à la conclusion que cela n'est pas rentable, l'Administration concernée serait tenue de proposer une solution de remplacement adaptée (par exemple en mettant à la disposition du demandeur par E-mail, et dans un délai adapté, un PDF qui ne serait pas accessible sur Internet).

## 3.3 **Pages Web des cantons et des communes**

### 3.3.1 **Obligations des autorités cantonales et municipales**

Les critères de la loi sur l'égalité des handicapés n'ont pas été rendus applicables dans ce domaine pour les prestations de service (Internet) des cantons et des communes par suite d'un manque de compétences de la Confédération en matière législative. Il convient d'appliquer ici l'interdiction constitutionnelle de discrimination (article 8, alinéa 2 de la loi BV), les dispositions cantonales et les éventuels règlements communaux. Même si le contenu juridique matériel de l'interdiction constitutionnelle de discrimination par rapport aux obligations d'adaptation pour les prestations Internet n'est encore pas clair, les pages web cantonales et communales doivent satisfaire cependant à des standards minimaux pour offrir un accès sans barrière à Internet. Le fait de savoir dans quelle mesure ils doivent correspondre aux standards AA dépend principalement des règles de base de la proportionnalité. C'est ainsi qu'il convient de décider au cas par cas s'il y a une obligation d'ajustement de la page Internet dans un délai bien déterminé – tout en prenant en compte la taille et la capacité financière d'une commune.

Pour des raisons pragmatiques, il est judicieux que les cantons et les communes s'orientent également vers les directives P028, voire eCH. Et certainement pas en dernier lieu parce que la Suisse devra assurer un accès égalitaire à l'information et à la communication, y compris aux technologies et aux systèmes d'information et de communication (article 13 CRPD), après une possible ratification de la

convention de l'ONU concernant les droits des handicapés (CRPD). Et cette disposition est 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, CRPD).

### 3.3.2 **Prétentions légales des personnes concernées**

Les personnes handicapées qui sont confrontées à une offre Internet non accessible ont un droit pour écarter ou effacer le préjudice conformément à l'article 8, alinéa 2 de la loi BV dans la mesure où il n'y a pas d'intérêt majeur qui s'y oppose. Le fait de savoir si, et dans quelle mesure, il est possible de réclamer par la voie juridique une adaptation de la page Internet – par exemple aux standards AA – est une question liée à la proportionnalité. Si l'instance saisie arrive à la conclusion que ce n'est pas rentable, l'administration concernée serait tenue de proposer une solution de remplacement. Il convient ici de prendre en compte également les diverses directives cantonales et communales, comme par exemple dans le canton de Bâle Ville (§ 8, alinéa 3 de la Constitution Cantonale). En outre, après l'entrée en vigueur de la CRPD, il conviendrait d'en faire un droit applicable conjointement à l'article 7, alinéa 2 de la loi BV et des dispositions cantonales.

## 3.4 **Les pages Web des entreprises privées**

Les standards juridiques pour les entreprises privées sont très différents selon s'il s'agit d'une entreprise conventionnée (comme par exemple avec une autorisation d'exploitation) ou d'une autre entreprise privée.

### 3.4.1 **Entreprises conventionnées par la Confédération et entreprises de transport public avec une habilitation fédérale**

#### *a. Obligations des entreprises conventionnées par la Confédération*

Conformément à la loi sur l'égalité des handicapés, les entreprises avec une convention de la Confédération et les entreprises de transport public avec une habilitation fédérale sont tenues de proposer leurs prestations de service exemptes de barrières dans le cadre de la proportionnalité (art. 3, lettre e en corrélation avec l'article 2, alinéas 4, 11 et 12, alinéa 3 de la loi sur le handicap). D'une manière concrète – tout comme les entités de la Confédération – elles doivent adapter leurs prestations de service Internet aux standards W3C (article 10, alinéa 1 de l'ordonnance sur le handicap) et rédiger des directives correspondantes (article 10, alinéa 2, lettre b de la loi sur le handicap). Dans cet esprit, les standards eCH-0059 Accessibility qui restent à concrétiser et qui s'appuient sur les critères de la directive P028, ont une signification pratique. En conséquence, les nouveaux sites Web doivent correspondre au niveau de conformité AA et aux quatre autres conditions de conformité de la WCAG 2.0 (3.1.1 eCH-0059). Les pages web existantes, à l'occasion du prochain Relaunch, d'un Release et/ou d'un Redesign doivent également correspondre au niveau de conformité AA et aux quatre autres conditions de conformité de la WCAG 2.0, mais au plus tard dans un délai d'un an après l'entrée en vigueur de la directive pour l'entité en question. Pour l'instant, seules quelques entreprises isolées se sont associées à cette directive.

#### *b. Prétentions légales des personnes concernées*

Les personnes handicapées ont un droit pour écarter ou effacer le préjudice dans le cadre des offres Internet (article 8, alinéa 1 de la loi sur le handicap). Indépendamment du fait de savoir si les entreprises conventionnées ont adopté le standard eCH, l'administration compétente ou le tribunal décideront d'ajustements correspondants dans la mesure où l'utilité escomptée pour les handicapés ne va pas à l'encontre d'autres intérêts, comme par exemple à l'encontre de la dépense financière. En vertu de la version disponible, on peut partir du principe qu'une disposition à caractère obligatoire pour adapter aux standards AA dans un délai concrètement ajusté sera prise à partir du moment où après l'entrée en vigueur de la loi sur le handicap – ou dans tous les cas après l'entrée en vigueur des standards eCH-0059 Accessibility – on procédera à un Relaunch, un Release ou un Redesign. Dans tous les cas, les personnes handicapées concernées ont le droit à une solution de remplacement (art. 12, alinéa 3 de la loi sur le handicap).

### 3.4.2 Entreprises non conventionnées

#### a. Obligations des entreprises

Les entreprises privées non conventionnées ne sont pas tenues d'aménager leur page d'accueil par rapport aux personnes souffrant d'un handicap dans la mesure où elles ne prennent pas en charge des tâches étatiques. L'article 6 de la loi sur l'égalité des handicapés les oblige simplement à proposer leurs prestations de service de telle sorte que les personnes souffrant d'un handicap «ne soient pas traitées de manière exagérément différenciée ou préjudiciable avec le but ou la conséquence de les exclure ou de réduire leur dignité» (article 6 de la loi sur le handicap en corrélation avec l'article 2, lettrine d de l'ordonnance sur les handicapés). Les entreprises médiatiques privées testées dans le cadre de l'étude ne sont donc pas tenues de remédier au déficit constaté, mais par contre elles n'ont pas le droit d'exclure explicitement les personnes handicapées de leurs offres sur Internet, ce qui jusqu'à présent – autant que nous le sachions – n'a encore jamais été le cas.

#### b. Prétentions légales des personnes concernées

À l'encontre des infractions juridiques concrètes, il y a un droit à indemnisation d'un montant maximum de CHF 5'000.- (art. 8 alinéa 32 de la loi sur le handicap en corrélation avec l'article 11, alinéa 2 de l'ordonnance sur les handicapés). De plus, les organisations de personnes handicapées de signification importante pour toute la Suisse et qui existent depuis au moins 10 ans possèdent un droit à la constatation de la discrimination (article 9, alinéas 1 et 3, lettrine a de la loi sur le handicap en corrélation avec l'article 5 et l'annexe 1 de l'ordonnance sur les handicapés).

## 3.5 Conclusion et perspectives

Les standards juridiques pour l'*administration centrale fédérale* sont fondamentalement bien établis. Par contre, lors de la nouvelle élaboration de la P 028, il convient de vérifier si le temps est venu de donner aux standards AAA un caractère obligatoire. Ce qui était jusqu'à présent prioritaire, c'était la transposition conséquente des directives P028 applicables. Sur la base de la vérification maintenant régulière de la transposition de la P028 (voir annexe A – consignes de procédure pour les standards) on peut partir du principe qu'il en sera ainsi au moins pour les entités de l'Administration centrale Fédérale. Ce qui est important, c'est que ces standards soient également déclarés obligatoires pour l'Administration Fédérale décentralisée, ce qu'il convient de rattraper lors de la prochaine révision. En attendant, la Chancellerie Fédérale en liaison avec le Bureau Confédéral pour l'égalité des personnes souffrant de handicap (EBGB) devrait agir de toutes ses forces afin que des accords correspondants soient conclus avec les autres administrations et les entités décentralisées en vertu du point 1.2 de la directive. De plus, les personnes souffrant d'un handicap devraient se manifester de manière conséquente et par la voie légale avec l'aide d'organismes d'accueil et de conseil (comme le service spécialisé Égalité Handicap) afin de réclamer des adaptations et des prestations de remplacement de manière à épauler la Confédération dans le cadre de la mise en œuvre effective.

En ce qui concerne les *cantons et les communes*, il n'y a pas encore de standards suffisamment étendus. Il ne suffit pas en particulier de s'appuyer sur les interdictions de discrimination générales (et peut être) pas assez étendues et insuffisamment concrètes. Dans ce domaine, les législateurs cantonaux et communaux sont encouragés à introduire des standards correspondants, comme par exemple en attirant l'attention et en renvoyant vers les directives applicables au niveau fédéral. Il est possible de le réaliser par le biais de lois cantonales générales sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées ou par des ajustements spécifiques dans le secteur informatique. Ici aussi, il est judicieux que les personnes souffrant d'un handicap et leurs organisations d'intérêt tentent de créer des précédents afin d'apporter une clarification dans les directives légales et pour obtenir une mise en œuvre effective.

Ce qui est hautement problématique, c'est le domaine des entreprises privées. Là il faudrait que la Confédération vérifie dans quelle mesure toutes les entreprises privées doivent être soumises à des directives plus sévères. Ainsi cela ne pose par exemple aucun problème économique à une grosse entreprise pour adapter son offre Internet en conséquence tandis que les établissements plus petits doivent

créer à cet effet des postes budgétaires conséquents. Mais cela ne devrait pas poser de problèmes pour les pages Internet des sites médiatiques contrôlés.

Indépendamment des différentes obligations juridiques, il est raisonnable que les institutions étatiques aussi bien que les entreprises privées adaptent aussi rapidement que possible leurs pages Internet au moins en fonction du standard AAA. On encouragera ainsi l'égalité des personnes avec un handicap dans le domaine des prestations de service. En outre la transformation peut être effectuée avec relativement peu de dépenses dans le cadre d'un Relaunch de leurs propres sites Web, le savoir-faire est disponible. De la sorte il sera également possible d'appliquer les éventuels standards juridiques plus sévères. De plus les administrations pourront prendre en compte leur fonction d'exemplarité d'autant que la facilitation des accès générera au final pour l'état et pour les entreprises privées une ouverture de leurs propres institutions et un avantage en termes de concurrence. Car les personnes avec un handicap sont aussi bien des citoyens et des citoyennes que des consommateurs et des consommatrices.

## 4 La méthode de test d'accessibilité

Dans le cadre de l'Étude de l'accessibilité 2011 suisse, les tests ont porté sur 100 sites Internet de la Confédération, des cantons, des dix plus grandes villes, des régies fédérales, des médias, des bourses aux emplois, des instituts d'études supérieures, des entreprises de transport public, des offres TV par Internet et des boutiques en ligne en matière d'accessibilité aux personnes handicapées.

Les tests ont été réalisés d'après les directives internationales du W3C, des WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines). Les directives WCAG constituent la base de la norme de la Confédération en faveur de sites Internet sans barrière P028 et des normes d'eCH-Accessibility 0059 pour les cantons et les communes.

### 4.1 L'objet du test

Les sites Internet ont été testés durant la période d'avril à juillet 2011. Les sites Web testés (portails) sont composés d'innombrables pages individuelles, lesquelles contiennent encore de nombreux sites secondaires (des unités administratives d'un département, par exemple). Certaines pages sélectionnées par la méthode des sondages ont été examinées par les personnes-tests et des experts et évaluées selon la procédure détaillée conformément à la liste de contrôle d'accessibilité 2.0. Les tests ont fait l'objet de procès-verbaux résumés dans un rapport.

Les résultats des tests d'accessibilité ne prétendent pas être complets, car il n'a pas été possible d'examiner toutes les pages et pages subordonnées d'un site Internet.

### 4.2 Le déroulement

Il est impossible d'effectuer une évaluation automatique de l'accessibilité sans barrière des sites Internet. Bien qu'il existe un grand nombre d'outils pour examiner certains aspects, la plupart des points de contrôle nécessitent une intervention humaine. Les tests d'accessibilité de la fondation «Accès pour tous» ont été effectués par une équi-

#### Standards suisses en accessibilité Web

##### Quels sites Internet doivent être accessibles?

En principe, tout site Internet doit être dépourvu de barrières s'il est censé s'adresser à toutes les personnes. En Suisse et dans de nombreux autres pays, il existe en outre des dispositions légales régissant les sites Internet des pouvoirs publics.

En Suisse, c'est la norme fédérale P028 pour les sites Internet de la Confédération et la norme eCH-Accessibility 0059 pour les sites des cantons et des communes. Les deux normes s'orientent selon les directives WCAG 2.0.

##### P028

Les directives de la Confédération pour la création d'offres Internet sans barrière P028 ont été remaniées par un groupe spécialisé du forum Internet et validées le 25.01.2010 par le Conseil informatique fédéral (CIC). Cette instruction de la Confédération prévoit que les offres Internet de la Confédération satisfassent aux conditions de conformité des Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0) dans le cadre du domaine d'application et qu'elles atteignent le niveau de conformité AA.

##### eCH 0059

La norme eCH-0059 a pour objectif premier d'adapter les directives de la loi sur l'égalité pour les handicapés au niveau cantonal et communal et d'apporter son soutien à cette démarche. La norme d'accessibilité renvoie aux WCAG 2.0, tout comme la P028. Les nouveaux sites Internet doivent correspondre au niveau de conformité AA et satisfaire aux quatre autres conditions de conformité des WCAG 2.0. Le respect des normes eCH est réglé conformément au « Contrat cadre de droit public sur la collaboration E-Government en Suisse (2007 - 2011) » ([www.egovernment.ch/de/grundlagen/rahmenvereinbarung.php](http://www.egovernment.ch/de/grundlagen/rahmenvereinbarung.php)) entre le Conseil fédéral suisse et la CdC (Conférence des conseils cantonaux).

La norme eCH 0059 s'appuie sur le vade-mecum « eCH-0060 : Accessibility-Documents auxiliaires » qui doit aider les responsables et les collaborateurs à réaliser un projet axé sur l'accessibilité sans barrière.

pe d'experts. Cette équipe comprend également des contrôleurs d'accessibilité frappés d'un handicap et qui contrôlent les sites Internet à l'aide des technologies qui les assistent. En effet, nombreuses sont les barrières qui ne peuvent être détectées que par les personnes concernées. Des outils appropriés ont été utilisés à titre de soutien, partout où c'était possible.

#### 4.2.1 Les critères de test

La base des tests est constituée par les Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0) du World-Wide-Web-Consortium (W3C) pour la conception de contenus de sites Web facilement accessibles. Les directives WCAG 2.0 succèdent aux WCAG 1.0 et servent de base aux standards de la Confédération pour la conception de sites Internet facilement accessibles (PO28).

Les critères de test utilisés dans cette étude pour évaluer l'accessibilité des 100 sites Web sélectionnés correspondent à ces directives. Outre les WCAG, il existe également des standards pour les Rich Internet Applications accessibles, WAI-ARIA, ainsi que pour des PDF sans barrière, ISO-Standard PDF/UA.

### 4.3 Le processus

#### 4.3.1 Test en vertu de la liste de contrôle de l'accessibilité 2.0

En se basant sur le WCAG 2.0, la fondation «Accès pour tous» a réalisé une liste de contrôle de l'accessibilité (voir insertion). Celle-ci, et le document correspondant avec les déclarations complémentaires, constituent la base pour les mesures nécessaires, techniques, de configuration et rédactionnelles pour la création de sites Web exempts de barrières.

##### *Liste de contrôle de l'accessibilité 2.0*

La liste de contrôle sert à l'évaluation de l'état actuel d'un site Web quant à son exemption de barrière. La liste de contrôle s'adapte également très bien en qualité de partie des exigences concernant l'exemption de barrières et l'Usability au sein d'un cahier des charges pour les agences du Web. En qualité de moyen d'aide dans la pratique, la liste de contrôle s'oriente en conséquence en fonction du donneur d'ordres et des responsables de sites Web et de projets de sites Web.

La liste de contrôle et le document avec les déclarations complémentaires constituent la base des mesures techniques de configuration et rédactionnelles nécessaires pour la création de pages Web ex-

#### Nouvel standard en accessibilité WCAG 2.0

Les Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 du World Wide Web Consortiums (W3C) sont en vigueur depuis le 11 décembre 2008. Les directives pour les contenus Internet sans barrière (WCAG) 2.0 recouvrent un vaste domaine de recommandations pour rendre ces contenus plus accessibles.

Le respect de ces directives entraîne l'accessibilité sans barrière des contenus pour un groupe plus large de personnes handicapées. Ce groupe comprend la cécité et le handicap visuel, la surdité et la baisse de la capacité auditive, les problèmes d'apprentissage, les restrictions cognitives, les restrictions de mobilité, les problèmes du langage, la sensibilité à la lumière, mais également de nombreuses combinaisons de ces handicaps. En outre, le respect des directives inclut également la convivialité générale (Usability) d'offres Internet, considérables dans la plupart des cas.

Les critères de succès WCAG-2.0 ne sont pas spécifiques à la technique. Elles ne s'adressent ainsi pas uniquement au format HTML, mais également à toutes les technologies Internet courantes et futures.

Les WCAG 2.0 succèdent aux Web Content Accessibility Guidelines 1.0 [WCAG 1.0] qui ont été publiées en mai 1999 en tant que recommandation W3C. Bien qu'il soit possible d'être conforme aux WCAG 1.0 ou aux WCAG 2.0 (ou aux deux), le W3C recommande de concevoir les contenus nouveaux et actualisés en conformité avec les WCAG 2.0. Le W3C recommande en outre que des règlements complémentaires en faveur de l'absence de barrières se réfèrent aux WCAG 2.0.

##### **D'autres informations au sujet de WCAG 2.0:**

Web Accessibility Initiative (WAI): [www.w3.org/WAI/](http://www.w3.org/WAI/)  
WCAG 2.0: [www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/](http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/)

emptes de barrières. Ils reposent sur les «directives pour les contenus Web exempts de barrières, WCAG 2.0» et remplacent la première version qui était elle-même basée sur les WCAG 1.0.

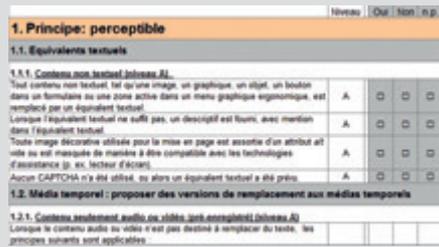
La liste de contrôle est numérisée et sert pour l'évaluation des critères de réussite concernant l'exemption de barrières avec «oui» (réalisé), «non» (non réalisé) ou bien «n.a.» (non applicable – lorsque les éléments correspondants ne sont pas disponibles sur le site Web). On distingue 3 niveaux: le niveau A pour une exemption de barrières minimale, le niveau AA pour une bonne exemption de barrières et le niveau AAA pour une excellente exemption de barrières. Pour obtenir la conformité avec un niveau souhaité, tous les critères applicables doivent être réalisés. Pour une exemption de barrières optimale, il est recommandé de remplir les conditions AA de la conformité WCAG 2.0. Pour cela, tous les critères A et AA doivent être vérifiés avec succès.

Le document d'explications est construit et numérisé de la même manière que la liste de contrôle et il comporte les textes originaux de WCAG 2.0. Chaque critère de réussite est doté d'un texte rédigé en propre concernant la «compréhension» et les «exemples». Ces textes sont applicables pour les sites Web avec les techniques actuelles de configuration et servent à une meilleure compréhension et à une manipulation effective des directives. De nombreux exemples de codes et d'images illustrent les exigences.

**Liste de contrôle de l'accessibilité 2.0**

**Application**

- Moyens d'aide pour l'analyse de l'état actuel
- Bases pour un cahier des charges
- Instruments de briefing et d'enquête pour les responsables de projets
- Évaluation par «oui» ou «non» ou bien «non applicables» des critères de réussite pour l'exemption de barrière



**Explications concernant la liste de contrôle de l'accessibilité 2.0**

- Textes originaux des directives
- «Comprendre»: indications détaillées pour la compréhension de chaque critère de réussites
- Exemples de mise en œuvre : Screenshots, Code-Listings
- Renvoi vers les Test-Tools et les liens vers des déclarations plus complètes



**Télécharger la liste de contrôle**  
 La liste de contrôle avec les documents complémentaires peut être téléchargée sur le site [www.access-for-all.ch/checklist](http://www.access-for-all.ch/checklist) ou bien sur [www.ch.ch/accessibility](http://www.ch.ch/accessibility).

**4.3.2**

**Scénario des tests**

À l'occasion de scénario-test relevant de la vie quotidienne, on a procédé à l'examen de l'accessibilité et de la facilité d'utilisation des sites Web par des experts en Accessibility non voyants et mal voyants. La personne effectuant le test cherche à chaque fois à accomplir la tâche prédéfinie sans aide extérieure. Pour cela, elle met en œuvre des technologies d'assistance, à savoir un lecteur d'écran, ainsi qu'une ligne en Braille. La mission test doit correspondre à une tâche typique de l'utilisateur futur ou actuel et c'est la raison pour laquelle la définition des tâches est différente pour chaque catégorie de site Web.

## 4.4 L'évaluation

Chaque site Web est évalué avec une note globale concernant l'accessibilité pouvant aller de une à cinq étoiles, sachant qu'une étoile représente le niveau le plus bas et cinq étoiles le niveau le plus élevé. Cette évaluation globale prend en compte le niveau de réalisation des directives WCAG. Afin de permettre la comparaison des différents sites web, le classement est effectué en fonction des catégories.

### 4.4.1 Les quatre principes

Les WCAG 2.0 sont réparties en quatre principes qui représentent les règles de base de l'absence de barrière sur le Web: capacité de prise en charge, facilité d'utilisation, simplicité et robustesse. Le principe «capacité de prise en charge», signifie que les informations et les parties intégrantes de l'interface utilisateur doivent être présentées de telle manière à l'utilisateur qu'il puisse les reconnaître clairement et de manière correcte. Cela signifie par exemple que des alternatives soient proposées pour des contenus qui ne sont pas des textes, que les contrastes doivent être suffisants entre les couleurs de l'écriture et du fond ou qu'une structure correcte et bien visible soit disponible au niveau des contenus. Le principe «facilité d'utilisation» décrit le besoin qu'il y a pour que toutes les parties intégrantes de l'interface utilisateur et de la navigation puissent être utilisées. En font par exemple partie, la facilité d'utilisation du clavier mais aussi un classement dans un ordre correct. Pour ce qui est du troisième principe «simplicité d'utilisation», il contient tous les points qui assurent la compréhension des informations et l'utilisation de l'interface utilisateur par l'utilisateur. Un point important est ici certainement une élocution verbale correcte. Le dernier principe «robustesse» est purement technique : les contenus doivent être programmés de telle façon qu'ils puissent être lus sans aucun problème avec les moyens d'aide technologique, et ceci indépendamment du Browser ou de l'appareil utilisé.

Les résultats sont regroupés en fonction des principes. Voici un aperçu des directives prises en compte:

#### Principe 1 **Perceptible**

- 1.1 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.
- 1.2 Proposer des versions de remplacement aux média temporels.
- 1.3 Créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (par exemple avec une mise en page simplifiée).
- 1.4 Faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur, notamment en séparant le premier plan de l'arrière-plan.

#### Principe 2 **Utilisable**

- 2.1 Rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier.
- 2.2 Laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu.
- 2.3 Ne pas concevoir de contenu susceptible de provoquer des crises.
- 2.4 Fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu et se situer dans le site.

#### Principe 3 **Compréhensible**

- 3.1 Rendre le contenu textuel lisible et compréhensible.
- 3.2 Faire en sorte que les pages apparaissent et fonctionnent de manière prévisible.
- 3.3 Aider l'utilisateur à éviter et à corriger les erreurs de saisie.

#### Principe 4 **Robuste**

- 4.1 Optimiser la compatibilité avec les agents utilisateurs actuels et futurs, y compris avec les technologies d'assistance.

#### Portails d'emploi: principes WCAG

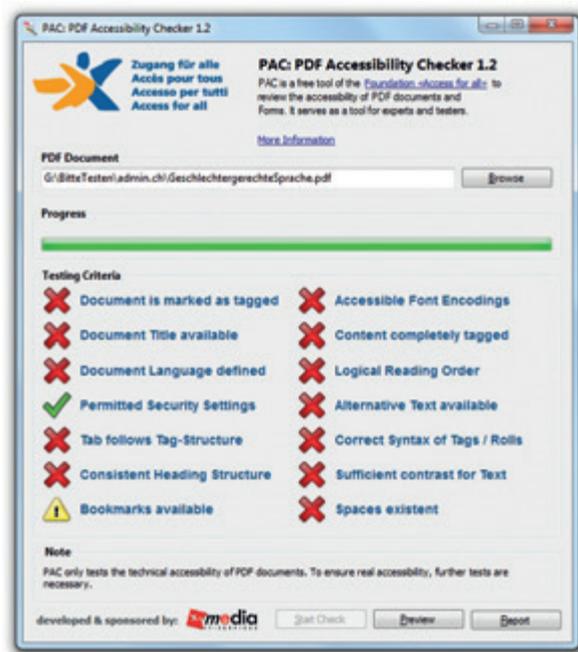
Perceptible	■	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■	■
PDF 	■	■	■	■	■	■

Les résultats des tests sont regroupés en fonction des principes et la réalisation de ces principes est affectée d'une note de 1 jusqu'à 5.

#### 4.4.2 L'accessibilité des documents PDF

En ce qui concerne les documents PDF, ils ont été examinés pour savoir s'ils sont «tagués» de manière judicieuse, c'est-à-dire si les informations concernant la structure (comme par exemple les titres, les paragraphes ou les listes) sont disponibles. On a en outre vérifié la suite logique de lecture, les textes alternatifs pour les images et la possibilité de modifications.

En ce qui concerne les tests effectués sur les documents PDF, on a utilisé l'outil de tests PDF Accessibility Checker (PAC) recommandé par W3C.



Les 14 critères de vérifications suivants ont été testés:

- Document marqué comme étant tagué
- Titre du document disponible
- Langue du document définie
- Réglage de sécurité admissible
- Tab adapté à la structure du document
- Document organisé de manière consistante
- Symboles de lecture disponibles
- Codage des signes accessible
- Contenu entièrement tagué
- Suite de lecture logique
- Textes alternatifs disponibles
- Syntaxe et tags corrects
- Contraste suffisant pour le texte
- Symbole vide disponible

Les documents PDF non tagués n'ont pas été testés plus longuement car sans tag, aucun élément de structure n'est disponible et ces documents ne peuvent pas être lus sans barrière.

PDF Accessibility Checker (PAC) – Téléchargement gratuit:  
[www.access-for-all.ch/pac](http://www.access-for-all.ch/pac)

## 4.5 Les résultats du test

100 sites Web destinés à la collectivité ont été testés. Ce qui a été comparé ce sont les résultats lorsqu'ils sont disponibles avec l'Étude Suisse Accessibility 2007 «Prise en compte de l'accessibilité des sites Web suisses par la communauté des personnes avec un handicap».

Les sites Web de l'Administration Centrale Fédérale qui ont été examinés ont pu confirmer leurs bons résultats issus de l'étude 2007. Comme par le passé, la page du Tribunal Fédéral est totalement inaccessible. Dans ce domaine, il n'a malheureusement pas été possible de constater la moindre amélioration. Pour tous les sites Web de la Confédération, on a constaté une accessibilité insuffisante concernant les documents PDF. Là, il faut agir, et vite.

Par rapport à 2007, il y a 2 nouveaux venus dans la catégorie des 5 étoiles pour les entreprises fédérales, à savoir la Poste Suisse, et la CFF. Les sites Web des deux écoles supérieures confédérales EPFL et ETH Zurich ne sont par contre malheureusement pas accessibles aux personnes souffrant d'un handicap.

Ce qui est le plus réjouissant, c'est le développement sur les sites Web des cantons. Les cantons d'Appenzell, de Rhodes Extérieures, des Grisons, du Jura, de Zurich, de Zoug et de Schaffhouse ont pu partiellement beaucoup s'améliorer et atteignent maintenant conjointement avec les cantons de Glaris et de Berne, le niveau des 5 étoiles dans l'évaluation de l'exemption de barrière. Il n'y a par contre aucune amélioration et comme par le passé une très mauvaise accessibilité pour les personnes avec un handicap en ce qui concerne les pages des cantons du Valais, de Bâle Campagne et de Neuchâtel. Pour tous les cantons, on a constaté une accessibilité insuffisante concernant les documents PDF.

Pour ce qui est des sites Web des chaînes suisses de radio et de télévision, on obtient une image hétérogène. Les sites web srf.ch et sf.tv, ainsi que swissinfo.ch se situent déjà à un bon niveau par rapport à l'exemption de barrières. Sont encore insuffisantes, les pages tsr.ch, rsi.ch, drs.ch et rsr.ch. Les offres TV privées en ligne, telles que Wilmaa, Teleboy ou Swisscom TV Air sont pratiquement inutilisables pour des personnes avec un handicap.

Parmi les dix plus grandes villes de Suisse, il n'y a que Zurich, St. Gall et Winterthur, qui atteignent une bonne accessibilité avec 5 étoiles. Les sites Web des villes de Berne, Genève, Bâle, Lugano, Lausanne et Bienne ne sont par contre pas du tout adaptés pour les personnes avec un handicap.

Parmi les dix plus grands organismes de circulation, seules les pages des organismes de circulation de Zurich, de Genève et de Berne ont obtenu une note suffisante.

Tous les résultats sont consultables à partir de la page 23, y compris ceux concernant d'autres catégories Online-Shops, Online-Communities et Portails d'emplois.

## 4.6 Les plus grosses barrières

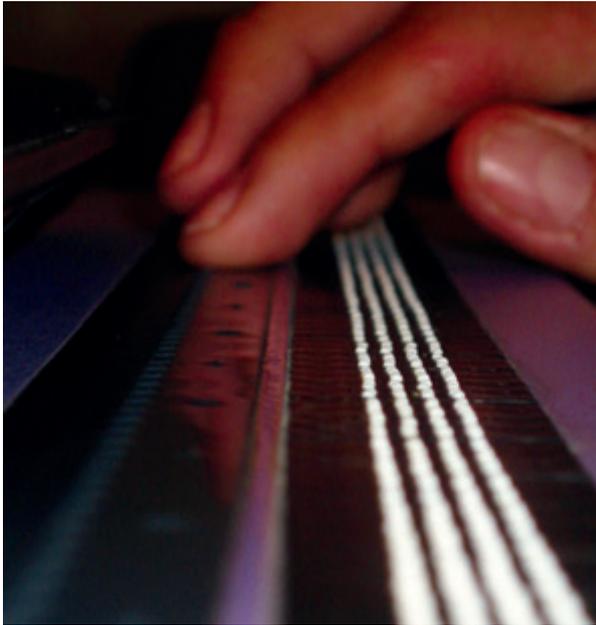
### Alternatives de textes

Un des concepts de base de l'exemption de barrière est constitué par le principe des deux sens. Pour les éventuels contenus graphiques avec une teneur en informations, cela signifie qu'une alternative de texte doit être mise à disposition.

Utilisation d'alternatives de textes pour les éléments graphiques:

Si concernant le graphique il s'agit d'un graphique d'informations, d'une photo ou d'un symbole, (par exemple : impression, PDF) le contenu représenté doit être décrit dans le texte alternatif.

- Les graphiques décoratifs et les graphiques de Layout (par exemple intervalle) ne doivent pas être rédigés par écrit aussi longtemps qu'il n'y a pas d'informations utiles disponibles sur l'image. Dans ces cas, l'attribut alt reste vide : alt="".
- Un attribut alt devrait toujours être disponible car dans le cas contraire, certains lecteurs d'écran



l'alternative graphique. Une exception est cependant constituée dans tous les cas par les photos ou par exemple par les Cartoons.

- lisent le cheminement et le nom des données concernant le graphique en question, ce qui peut être très dérangeant.
- Si concernant l'image, il s'agit d'un élément de commande graphique (graphique avec un lien), alors le texte alternatif doit fournir des renseignements sur l'objectif du lien, voire au sujet de l'action qui peut être déclenchée en cliquant sur l'élément de commande graphique comme par exemple : «vers texte principal», «imprimer la page».
- Les textes alternatifs doivent être formulés de la manière la plus courte et la plus précise possible. Pour ce qui est de la formulation, veuillez à ce qu'il n'y ait pas de redondance. Les lecteurs d'écran indiquent par exemple un graphique disponible. Il n'est donc pas nécessaire dans la plupart des cas d'écrire dans le texte alternatif une longue description. Une exception est cependant constituée dans tous les cas par les photos ou par exemple par les Cartoons.
- Si, concernant le graphique informatif, il s'agit d'un diagramme ou d'un organigramme, alors la description dans le texte alternatif n'est la plupart du temps pas suffisante. Elle devrait donc être complétée par une longue description complémentaire qui est faite soit directement dans le texte associé, ou directement au moyen de l'attribut `longdesc`. Avec l'attribut `longdesc`, il est possible de fournir à l'image un renvoi vers une page supplémentaire qui n'est visible que pour le `Screen-reader`. Il faudra déterminer au cas par cas, quelle est la technique à utiliser pour une longue description.
- CAPTCHA: CAPTCHA graphique ont des alternatives d'accès.

### Contenus structurés

La représentation sémantique correcte de la structure d'un site Web constitue une des bases principales des contenus exempts de barrières. Cette structure peut être représentée au moyen d'une structure hiérarchique correcte des titres (Headings) concernant la totalité de la page Web. WAI-ARIA et HTML5 fournissent, en outre, d'autres possibilités d'illustration sémantique.

Fait également partie de la structuration des contenus, l'utilisation correcte de listes. Les listes premières permettent d'utiliser sans barrière toutes les formes d'énumération parmi lesquelles on trouve également des éléments de navigation.

### Formulaire

En ce qui concerne l'association logique d'inscriptions avec des champs de formulaire, il faut mettre en œuvre l'élément `LABEL`. Celui-ci veille à ce que les éléments du formulaire soient associés avec les inscriptions correspondantes. Pour la réalisation de paragraphes en ce qui concerne les formulaires vastes, et pour le groupage des boutons de `Checkbox` et de `Radio`, l'élément `FIELDSET` est particulièrement adapté.

Pour les indications des champs obligatoires, il convient de les équiper du complément sémantique «`aria-required="true"`».

De plus, la nature du message d'erreur et d'alerte doit être améliorée. Ici aussi, l'utilisation des compléments `ARIA` serait judicieuse.

### **Tableaux**

Les tableaux de données ne disposent pas le plus souvent d'un Markup correct. Avec des Markups, il est possible par exemple de sélectionner des titres de ligne et de colonne afin qu'ils puissent être reconnus par les technologies d'assistance.

À beaucoup d'endroits, comme par le passé, on utilise des tableaux Layout. Ceux-ci sont utilisés pour définir la représentation d'éléments au moyen de tableaux, ce qui entraîne que l'accessibilité par un Screenreader soit fortement entravée.

### **Reconnaissance de la focalisation et de la manipulation du clavier**

Une des exigences de base de l'exemption de barrières est constituée par l'indépendance par rapport aux appareils. Dans ce contexte, on teste également si tous les éléments sont accessibles au moyen du clavier. Pour les personnes qui ne peuvent pas utiliser de souris, il est important que la focalisation visuelle soit bien identifiable lors de l'utilisation du clavier. On peut y arriver dans la mesure où chaque champ qui reçoit la focalisation est marqué par un cadre bien visible et/ou par une modification de la couleur de l'arrière-plan.

### **Contenus audio et vidéo**

L'exemption de barrières en ce qui concerne les contenus audio et vidéo n'est majoritairement pas assurée. Ici aussi, il convient de toujours s'adresser à deux sens. Les sous-titres pour les sourds et les malentendants et les descriptions audio pour les aveugles et les mal voyants sont, comme par le passé, majoritairement absentes des vidéos.

### **Vidéo dans la langue des signes**

Pour de nombreuses personnes non entendantes, les textes complexes sont un véritable obstacle. Les vidéos avec le langage des signes peuvent aider à vaincre cette barrière. Comparés aux sites allemands et autrichiens, ceux de la Suisse comportent encore relativement peu de vidéos avec le langage des signes. Bien que ce ne soit pas prescrit par la loi, il y a en la matière un besoin de rattrapage.

### **Des PDF sans barrière**

En général, concernant l'HTML, on a constaté en de multiples endroits des améliorations de l'accessibilité des sites Internet pour les personnes handicapées. On oublie souvent pour toute exemption de barrières que des informations nombreuses et importantes ne sont disponibles qu'au format PDF. L'exemption de barrières concernant ces documents est en règle générale encore totalement insuffisante. Ici, des systèmes novateurs comme le nouveau standard PDF/UA ainsi que des solutions logicielles permettent d'établir automatiquement des PDF dépourvus de barrières. Pour plus d'informations concernant les PDF sans barrière, voir également le chapitre 9 à partir de la page 99.

## 5 Aperçu des tests d'Accessibilité

### 24 Autorités fédérales



### 35 Régies fédérales et les instituts d'études supérieures



### 39 Les cantons suisses



### 53 Les 10 plus grandes villes suisses



### 59 Les médias imprimés



### 65 Radio, télévision et TV en ligne



### 71 Sociétés municipales d'exploitation des transports publics



### 77 Autres offres Internet





Comme cela est expliqué dans le chapitre «Standards juridiques pour les pages Internet: obligations des exploitants – prétentions légales des utilisateurs» à la page 10, l'obligation du standard suisse Web-Accessibility P028 pour les administrations fédérales suisses est réglée en grande partie. La situation juridique claire a déjà entraîné très tôt des mesures pour la plupart des administrations afin d'assurer l'accessibilité aux offres du Web. C'est ainsi que les administrations fédérales suisses testées avaient déjà obtenu de bons résultats dans la dernière étude effectuée en 2007. Il n'a cependant pas été donné de constater une nouvelle amélioration significative.

Le point négatif qui a été remarqué concerne l'accessibilité en grande partie insuffisante aux documents PDF sur les sites Web de la Confédération.

## Conformité aux principes WCAG 2.0

Perceptible	
Utilisable	
Compréhensible	
Robuste	
PDF	

## Scénario

La personne chargée du test cherche à s'informer de l'organisation d'un département sur les sites Web de la Confédération, à commander des publications sur un sujet donné ou à s'inscrire pour une manifestation.

## Classement

<a href="http://www.bag.admin.ch">www.bag.admin.ch</a>	★★★★★
<a href="http://www.swissworld.org">www.swissworld.org</a>	★★★★★
<a href="http://www.admin.ch">www.admin.ch</a>	★★★★★
<a href="http://www.bk.admin.ch">www.bk.admin.ch</a>	★★★★★
<a href="http://www.bsv.admin.ch">www.bsv.admin.ch</a>	★★★★★
<a href="http://www.uvek.admin.ch">www.uvek.admin.ch</a>	★★★★★
<a href="http://www.efd.admin.ch">www.efd.admin.ch</a>	★★★★
<a href="http://www.edi.admin.ch">www.edi.admin.ch</a>	★★★★
<a href="http://www.eda.admin.ch">www.eda.admin.ch</a>	★★★★
<a href="http://www.bfs.admin.ch">www.bfs.admin.ch</a>	★★★★
<a href="http://www.ch.ch">www.ch.ch</a>	★★★★
<a href="http://www.bvger.ch">www.bvger.ch</a>	★★★★
<a href="http://www.vbs.admin.ch">www.vbs.admin.ch</a>	★★★★
<a href="http://www.evd.admin.ch">www.evd.admin.ch</a>	★★★★
<a href="http://www.parlament.ch">www.parlament.ch</a>	★★★★
<a href="http://www.ejpd.admin.ch">www.ejpd.admin.ch</a>	★★★
<a href="http://www.myswitzerland.com">www.myswitzerland.com</a>	★★★
<a href="http://www.meteoschweiz.ch">www.meteoschweiz.ch</a>	★★
<a href="http://www.bger.ch">www.bger.ch</a>	★

# www.admin.ch

Portail des autorités fédérales de la Confédération suisse



2007: 2007:

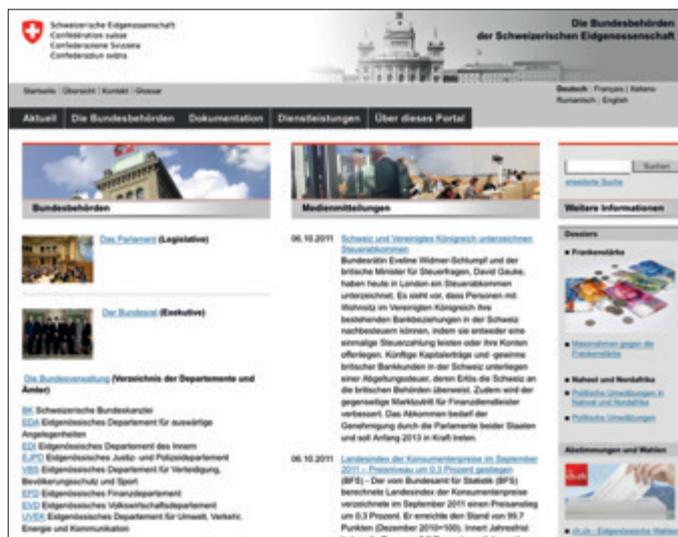
## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Accessibilité des tableaux de données

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible				
Utilisable				
Compréhensible				
Robuste				
PDF				



Rapport d'expérience scénario: Le site est bien structuré. Les clés d'accès fonctionnent et on dispose d'une bonne structure des titres dans le domaine du contenu. Grâce à des tableaux correctement réalisés, il est possible de trouver rapidement et efficacement l'information souhaitée.

# www.bag.admin.ch

Office fédéral de la santé publique OFSP



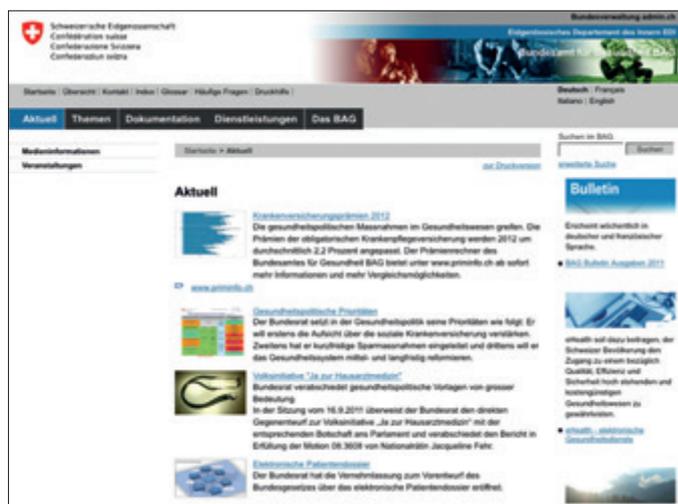
## Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible				
Utilisable				
Compréhensible				
Robuste				
PDF				



Rapport d'expérience scénario: Le site web du BAG semble en général bénéficier d'une bonne accessibilité. Mais dans le domaine des applications spécifiques dont l'importance ne doit pas être sous-estimée, il y a un besoin urgent d'intervention. Les valeurs importantes en liaison avec la santé restent encore masquées actuellement pour les utilisateurs de technologies assistées.

# www.bfs.admin.ch

Statistique suisse



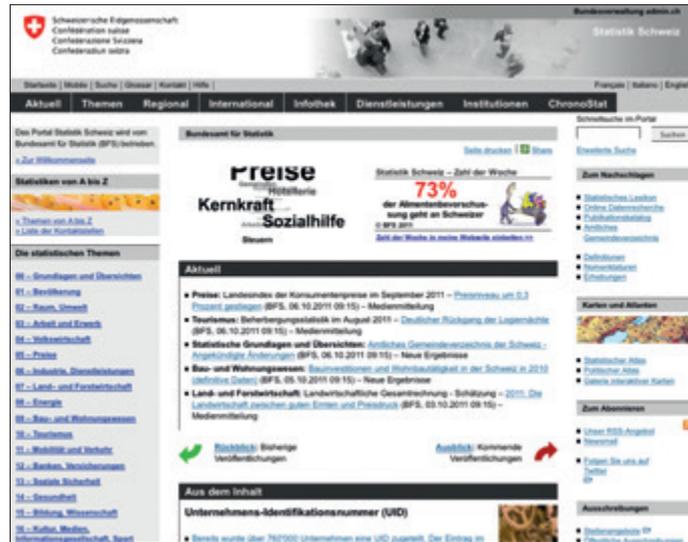
### Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Attributs Alt vides pour graphiques de mise en page

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Les pages sont utilisables avec les Screenreader. Mais l'accessibilité peut encore être améliorée par une meilleure information sur les structures et par plus d'aides à la navigation. Il ne faut pas laisser de côté la partie rédactionnelle de l'accessibilité, à savoir des alternatives de textes compréhensibles pour les représentations graphiques.

# www.bk.admin.ch

Chancellerie fédérale



2007: ★★★★★

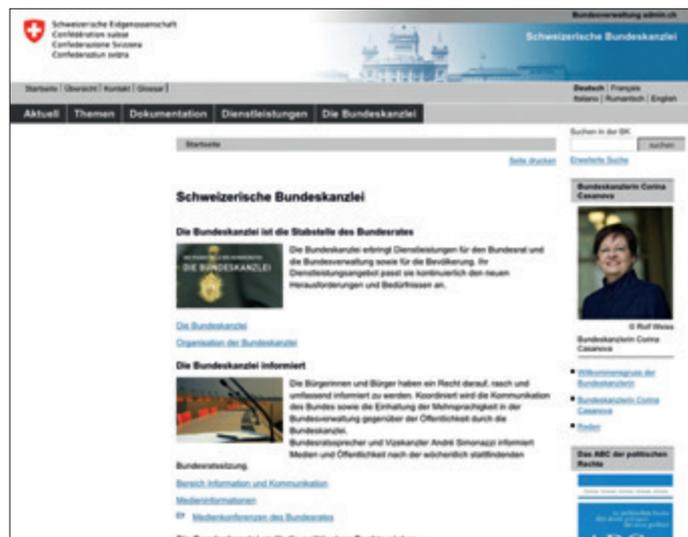
### Bien implémenté

- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Ce site comporte de nombreux titres. Mais malheureusement la navigation n'est pas caractérisée par un titre caché qui l'annonce. L'organigramme est certes disponible sous forme de texte, mais il n'est cependant pas identifiable de savoir quelles sont les relations mutuelles entre les différents services.

# www.bsv.admin.ch

Office fédéral des assurances sociales OFAS



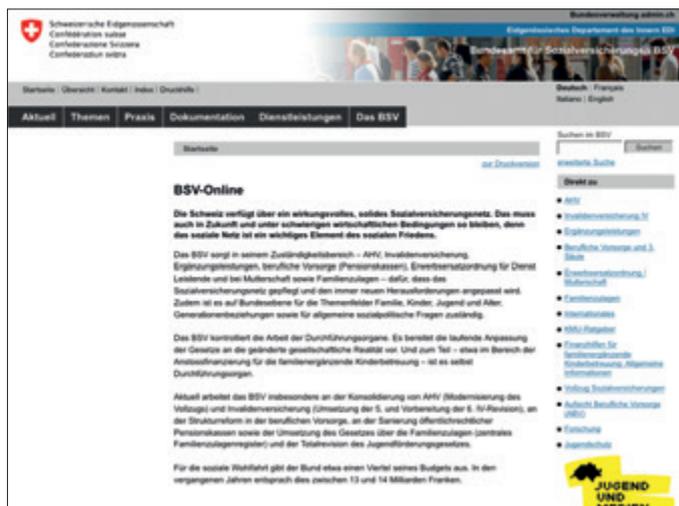
### Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Les efforts consentis pour l'accessibilité dans le BSV sont en particulier reconnaissables en regard du code source. Les modèles de codes utilisés doivent cependant encore être améliorés. Dans le domaine des documents PDF complexes il n'y a toujours pas d'accès aux personnes non voyantes comme par le passé – il y a là un besoin d'intervention.

# www.eda.admin.ch

Département fédéral des affaires étrangères DFAE



2007:

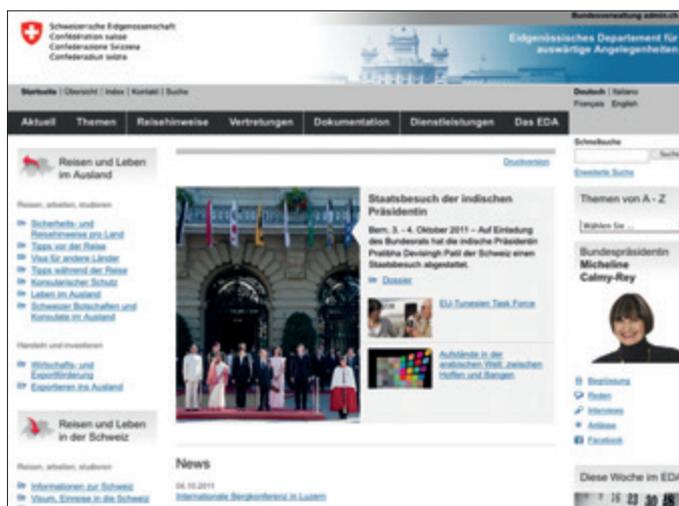
### Bien implémenté

- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Identification de la focalisation sur le clavier
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML

### Mal implémenté

- ✗ Utilisation de titres dans le contenu
- ✗ Utilisation de listes correcte en HTML

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* La structure des titres n'est pas toujours respectée de manière conséquente. La « recherche rapide » se trouve par exemple au niveau 1, la navigation est au niveau 2. Les formulaires contiennent également divers points faibles: dans le mode formulaire, il n'est pas possible de différencier les domaines thématiques et les champs obligatoires sont uniquement marqués par un «\*».



# www.ejpd.admin.ch

Département fédéral de justice et police DFJP



## Bien implémenté

- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels

## Mal implémenté

- ✗ Accessibilité des tableaux de données
- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Utilisation de tableaux de mise en page

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: Le site Web n'a à chaque fois qu'un titre au niveau 1. Cela complique d'autant la navigation. Les formulaires également sont difficiles d'accès : il y a des commandes graphiques sans inscription et les champs obligatoires sont uniquement annoncés par un «\*». Ce qui peut être problématique car en fonction de leur réglage, les Screenreader ignorent les symboles.

# www.evd.admin.ch

Département fédéral de l'économie DFE



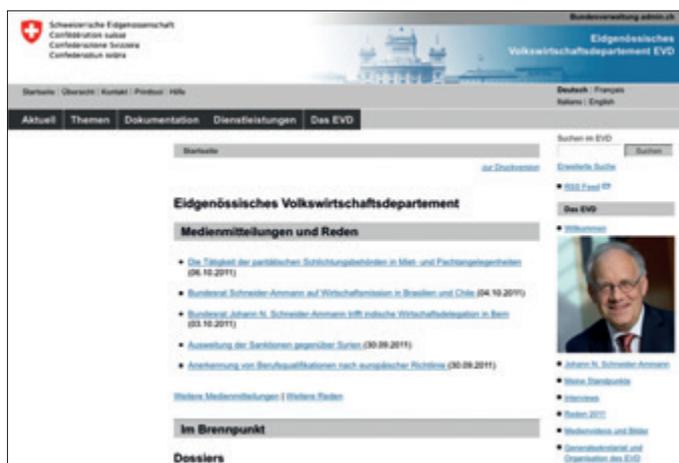
## Bien implémenté

- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Attributs Alt vides pour graphiques de mise en page

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Utilisation de titres dans le contenu

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: Le site Web de l'EVD dispose de titres, mais la hiérarchie n'est toutefois pas respectée de manière conséquente. L'organigramme est uniquement disponible sous forme de document PDF non exempt de barrières. On remarque également que les clés d'accès sont mentionnées en double avec les liens de sauts correspondants. Les textes alternatifs pour les graphiques ne comportent pas toujours une description adaptée.

# www.uvek.admin.ch

Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication DETEC



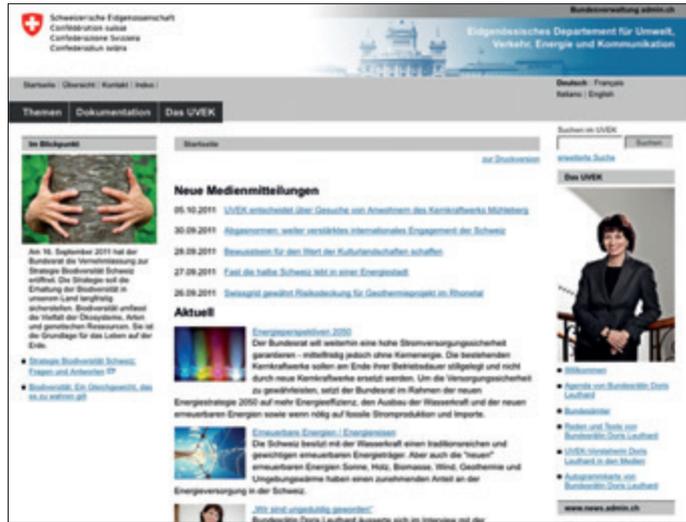
### Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: Les titres sur ce site Web sont plus différenciés et meilleurs que sur les autres offres Internet de l'administration fédérale. Il y a cependant de nombreux graphiques qui n'ont pas de texte alternatif. L'organigramme est uniquement disponible sous forme de PDF. Les divers éléments de navigation n'ont pas d'inscription. Les listes qui sont mises en place offrent une bonne aide à l'orientation.

# www.vbs.admin.ch

Département fédéral de la défense, de la protection de la population et des sports DDPS



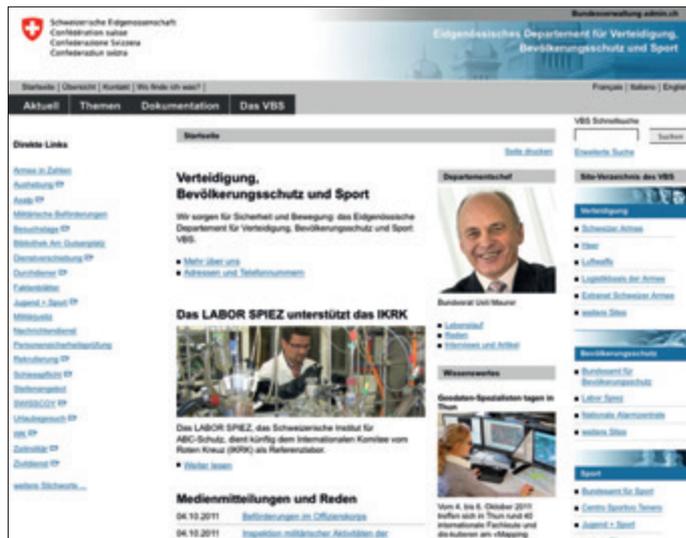
### Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Utilisation de titres dans le contenu

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: Ici le premier titre débute au niveau 5. La navigation n'est pas caractérisée au moyen de titres. Compte tenu du fait que la navigation n'est pas claire pour les utilisateurs de Screenreader, il faut un certain temps pour s'orienter sur ce site. Par contre l'organigramme est bien décrit à l'aide d'une longue description (Longdescription).

## www.bger.ch

Tribunal fédéral



2007: ★

### Bien implémenté

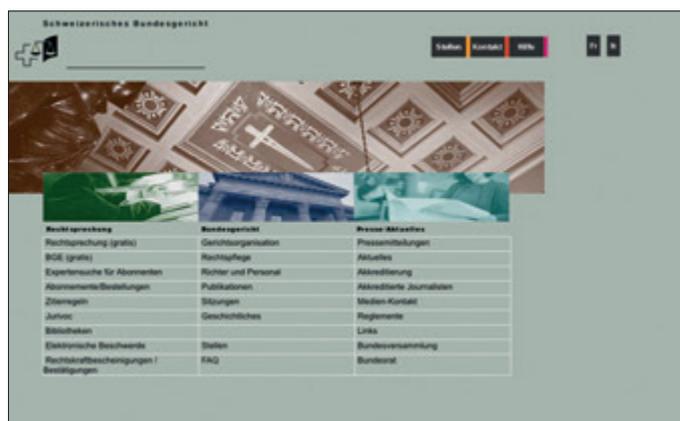
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Suite logique des liens
- ✗ Fonction recherche et/ou Sitemap
- ✗ Taille de texte modifiable
- ✗ Taille des éléments de contrôle et de formulaire modifiable

### Conformité aux principes WCAG 2.0

Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Il est impossible de se déplacer sur ce site Web à l'aide d'un Screenreader. De nombreux éléments de structuration disponibles de manière visuelle ne sont pas identifiables pour des utilisateurs non voyants. Cela devient tout particulièrement un problème au sein des documents complexes.

## www.bvger.ch

Tribunal administratif fédéral



### Bien implémenté

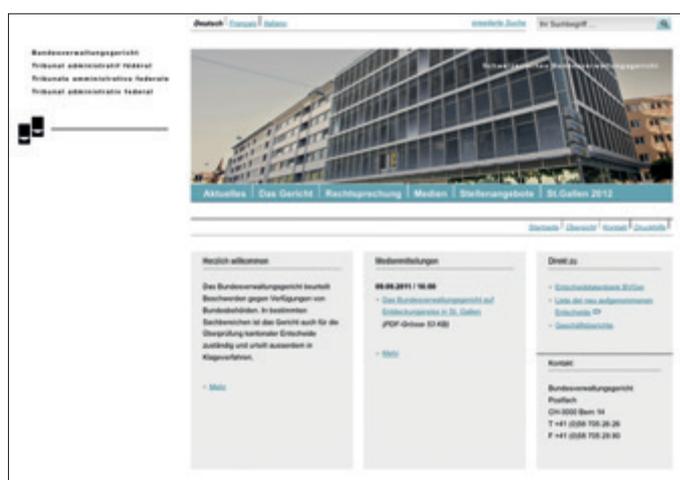
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Attributs Alt vides pour graphiques de mise en page

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Accessibilité des tableaux de données

### Conformité aux principes WCAG 2.0

Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Il y eut ici, certes, des mesures de prises pour l'optimisation de l'accessibilité, mais la transposition n'a cependant pas été effectuée sans erreurs. C'est ainsi que des liens ne mènent pas toujours au but promis. De plus il y a également des erreurs identifiables dans la structure des titres de telle sorte que l'utilisateur de Screenreader doit y consacrer beaucoup de temps ou de patience ou reste soumis à une aide extérieure.

# www.ch.ch

Le Portail suisse



### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Accessibilité des tableaux de données
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires

### Mal implémenté

- ✗ Regroupement de formulaires complexes
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: La navigation n'est pas caractérisée et il y a de nombreux graphiques disponibles sans description. Grâce à une bonne structure des titres, les informations recherchées ont cependant pu être rapidement trouvées.

# www.meteoschweiz.ch

Office fédéral de météorologie et de climatologie



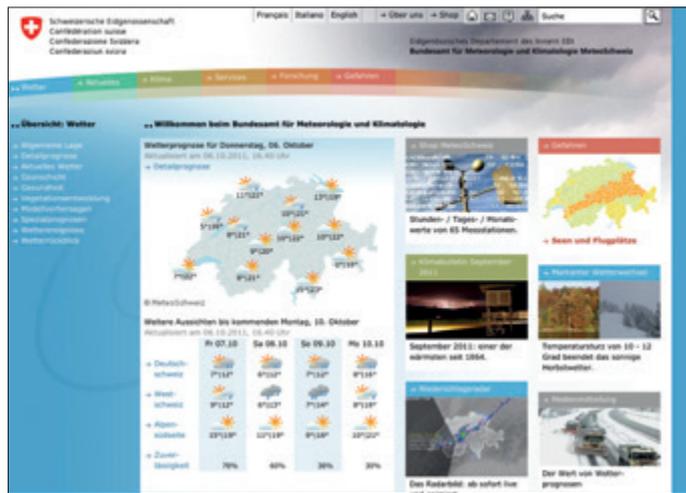
### Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Attributs Alt vides pour graphiques de mise en page

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✗ Utilisation de tableaux de mise en page
- ✗ Inscription des labels avec un sens

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: La structure HTML de ces pages doit d'urgence être adaptée aux exigences concernant l'exemption de barrières. À l'heure actuelle, les listes, les titres et d'autres éléments ne sont pas reconnus par les technologies assistées. Ce qui mérite des louanges, ce sont les graphiques bénéficiant la plupart du temps d'inscriptions et les tableaux de données qui permettent une bonne navigation.

# www.myswitzerland.com

Site officiel de Suisse Tourisme

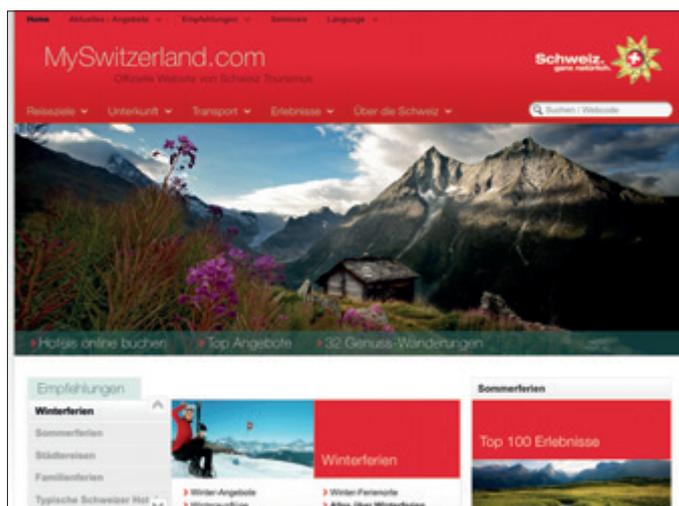


### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Regroupement de formulaires complexes
- ✗ Accessibilité des tableaux de données



Conformité aux principes WCAG 2.0					
Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■	■

*Rapport d'expérience scénario:* En majeure partie, cette page n'est pas utilisable par les personnes non voyantes. Avec l'aide des technologies assistées, on reconnaît certes quelques éléments de structure, mais leur classement est en grande partie incompréhensible. Les fonctions importantes semblent en outre être utilisables uniquement avec la souris, mais pas par le clavier.

# www.parlament.ch

L'Assemblée fédérale - Le Parlement suisse



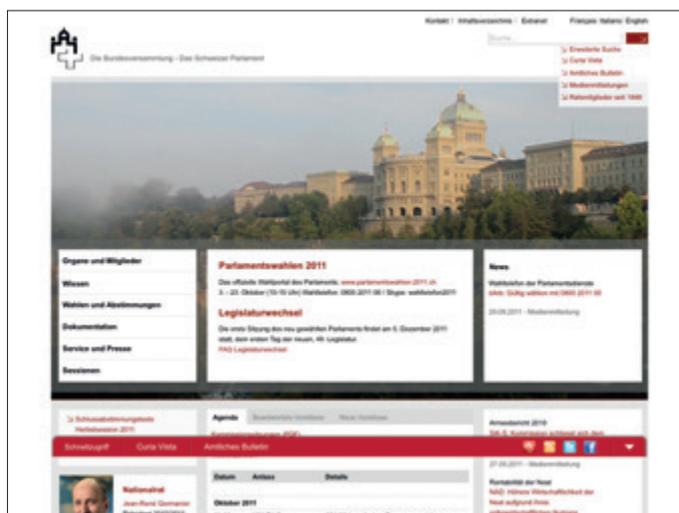
2007:

### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels

### Mal implémenté

- ✗ Utilisation de titres dans le contenu
- ✗ Utilisation de tableaux de mise en page



Conformité aux principes WCAG 2.0					
Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■	■

*Rapport d'expérience scénario:* Les informations sur la structure sont en partie superflues (trop de listes) et présentent des lacunes (par exemple pour les titres). Les fonctions de base telles que les formulaires et la recherche de documents sont accessibles. Mais si par contre on souhaite approfondir un sujet, on arrive sur des pages qui ne peuvent être que péniblement utilisées avec le Screenreader.

Your Gateway to Switzerland

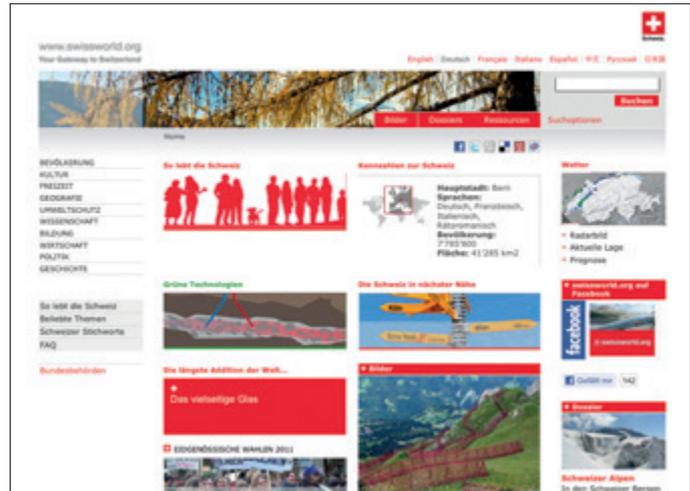


## Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation



*Rapport d'expérience scénario:* Swissworld.org est un site Web qui peut également être utilisé par des personnes non voyantes. De nombreux éléments de structure mis en place de manière correcte permettent de trouver rapidement et de comprendre les domaines des pages. Il y a des possibilités d'amélioration pour la structure utilisée pour les titres. Par contre les applications interactives semblent être totalement inaccessibles pour les personnes non voyantes.

### Conformité aux principes WCAG 2.0

Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF 	■	■	■	■	■



Comme cela a déjà été le cas dans l'étude de 2007, nous avons testé les offres Web de 3 établissements classiques proches de l'État, la Poste, SBB et Swisscom, ainsi que deux écoles supérieures techniques fédérales, l'ETH de Zurich et l'EPFL de Lausanne. Ce qui est remarquable, c'est l'évolution des établissements proches de l'État au cours des 4 dernières années qui gagnent pratiquement 2 étoiles sur les 5 au total. Ce qui est très décevant, ce sont les offres Web des deux écoles supérieures testées. En qualité de deux des plus grandes vitrines du pays de la technologie et de la formation qu'est la Suisse, elles nous déçoivent en ne recevant chacune que 2 étoiles sur les 5. En qualité d'institutions chargées de la formation, elles portent en elles une responsabilité spéciale quant à la mise en œuvre de l'égalité des chances pour les personnes atteintes d'un handicap.

## Classement

### Régies fédérales

- www.post.ch ★★★★★
- www.sbb.ch ★★★★★
- www.swisscom.ch ★★★

### Écoles supérieures confédérales

- www.epfl.ch ★★
- www.ethz.ch ★★

Régies fédérales: principes WCAG					
Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■	■

Écoles sup. conf.: principes WCAG					
Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■	■

### Scénario

Compte tenu du fait que les offres des régies fédérales se différencient fortement les unes des autres, il n'existe pas de tâches standard pour cette catégorie. La tâche sera à chaque fois brièvement expliquée dans les résultats des tests.

En ce qui concerne les sites Web des écoles supérieures fédérales, la personne chargée du test essaie de trouver l'emploi du temps de sa matière et cherche à le lire avec l'aide du Screenreader. De plus, la personne chargée du test voudrait se renseigner pour savoir si la salle de cours est accessible en fauteuil roulant.

La Poste suisse



2007: ★★

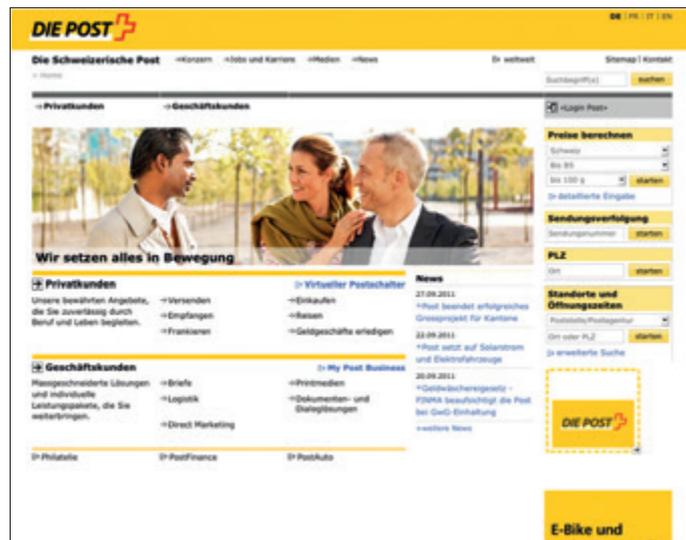
**Bien implémenté**

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Accessibilité des tableaux de données
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux

**Mal implémenté**

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* La personne chargée du test souhaite envoyer un colis d'un poids de 5 kg et s'informe du prix sur la page Web. Grâce à une bonne structure des titres, l'information souhaitée peut rapidement être trouvée. En règle générale, ce site est d'une utilisation simple bien qu'il soit de taille importante et complexe.

SBB CFF FFS



2007: ★★★

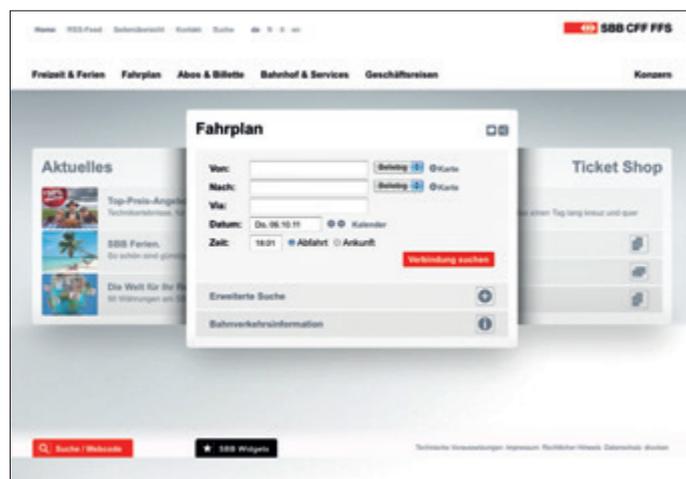
**Bien implémenté**

- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires

**Mal implémenté**

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	aucun	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* La personne chargée du test utilise un plan de circulation en ligne. Les résultats de la recherche ne sont pas signalés avec un titre de telle sorte qu'ils ne puissent pas être immédiatement identifiés par un utilisateur de Screenreader. En outre, les différents liens vers les graphiques ne disposent pas de textes alternatifs.

Swisscom



2007:

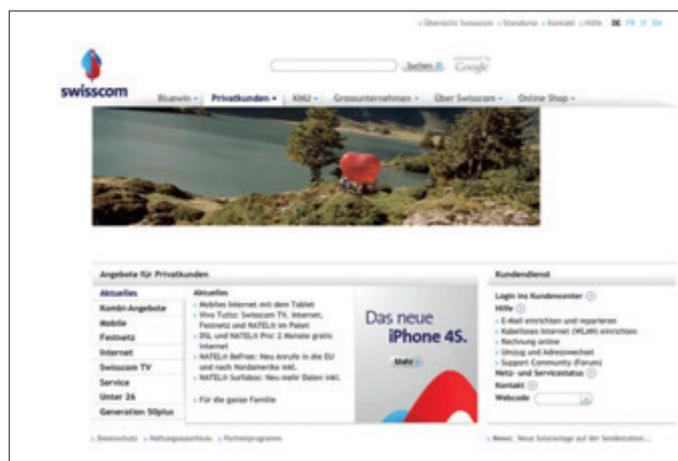
**Bien implémenté**

- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Fonctions d'agrandissement dans le navigateur

**Mal implémenté**

- ✗ Utilisation de tableaux de mise en page
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Utilisation de listes correcte en HTML

Conformité aux principes WCAG 2.0					
Perceptible					
Utilisable					
Compréhensible					
Robuste					
PDF					



*Rapport d'expérience scénario:* La personne chargée du test souhaite signaler des SMS publicitaires indésirables. Malgré quelques lacunes, comme par exemple l'absence de tags vers les liens, il est possible de trouver les informations désirées. Le formulaire de recherche pour trouver un numéro abrégé en fonction de l'exploitant ne contient pas de labels valables ou judicieux de telle sorte qu'on ne puisse pas déterminer dans quel champ il faut inscrire le numéro ou la société.

# www.epfl.ch

Ecole polytechnique fédérale de Lausanne



### Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML

### Mal implémenté

- ✗ Utilisation de titres dans le contenu
- ✗ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✗ Utilisation de tableaux de mise en page
- ✗ Contraste entre le premier plan et le fond

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Il y a certes des clés d'accès disponibles, mais ces fonctions ne sont pas correctes. Avec «Trial and Error», la personne chargée du test trouve la page Web sur laquelle les emplois du temps souhaités peuvent être affichés. Les informations concernant les locaux ne sont cependant disponibles que sous forme de données graphiques qui ne disposent d'aucun texte alternatif lisible.

# www.ethz.ch

Eidgenössische Technische Hochschule Zürich



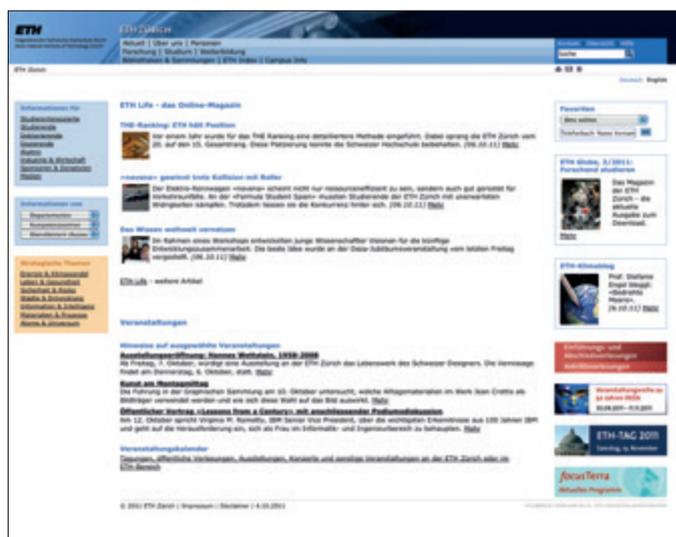
### Bien implémenté

- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels

### Mal implémenté

- ✗ Regroupement de formulaires complexes
- ✗ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✗ Utilisation de tableaux de mise en page
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Bien que ce site Web soit très difficile à utiliser par les personnes non voyantes, le répertoire de lecture est facilement accessible. Les informations concernant les locaux ne peuvent pas être lues avec un Screenreader.



Ce qui est réjouissant, c'est la tendance générale au développement de l'accessibilité des offres Web des cantons suisses. Ils se sont améliorés d'une étoile pour atteindre en moyenne le niveau de 4 étoiles. Les cantons d'Appenzell, de Rhodes Extérieures, des Grisons, du Jura, de Zurich, de Zoug et de Schaffhouse ont pu en partie s'améliorer très fortement et atteignent maintenant en compagnie des cantons de Glaris et de Berne 5 étoiles dans l'évaluation de l'exemption de barrières. Sur les bancs arrière, il y a encore comme par le passé un grand besoin d'actions.

Conformité aux principes WCAG 2.0					
Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF 	■	■	■	■	■

## Scénario

Avec l'aide d'un Screenreader et en partant à chaque fois de la page de démarrage cantonale, la personne effectuant le test tente de demander le formulaire pour des prestations complémentaires de retraite vieillesse et d'assurance-maladie.

## Classement

www.ar.ch	★★★★★
www.gr.ch	★★★★★
www.gl.ch	★★★★★
www.be.ch	★★★★★
www.ju.ch	★★★★★
www.zh.ch	★★★★★
www.zg.ch	★★★★★
www.sh.ch	★★★★★
www.bs.ch	★★★★
www.fr.ch	★★★★
www.lu.ch	★★★★
www.ti.ch	★★★★
www.ge.ch	★★★★
www.sg.ch	★★★★
www.sz.ch	★★★★
www.so.ch	★★★★
www.ag.ch	★★★
www.ur.ch	★★★
www.nw.ch	★★★
www.vd.ch	★★★
www.tg.ch	★★★
www.ai.ch	★★★
www.ow.ch	★★★
www.vs.ch	★★
www.bl.ch	★★
www.ne.ch	★★

# www.ag.ch

Canton d'Argovie



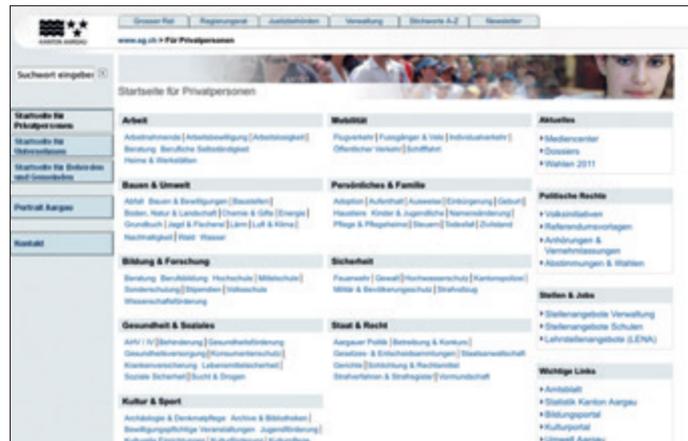
## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Attributs Alt vides pour graphiques de mise en page

## Mal implémenté

- ✗ Regroupement de formulaires complexes
- ✗ Accessibilité des tableaux de données
- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* La navigation sur le site Web du canton d'Argovie se trouve compliquée pour les utilisateurs de Screenreader du fait de structures de pages qui changent sans arrêt et en partie par un classement illogique des éléments. Conjointement à beaucoup de patience et à des connaissances fondamentales des termes spécialisés cantonaux, une assistance par une personne voyante est nécessaire au plus tard lors du remplissage des nombreux formulaires.  
*N.d.e.:* Le nouveau site Web du canton d'Argovie se connecte au printemps 2012, voir aussi le cas d'exemple à la page 93.

# www.ai.ch

Canton d'Appenzel Rhodes-Intérieurs



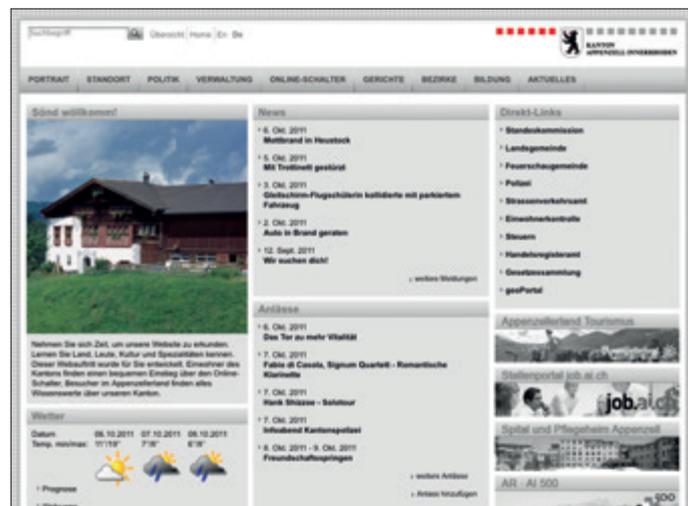
## Bien implémenté

- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Fonctions d'agrandissement dans le navigateur
- ✓ Taille des éléments de contrôle et de formulaire modifiable

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Utilisation de tableaux de mise en page
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Sur les pages de www.ai.ch, on rencontre fréquemment des bons contenus exempts de barrières – mais l'image peut se modifier quelque peu en fonction de la page subordonnée administrative. Il y a un besoin définitif d'intervention pour l'introduction d'un concept d'accessibilité uniforme. Et comme c'est le cas pour de nombreux cantons, il convient ici d'adapter les formulaires PDF aux directives légales.

# www.ar.ch

Canton d'Appenzell Rhodes-Extérieures



2007: ★★

## Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires

## Mal implémenté

- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: L'accessibilité est possible - la page principale le prouve. Mais sur la page subordonnée de la Caisse de Compensation du canton d'Appenzell - Rhodes Extérieures, c'en est fini de la bonne accessibilité. La plupart du temps, on ne dispose que d'un titre par page et les éléments de navigation sont présentés sous forme d'un long ruban de liens.

# www.be.ch

Canton de Berne



2007: ★★

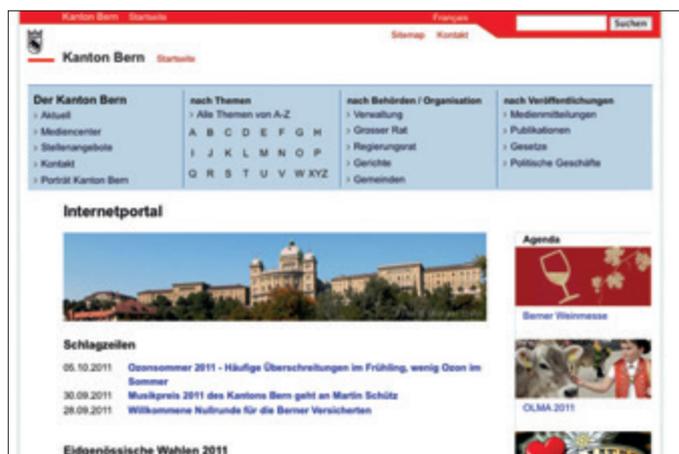
## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: Le site Web du canton de Berne ne peut pas encore être qualifié de totalement exempt de barrières. Une transformation des éléments de navigation aiderait également les personnes non handicapées à parvenir plus rapidement aux informations recherchées. Le plus grand besoin d'intervention réside dans le domaine des formulaires PDF qui ne peuvent être ni lus, ni remplis par les personnes non voyantes.

# www.bl.ch

Canton de Bâle-Campagne



2007:

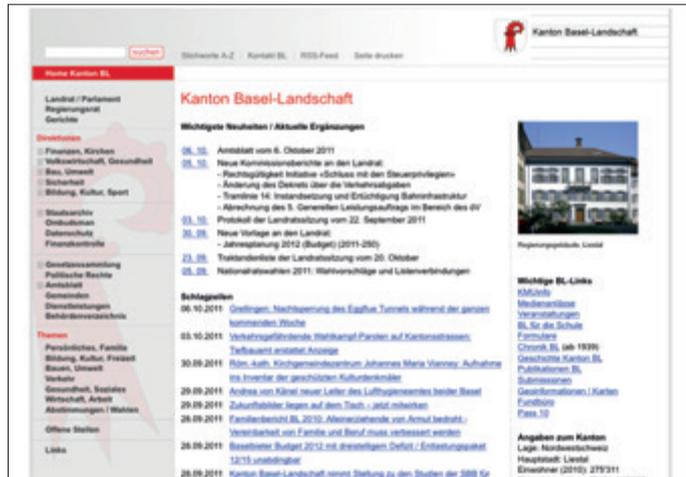
## Bien implémenté

- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Attributs Alt vides pour graphiques de mise en page

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Regroupement de formulaires complexes
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Verständlichkeit von Überschriften

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Sur ce site il n'y a aucune trace d'exemption de barrières. L'exemption de barrières de ces pages peut être améliorée de manière significative : les utilisateurs des technologies assistées n'obtiennent souvent qu'un aperçu insuffisant de la structure des pages et se voient ainsi ralentis dans leur navigation. Ce qui semble encore plus urgent, c'est une adaptation des formulaires. Ceux-ci doivent également pouvoir être remplis par des personnes bénéficiant de moyens d'assistance.

# www.bs.ch

Canton de Bâle-Ville



2007:

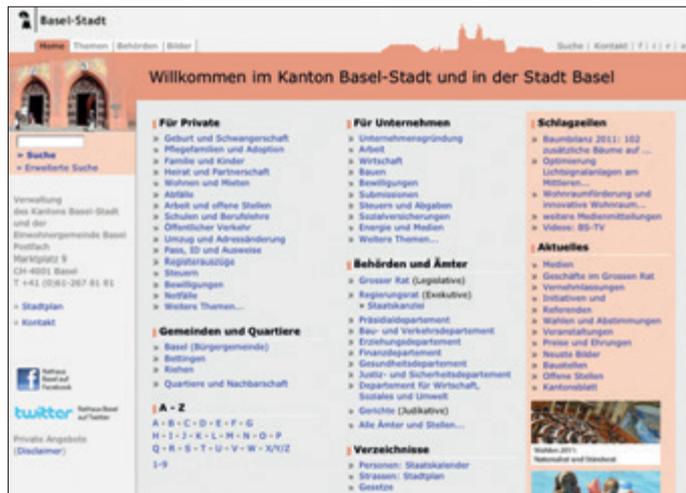
## Bien implémenté

- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Utilisation de titres dans le contenu

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Les exploitants du site www.bs.ch semblent être sur la bonne voie pour développer un site Web facilement accessible. Malheureusement, les efforts consentis n'ont pas encore été mis en place dans toutes les entités administratives. La possibilité d'une communication en ligne idéalement associée avec la réalisation de formulaires PDF mériterait de faire son apparition dans toute l'administration.

# www.fr.ch

Canton de Fribourg



2007:

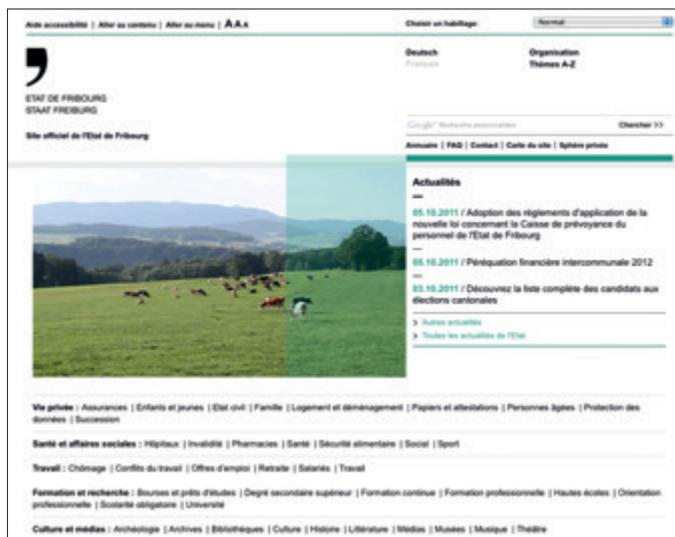
## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML

## Mal implémenté

- ✗ Utilisation de tableaux de mise en page
- ✗ Suite logique des liens

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible				
Utilisable				
Compréhensible				
Robuste				
PDF				



*Rapport d'expérience scénario:* Le site Web du canton de Fribourg a déjà été optimisé en partie pour les personnes atteintes d'un handicap. Mais les efforts doivent encore se développer, par exemple avec une structure de page HTML plus claire pour ainsi adapter aux standards la totalité des pages subordonnées cantonales et des formulaires.

# www.ge.ch

Canton de Genève



2007:

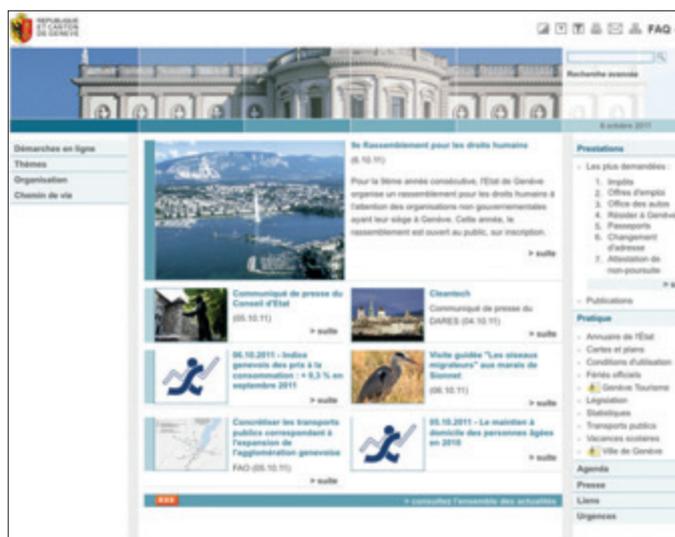
## Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Regroupement de formulaires complexes

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible				
Utilisable				
Compréhensible				
Robuste				
PDF				



*Rapport d'expérience scénario:* Sur de nombreuses pages, la structure déficiente des tags ralentit la recherche des informations. Les portails à thèmes montrent bien qu'il est possible de faire autrement. Ce qui nécessite le plus un besoin de rattrapage, comme dans la plupart des cantons, c'est la mise à disposition de formulaires accessibles.

# www.gl.ch

Canton de Glaris



### Bien implémenté

- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels

### Mal implémenté

- ✗ Utilisation de tableaux de mise en page

Conformité aux principes WCAG 2.0					
Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* La navigation et l'orientation sont ici configurées de manière simple pour les utilisateurs de Screenreader grâce à l'utilisation des technologies les plus récentes comme par exemple le HTML5-Landmarks et la mise en place d'informations correctes sur la structure. Il est dommage que les formulaires PRD n'aient pas été adaptés d'une manière aussi exemplaire.

# www.gr.ch

Canton des Grisons



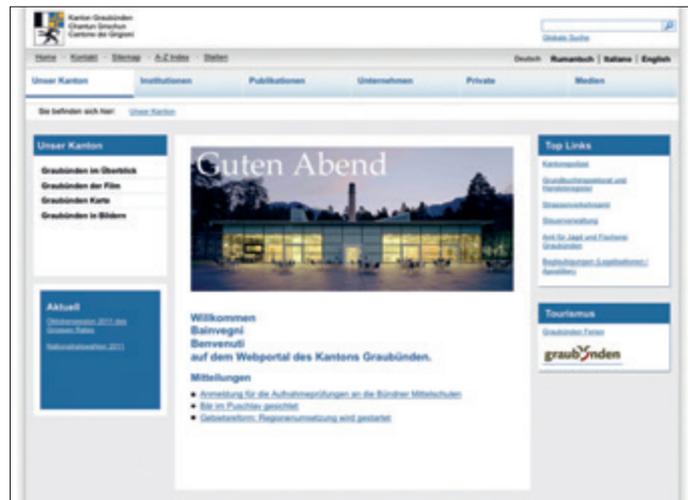
### Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Accessibilité des tableaux de données
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

### Mal implémenté

- ✗ Groupages des blocs d'informations

Conformité aux principes WCAG 2.0					
Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Le site Web est facile à utiliser: les différents paragraphes et éléments sont structurés de manière compréhensible et des clés d'accès facilitent la navigation. Malheureusement, l'accessibilité n'est pas réalisée sur tous les sites Web subordonnés. Ici non plus il n'y aura pas de félicitations pour les formulaires PDF qu'une personne non voyante ne peut pas remplir d'une manière autonome.

# www.ju.ch

Canton du Jura



2007: ★

### Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: Ici aussi, il y a de grandes différences en termes d'accessibilité entre les différents départements. La page principale est accessible de manière exemplaire. Mais plus la personne chargée du test pénètre dans les structures de l'administration, plus elle a de problèmes pour s'orienter sur les pages.

# www.lu.ch

Canton de Lucerne



2007: ★★

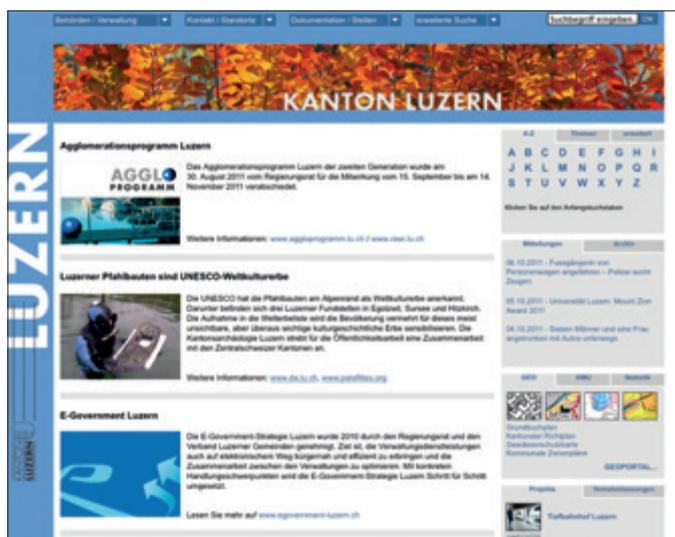
### Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Accessibilité des tableaux de données
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires

### Mal implémenté

- ✗ Regroupement de formulaires complexes
- ✗ Utilisation de listes correcte en HTML

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: La page Web du canton de Lucerne est très difficile à utiliser pour les personnes non voyantes. Une suite logique des éléments et des informations incomplètes sur la structure qui ne correspondent à aucune uniformité rendent la navigation inutilement complexe. Même dans le domaine des formulaires PDF, ce site Web se révèle insuffisant.

# www.ne.ch

Canton de Neuchâtel



## Bien implémenté

- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Fonctions d'agrandissement dans le navigateur

## Mal implémenté

- ✗ Accessibilité des CAPTCHA graphiques
- ✗ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✗ Indication des contenus en langue étrangère
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes



Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■

Rapport d'expérience scénario: Ce site Web devrait d'urgence être adapté aux directives concernant l'absence de barrières pour l'accès à Internet. La structure des pages doit également être reconnue par les moyens d'assistance. Les formulaires qui à l'heure actuelle ne peuvent être obtenus que sous forme papier doivent être à l'avenir rendus disponibles également sous forme électronique et avec une totale accessibilité.

# www.nw.ch

Canton de Nidwald



## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Fonctions d'agrandissement dans le navigateur
- ✓ Taille des éléments de contrôle et de formulaire modifiable

## Mal implémenté

- ✗ Utilisation de titres dans le contenu
- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Utilisation de tableaux de mise en page



Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■

Rapport d'expérience scénario: L'accessibilité de cette page Web n'est pas intégralement garantie. De nombreuses informations sur les structures sont souvent présentées de manière insuffisante ou avec des erreurs. Le point faible le plus important réside dans le domaine des formulaires PDF.

# www.ow.ch

Canton d'Obwald



## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Fonctions d'agrandissement dans le navigateur

## Mal implémenté

- ✗ Utilisation de titres dans le contenu
- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Utilisation de tableaux de mise en page

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Report d'expérience scénario: Ici les premiers éléments pour un site Web exempt de barrière sont disponibles comme par exemple les liens pour les sauts. Ceux-ci doivent cependant encore être transformés de manière plus conséquente et être étendus à tous les services du canton. Les personnes non voyantes rencontrent les plus grosses barrières lors des essais pour remplir un formulaire PDF.

# www.sg.ch

Canton de Saint-Gall



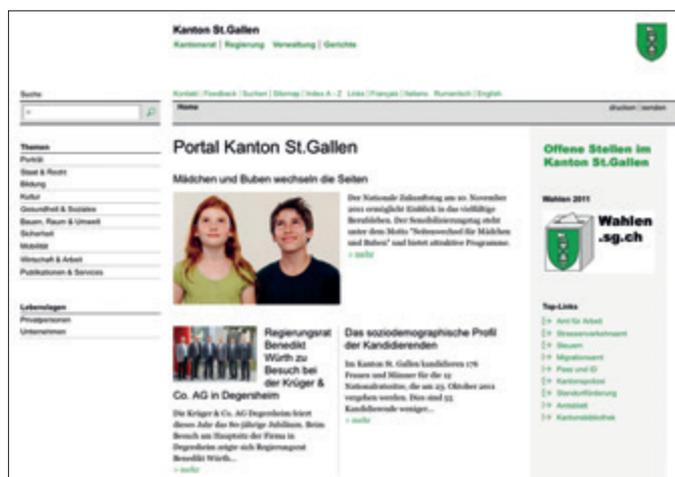
## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Accessibilité des tableaux de données

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Report d'expérience scénario: Une bonne structure des titres et des listes correctement mentionnées facilitent l'orientation. Mais cela ne s'applique uniquement qu'à la page principale car tous les services administratifs du canton n'ont pas atteint le même niveau d'exemption de barrières. Les formulaires PDF ne sont accessibles qu'en partie et ne peuvent pas être remplis par des personnes non voyantes sans bénéficier d'une aide extérieure.

# www.sh.ch

Canton de Schaffhouse



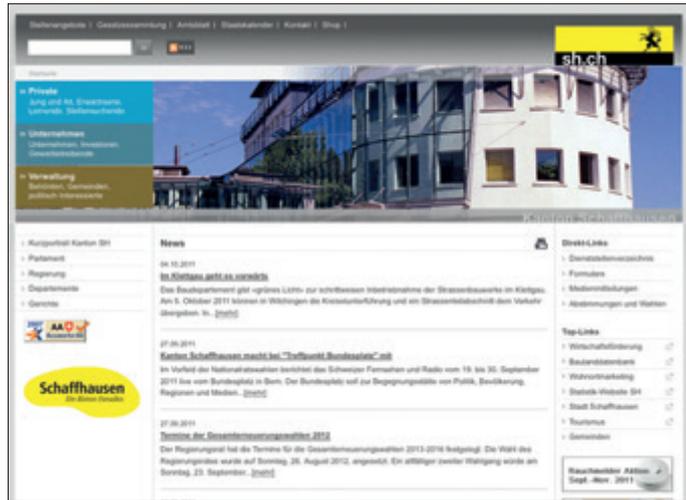
2007: ★★

## Bien implémenté

- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation



Conformité aux principes WCAG 2.0					
Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■	■

*Rapport d'expérience scénario:* Les bonnes résolutions mises en place pour l'amélioration de l'exemption de barrières ont dû se perdre au cours des petits Redesigns. Il ne devrait cependant pas être difficile de remettre le site Web à niveau en matière d'accessibilité. Ce qui est le plus urgent c'est le besoin de mettre en œuvre l'exemption de barrières sur toutes les pages administratives et les formulaires PDF.

# www.so.ch

Canton de Soleure



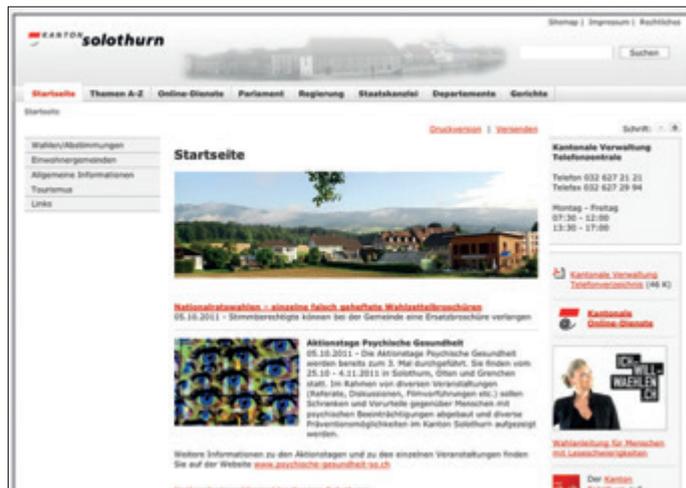
2007: ★★

## Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML

## Mal implémenté

- ✗ Accessibilité des tableaux de données
- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation



Conformité aux principes WCAG 2.0					
Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■	■

*Rapport d'expérience scénario:* L'exemption de barrières, bien que dans certains domaines elle ait déjà été pensée de manière exemplaire, devrait bénéficier d'une considération un peu plus importante et conséquente. Le formulaire PDF qui a été testé n'est pas encore exempt de barrières, mais ouvre cependant des perspectives quant à la possibilité d'obtenir une version totalement accessible.

# www.sz.ch

Canton de Schwyz



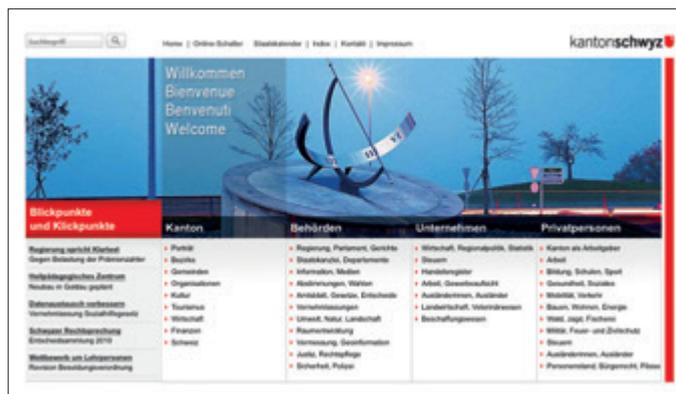
## Bien implémenté

- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Utilisation de tableaux de mise en page

Conformité aux principes WCAG 2.0					
Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: Sur le site www.sz.ch on voit quelques efforts louables pour un design Web exempt de barrières, mais pour lequel il faut encore souvent améliorer quelques détails. Le niveau d'exemption de barrières dépend cependant fortement du service administratif consulté. Ce qui semble également être sur la bonne voie, sans pour autant avoir atteint l'objectif, c'est l'administration avec des formulaires PDF exempts de barrières.

# www.tg.ch

Canton de Thurgovie



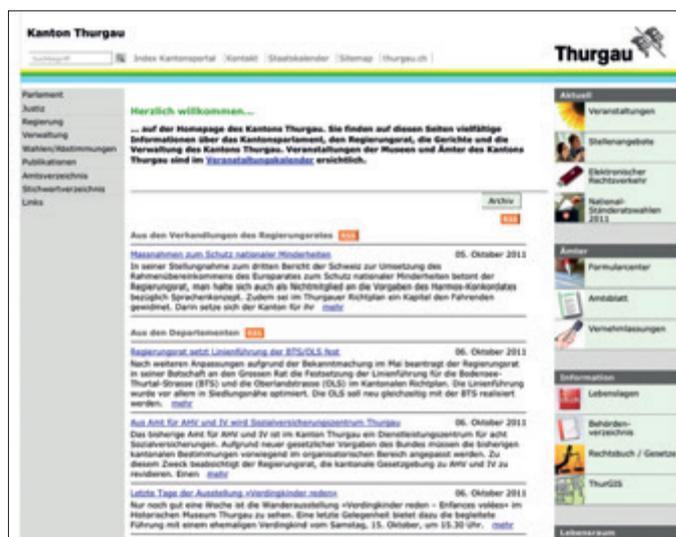
## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Fonctions d'agrandissement dans le navigateur

## Mal implémenté

- ✗ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✗ Regroupement de formulaires complexes
- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation

Conformité aux principes WCAG 2.0					
Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: On y trouve de nombreux liens qui sont décrits dans le détail. Mais cela n'apporte aucune aide, et même au contraire génère la fatigue. De plus, il manque des informations importantes sur la structure. Les liens de sauts fonctionnent et permettent des allers et retours rapides entre le domaine de la navigation et le domaine du contenu.



# www.vd.ch

Canton de Vaud



2007:

## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Accessibilité des tableaux de données
- ✗ Utilisation de tableaux de mise en page

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Cette page est déjà bien utilisable pour les personnes non voyantes – ce qui manque souvent ce sont simplement des structures de titres un peu plus explicites. Par contre, les formulaires PDF proposés génèrent une grande déception: c'est ici que s'arrête l'accessibilité pour les personnes atteintes d'un handicap.

# www.vs.ch

Canton du Valais



2007:

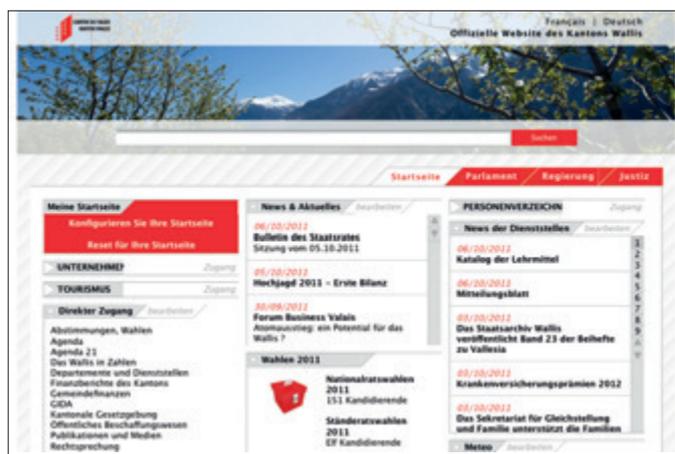
## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Suite logique des liens
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Formatage correct de textes spéciales

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Ce site Web est totalement inutilisable pour les personnes non voyantes. La plupart du temps, les informations concernant la structure sont absentes et il faut trop de temps pour effectuer des recherches dans la jungle de textes et de liens qui en résulte. Cela n'a rien de surprenant : les formulaires PDF ne peuvent également pas être remplis sans l'assistance d'une personne voyante.

# www.zg.ch

Canton de Zoug



2007:

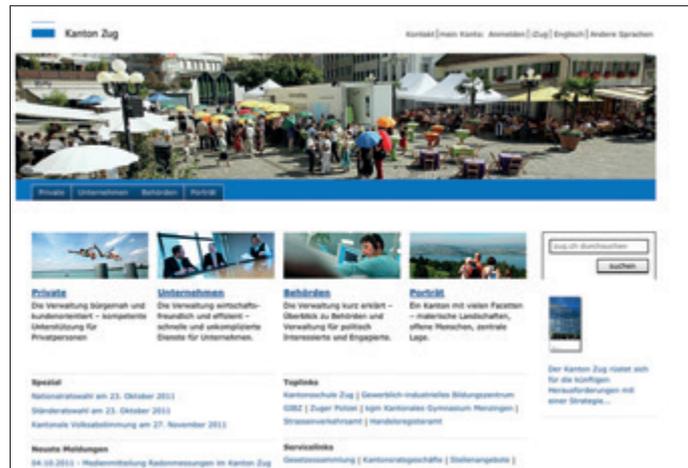
## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

## Mal implémenté

- ✗ Indication des contenus en langue étrangère

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible				
Utilisable				
Compréhensible				
Robuste				
PDF				



*Rapport d'expérience scénario:* Les titres, les listes et les autres informations sur la structure, tout comme les clés d'accès et les liens de sauts, facilitent tout à la fois l'orientation et la navigation. Mais cela n'est pas encore valable pour tous les services. Ce qui importe maintenant, c'est d'appliquer ce bon exemple de la page principale à toutes les pages Web subordonnées de l'administration cantonale et ce faisant, de ne pas perdre de vue en particulier les formulaires.

# www.zh.ch

Canton de Zurich



2007:

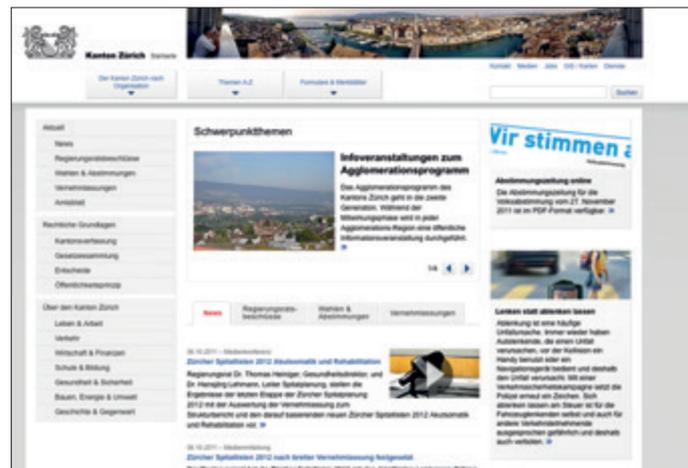
## Bien implémenté

- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

## Mal implémenté

- ✗ Suite logique des liens

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible				
Utilisable				
Compréhensible				
Robuste				
PDF				



*Rapport d'expérience scénario:* Le canton de Zurich propose un site Web moderne et dynamique. On remarque tout de suite les essais tentés pour le rendre accessible. Il est cependant recommandé d'étendre toutes ces modifications réalisées avec succès à tous les services. Ce qui est une bonne surprise, ce sont les formulaires PDF – mais malheureusement, ils ne satisfont pas encore aux exigences des personnes atteintes d'un handicap.



Parmi les 5 villes suisses testées en 2007, seule la ville de Zurich a pu améliorer de manière considérable l'accès de ses offres Web. Une moyenne de 3 étoiles pour les plus grandes villes / communes suisses s'avère très décevante. Les 10 plus grandes villes suisses n'assument pas leur rôle d'exemple et d'innovatrices en ce qui concerne l'ensemble des communes de Suisse. C'est justement au travers des communes que les contacts les plus nombreux et les plus importants ont lieu entre le citoyen et l'État. Des offres Web et des canaux interactifs non accessibles empêchent de nombreuses personnes d'avoir une participation à chances égales en ce qui concerne la commune et empêchent l'incitation à une autonomie et une autodétermination des personnes atteintes d'un handicap.

## Classement

- [www.stadt-zuerich.ch](http://www.stadt-zuerich.ch) ★★★★★
- [www.stadt.sg.ch](http://www.stadt.sg.ch) ★★★★★
- [stadt.winterthur.ch](http://stadt.winterthur.ch) ★★★★★
- [www.stadtluzern.ch](http://www.stadtluzern.ch) ★★★★
- [www.bern.ch](http://www.bern.ch) ★★★
- [www.ville-geneve.ch](http://www.ville-geneve.ch) ★★★
- [www.basel.ch](http://www.basel.ch) ★★
- [www.lugano.ch](http://www.lugano.ch) ★★
- [www.lausanne.ch](http://www.lausanne.ch) ★★
- [www.biel-bienne.ch](http://www.biel-bienne.ch) ★

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	★★	★★	★★	★★
Utilisable	★★	★★	★★	★★
Compréhensible	★★	★★	★★	★★
Robuste	★★	★★	★★	★★
PDF 	★★	★★	★★	★★

**Scénario**

La personne chargée du test voudrait enregistrer un chien guide pour aveugles et recherche pour cela des informations sur la procédure à suivre. Dans la mesure du possible, l'inscription doit pouvoir être effectuée directement en ligne.

# www.basel.ch

Ville de Bâle



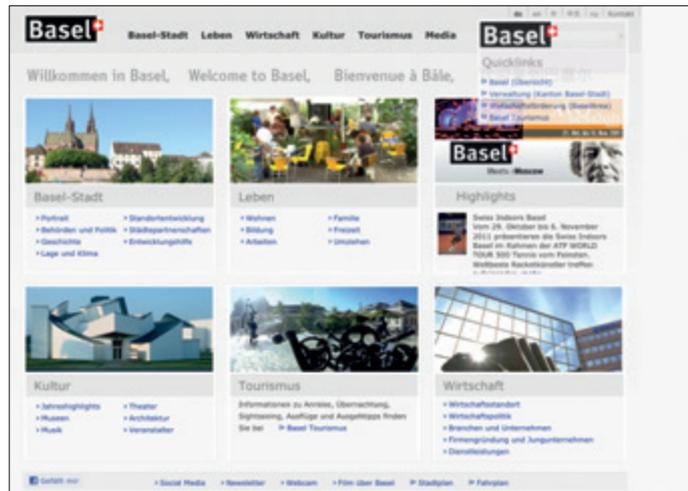
## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires

## Mal implémenté

- ✗ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✗ Indication des contenus en langue étrangère
- ✗ Regroupement de formulaires complexes
- ✗ Contraste entre le premier plan et le fond

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: Le site Web de la ville de Bâle ne comporte que peu de titres. Cela complique une compréhension rapide de la structure des pages. Un enregistrement en ligne est possible pour le chien, mais toutefois les champs obligatoires du formulaire ne sont signalés que par un «\*». Les questions posées le plus fréquemment au sujet des chiens ne sont traitées que dans un PDF non tagué.

# www.bern.ch

Ville de Berne



## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Attributs Alt vides pour graphiques de mise en page
- ✓ Fonctions d'agrandissement dans le navigateur

## Mal implémenté

- ✗ Regroupement de formulaires complexes
- ✗ Accessibilité des tableaux de données
- ✗ Formatage correct de parties de texte spéciales

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: Pour ce qui est des titres, la structure hiérarchique n'a pas été respectée de manière conséquente. Les liens de sauts sont signalés en anglais au lieu de l'allemand et les icônes graphiques ne bénéficient que d'inscriptions incompréhensibles.

## www.biel-bienne.ch

Ville de Bienne



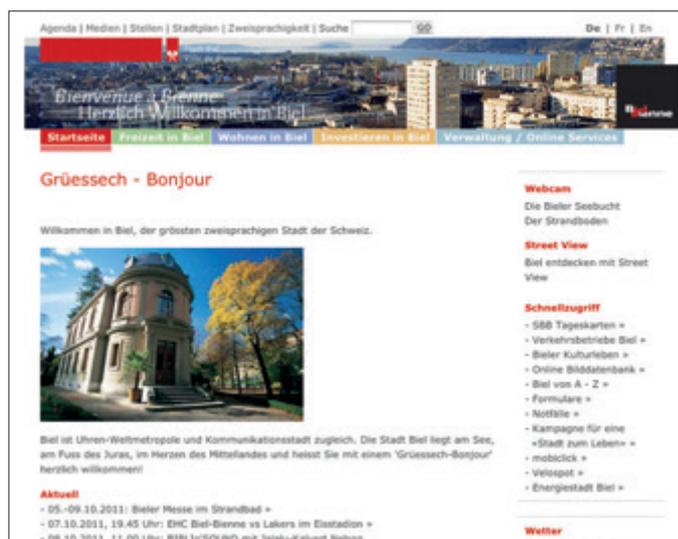
### Bien implémenté

- ✓ Pas de changement automatique du contenu

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✗ Suite logique des liens
- ✗ Groupages des blocs d'informations
- ✗ Taille de texte modifiable

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* La page de la ville de Bienne est inutilisable pour les personnes atteintes d'un handicap. Il manque les titres qui pourraient faciliter la navigation et l'orientation. De plus, certains graphiques ne comportent pas de textes alternatifs corrects.

## www.ville-geneve.ch

Ville de Genève



2007:

### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

### Mal implémenté

- ✗ Accessibilité des tableaux de données
- ✗ Utilisation de tableaux de mise en page
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* La hiérarchie en ce qui concerne les titres n'a pas été respectée de manière conséquente. Les informations concernant l'enregistrement des chiens ne peuvent être trouvées qu'au moyen de la fonction recherche. Il manque toutefois dans le champ de recherche, un bouton ou un lien pour déclencher cette recherche. La recherche ne peut être démarrée qu'avec la touche Enter.

# www.lausanne.ch

Ville de Lausanne



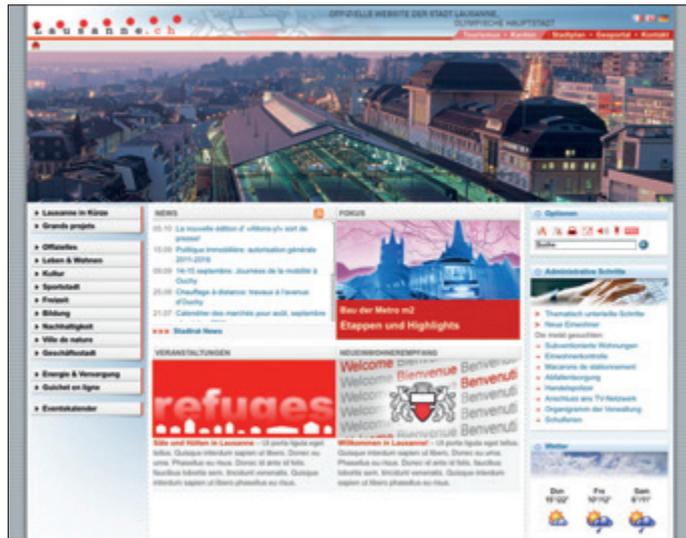
## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Attributs Alt vides pour graphiques de mise en page

## Mal implémenté

- ✗ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Inscription des labels avec un sens
- ✗ Accessibilité des CAPTCHA graphiques

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* La structure des titres est très insuffisante. Sur la page de démarrage, il n'y a pas de titres. Il a été possible de trouver les informations pour l'enregistrement d'un chien. La page n'est principalement pas adaptée pour les personnes atteintes d'un handicap.

# www.lugano.ch

Ville de Lugano



## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✗ Accessibilité des CAPTCHA graphiques

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Le site Web est en grande partie inutilisable pour les personnes avec un handicap. Il n'y a pas de titre disponible, ce qui complique singulièrement l'orientation sur le site Web. Le bouton virtuel apporte une aide précieuse. Il n'y a pas non plus de titre sur la page subordonnée au sein de laquelle on trouve l'article de loi concernant l'impôt sur les chiens.

# www.stadtluzern.ch

Ville de Lucerne



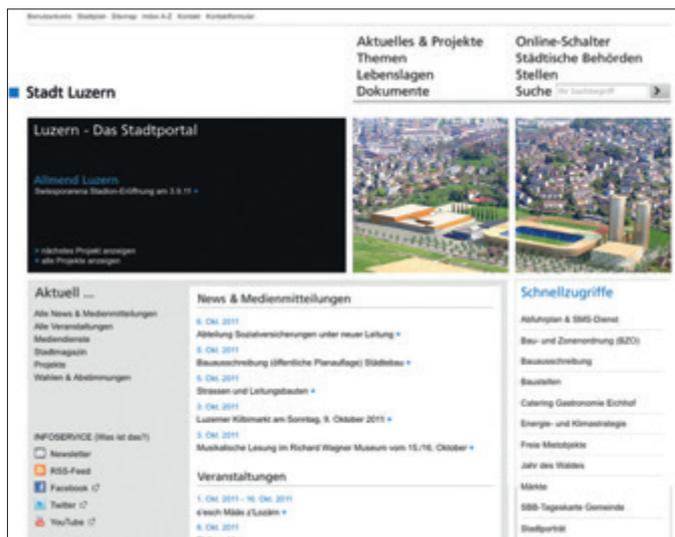
## Bien implémenté

- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Attributs Alt vides pour graphiques de mise en page
- ✓ Fonctions d'agrandissement dans le navigateur

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Utilisation de tableaux de mise en page

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	Orange	Orange	Orange	Orange
Utilisable	Orange	Orange	Orange	Orange
Compréhensible	Orange	Orange	Orange	Orange
Robuste	Orange	Orange	Orange	Orange
PDF	Orange	Orange	Orange	Orange



Rapport d'expérience scénario: Au premier coup d'œil, le site Web semble être bien structuré. Mais cette première impression induit en erreur, parce que par exemple des tableaux Layout sont mis en place. Les informations détaillées concernant l'impôt sur les chiens ne sont disponibles que sur un document PDF qui n'est pas exempt de barrières.

# www.stadt.sg.ch

Ville de Saint-Gall



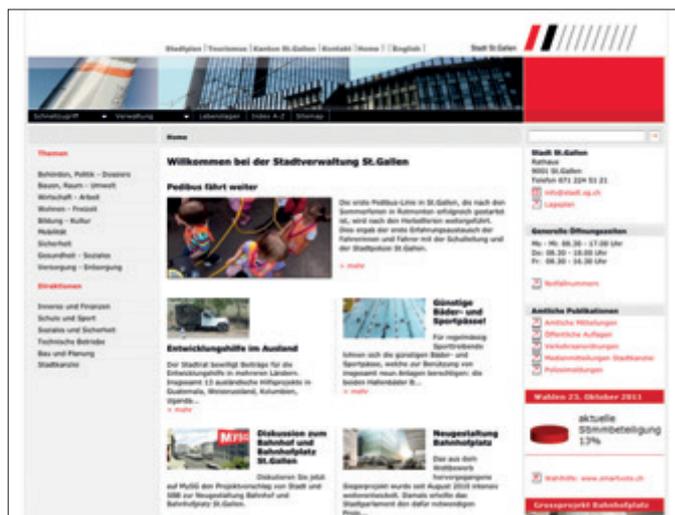
## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	Orange	Orange	Orange	Orange
Utilisable	Orange	Orange	Orange	Orange
Compréhensible	Orange	Orange	Orange	Orange
Robuste	Orange	Orange	Orange	Orange
PDF	Orange	Orange	Orange	Orange



Rapport d'expérience scénario: Les titres et les liens de sauts sont disponibles, mais toutefois en ce qui concerne les titres, il y a à chaque fois plusieurs désignations qui sont lues simultanément. En ce qui concerne le formulaire d'enregistrement en ligne, les champs obligatoires sont marqués de manière correcte, même si toutefois les messages concernant les indications erronées ne sont pas mentionnés de manière correcte.

# stadt.winterthur.ch

Ville de Winterthur



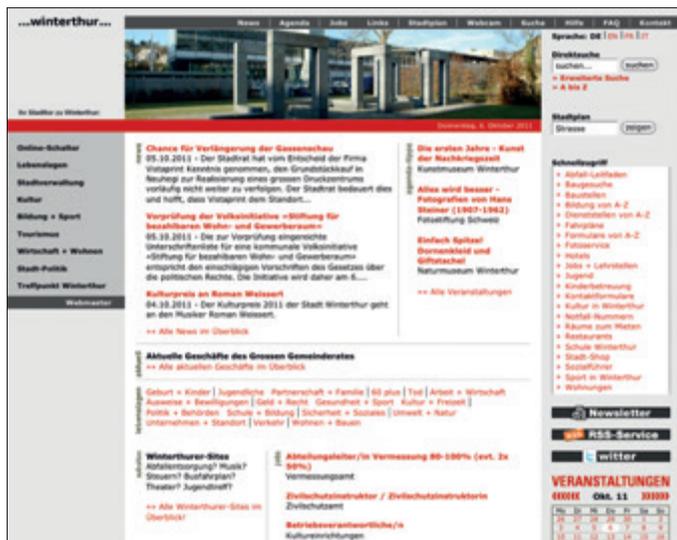
## Bien implémenté

- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: Grâce à une bonne structure des pages, les informations recherchées ont pu être rapidement trouvées. L'inscription peut être effectuée en ligne : le formulaire en ligne est utilisable et les messages d'erreurs sont lus de manière correcte.

# www.stadt-zuerich.ch

Ville de Zurich



2007: ★★

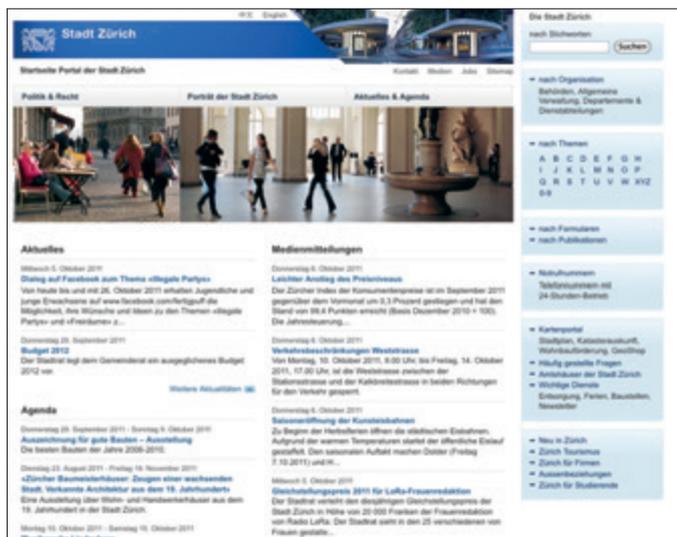
## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Accessibilité des tableaux de données

## Mal implémenté

- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: Le site web donne une impression structurée. Les informations souhaitées peuvent être trouvées rapidement. Les explications plus détaillées sont cependant disponibles sur les documents PDF non tagués et inaccessibles.



Dans les transports publics, de nombreux efforts ont été entrepris pour améliorer l'accessibilité aux gares et aux autres arrêts ainsi qu'aux véhicules. La majorité des mesures concerne des constructions adaptées aux personnes handicapées. Mais en même temps, les aspects technologiques de l'information et de la communication sont délaissés. Les personnes non entendant ne peuvent pas entendre les annonces par hauts parleurs. Les non voyants ne peuvent pas lire les plans de circulation. Les personnes handicapées moteur ont de gros problèmes pour utiliser les distributeurs de tickets. De nombreux problèmes peuvent être résolus ou dédramatisés par des offres Web adaptées. Le fait que sur 10 accords tarifaires et exploitations de transports publics seuls 6 ont obtenu 2 étoiles sur les 5 du total montre bien que nous sommes encore très éloignés par rapport à de telles solutions.

## Classement

<a href="http://www.stadt-zuerich.ch/vbz">www.stadt-zuerich.ch/vbz</a>	★★★★★
<a href="http://www.tpg.ch">www.tpg.ch</a>	★★★★
<a href="http://www.bernmobil.ch">www.bernmobil.ch</a>	★★★★
<a href="http://www.arcobaleno.ch">www.arcobaleno.ch</a>	★★★
<a href="http://www.ostwind.ch">www.ostwind.ch</a>	★★
<a href="http://www.bvb.ch">www.bvb.ch</a>	★★
<a href="http://www.frimobil.ch">www.frimobil.ch</a>	★★
<a href="http://www.t-l.ch">www.t-l.ch</a>	★★
<a href="http://www.libero-tarifverbund.ch">www.libero-tarifverbund.ch</a>	★★
<a href="http://www.passepatout.info">www.passepatout.info</a>	★★

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■

**Scénario**

La personne chargée du test cherche dans les exploitations de transports urbains à s'informer des éventuels messages de perturbations et des éventuelles déviations. La personne chargée du test voudrait s'informer sur les sites Web des accords tarifaires au sujet de l'appartenance à une zone pour un arrêt donné.



### Bien implémenté

- ✓ Attributs Alt vides pour graphiques de mise en page
- ✓ Taille des éléments de contrôle et de formulaire modifiable

### Mal implémenté

- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Regroupement de formulaires complexes

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Les perturbations de longue durée sont facilement trouvées grâce à des titres. En ce qui concerne les messages en temps réel, il y a cependant des difficultés: ceux-ci sont inclus dans un Frame du nom de «iframe contrôle des messages de perturbations». Le message peut certes être lu, mais le contexte n'est pas clair. Un titre pour effectuer le marquage serait donc très utile.



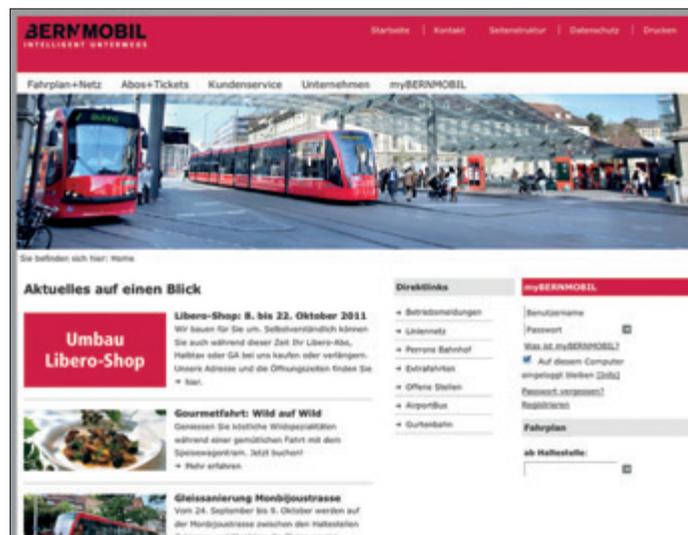
### Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Attributs Alt vides pour graphiques de mise en page

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Taille des éléments de contrôle et de formulaire modifiable

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Il est agréable de surfer sur ce site Web : grâce à une structure correcte des titres, on y trouve rapidement les informations souhaitées.

## www.frimobil.ch

Communauté tarifaire de Fribourg



### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✗ Suite logique des liens
- ✗ Taille des éléments de contrôle et de formulaire modifiable

#### Conformité aux principes WCAG 2.0

Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■	■

## www.tpg.ch

Transport publics genevois



### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Accessibilité des tableaux de données

### Mal implémenté

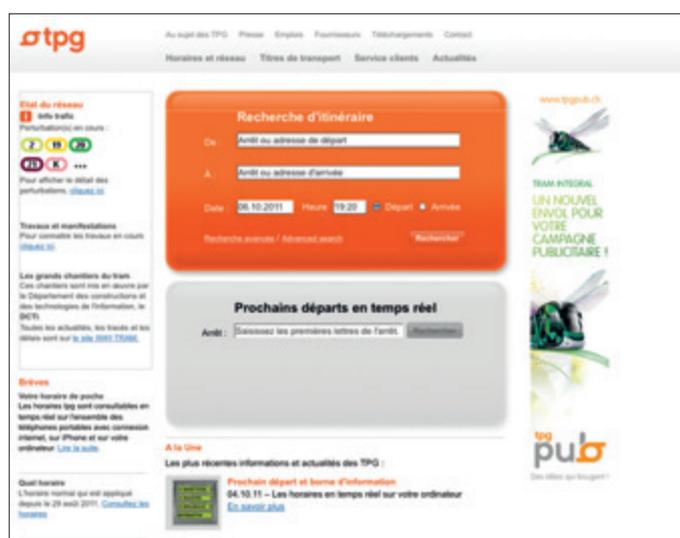
- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Groupages des blocs d'informations

#### Conformité aux principes WCAG 2.0

Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Les informations concernant les zones sont uniquement disponibles sous forme de documents PDF non accessibles. C'est la raison pour laquelle la personne chargée du test a beaucoup de mal à déterminer à quelle zone appartient un arrêt bien précis.



*Rapport d'expérience scénario:* Ce site Web comporte une structure de titres claire, de telle sorte que les informations sont facilement compréhensibles. Les messages d'erreurs sont listés dans un tableau bien visible.

## www.t-l.ch

Transports publics de la région lausannoise



### Bien implémenté

- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Fonctions d'agrandissement dans le navigateur

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✗ Regroupement de formulaires complexes
- ✗ Inscription des labels avec un sens

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Grâce aux Headings, le site Web est facilement utilisable. Les messages de perturbations sont listés dans un tableau. Les informations détaillées pour chaque message sont disponibles sous forme PDF. Ces PDF sont certes lisibles, mais ne sont pas tagués de manière correcte..

## www.passe-partout.info

Communauté tarifaire de Lucerne, Obwald et Nidwald



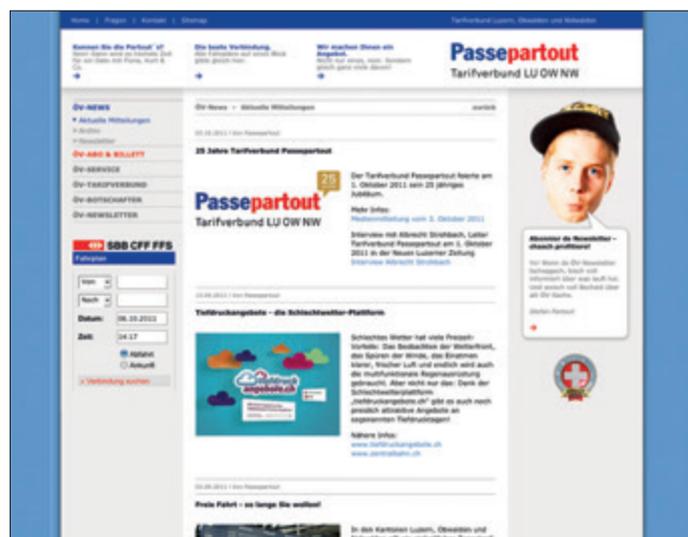
### Bien implémenté

- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Regroupement de formulaires complexes
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Taille des éléments de contrôle et de formulaire modifiable

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Ce site Web comporte trois titres du niveau 1. En ce qui concerne la structure, une hiérarchie judicieuse serait importante. Il n'est pas possible pour la personne effectuant le test de déterminer à quelle zone appartient un ar-rêt bien précis.

## www.libero-tarifverbund.ch

Communauté tarifaire du plateau suisse (Berne, Soleure)



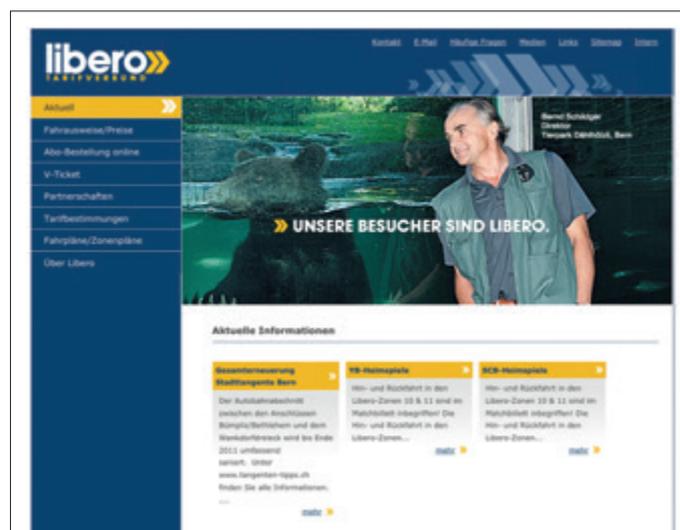
### Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

### Mal implémenté

- ✗ Utilisation de tableaux de mise en page
- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Accessibilité des tableaux de données
- ✗ Utilisation de titres dans le contenu

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Les informations souhaitées peuvent être consultées. Toutefois, les tableaux concernant l'aperçu tarifaire ne sont pas configurés de manière correcte: le Screenreader lit à deux reprises les saisies 1ère et 2ème classe, toutefois avec des prix différents. L'utilisateur chargé du test part du principe qu'il s'agit alors des indications concernant les tarifs normaux et les tarifs réduits.

## www.ostwind.ch

Communauté tarifaire de la suisse orientale



### Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

### Mal implémenté

- ✗ Accessibilité des tableaux de données
- ✗ Utilisation de titres dans le contenu
- ✗ Regroupement de formulaires complexes
- ✗ Taille des éléments de contrôle et de formulaire modifiable

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* L'information recherchée n'a pas pu être trouvée, car les plans de zone ne sont pas lisibles pour les utilisateurs de Screenreader, que ce soit en ligne ou sous forme PDF. En outre, ce qui provoque une gêne, c'est un film Flash qui débute immédiatement dès l'appel du site Web. Le lecteur n'est pas utilisable par un utilisateur de Screenreader, de telle sorte qu'il n'est pas possible d'arrêter le film.

## www.arcobaleno.ch

Communauté tarifaire du Tessin



### Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu

### Mal implémenté

- ✗ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✗ Structure de contenu
- ✗ Regroupement de formulaires complexes



*Rapport d'expérience scénario:* Il n'est pas possible de consulter des informations pour l'appartenance d'un arrêt à une zone particulière. Les zones sont représentées au moyen d'une Image-map et seuls des chiffres sont identifiables. Mais quoi qu'il en soit, les liens graphiques comportent des marquages corrects.

### Conformité aux principes WCAG 2.0

Principe	1	2	3	4	5
Perceptible	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange
Utilisable	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange
Compréhensible	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange
Robuste	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange
PDF	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange

## www.stadt-zuerich.ch/vbz

Transport en commun de Zurich

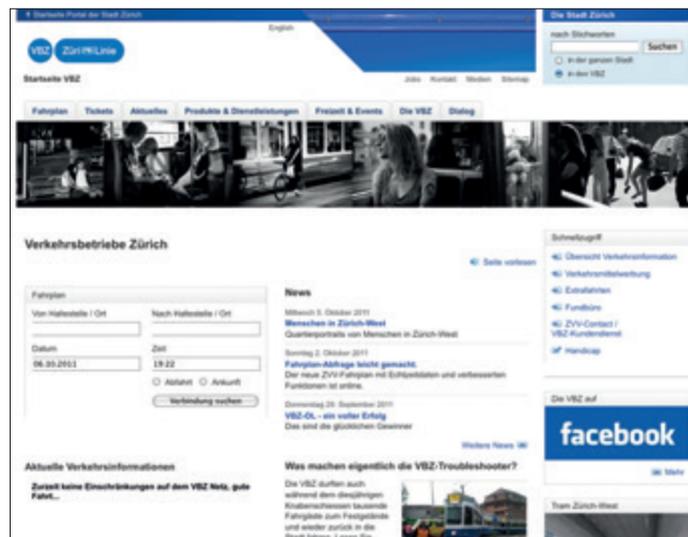


### Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

### Mal implémenté

- ✗ Utilisation de tableaux de mise en page



*Rapport d'expérience scénario:* Lors de la sélection du lien, « aperçu des informations sur la circulation », on trouve en avant du masque de recherche, des chiffres qui n'ont aucune signification pour un utilisateur de Screenreader. Les résultats sont cependant listés dans un tableau lisible.

### Conformité aux principes WCAG 2.0

Principe	1	2	3	4	5
Perceptible	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange
Utilisable	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange
Compréhensible	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange
Robuste	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange
PDF	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange



Les offres en ligne des journaux représentent pour les non voyants ou les personnes fortement handicapées moteurs une possibilité importante de s'informer en profondeur au sujet de l'actualité journalière et des événements mondiaux. Il y a certainement là une des plus grandes chances pour une vie en autonomie et en autodétermination offerte aux personnes atteintes d'un handicap par les nouvelles technologies d'information et de communication. Afin de saisir cette chance de vie en société, les personnes atteintes d'un handicap sont cependant limitées au contenu exempt de barrières. Elles ne peuvent pas, au quotidien, subir les tracasseries de textes peu structurés pour découvrir au petit bonheur la chance les informations qui sont intéressantes pour elles. Parmi les dix éditions en ligne, neuf ont été évaluées avec 3 étoiles ou moins. Nous sommes encore très éloignés de la mise en place des chances citées.

## Classement

<a href="http://www.tagblatt.ch">www.tagblatt.ch</a>	★★★★
<a href="http://www.nzz.ch">www.nzz.ch</a>	★★★
<a href="http://www.letemps.ch">www.letemps.ch</a>	★★★
<a href="http://www.24heures.ch">www.24heures.ch</a>	★★★
<a href="http://www.tagesanzeiger.ch">www.tagesanzeiger.ch</a>	★★★
<a href="http://www.lematin.ch">www.lematin.ch</a>	★★★
<a href="http://www.20min.ch">www.20min.ch</a>	★★
<a href="http://www.blick.ch">www.blick.ch</a>	★★
<a href="http://www.cdt.ch">www.cdt.ch</a>	★★
<a href="http://www.laregione.ch">www.laregione.ch</a>	★★

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF 	■	■	■	■

**Scénario**

La personne non voyante chargée du test essaye de lire l'édition en ligne du journal quotidien au moyen d'un Screenreader car celui-ci permet l'accès aux informations également pour les personnes non voyantes.

## www.20min.ch

20 Minutes



### Bien implémenté

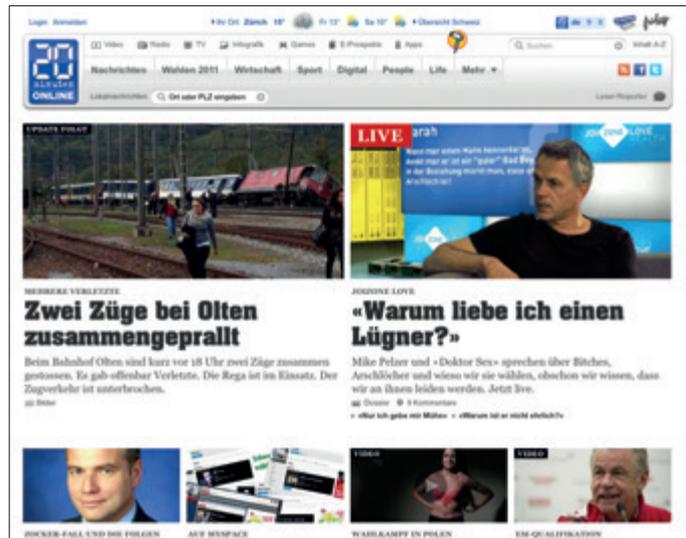
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML

### Mal implémenté

- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Taille de texte modifiable
- ✗ Taille des éléments de contrôle et de formulaire modifiable
- ✗ Regroupement de formulaires complexes

#### Conformité aux principes WCAG 2.0

Perceptible	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■	■	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Le site Web comporte certes des titres, mais le E-Paper ne peut pas être lu, car il ne peut être ouvert qu'avec Flash. De plus, les différents graphiques sont disponibles sans texte alternatif. Il est cependant possible de lire les contenus en ligne.

## www.24heures.ch

24 heures



### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires

### Mal implémenté

- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Suite logique des liens
- ✗ Regroupement de formulaires complexes

#### Conformité aux principes WCAG 2.0

Perceptible	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■	■	■	■	■
PDF	aucun	■	■	■	■	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Le site comprend quelques graphiques sans inscription et la structure des titres n'est pas toujours respectée de manière conséquente. La version de démonstration du E-Paper n'a malheureusement pas pu être testée.

# www.blick.ch

Blick



## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Accessibilité des CAPTCHA graphiques
- ✗ Taille des éléments de contrôle et de formulaire modifiable

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Le E-Paper est uniquement disponible sous forme de PDF non taguée. Le site Web est inutilisable pour les personnes atteintes d'un handicap. Il comporte à chaque fois un seul titre. Les liens graphiques ne bénéficient pas de suffisamment d'inscriptions. Il existe ainsi par exemple un lien avec la mention «page 3» qui ne permet pas d'identifier l'objectif du lien.

# www.cdt.ch

Corriere del Ticino



## Bien implémenté

- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Taille des éléments de contrôle et de formulaire modifiable
- ✗ Taille de texte modifiable

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	aucun	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Les liens pour feuilleter la version de démonstration du E-Paper sont certes visibles, mais on ne voit cependant sur les différentes pages que les titres des articles ainsi que de nombreux liens graphiques sans description. De cette manière, les contenus ne sont pas accessibles pour l'utilisateur du test.

# www.laregione.ch

la Regione Ticino



## Bien implémenté

- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Suite logique des liens
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Taille des éléments de contrôle et de formulaire modifiable

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible				
Utilisable				
Compréhensible				
Robuste				
PDF	aucun			



*Rapport d'expérience scénario:* Le site Web contient quelques films Flash, ce qui ralentit le débit de lecture. De plus, il y a quelques liens graphiques sans inscription. Il n'y a pas de version de démonstration du E-Paper, de telle sorte qu'il n'a pas été possible de le tester.

# www.lematin.ch

Le Matin



## Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible				
Utilisable				
Compréhensible				
Robuste				
PDF	aucun			



*Rapport d'expérience scénario:* Ce site Web contient certes des titres, mais la hiérarchie n'est pas respectée partout de manière conséquente. Le E-Paper n'a pas pu être testé car il n'existe pas de version de démonstration.

# www.letemps.ch

Le Temps



### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Contraste entre le premier plan et le fond

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Le E-Paper n'est pas utilisable et les articles ne sont pas lisibles. Les titres d'articles sont mentionnés sous forme de liens, mais pas en qualité de titres.

# www.nzz.ch

Neue Zürcher Zeitung



### Bien implémenté

- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels

### Mal implémenté

- ✗ Pas d'attribution de délais pour manipulation des touches
- ✗ Accessibilité des tableaux de données
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: La page Web comporte en partie des informations sémantiques qui ne sont pas transposées de manière correcte et conséquente. Le E-Paper ne peut pas être lu. Le contenu n'est pas visible et l'accès aux données PDF ne fonctionne pas dans la version de démonstration.

# www.tagblatt.ch

Tagblatt



### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

### Mal implémenté

- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Regroupement de formulaires complexes

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: Les titres sont mentionnés de manière correcte. Ce site Web comporte cependant quelques lacunes, comme par exemple des listes avec uniquement une entrée. Le E-Paper n'a pas pu être lu, ce qui est lié à l'utilisation non accessible de Flash.

# www.tagesanzeiger.ch

Tages Anzeiger



### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Accessibilité des tableaux de données
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

### Mal implémenté

- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✗ Regroupement de formulaires complexes

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	aucun	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: Des titres sont certes disponibles, mais la hiérarchie n'est cependant pas respectée de manière conséquente. Le E-Paper peut être lu, mais il y a toutefois de nombreux liens graphiques qui sont disponibles sans descripti-



Les offres des médias en ligne concernant les stations de radio et de télévision répondent toujours plus au même besoin que les journaux classiques dans leurs éditions en ligne. Elles proposent en outre des informations spéciales détaillées concernant les programmes de leurs canaux de radio et de télévision. Ces deux contenus proposent fréquemment pour les personnes avec un handicap, la seule possibilité existante pour accéder de manière autonome aux informations correspondantes. Avec en moyenne de 3 à 4 étoiles, les stations de radio et de télévision suisses se situent dans la moyenne.

Par ailleurs, les offres de TV en ligne qui ont été testées, à savoir Wilmaa, Teleboy et Swisscom TV Air, ne peuvent que peu être utilisées par les personnes avec un handicap. Alors que la TV en ligne serait justement une chance pour les personnes lourdement handicapées physiques de choisir et de consommer des programmes en toute autonomie.

## Classement

### Radio et télévision

<a href="http://www.srf.ch">www.srf.ch</a>	★★★★★
<a href="http://www.sf.tv">www.sf.tv</a>	★★★★
<a href="http://www.rtr.ch">www.rtr.ch</a>	★★★★
<a href="http://www.tsr.ch">www.tsr.ch</a>	★★★
<a href="http://www.rsi.ch">www.rsi.ch</a>	★★★
<a href="http://www.drs.ch">www.drs.ch</a>	★★★
<a href="http://www.rsr.ch">www.rsr.ch</a>	★★

### TV en ligne

<a href="http://www.wilmaa.ch">www.wilmaa.ch</a>	★★
<a href="http://www.teleboy.ch">www.teleboy.ch</a>	★★
<a href="http://www.swisscom.tv/air">www.swisscom.tv/air</a>	★

Radio et télévision: principes WCAG					
Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■	■

TV en ligne: principes WCAG					
Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF	aucun	■	■	■	■

**Scénario**

La personne chargée du test cherche à écouter ou à voir la dernière émission d'information sur les sites Web des émetteurs de radio et de télévision. Dans ce contexte, les barrières possibles sont constituées par des lecteurs de médias sans commande ou par l'absence de textes alternatifs.

En ce qui concerne les offres de Web TV, la personne chargée du test cherche à utiliser la plate-forme et à sélectionner un émetteur pour regarder une émission.

# www.srf.ch

Schweizer Radio und Fernsehen



### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Ici, la personne chargée du test cherche à réserver une visite guidée du studio principal. En ce qui concerne le formulaire d'inscription, les champs obligatoires sont uniquement marqués par un «\*», ce qui ne peut pas être lu par le Screenreader lorsque les symboles sont désactivés.

# www.sf.tv

Schweizer Fernsehen



2007:

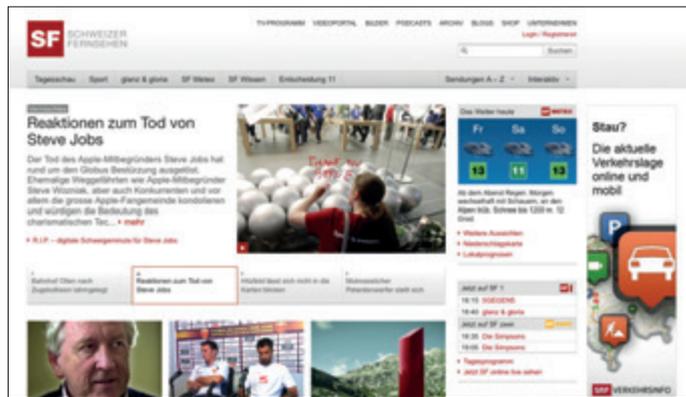
### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* La page est principalement bien utilisable pour des personnes atteintes d'un handicap. Il est possible d'y naviguer sans aucun problème avec le Screenreader. Le Flash-Player pour les actualités du jour est très accessible. Il est même possible d'ajuster le volume sonore avec les chiffres. L'idée consistant à focaliser sur le Flash-Player à l'aide d'une clé d'accès est pleine de bon sens, mais la combinaison de touches «Alt+F» est cependant problématique, car elle peut se trouver en conflit avec d'autres raccourcis pour les ordres des technologies assistées.

# www.drs.ch

Schweizer Radio DRS



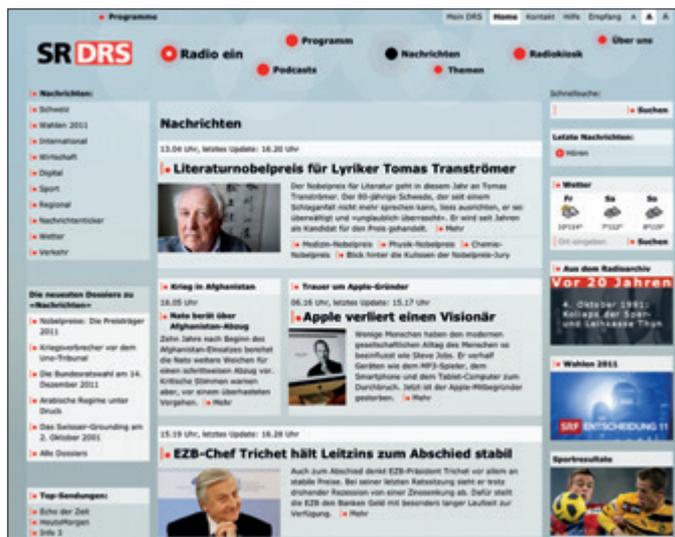
## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML

## Mal implémenté

- ✗ Utilisation de titres dans le contenu
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Accessibilité des tableaux de données

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: Il est certes possible de démarquer la dernière émission d'informations à l'aide d'un lien, mais malheureusement, le Flash-Player n'est pas accessible de telle sorte que l'utilisateur du clavier ne peut pas s'en servir.

# www.tsr.ch

Télévision Suisse Romande



## Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux

## Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Utilisation de listes correcte en HTML

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: Le site Web comporte certes des titres, mais ceux-ci sont positionnés avec la plus grande confusion. De plus, il existe des gros titres qui sont mis alternativement en surbrillance. Ces modifications au niveau du contenu ne sont pas visibles avec le Screenreader. La personne effectuant le test ne peut pas suivre une émission d'informations.

## www.rsr.ch

Radio Suisse Romande



### Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu

### Mal implémenté

- ✗ Facilité d'utilisation du clavier
- ✗ Suite logique des liens
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Utilisation de listes correcte en HTML

#### Conformité aux principes WCAG 2.0

Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Le site Web comporte certes des titres, mais il n'est malheureusement pas possible de trouver de liens pour démarrer directement l'émission d'informations. Il est uniquement possible d'écouter certains reportages.

## www.rsi.ch

Radiotelevisione Svizzera



### Bien implémenté

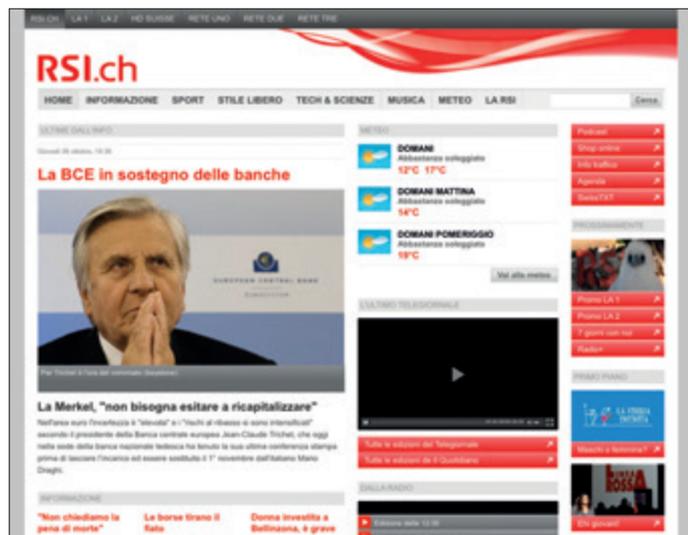
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Suite logique des liens
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes

#### Conformité aux principes WCAG 2.0

Perceptible	■	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Il n'est malheureusement pas possible d'écouter en ligne la dernière émission d'informations, car le Flash-Player n'est pas utilisable pour les utilisateurs de clavier et il n'est ainsi pas accessible.

## www.rtr.ch

Radiotelevision Svizra Rumantscha



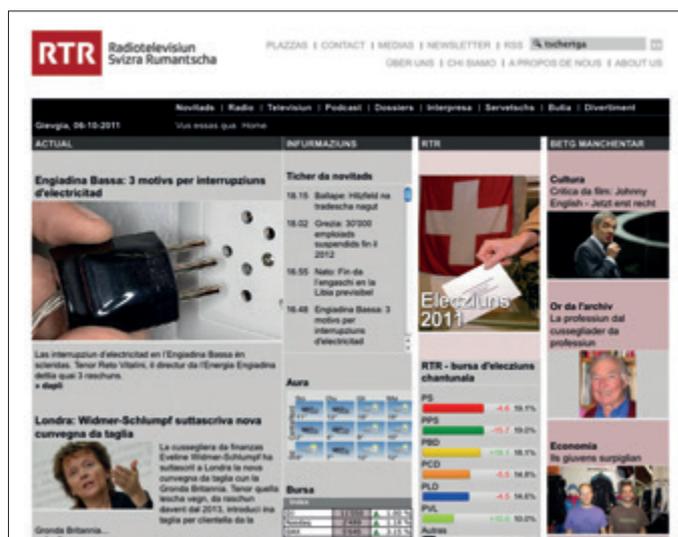
### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Les Logos des émissions sont équipés de textes alternatifs de manière exemplaire. Ce qui serait judicieux, c'est que les logos soient connectés avec les émissions en question au moyen d'un lien, afin de pouvoir les démarrer immédiatement.

## www.swisscom.ch/res/tv

Swisscom TV



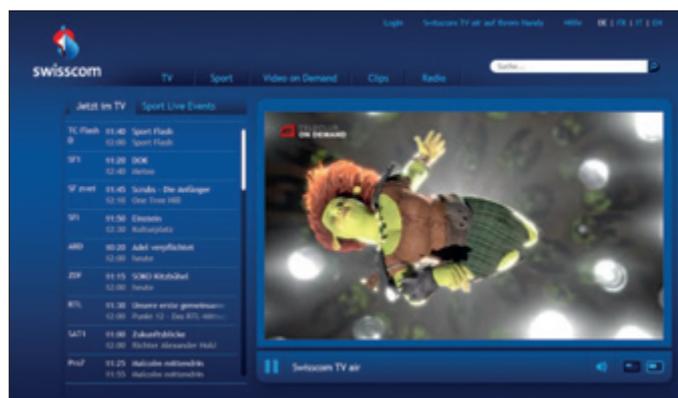
### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires

### Mal implémenté

- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Accessibilité des tableaux de données
- ✗ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✗ Pas d'attribution de délais pour manipulation des touches
- ✗ Contraste des bords de formulaires

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	aucun	■	■	■



*Rapport d'expérience scénario:* Ce site Web réalisé avec Silverlight est totalement inutilisable pour des personnes atteintes d'un handicap.

## www.teleboy.ch

Teleboy



### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Attributs Alt vides pour graphiques de mise en page

### Mal implémenté

- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✗ Suite logique des liens

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	aucun			



*Rapport d'expérience scénario:* Les chaînes de TV peuvent être sélectionnées et on peut prélever des informations au sujet des émissions actuelles. Malheureusement le tableau correspondant n'est pas tagué de manière correcte. De nombreuses informations restent cachées pour l'utilisateur d'un Screenreader.

## www.wilmaa.com

Wilmaa



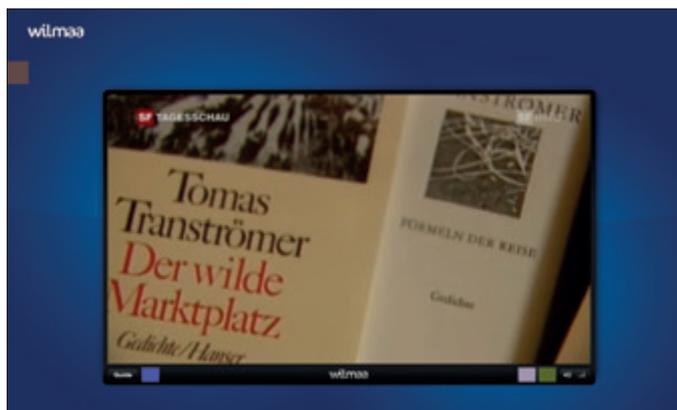
### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

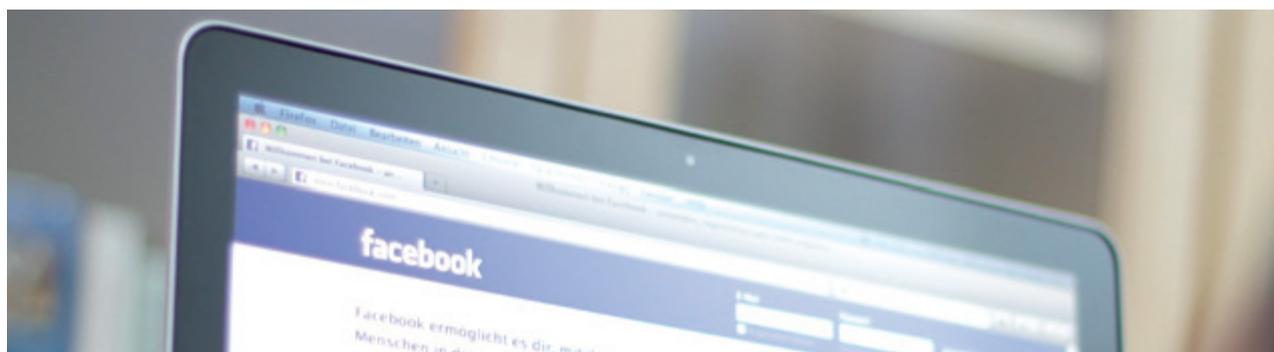
### Mal implémenté

- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Suite logique des liens
- ✗ Taille des éléments de contrôle et de formulaire modifiable
- ✗ Accessibilité des tableaux de données

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	aucun			



*Rapport d'expérience scénario:* Ce site Web est installé dans Flash et il n'est quasiment pas utilisable pour les personnes avec un handicap. Il est certes possible de lire certains boutons avec la désignation des chaînes, mais il existe également de nombreux boutons sans inscription. Pour la personne effectuant le test, il n'est pas évident de savoir si elle peut consulter la totalité de l'offre. Les divers éléments du lecteur comme par exemple le réglage du volume, ne peuvent pas être commandés à partir du clavier.



Les trois catégories regroupées ici traitent d'un petit choix concernant d'autres offres qui représentent souvent une aide appréciable en vue d'une vie autonome pour les personnes atteintes d'un handicap. Les boutiques en ligne permettent aux personnes non voyantes ou aux personnes à mobilité réduite d'acheter des produits alimentaires et de les faire livrer à domicile. Les portails d'emploi facilitent grandement une insertion (une réinsertion) dans la vie professionnelle et les communautés en ligne sont en partie, pour les personnes atteintes d'un handicap, la seule possibilité de participer à la vie sociale, de pratiquer des échanges avec d'autres personnes et de trouver des amis ou de rester en contact avec eux.

Boutiques en ligne: principes WCAG				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■

Portails d'emploi: principes WCAG				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■

Communautés sociales: principes WCAG				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■

## Classement

### Boutiques en ligne

[www.coopathome.ch](http://www.coopathome.ch) ★★★★★

[www.leshop.ch](http://www.leshop.ch) ★★

### Portails d'emploi

[www.job.ch](http://www.job.ch) ★★★

[www.monster.ch](http://www.monster.ch) ★★★

[www.jobwinner.ch](http://www.jobwinner.ch) ★★★

[www.stellen.ch](http://www.stellen.ch) ★★

[www.adeco.ch](http://www.adeco.ch) ★★

### Communautés sociales

[www.seniorweb.ch](http://www.seniorweb.ch) ★★★★★

[www.wikipedia.ch](http://www.wikipedia.ch) ★★★★★

[www.facebook.com](http://www.facebook.com) ★★

### Scénario

Dans les boutiques en ligne, la personne chargée du test cherche à effectuer un achat important.

Sur les portails d'emploi, la personne chargée du test recherche un poste de praticien dans le domaine des soins. Le lieu de travail ne doit pas être distant de plus de dix kilomètres par rapport à Berne. La personne chargée du test voudrait s'informer par la même occasion de la procédure à suivre pour déposer une candidature.

De plus, la personne chargée du test vérifie l'utilité des différentes communautés en ligne.

## www.coopathome.ch

Online-Shop de Coop



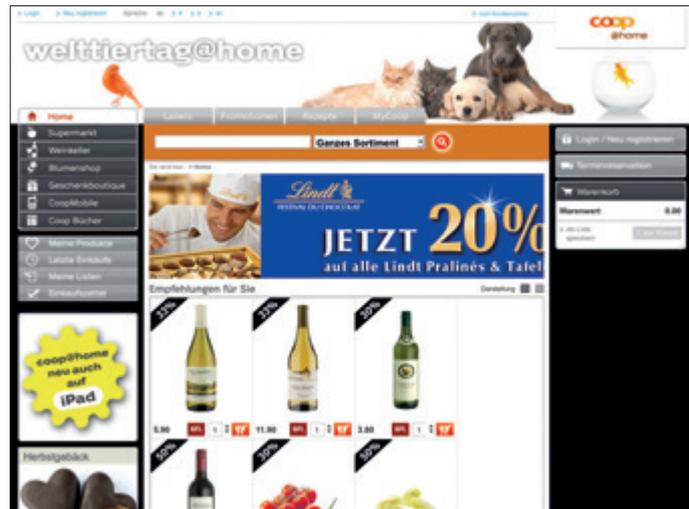
### Bien implémenté

- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Taille des éléments de contrôle et de formulaire modifiable

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible				
Utilisable				
Compréhensible				
Robuste				
PDF	aucun			



*Rapport d'expérience scénario:* www.coopathome.ch n'est actuellement que difficilement accessible pour les personnes avec un handicap: avec l'aide de technologies assistées, la structure des pages n'est identifiable que de manière insuffisante. Et il n'y a que les personnes qui travaillent avec des «astuces du surf» qui peuvent mener à terme un achat en fonction de leurs souhaits.

## www.leshop.ch

Online-Shop de Migros



### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Attributs Alt vides pour graphiques de mise en page

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✗ Taille des éléments de contrôle et de formulaire modifiable

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible				
Utilisable				
Compréhensible				
Robuste				
PDF				



*Rapport d'expérience scénario:* Cette page n'est pas accessible sans barrière pour les utilisateurs de Screenreader. Il y a une gêne liée à l'insuffisance d'informations sur la structure et à des scripts qui fonctionnent mal. Il n'y a que les gens qui font preuve de beaucoup de créativité et de patience qui peuvent ici effectuer leurs achats en ligne.

# www.adecco.ch

Adecco

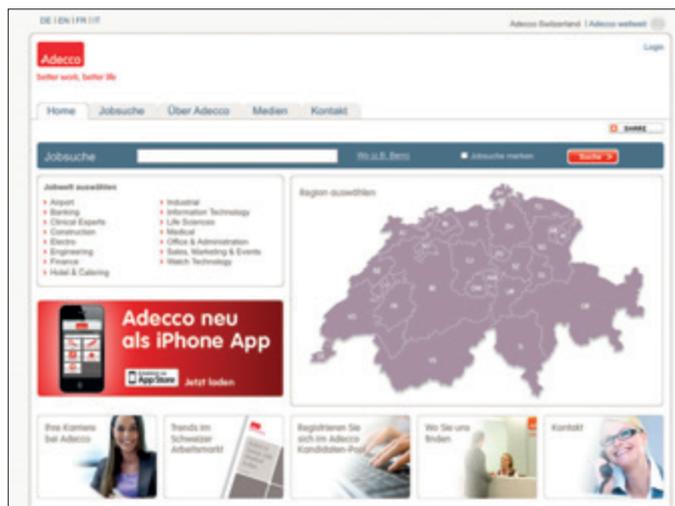


### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

### Mal implémenté

- ✗ Suite logique des liens
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Accessibilité des CAPTCHA graphiques
- ✗ Accessibilité des tableaux de données



*Rapport d'expérience scénario:* Cette page doit être rendue plus accessible pour les personnes avec un handicap. Il manque souvent les informations nécessaires sur la structure afin de les utiliser rapidement et efficacement sur le portail. En outre, quelques fonctions (depuis le filtre de recherche jusqu'à l'enregistrement) restent tout simplement interdites à de nombreuses personnes avec un handicap.

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■

# www.jobs.ch

jobs.ch

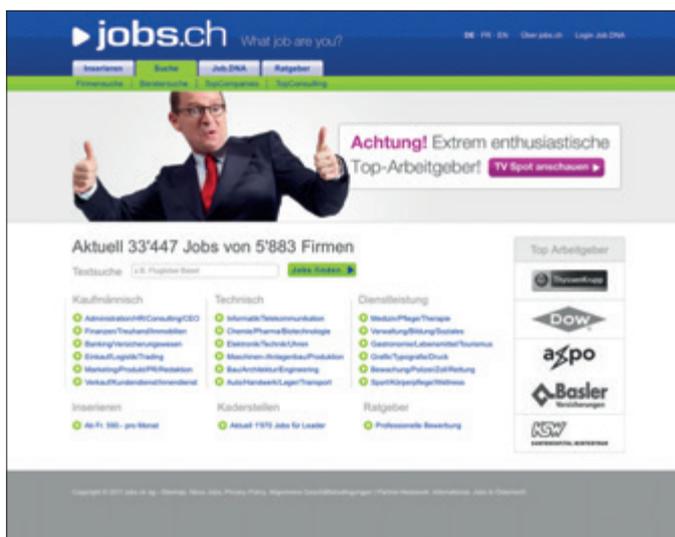


### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels

### Mal implémenté

- ✗ Suite logique des liens
- ✗ Utilisation de titres dans le contenu
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes



*Rapport d'expérience scénario:* Jobs.ch est actuellement limité pour les personnes avec un handicap. Il est possible d'introduire une totale exemption de barrières en apportant des informations plus nombreuses et correctes sur les structures et sur les liens de saut. Dans le domaine multimédia (bannières animées), il y a également un besoin d'intervention.

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■

# www.jobwinner.ch

jobwinner.ch

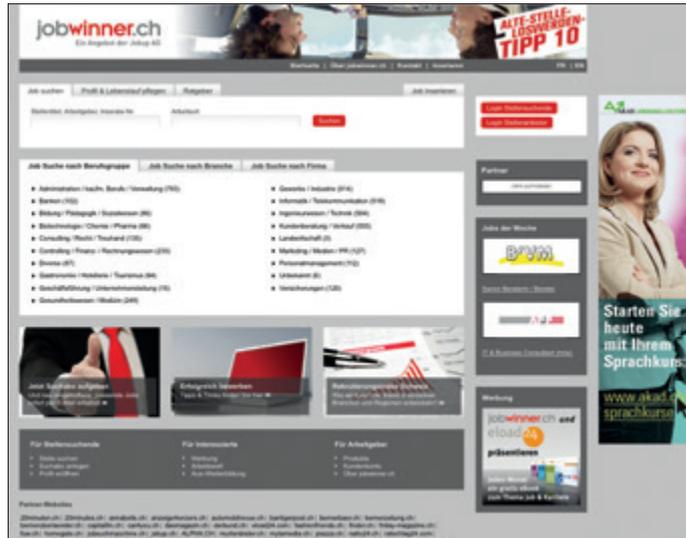


### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Accessibilité des tableaux de données

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Compréhension des textes de liens
- ✗ Regroupement de formulaires complexes



*Rapport d'expérience scénario:* Ici les problèmes sont créés par des titres excessifs et mal utilisés. Les contenus dynamiques et actualisés devraient également être élaborés de manière accessible pour les Screenreader.

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	aucun			

# www.monster.ch

monster.ch

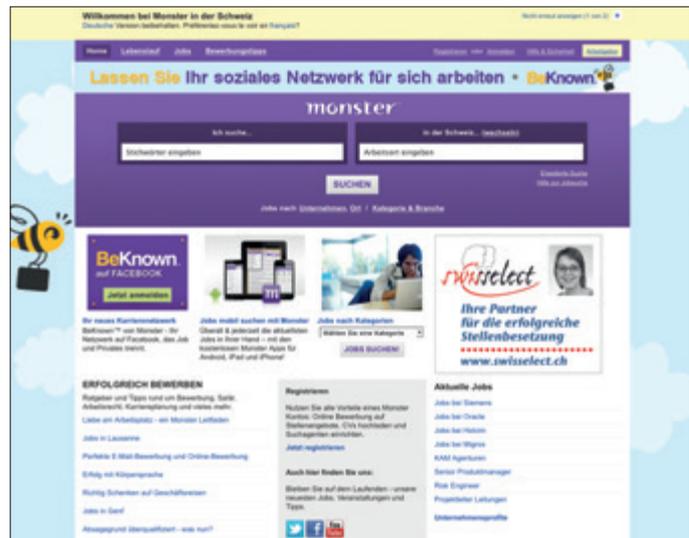


### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Utilisation de listes correcte en HTML



*Rapport d'expérience scénario:* Le site www.monster.ch doit travailler pour ce qui est de son accessibilité par des personnes avec un handicap. La structure mise en place est insuffisante et partiellement fautive. La fonction de recherche n'est utilisable que de façon limitée par les personnes non voyantes.

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF				

# www.stellen.ch

stellen.ch



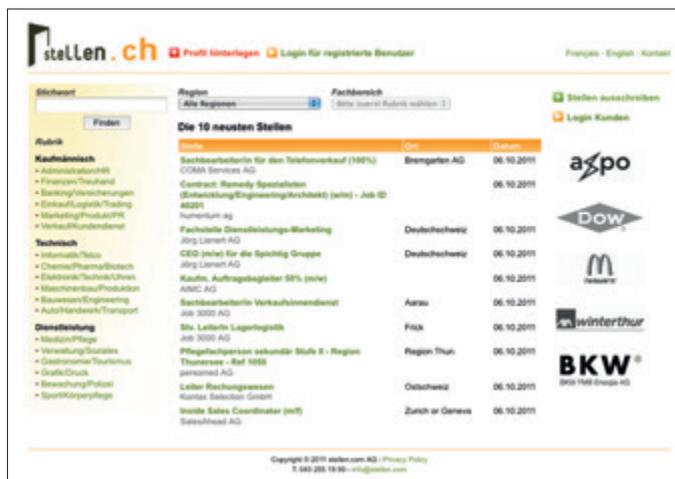
### Bien implémenté

- ✓ Équivalents-textes pour contenus visuels
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Inscription des labels avec un sens
- ✗ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✗ Suite logique des liens

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	aucun			



Rapport d'expérience scénario: L'accessibilité à cette page peut encore être améliorée. Les informations sur les structures ne sont souvent pas complètes et les renvois occasionnels vers d'autres portails d'emploi induisent en erreur.

# www.facebook.ch

Facebook



### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Attributs Alt vides pour graphiques de mise en page

### Mal implémenté

- ✗ Descriptions longues de graphiques complexes
- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation
- ✗ Contraste entre le premier plan et le fond
- ✗ Regroupement de formulaires complexes

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	aucun			



Rapport d'expérience scénario: De nombreux domaines restent totalement inaccessibles dans Facebook. Pour ce qui est de l'utilisation, l'utilisateur non voyant doit s'habituer à certaines astuces de navigation, et doit être prêt à ne pouvoir utiliser qu'une partie de l'offre.

# www.seniorweb.ch

seniorweb.ch



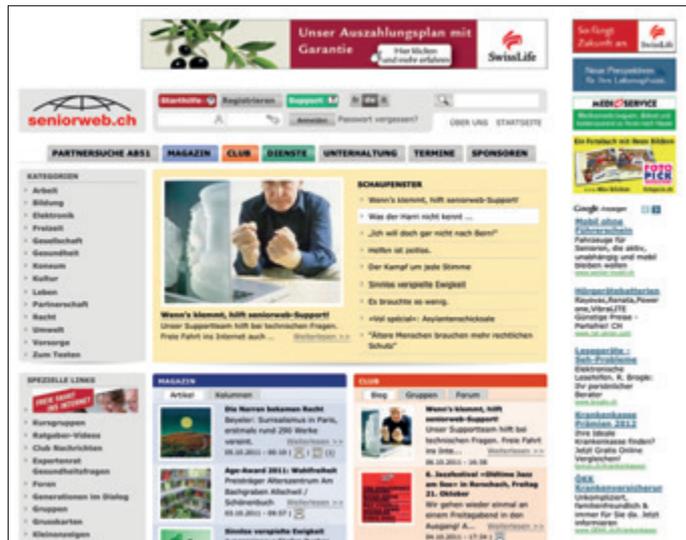
### Bien implémenté

- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Contraste entre le premier plan et le fond

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: Le site Seniorweb.ch fait partie des communautés en ligne les plus accessibles. Il existe malgré tout un potentiel d'amélioration: pour l'instant, des informations absentes ou insuffisantes concernant la structure, ainsi que quelques liens incompréhensibles, provoquent encore trop d'erreurs.

# de.wikipedia.org

Wikipédia - L'encyclopédie libre



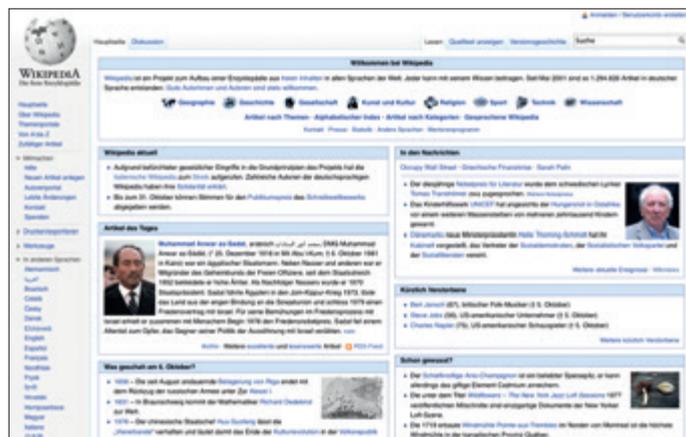
### Bien implémenté

- ✓ Utilisation de titres dans le contenu
- ✓ Reproduction de la structure au moyen de titres principaux
- ✓ Utilisation de listes correcte en HTML
- ✓ Utilisation de labels dans les formulaires
- ✓ Accessibilité des tableaux de données

### Mal implémenté

- ✗ Visibilité des liens de sauts avec tabulation

Conformité aux principes WCAG 2.0				
Perceptible	■	■	■	■
Utilisable	■	■	■	■
Compréhensible	■	■	■	■
Robuste	■	■	■	■
PDF	■	■	■	■



Rapport d'expérience scénario: Les pages Wikipedia sont facilement accessibles pour les utilisateurs de Screenreader. La lecture des articles est la plupart du temps possible sans aucun problème. Pour ce qui est des graphiques, il faudrait ajouter des textes alternatifs, ainsi que des informations correctes sur la structure pour les tableaux. Ce qui devient plus difficile, c'est la navigation au-delà des articles. Pour ce qui est outils de traitement et de recherche approfondie il y a encore un besoin d'intervention pour améliorer l'accessibilité.

## 6 Enquête sur la convivialité pour les handicapés des offres Internet des communes suisses

Un point fort de l'étude suisse Accessibility 2011 est constitué par l'exemption de barrières des offres Web des communes suisses. Tandis que les organismes proches de l'État, certaines grandes villes et certains cantons ont pu justifier ces dernières années de progrès considérables au sujet de l'exemption de barrières de leurs offres Web, il s'avère que comme par le passé, il y a un grand besoin d'interventions au niveau des communes. Au niveau des communes, l'exemption des barrières n'a pas encore pu s'imposer. Un rapide coup d'œil présente une image quelque peu sombre pour ce qui est de l'accessibilité des personnes avec un handicap envers les sites des communes suisses.

Afin d'en déterminer les causes, nous avons élaboré une enquête qui a été adressée à toutes les 2550 communes suisses en leur demandant de bien vouloir la transmettre aux fins de réponse au service à chaque fois compétent pour le domaine informatique.

Un indicateur tout à la fois éloquent et modérateur concernant l'engagement au titre de l'exemption de barrières a été constitué par le taux de retour relativement très bas de l'enquête en ligne. Bien que l'invitation à la participation ait été adressée via le portail de [www.ch.ch](http://www.ch.ch) à toutes les communes suisses au moyen de plusieurs Newsletters, le taux de réponse est resté inférieur à quatre pour cent.

Bien que le nombre des communes participantes ne reflète pas une image particulièrement réjouissante concernant l'intérêt et la prise de conscience pour la Web-Accessibility dans les communes suisses, on peut redouter que la réalité soit encore plus sombre que ce que laissent à penser les résultats de l'enquête. Il est vraisemblable que ce sont surtout les communes qui sont déjà sensibilisées au sujet qui ont pris le temps de répondre aux questions. Malgré tout, nous aimerions ci-après présenter les résultats de l'enquête et discuter des conclusions les plus importantes qui en ressortent.

Nous adressons nos remerciements bien cordiaux à toutes les communes qui ont pris le temps et se sont donné la peine de répondre aux questions et de faire des commentaires.

### 6.1 Les personnes avec un handicap en Suisse

En premier lieu, nous avons demandé aux participants de faire une évaluation pour savoir quel est le nombre de personnes de leur commune qui est concerné par les offres Internet accessibles. Avec cette question, nous avons l'intention d'attirer l'attention des personnes interrogées sur le nombre important de personnes concernées et de démontrer que le nombre de ces personnes est en règle générale largement sous-estimé. La Web-Accessibility ne constitue pas une fin en soi, mais elle est utile à beaucoup de gens de manière très concrète et de façon directe et pragmatique.

Du fait de l'espérance de vie toujours croissante, et de l'accès dans la catégorie Senior de la première génération d'utilisateurs d'ordinateurs, on peut partir d'une augmentation rapide du nombre de personnes qui sont concernées par les offres Internet exemptes de barrières. Avec l'augmentation de l'espérance de vie, il y a malheureusement aussi beaucoup de handicaps qui se développent. Ce sont en particulier les diminutions sensorielles et motrices qui sont très développées avec l'âge. La mobilité réduite peut constituer en elle-même une raison pour se mouvoir de plus en plus au sein de la bulle Internet. Conformément au World Report on Disability (2011, OMS), ce sont 15 % de la population mondiale qui sont concernées par un handicap. Il est difficile de dire combien de ces personnes sont concernées par les contenus du Web exempts de barrières.

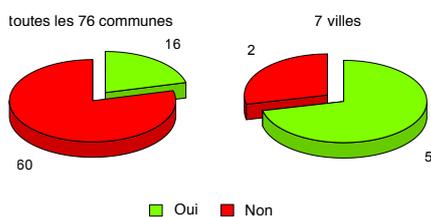
À la question posée de savoir quelles sont les estimations concernant le pourcentage de personnes avec un handicap, près de la moitié des organismes interrogés a répondu avec un chiffre inférieur à 5 %.

## 6.2 Le niveau d'importance de la thématique – un instantané

À la question posée concernant une personne responsable de l'Accessibility dans les communes, ce sont 21% qui ont déclaré disposer d'une telle personne.

Il est bien évident que toutes les communes ne disposent pas des mêmes ressources. Comme on peut le constater dans les résultats, la «Web-Accessibility» n'est pas encore un sujet d'actualité, en particulier dans les communes les plus petites. Une comparaison effectuée avec les résultats des sept villes de plus de 20'000 habitants qui ont participé à l'enquête montre bien que le pourcentage est en train de s'inverser. Plus la commune est grande, plus la probabilité de disposer d'une personne responsable de l'Accessibility augmente.

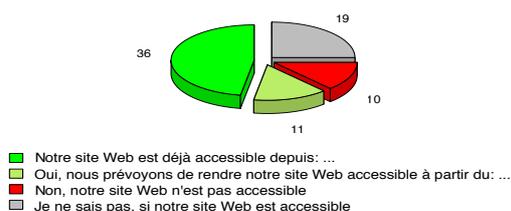
Est-ce que votre commune dispose d'une personne responsable des questions de l'accessibilité du Web dans le domaine des technologies de l'information?



La question directe concernant l'absence de barrières de leur site Web vise à une autoévaluation de la part du responsable informatique et Web des communes. Il s'avère que près de la moitié de toutes les communes considère son site Web comme étant exempt de barrières. Les 13 plus grosses communes qui ont participé à cette enquête considèrent que leur site Web est totalement exempt de barrières.

Malheureusement, ces autoévaluations ne tiennent pas la route par rapport aux tests d'Accessibility réalistes et brefs, tels qu'ils ont été réalisés sous forme d'échantillons. Pour les dix plus grandes villes suisses, les résultats effectifs du test concernant les offres Internet, sont publiés à partir de la page 57 dans la partie de l'étude concernant les résultats.

Le site Web de votre commune est-il conçu de telle manière à être accessible pour les personnes handicapées, ou bien avez-vous des projets concrets en cours pour le rendre accessible?



En ce qui concerne la question de savoir depuis quand le site Web est exempt de barrières, ou à partir de quand il le sera, 11 parmi les 36 communes ont déclaré disposer déjà d'une offre Internet exempte de barrières depuis une période comprise entre 2003 et 2008, tandis que dix communes pensent disposer d'un site Web exempt de barrières depuis ces deux dernières années. Huit parmi onze communes envisagent de rendre leur site Web exempt de barrières dès 2011 ou en 2012.

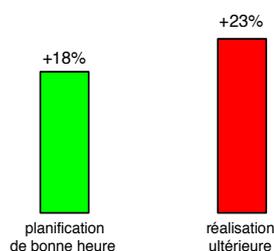
L'image globale qui est véhiculée du fait des réponses à cette question s'avère extrêmement réjouissante. Ce sont presque deux tiers des organismes interrogés qui pensent exploiter un site Web exempt de barrières, ou qui envisagent de rendre leur site Web exempt de barrières d'ici la fin 2012. S'opposent à ces deux tiers moins de 15 pour cent qui ne disposent pas de site Web exempt de barrières d'une manière consciente et qui ne le planifient pas non plus dans un avenir proche. On peut malheureusement redouter que ce rapport ait été généré par le fait que ce ne sont justement que les quatre pour cent des communes qui sont déjà largement sensibilisées au sujet de l'exemption de barrières qui ont bien voulu participer à l'enquête.

### 6.3 Les connaissances au sujet des technologies Internet et de l'absence de barrières disponibles au sein des communes suisses

Avec la question pour déterminer les frais supplémentaires générés lors de la réalisation ou de la transformation d'un site Web pour favoriser l'absence de barrières, nous avons l'intention d'attirer l'attention des communes sur le fait que l'absence de barrières ne doit pas automatiquement générer des coûts élevés.

Plus vite le sujet de l'absence de barrières sera pris en compte dans la conception d'un nouveau site Web, plus réduite sera la partie spécifique dédiée à la mise en œuvre de l'absence de barrières. Il faut partir du principe qu'à l'avenir, cette part baissera encore de manière considérable à partir du moment où le sujet de l'absence de barrières et les connaissances pour la mise en œuvre bénéficieront d'une plus grande diffusion.

Quelle somme (en %) estimez-vous qu'il faudrait investir en plus afin d'intégrer l'accessibilité à votre site Web?



Les résultats de l'enquête indiquent le modèle que l'on pouvait attendre. Toutefois, la réduction des coûts, liée à une planification précoce est fortement sous-évaluée. Nous estimons les frais supplémentaires effectifs dans le cadre d'une implémentation ultérieure à 30 à 50% des coûts globaux. À partir du moment où l'exemption de barrières est déjà intégrée d'emblée dans la planification conceptuelle, les frais supplémentaires d'une transformation pour une exemption de barrières ne devraient pas dépasser 10 à 15%.

Comme cela a déjà été mentionné, il faut partir du principe que ces coûts vont continuer à chuter à partir du moment où la prise de conscience concernant le sujet de l'absence de barrières et la connaissance pour la transformation des sites Web sans barrière trouveront une diffusion plus large au sein des agences du Web et des designers du Web. Nous partons du principe que la réalisation d'un site Web exempt de barrières par une agence du Web dont les collaborateurs ont bien assimilé les exigences en matière d'exemption de barrières ne générera aucun coût supplémentaire. Nous avons bien dit aucun!

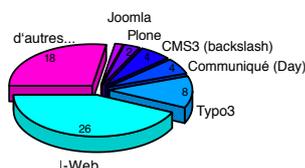
#### Quel est le CMS qui a été utilisé?

Les bases des principaux sites Web sont constituées par les Content Management Systems (CMS). Les CMS permettent à l'exploitant du site Web d'attribuer à différents rédacteurs et auteurs des droits d'accès de manière à ce qu'ils puissent modifier les contenus existants et réaliser de nouveaux contenus sans avoir besoin d'utiliser les codes HTML qui constituent la base.

Cela entraîne que les sites Web disposent la plupart du temps de deux types de défauts d'Accessibility. Les défauts qui sont liés aux CMS utilisés, et d'autre part, les défauts qui concernent les contenus en propre et qui sont générés par les rédacteurs et les auteurs. Les défauts résultant des CMS entraînent la plupart du temps des problèmes qui concernent l'utilisation des pages, la navigation entre les pages et les domaines entre les pages.

Pour les sites Web qui reposent sur les CMS les plus diffusés, il faut que les CMS qui servent de base soient adaptés par les agences du Web afin de pouvoir prétendre à une exemption de barrières.

Utilisez-vous un Content Management System (CMS) pour votre service Internet?



### Des documents PDF sans barrière

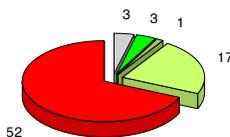
Ce sont justement dans les administrations que les informations importantes ne sont disponibles que sous forme de documents PDF à charger. Il ne saurait être question d'une offre Web exempte de barrières à partir du moment où le site Web HTML est certes transformé à la perfection sans aucune barrière, mais que les PDF destinés au chargement ne sont pas lisibles pour les personnes avec un handicap.

Pour les documents exempts de barrières, on applique les mêmes conditions que pour les sites Web HTML. En ce qui concerne l'exemption de barrières, PDF est très problématique. Les documents PDF peuvent être générés à partir des sources les plus diverses (comme par exemple avec MSOffice et les produits Adobe). Cela sous-entend que toutes ces sources mettent à disposition les moyens technologiques afin de concrétiser les exigences en matière d'exemption de barrières. Cela n'est absolument pas le cas.

Il s'ensuit que la majorité des documents PDF mis en circulation est très éloignée de la notion d'exemption de barrières. Seul un petit nombre de documents PDF peut être qualifié d'exempt de barrières. Nous évaluons leur volume à moins de un pour cent.

Afin de promouvoir les préoccupations des personnes avec un handicap également dans le domaine des documents PDF, la fondation „Un accès pour tous“ propose sur demande des cours spéciaux pour configurer quasiment sans barrière des PDF à partir de Word ou de les rendre quasiment sans barrière par la suite avec Adobe Acrobat Pro.

Les documents PDF sur votre site Web sont-ils examinés du point de vue de l'accessibilité?  
Si oui, comment contrôlez-vous vos documents PDF?



- Non
- Oui avec Adobe Acrobat
- Oui avec PAC (PDF Accessibility Checker)
- Oui par des personnes handicapées
- d'autres ...

La fondation «Accès pour tous» met à disposition sur son site Web [www.access-for-all.ch](http://www.access-for-all.ch) l'application «PDF Accessibility Checker» (PAC) pour un chargement gratuit. PAC teste les 14 critères importants pour les différents handicaps. PAC propose en outre la possibilité d'indiquer dans le Browser un aperçu du document PDF structuré. Cet aperçu indique quels sont les tags qui sont contenus dans le document PDF. On peut ainsi facilement reconnaître quels sont les éléments qui peuvent être interprétés et utilisés par les technologies assistées (par exemple par un Screenreader).

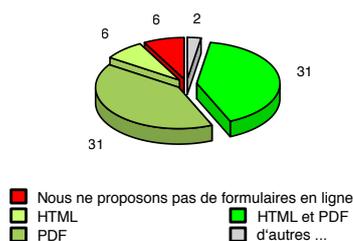
Vous trouverez des explications plus détaillées concernant les documents PDF exempts de barrières dans le chapitre consacré à l'Accessibility PDF à la page 99.

### Les formats pour les formulaires

La lisibilité d'un article du fait de la structuration hiérarchique des contenus est une chose. Mais le sujet de l'exemption de barrières est encore plus complexe lorsqu'il s'agit des interfaces utilisateurs interactives comme c'est par exemple le cas pour les formulaires. C'est justement pour les offres Web des administrations que les formulaires constituent souvent l'interface entre le visiteur et l'administration. Parallèlement aux CAPTCHAS purement visuels, ou aux erreurs lors de l'utilisation du clavier pour les formulaires, il existe toute une série d'autres barrières qui tout simplement rendent impossible aux personnes avec un handicap la prise de contact avec les administrations via Internet. Alors qu'Internet constitue souvent la possibilité la plus simple, voire la seule pour le faire. On doit penser à des personnes à mobilité réduite ou à des personnes avec un handicap de la parole.

D'une manière fondamentale, on peut envisager plusieurs formats pour des formulaires exempts de barrières. En vertu de l'expérience, les formulaires en ligne sont principalement réalisés au format HTML. Les formulaires sous forme de documents PDF sont souvent utilisés lorsque les données saisies ne sont pas directement exploitées par un serveur, mais lorsque les formulaires sont renvoyés par la poste après avoir été imprimés et signés.

Quel format utilisez-vous pour les documents administratifs disponibles en ligne?  
Dans quel format ces formulaires sont-ils conçus?

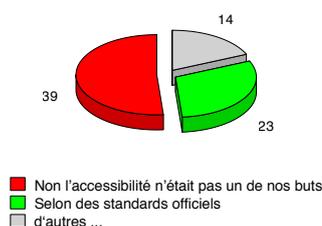


C'est justement parce que les formulaires sont souvent la seule possibilité pour les personnes avec un handicap d'avoir une interaction avec les administrations que leur exemption de barrières est d'autant plus importante.

## 6.4 L'engagement des communes suisses et les raisons pour ou contre.

À la question posée de savoir si l'exemption de barrières était un but déclaré lors de la conception du site Web, la moitié des communes qui ont pris part à cette enquête a répondu par la négative. Et cela est d'autant plus surprenant lorsqu'on pense que la loi sur l'égalité des handicapés (LHand) est déjà entrée en vigueur depuis l'année 2004 [voir également «Obligations des exploitants – droits juridiques des utilisateurs» à la page 11]. 20 autres pour cent se déclarent certes disposés à mettre en œuvre une exemption de barrières dans leur offre, mais pour ce faire, ne s'alignent sur aucune directive officielle. Dans ces cas, et en vertu de l'expérience, il ne peut pas être question de site Web exempt de barrières malgré la meilleure volonté. Seules 30 pour cent des communes ont pris en compte la mise en œuvre d'une exemption globale de barrières lors de la conception de leur offre Web.

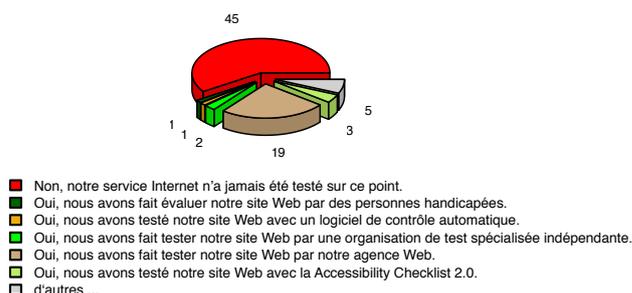
L'accessibilité était-elle un objectif prononcé lors de la conception du site Web de votre commune?  
Quel critère avez-vous utilisé?



En ce qui concerne le choix des critères officiels possibles, il y avait les différentes versions et niveaux de la directive internationale Web Content Accessibility Guidelines de W3C [WCAG 1.0 A et AA (jusqu'en 2008) WCAG 2.0 A et AA (depuis 2008)] ainsi que les deux standards suisses «Standard fédéral P028» et «norme d'accessibilité eCH 0059», qui tous les deux s'alignent sur le WCAG et y font référence. Parmi les possibles réponses libres, il n'y a pas eu d'autres standards officiels mais uniquement des déclarations du style «en fonction de notre bon vouloir», «je ne sais pas» ou bien des renvois vers l'agence du Web.

### Vérification de l'exemption de barrières

Votre site a-t-il déjà été testé sur son accessibilité? Comment?



À la question de savoir si le site Web une fois terminé a effectivement été vérifié à chaque fois au niveau de l'absence de barrières, presque 60 % des participants ont répondu par la négative. 25 autres % ont fait confiance à leur agence du Web pour cette question. En vertu de l'expérience, il ne saurait être question de site Web exempt de barrières dans ce genre de cas. Comme cela a déjà été discuté en la matière, nous n'avons à l'heure actuelle pas connaissance d'une agence du Web qui exerce ses activités en Suisse et qui mette en œuvre une exemption standard de barrières par rapport aux standards officiels. Seules deux parmi les 76 communes ont fait tester leur site Web par une organisation de contrôle spécialisée et indépendante en ce qui concerne l'absence de barrières.

### La motivation pour mettre en œuvre l'exemption de barrières

Quelle était votre source de motivation dans votre engagement pour concevoir le site Web de votre commune de manière à ce qu'il soit accessible, ou pour faire tester son accessibilité?



Les réponses le plus souvent citées étaient à chaque fois «prise en compte de personnes avec des handicaps» et «directives légales». Ce qui est surprenant, c'est que le fait qu'il soit possible «de joindre plus de personnes» grâce à l'absence de barrières soit beaucoup moins cité au titre de la motivation. Conjointement à l'effet direct consistant à atteindre les personnes avec un handicap, les sites Web exempts de barrières sont également optimisés au niveau des moteurs de recherche, ils sont programmés de manière sérieuse et contribuent de manière essentielle à une image positive de l'exploitant.

### Les raisons de ne pas prendre en compte l'exemption de barrières

Ce qui n'est pas surprenant, mais qui est quand même très troublant, c'est le fait que la très grosse majorité des organismes interrogés mette en avant en guise de justificatifs pour une absence d'engagement, le «manque de prise de conscience» et «l'absence de savoir faire». Mais entre-temps, la fondation «Accès pour tous» est active depuis maintenant onze ans et elle fait preuve d'un engagement infatigable pour faire connaître le thème de la Web-Accessibility dans l'opinion publique et en particulier dans le service public. Le fait aussi que le savoir faire correspondant n'ait pas réussi à s'imposer dans les agences du Web constitue une déception.

### Quelles sont les raisons pour lesquelles l'accessibilité du Web n'a pas été considérée ou contrôlée?



Parmi les réponses libres, il a été cité à titre isolé, «l'absence d'initiative dans la configuration». Il s'agit là malheureusement d'un préjugé qui a la vie dure au sujet de la Web-Accessibility, et qui s'avère faux à 99 pour cent. Le seul aspect dans lequel l'initiative de configuration se voit légèrement entravée concerne les rapports minimaux de contraste qui doivent être respectés pour certains contenus. Ces rapports de contraste correspondent aux directives généralement reconnues en matière de design Web correct et convivial.

## 6.5 Conclusion

Il nous semble que l'enquête met à nouveau clairement en évidence deux enseignements importants.

Malgré les obligations légales, la prise de conscience concernant l'exemption de barrières dans l'Internet présente encore de grandes capacités de développement dans les communes suisses. Le savoir-faire pour la mise en œuvre des offres Internet exemptes de barrières manque encore largement en Suisse.

Conformément à la loi sur l'égalité des personnes handicapées qui est déjà entrée en vigueur depuis 2004, les prestations de service du domaine public, et bien entendu les sites Web correspondants, doivent être proposés exemptes de barrières. Malgré cela, on a manqué de campagnes de grande diffusion et de mesures d'incitation pour la mise en œuvre. En ce qui concerne la mise en œuvre, et depuis lors, les communes ont été largement livrées à elles-mêmes. Comme cela a été montré, de nombreux représentants des communes responsables de l'informatique n'ont pas de représentation ou alors des représentations erronées par rapport à ce que représente un Internet exempt de barrières – mis à part une exigence légale.

Sur la base de l'absence de demandes en matière d'offres Web exemptes de barrières, la conséquence logique aura été l'absence de développement du savoir faire chez les prestataires et les agences du Web. Bien que les directives internationales WCAG soient déjà connues depuis 1999, elles n'ont été jusqu'à présent que très peu mises en œuvre dans la plupart des packs CMS diffusés. C'est bien volontiers que nous saisissons l'occasion d'inclure également les agences du Web dans le cadre des obligations. À partir du moment où le savoir-faire correspondant a été développé une fois, il n'y a plus de création de dépenses supplémentaires concernant les offres Web exemptes de barrières. La liste de contrôle de l'accessibilité 2.0 de la fondation «Accès pour tous» est idéalement adaptée pour une introduction autonome en la matière et elle peut être bien volontiers utilisée par les exploitants de sites Web par rapport à leurs agences du Web en qualité de cahier des charges / de listes de souhaits.

Dans ces deux domaines concernant la sensibilisation / la prise de conscience et l'incitation pour un savoir-faire en guise de centre de compétences pour la mise en œuvre d'offres Web exemptes de barrières, la fondation privée autofinancée «Accès pour tous» est actuellement la seule institution en Suisse. Nous serions très contents de recevoir l'aide d'un service spécialisé fédéral pour la sensibilisation, l'identification et le soutien des agences du Web dans le cadre de la mise en œuvre d'offres Web exemptes de barrières.

Quoi qu'il en soit, et avec l'aide de la présente étude, nous espérons pouvoir renforcer la prise de conscience au sujet de l'exemption de barrières auprès des communes et de leurs agences du Web.

## 7 Cas d'exemple: la ville de Bülach

Un design simple et bien visible, des bons contrastes entre les couleurs de l'écriture et de l'arrière-plan, un texte pouvant être agrandi, des structures claires, des textes alternatifs sensés : ça interpelle les personnes voyantes et c'est utilisable sans aucun problème par les personnes avec un handicap. La ville de Bülach montre bien que la mise en œuvre d'un site Web exempt de barrières est quelque chose de possible et de sensé.

Les cantons déclarent que les communes doivent mettre à disposition leur contenu Web sans barrière. Mais les responsables informatiques n'apprendront cependant pas comment il convient de procéder. «Nous ne pouvons déjà que compter beaucoup sur nous-mêmes» déclare Béatrice Lehmann, qui est la responsable de la communication au niveau de l'administration communale de Bülach. Pour d'autres sujets qui sont encore plus proches des citoyens, le canton nous apporte son aide avec des conseils et un soutien. Mais en ce qui concerne la Web-Accessibility, c'était complètement différent. Mais cela ne l'a pas empêché, elle et son collègue Martin Abrahamsson, de prendre en compte l'exemption de barrières pour le nouveau site Web dès le début. Mais dès le démarrage, l'équipe du projet autour d'Abrahamsson et de Lehmann s'est trouvée bloquée: il n'y a pas d'agences du Web qui disposent de connaissances sérieuses en matière de Web-Accessibility.

### 7.1 Absence de pression

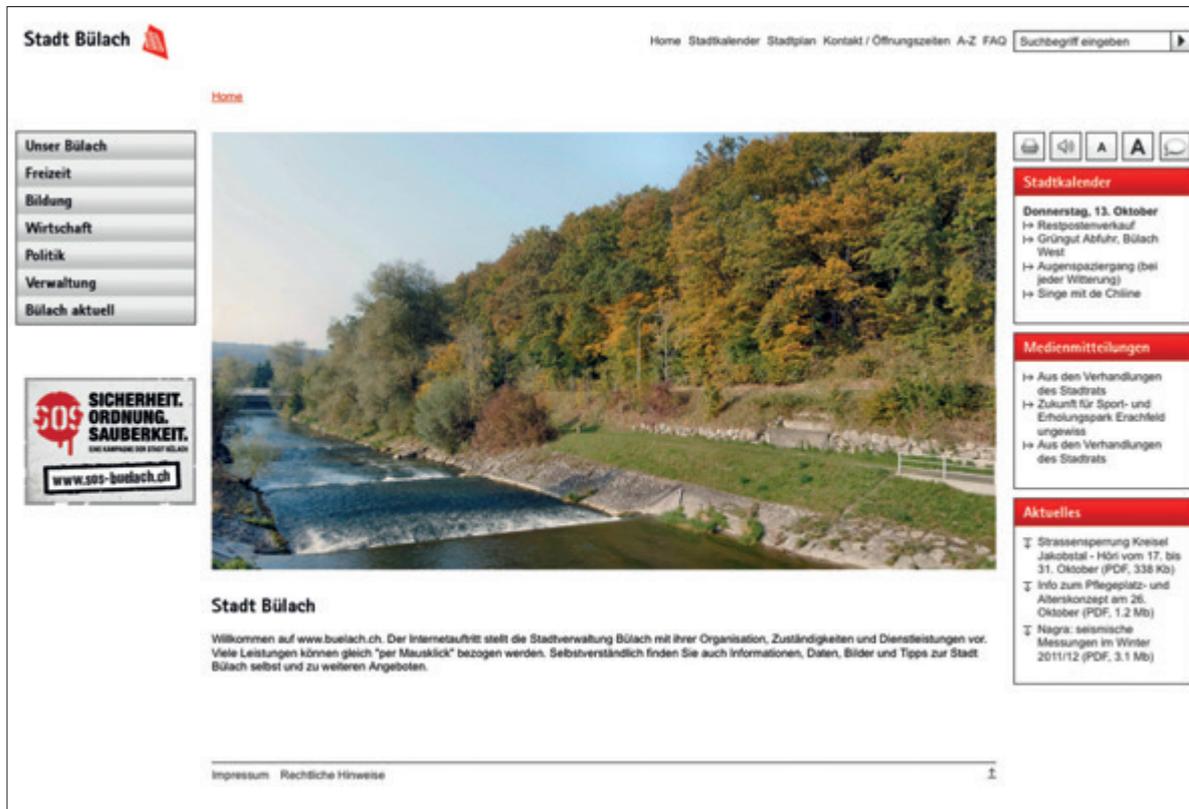
Le fait de configurer complètement un site Web exempt de barrières représente dès le début un énorme défi. L'investissement technique ne doit pas être négligé. L'exemption de barrières est quelque chose qui forme un tout, un processus durable et pas un investissement à caractère unique. Chaque élément du site Web mais aussi chaque processus doit être réfléchi dès le début. Cela nécessite beaucoup d'attention. Et malgré cela, il n'y a jamais eu un moment où l'on a voulu jeter aux orties l'exemption de barrières. «Nous nous sommes décidés pour cela et nous avons voulu affronter ce défi avec tous les obstacles et les difficultés» déclarent Lehmann et Abrahamsson. Et pourtant la tentation a parfois été bien grande: la pression de la part du canton est trop réduite et les préjugés habituels déclarant que l'Accessibility était quelque chose de trop cher et de trop exigeant sonnaient tellement vrai.

### 7.2 Une check-list simplifiée

Ainsi, la dépense se maintiendrait dans des limites acceptables. Parce que c'est un peu comme lorsque l'on fait la cuisine, c'est la comparaison que fait la responsable de la communication. Pour la mise à disposition des contenus Web accessibles, il est également question de routine. La personne qui essaye une recette pour la première fois se sent encore incertaine et doit après chaque étape relire pour savoir ce qui vient après. Entre-temps, Abrahamsson et Lehmann n'ont pas besoin de réfléchir bien longtemps pour savoir comment les titres et les listes doivent être formatés, pour savoir comment des textes alternatifs judicieux doivent être présentés ou comment réaliser correctement des tableaux. Afin que cela fonctionne aussi pour les 20 responsables de département qui publient leurs contenus de manière autonome sur le site Web, ils ont constitué une check-list. Avec cette check-list, les différents responsables peuvent élaborer les contenus accessibles en vertu de la recette. Ce sont justement les rédacteurs qui sont tenus de publier très rarement et de manière irrégulière quelque chose sur le site Web qui apprécient particulièrement cette check-list. En ce qui concerne les contenus, pour des raisons de temps, mais aussi pour respecter l'autonomie des administrations, il n'y a pas de contrôle de la part des super-utilisateurs, tels que Martin Abrahamsson ou Béatrice Lehmann, et c'est la raison pour laquelle il est important de tout publier de manière correcte, de préférence dès le départ.

### 7.3 Une mise en œuvre riche en obstacles

Un certain nombre de choses qui sont aujourd'hui devenues une évidence, se sont révélées pendant la mise en œuvre être de véritables obstacles à vous faire trébucher. Fort heureusement, avec l'agence



zurichoise RTP, la ville de Bülach a à ses côtés un partenaire qui a élaboré de manière autonome les principales bases pour des contenus Web exempts de barrières. Un important point d'achoppement était constitué par les formulaires en ligne. On utilisait trop de formulaires différents, et le module de formulaire doit en outre être accordé avec les processus déjà existants de l'administration municipale. Mais il n'y avait pas de solution toute prête et un module en propre pour les formulaires en ligne est en cours de développement. En guise de solution intermédiaire, la ville de Bülach travaille avec les outils de formulaires déjà existants du CMS utilisé. Un autre obstacle était constitué par la sensibilisation des rédacteurs Web concernés. Une présentation réalisée par «Accès pour tous» a aidé à supprimer cet obstacle. Le collaborateur René Jaun a effectué cette présentation dans laquelle il a montré quel était l'échafaudage technique nécessaire pour que les technologies assistées fonctionnent et pour que le site Web soit également accessible aux personnes non voyantes. La présentation a provoqué un effet de surprise.

### 7.4 Des PDF lisibles

Les documents PDF représentent un autre gros problème. De nombreux formulaires doivent être imprimés et signés et c'est la raison pour laquelle tout ne peut pas être présenté au format HTML. Quoi qu'il en soit, tout a été arrangé au sein de la ville de Bülach pour que la documentation source soit déjà correctement formatée et mise à disposition: les responsables des différents départements mettent en œuvre de manière conséquente des modèles formatés sous Word. Pour savoir si le PDF est alors vraiment lisible, on effectue un test avec l'aide du QPDF Accessibility Checker PAC. Ils n'ont pas encore découvert la fonction prévisualisation de ce programme comme ils le constatent suite à notre question. C'est justement à de telles petites astuces que les responsables informatiques sont confrontés pour améliorer de nombreux processus. Comme le décrit Martin Abrahamsson avec ses propres mots: «On peut se rendre la vie encore plus simple».

## 7.5 Un échange externe est souhaitable

L'échange interne d'astuces fonctionne sans problème. Les différents responsables de département sont régulièrement formés et Lehmann et Abrahamsson adressent ce qu'ils appellent des «Newsletters d'incitation», qui sont à chaque fois consacrées à un sujet crucial. La ville de Bülach a également fait voir le jour à un atelier dédié aux CMS mis en œuvre.

Mais le savoir en interne ne suffit pas à lui seul et tous les deux accueilleraient bien volontiers un échange au-delà des frontières de la ville. «Un meilleur échange entre les communes serait très souhaitable. En effet, les synergies ne sont que mal utilisées», déplorent-ils. Il n'y a qu'avec la ville de Zurich qu'un tel échange a vu le jour. Ce qui est judicieux dans tous les cas, c'est un transfert de savoir faire. Mais ce qui est également important, c'est qu'il y ait des gens qui souhaitent entretenir ce contact.

Et puisqu'il est déjà question du transfert de savoir faire, ces deux personnes de Bülach veulent avancer avec un bon exemple et donnent aux autres communes les conseils suivants: ce qui est important, c'est de travailler conjointement avec les bons partenaires et d'aller chercher une aide extérieure. De plus, ils recommandent des tests réguliers de manière à pouvoir réagir rapidement par rapport aux éventuelles lacunes. «L'ingrédient principal est, et demeure, une bonne dose de patience» déclare Abrahamsson avec un sourire amusé.

## 7.6 Pas uniquement parce qu'il le faut

Comme cela s'est avéré: jusqu'à ce que l'échafaudage technique soit en place, la mise en œuvre d'un site Web exempt de barrières est synonyme d'une certaine dépense. Du point financier, la dépense supplémentaire pour la réalisation d'un site Web est de l'ordre de 15 à 20 pour cent, un peu plus au niveau du personnel. Est-ce que cette dépense initiale est rentable ? Lehmann et Abrahamsson sont unanimes : «Oui, au niveau du long terme dans tous les cas. Avec un site Web accessible, nous sommes en mesure d'atteindre plus de gens et pas uniquement des gens avec un handicap». De plus, grâce à un HTML correct, le site Web devrait également être utilisable par des utilisateurs d'appareils terminaux mobiles. La motivation pour initier un tel projet n'a en conséquence pas grand-chose à voir avec les dispositions légales. On s'est décidé à effectuer cette démarche par conviction et pour une amélioration de la convivialité d'utilisation et non pas parce qu'on était obligé de le faire.

## 7.7 Rien que des retours positifs

Les retours issus de la population montrent bien que la ville de Bülach a pris la bonne décision: elle se révèle satisfaite du design simple et convivial du site Web de la ville de Bülach. Les retours concernant l'accessibilité ne sont pas encore parvenus. Abrahamsson et Lehmann n'attachent pas une grosse importance à ce fait car ils ont foncièrement compris quelque chose: il n'y a pas de groupes cibles qui se dénomment «Handicapés». Les personnes avec un handicap se rencontrent dans tous les groupes sociaux.

## 8 Cas d'exemple: le canton d'Argovie

par: **Selamet Aydogdu<sup>1</sup>, Andreas Nebiker<sup>2</sup> et Priska Rothen<sup>3</sup>**

Dans le présent rapport spécialisé, vous apprendrez comment le canton d'Argovie et ses partenaires ont mis le projet en œuvre, tant du point de vue technique qu'organisationnel.

La présentation sur Internet du canton d'Argovie [www.ag.ch](http://www.ag.ch) a été complètement transformée. Outre la convivialité, un grand intérêt a été porté à l'accessibilité. Car comme le prescrit la loi sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées, l'objectif est de rendre les contenus Internet et les prestations accessibles aux personnes handicapées.

### 8.1 Situation initiale

La présentation actuelle ne satisfaisait plus aux exigences de l'ère Internet actuelle. C'est pourquoi, le canton d'Argovie a été chargé par le Conseil d'État de réaliser une nouvelle présentation Internet qui soit plus convivial et sans barrière. Un autre objectif était d'intégrer des prestations d'E-Government dans la présentation Internet. L'intégration de services en ligne procure un avantage non seulement à la population normale, mais également aux personnes handicapées. Car pour ces dernières, cela signifie une plus grande indépendance et une plus grande autonomie.

### 8.2 Technique

La nouvelle présentation Internet a également induit un changement de génération au niveau de la technologie. Les technologies d'Internet comme le HTML5 et WAI-ARIA promettaient non seulement une plateforme d'avenir, mais également une meilleure accessibilité. Le système JavaScript a été intégré afin que les anciens navigateurs puissent également répondre aux nouveaux éléments d'HTML5. Ainsi, Internet Explorer 7 et 8 représentent également le nouveau code sans erreur. La mise en page a été également modifiée pour être compatible avec les versions antérieures. Alors que les anciens navigateurs gèrent correctement tous les éléments, les visiteurs dont le navigateur supporte CSS3 profitent de meilleurs détails visuels et d'une ouverture plus rapide des pages. Sur la base de cette architecture, compatible avec les anciennes versions mais orientée vers l'avenir, le canton peut maintenant utiliser les avantages du Web moderne sans exclure les anciens navigateurs.

#### En bref WAI-ARIA et HTML5

WAI-ARIA est un standard W3C non encore adopté et qui permet de rendre des applications Internet (Rich Internet Application) reconnaissables et utilisables aux technologies d'assistance aux utilisateurs grâce à des compléments sémantiques de rôles, d'états et de propriétés. WAI-ARIA peut et doit déjà être utilisé pour les applications Internet complexes avec widgets et live-regions, mais également pour de petits sites simples.

[www.w3.org/WAI/intro/aria](http://www.w3.org/WAI/intro/aria)

HTML5 doit prendre prochainement la succession d'HTML4, mais il est d'ores et déjà utilisé de plus en plus fréquemment et offre de nombreuses nouvelles fonctionnalités comme la vidéo, l'audio, les mémoires locales et les graphiques dynamiques 2D et 3D qui n'étaient pas supportées directement précédemment, de sorte que des plugins additionnels comme Adobe Flash devaient être utilisés. En termes d'accessibilité, HTML5 fournit des possibilités supplémentaires de reproduction de la sémantique des pages Internet.

1: Informatik Kanton Aargau

2: Infocentric Research AG

3: Informatik Kanton Aargau

### 8.2.1 Structure avec des moyens connus et nouveaux

Les points qui faisaient l'objet de critiques dans l'étude d'accessibilité 2007 suisse devaient être abordés lors de la restructuration. Les clés d'accès ont été revues et l'ensemble du contenu a été structuré avec mise en évidence des titres. Les graphiques sont toujours équipés d'équivalents-textes, les enregistrements de navigation actifs ne sont pas assortis de liens et, partout où c'est nécessaire ou utile, des explications invisibles améliorent la compréhension. Les nouveaux éléments sémantiques d'HTML5 ont été utilisés de manière conséquente. Les extensions du vocabulaire d'HTML5 tiennent compte du fait qu'une page Internet actuelle ne correspond souvent pas à un document unique, mais que la page contient de nombreux articles, des fonctionnalités complexes ainsi que des éléments décoratifs. En plus de la ligne d'en-tête et de bas de page, HTML5 a permis d'identifier clairement la navigation et l'ensemble des contenus spécifiques. De plus, on a également utilisé en permanence des points de référence WAI-ARIA. Les points de référence sont émis par le Screenreader et servent ainsi à l'orientation de l'utilisateur malvoyant. Mais on ne peut pas exclure qu'à l'avenir les moteurs de recherche et les autres systèmes automatisés puissent profiter des points de référence. Ainsi, les points de référence WAI-ARIA peuvent également être utiles aux personnes sans déficience visuelle.

### 8.2.2 Exemple : Tags HTML5 et points de référence WAI-ARIA

Dans le code suivant, des domaines de la page sont distingués tant avec des éléments HTML5 qu'avec des points de référence WAI-ARIA (rouge).

```
<header role="banner">
  <nav role="navigation">...</nav>
</header>
<div id="main" role="main">
  <section>
    <article role="article">
      <h2>Abstimmungen & Wahlen</h2>
      ...
    </article>
    <article role="article">
      <h2>Neues Schuljahr</h2>
      ...
    </article>
  </section>
</div>
<footer role="contentinfo">
  <p>© Kanton Aargau 2011</p>
</footer>
```

Alors que les éléments HTML5 servent à la structuration permanente du document, les points de référence fournissent des éléments d'orientation clairs pour les lecteurs non-voyants. Les screenreader moderne supportent actuellement WAI-ARIA et étendent sans cesse ce support.

#### Explications concernant les rôles des points de référence les plus importants:

role="banner"	Comprend des contenus spécifiques à la page, comme le titre de la page et le logo.
role="navigation"	Contenu comprenant des liens pour naviguer dans le document ou vers d'autres documents.
role="main"	Contenu principal de la page.
role="article"	Contenu fournissant du sens par lui-même. Il peut, par exemple, également s'agir de contributions de news ou de blogs.
role="contentinfo"	Annonce la note de bas de page.

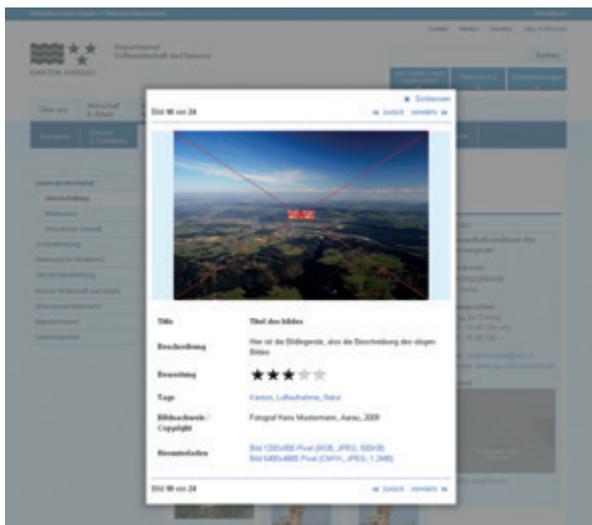
Les points de référence WAI-ARIA devaient remplacer les textes masqués qui étaient cachés jusque-là aux utilisateurs de Sreereader en code HTML. Mais ces textes continuent d'être nécessaires et utiles. D'une part, pour répondre aux Screenreader plus anciens qui ne sont pas encore capables de gérer WAI-ARIA, d'autre part, car fréquemment ni l'élément HTML5 ni l'attribut WAI-ARIA sont suffisamment précis. Dans l'exemple suivant, l'utilisateur non-voyant peut passer rapidement entre les diverses navigations. Quant à savoir de quelle navigation il s'agit, il l'apprend seulement par le texte caché (ici par class="screenreader" via CSS).

```
<nav role= "navigation">
  <h1 class="screenreader">Hauptnavigation</h1>
  ...
</nav>
```

### 8.2.3 Des contenus accessibles et dynamiques

Le concept moderne de la nouvelle présentation Internet fournit quelques éléments dynamiques et plutôt complexes pour les non-voyants et qui procèdent de hautes exigences à l'encontre de l'accessibilité mais également de la convivialité. Durant le développement de la présentation Internet, on a constamment travaillé selon les consignes du W3C et du Web Hypertext Application Technology Working Group (WHATWG). De coûteux investissements supplémentaires ont été évités dans la phase ultérieure de développement. En dépit du respect des consignes courantes, maints obstacles en rapport avec les barrières cachées n'ont pu être détectés et éliminés que dans le cadre d'ateliers menés avec les utilisateurs concernés.

L'un des points forts était constitué par la présentation moderne des contenus. Sur la nouvelle page d'accueil du canton d'Argovie, ce sont jusqu'à quatre articles importants qui sont affichés l'un après l'autre en haut à droite. Chaque article est affiché durant quelques secondes, puis le suivant prend le relais. L'article ne s'immobilise que lorsque l'utilisateur passe avec le pointeur de la souris sur l'article ou s'il le sélectionne explicitement à l'aide du menu affiché. Cette manière très courante de présenter des contenus très peu encombrants et pourtant attrayants devient un défi à peine reconnaissable et contrôlable par une personne non-voyante.



Ces éléments variables dynamiques par le biais de WAI-ARIA s'expliquent comme des «Live-Régions» avec attributs spéciaux. Ces éléments sont surveillés dorénavant par le Screenreader. En cas de modifications, le visiteur est informé, même s'il se trouve ailleurs dans le document. Les attributs WAI-ARIA définissent si le lecteur doit être interrompu ou non dans son activité actuelle.

L'ensemble de la présentation Internet est maintenant équipé en permanence de ces aides. Par exemple également pour les fenêtres de dialogue qui imposent des exigences élevées à l'accessibilité. Certes, elles se positionnent visiblement dans le fond, l'obscurcissent même partiellement ou empêchent les interactions en dehors de la fenêtre de dialogue, mais tout cela n'est pas détecté par la personne non-voyante.

Ici également, on a trouvé des solutions lors du test conjoint : parmi elles, chaque dialogue peut être fermé facilement en pressant la touche ESC. Cette amélioration de l'accessibilité a également une influence positive sur la convivialité pour tous les visiteurs.

### 8.2.4 Exemple: ARIA-Live-Region

Si le contenu de l'élément <h3> suivant est modifié, le Screenreader lira l'élément complet au moment opportun.

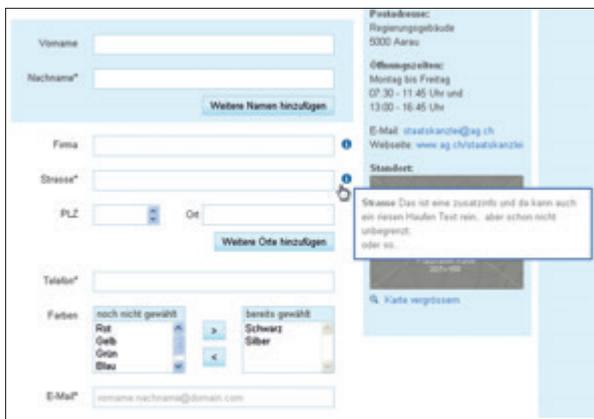
```
<h3 aria-relevant="all" aria-live="polite" aria-atomic="true">
  <span class="screenreader">(1) </span>Natur & Umwelt
</h3>
<p>Im Aargau sammeln sich die Gewässer fast der gesamten Schweiz.
...
</p>
```

#### Explications:

aria-live="polite"	L'attribut Aria-Live explique que l'élément distingué ou son contenu se modifie de manière dynamique. Le type d'urgence ou d'interruption peut être défini par les valeurs suivantes :  Off : L'utilisateur n'est pas informé de la modification.  Polite : Les modifications sont signalées à l'utilisateur au moment opportun sans l'interrompre dans son activité actuelle.  Assertive : Signifie que les modifications sont suffisamment importantes pour justifier d'une information au plus vite de l'utilisateur, mais sans l'interrompre pour autant.  Rude : L'utilisateur est immédiatement interrompu dans son activité actuelle et il est informé de la modification.
aria-relevant="text"	Indique de quel type de modification l'utilisateur doit être informé. L'utilisateur est informé des modifications du contenu du texte par la valeur "text". Les autres options sont "additions" et "removals", informant l'utilisateur du rajout ou de la suppression d'éléments HTML.
aria-atomic="true"	Définit si l'utilisateur est informé de l'ensemble de la région ("true") ou seulement de ses modifications ("false").

## 8.3 Formulaires accessibles

Dans l'ancienne présentation Web du canton d'Argovie, les formulaires présentaient également de nombreuses faiblesses en matière d'Accessibility. Les formulaires sont cependant la plupart du temps le principal point d'interaction d'un site web avec ses utilisatrices et ses utilisateurs. Justement pour les personnes avec un handicap, ils jouent un rôle clé pour rendre possible et simplifier les activités de citoyens.



Afin de pouvoir à tout moment étendre aussi bien la fonctionnalité que le nombre de formulaires, on a développé une bibliothèque générique d'éléments avec laquelle il est possible de composer des formulaires à la demande. En font partie les habituels champs de textes et de sélection, ainsi que les champs de date plus développés, avec un calendrier, des listes prolongeables à volonté ou des champs comportant des calculs pour effectuer des opérations.

En vertu des règles classiques concernant l'exemption de barrières, la totalité des champs de saisie a été dotée de remarques, a été groupée et a été rendue navigable via Tab-Index dans un ordre correct. Avec des textes d'aide invisibles situés dans les labels, on indique aux utilisateurs de Screenreader quand il s'agit de champs obligatoires. De plus, avec les attributs WAI-ARIA correspondants, on a pu spécifier de manière plus précise aussi bien les types des différents champs de saisie que les sai-

sies possibles dans chaque cas. Les indications avec WAI-ARIA sont la plupart du temps redondantes avec les textes d'aide invisibles. Dans un premier temps, il n'est pas possible de renoncer à de tels textes, car tous les Screenreader ne soutiennent pas encore suffisamment WAI-ARIA. Les utilisateurs d'un Screenreader compatible avec WAI-ARIA peuvent déjà s'épargner dès maintenant les recherches laborieuses concernant les textes d'aide.

### 8.3.1 Exemple : Avec WAI-ARIA des champs de formulaires remarquables

```
<label for="name">Nachname*
  <span class="screenreader"> (erforderlich) </span>
</label>
<input type="text" id="name" name="name" value="" class="txt long
required" aria-required="true" required="required">
```

#### Explications:

---

aria-required="true"	Indique que le remplissage de ce champ est nécessaire. Si l'attribut required est positionné sur « required », cela signifie que la saisie dans le champ de formulaire n'est pas valide.
----------------------	--

---

Il existe plus de Rôles WAI-ARIA et de Régions ARIA-Live que cela a été cité dans les exemples précédents. Une documentation très complète au sujet des spécifications WAI-ARIA est disponible sur le site <http://www.w3.org/TR/wai-aria/>.

## 8.4 Partie organisation

La nouvelle présentation Web est basée sur un nouveau Content Management System (CMS). Dans le cadre du changement, on a ajusté les déroulements en matière d'organisation et on a formé tous les auteurs et rédacteurs par rapport au nouveau système. A cette occasion, un nouveau concept de formation modulaire a également été mis sur pied. On détermine dans un module d'Usability et d'Accessibility, ce qu'il convient de prendre en compte du point de vue de l'utilisateur et de l'Accessibility pour réaliser des contenus pour le Web qui soient de grande qualité et faciles d'accès.

L'administration du CMS se situe au sein du Groupe des technologies Web du canton d'Argovie qui est également responsable pour les formations. Le Groupe des technologies Web constitue le point de contact en cas de problème technique ou pour l'attribution des droits d'accès.

### 8.4.1 Les rôles et les droits

Les rôles, les droits et les données utilisateurs sont gérés de manière technique centralisée. L'avantage réside dans le fait que les utilisateurs qui sont déjà saisis dans le système cantonal ne sont pas obligés d'être inscrit une nouvelle fois de manière séparée dans le CMS. Si des collaborateurs quittent l'Administration cantonale, ils sont automatiquement effacés dans le CMS. De cette façon, on évite une redondance des données et on augmente la sécurité.

Pour chaque département, il existe un Siteowner, qui assume la responsabilité en propre pour désigner les auteurs et le Sitemanager du Département. Les auteurs ont la possibilité de réaliser, de modifier ou d'effacer des contenus. Cependant, en ce qui concerne la publication, seuls le Siteowner en question et le Sitemanager sont autorisés à y procéder. Dans les Administrations cantonales, il y a de l'ordre de quatre Sitemanager par département et de l'ordre de 200 auteurs pour l'ensemble de l'Administration.

### 8.4.2 Le principe des quatre yeux

Avant qu'une page réalisée ou modifiée par un auteur puisse être publiée, elle est contrôlée par un Sitemanager ou par le Siteowner. Dans le cas où le contenu de la page devrait encore une fois être retouché, elle est renvoyée à l'auteur en vue de sa modification. Ce Workflow est rendu possible de par

l'attribution des deux rôles précités, Sitemanager et Auteur, et sert à assurer la qualité des contenus du Web.

#### 8.4.3 **Entraîner et sensibiliser les auteurs**

En plus de la formation technique CMS, les Sitemanager et les Siteowner doivent suivre le module complémentaire de cours «Usability et Accessibility». Au sein de cette formation, on leur transmet le savoir de base pour l'Usability et l'Accessibility. Les participants apprennent comment ils doivent configurer leurs pages afin qu'elles soient effectivement compréhensibles. Les avantages d'un Web exempt de barrières sont démontrés au travers d'exemples pratiques. Les participants au cours apprennent ce que c'est que l'Accessibility et à quel point les travaux rédactionnels sont importants par rapport à un meilleur accès pour tous. On leur présente également les moyens d'assistance technique tels que les lignes en Braille, le Screenreader ou bien l'appareil pour identifier les couleurs.

Le but de ce module de cours est de sensibiliser les auteurs et le Sitemanager afin de générer une meilleure compréhension de l'Accessibility et en vue d'améliorer la qualité du contenu des pages. Car en effet, les textes alternatifs à titre d'exemple ou bien les liens ne sont pas dotés d'inscriptions suffisamment éloquentes.

Pour les Sitemanager qui veulent obtenir des droits de publication, le cours d'Usability et d'Accessibility a un caractère obligatoire. Le module de cours n'est cependant pas uniquement adapté au Web. C'est la raison pour laquelle le cours de Usability et d'Accessibility est également à partir de l'année 2012 mis à la disposition de tous les employés des cantons et des personnes de l'Administration extérieure. Le but est de développer l'Usability et l'Accessibility dans le canton au profit de tous.

Les dates sont à chaque fois publiées sur le site Web du canton d'Argovie ou bien peuvent être demandées auprès du service informatique d'Argovie.

#### 8.5 **Conclusion**

Le fait d'assurer un très bon accès au nouveau site Web constituait une partie intégrante importante du projet présenté. Du fait de l'intégration de Accessibility dans le processus, il a été possible d'obtenir un résultat de qualité sans pour autant générer des frais supplémentaires. Simultanément de nombreuses améliorations pour l'accessibilité ont également eu des effets très directs sur la facilité d'utilisation au profit de tous les utilisateurs.

Bien évidemment, avec la conclusion du projet, le thème de l'Accessibility ne disparaît pas totalement. Car avec chaque nouveau contenu, et chaque développement futur, il faut dorénavant atteindre à chaque fois la barre de mesure qui a été placée très haut. L'équipe en charge du projet est convaincue d'avoir créé une base solide pour une présentation Web exempte de barrières pour le canton d'Argovie. Les domaines potentiels pour d'autres améliorations sont cependant déjà identifiés : c'est le cas par exemple pour l'offre de données PDF exempte de barrières. Dans ce domaine, le canton d'Argovie propose depuis peu une formation spécifique qui sera prise en compte à partir de l'année prochaine dans le programme des cours. De plus, les services en ligne, ainsi que l'intégration des applications plus anciennes devront être amenés au même niveau de la technique que celui qui est appliqué pour la nouvelle présentation sur le Web.

## 9 Des PDF sans barrière: une histoire sans fin

par: Roberto Bianchetti<sup>1</sup> et Markus Erle<sup>2</sup>

### 9.1 Situation de départ: beaucoup de PDF, peu d'absence de barrières dans le World Wide Web

Les documents PDF constituent une partie de l'Internet et du monde numérique qui coule de source. De nombreux contenus sont disponibles exclusivement dans ce format qui n'est pas spécialement apprécié par les non voyants. C'est pourquoi il est d'autant plus urgent de trouver des cheminements pour mettre les documents PDF sous une forme qui soit accessible à tous les utilisateurs.

Les exigences fondamentales pour des contenus sans barrière du Web sont également valables pour les informations qui sont disponibles sous la forme de PDF. Les obstacles pour expliquer pour quelle raison ces exigences n'ont pas été prises en compte jusqu'à présent sont nombreux. Parmi ceux cités le plus souvent, on peut évoquer :

1. Il n'est pas clair de savoir quelles exigences doivent remplir les documents PDF sans barrière.
2. La réalisation de PDF sans barrière est laborieuse, demande trop de temps et coûte trop cher.
3. Il n'y a pas de programmes corrects.

### 9.2 Obstacle 1: Les exigences ne sont pas clairement définies

#### 9.2.1 Standards et directives

Il faut l'avouer: il existe encore une prolifération relativement importante lorsque l'on compare les caractéristiques des documents sans barrière qui sont disponibles sur Internet. Mais les temps du manque de clarté sont cependant révolus. Il existe entre-temps des standards et des directives valables dans le monde entier au sein desquels on décrit les critères pour des documents PDF sans barrière. Parmi eux il y a le standard ISO PDF/UA (Universal Accessibility) ainsi que les Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0.



Le standard PDF/UA concrétise les exigences devant être remplies si l'on souhaite établir un PDF exempt de barrières. Le PDF/UA peut ainsi être considéré comme le chaînon manquant de WCAG 2.0. Actuellement, on prépare ce standard sous la forme d'ISO 14289-1 pour une divulgation au 1er trimestre 2012. Dans sa version actuelle, PDF/UA peut déjà servir de base aux créateurs

de logiciels pour une implémentation car il n'y aura désormais plus de modifications quant au contenu.

#### 9.2.2 Indépendance des appareils et des logiciels

Ce qui est important par rapport aux exigences, c'est qu'un PDF ne doit pas être uniquement optimisé pour un seul Viewer ou pour un Screenreader bien défini. C'est pourquoi PDF/UA englobe des exigen-

1: xyMedia

2: Wertewerk

ces pour des Viewer conformes aux standards et aux technologies d'assistance. Ces deux aspects devraient être en mesure de restituer des informations dans un PDF conforme aux standards et de rendre ainsi le document accessible pour les différents utilisateurs, comme par exemple pour les personnes souffrant d'un handicap ou les utilisateurs de terminaux mobiles. Une exigence cruciale réside dans le fait que les Viewer conformes au PDF/UA et que les technologies d'assistance fassent appel à la structure des documents pour les alternatives de représentation, ce que l'on appelle les Tags.

### 9.2.3 Capacité de vérification

Il ne suffit pas de citer les caractéristiques, il faut aussi pouvoir les vérifier. Cela ne peut pas être effectué avec un seul outil ou avec une seule méthode. Pour une évaluation aussi proche que possible de la réalité, et pour savoir si un document PDF est exempt de barrières, il est recommandé d'utiliser une assurance de qualité en trois étapes :

Étape 1 : seuls quelques rares caractéristiques ou critères de réussite peuvent être vérifiés de manière automatique.

Étape 2 : une grosse partie des caractéristiques est étroitement liée avec les décisions relatives au contenu et doit de ce fait être vérifiée par une personne dans le cadre d'un contrôle visuel.

Étape 3 : pour savoir sous quelle forme un document est finalement exempt de barrières pour un groupe d'utilisateurs bien défini, il faut à chaque fois le démontrer par un test pratique avec les technologies assistées adaptées.



#### Étape 1: vérification automatique

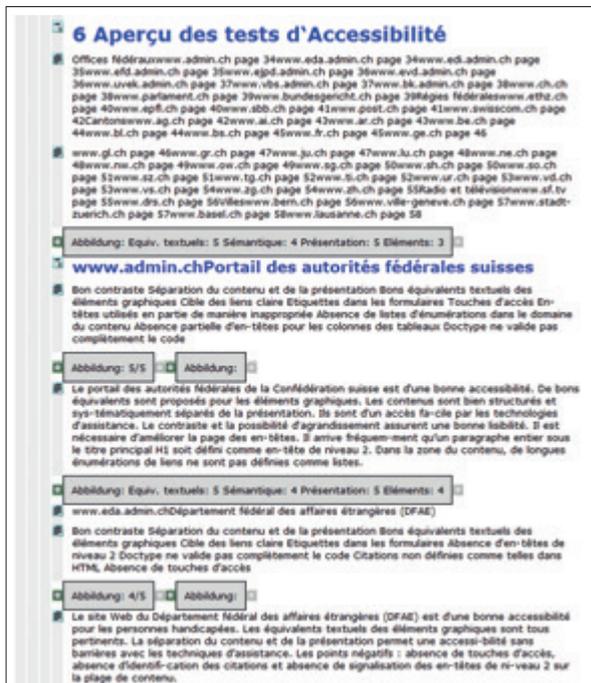
Pour la vérification automatique, on dispose de Adobe Acrobat Professional et du PDF Accessibility Checker PAC. Le W3C (World Wide Web Consortium) recommande pour les techniques PDF concernant WCAG 2.0, d'utiliser le PAC gratuit en qualité d'outil de vérification.

Aussi bien Acrobat que PAC offrent la possibilité de réaliser une première vérification technique d'absence de barrières en appuyant sur un bouton. Par rapport à Acrobat, PAC a l'avantage de faire appel à quelques points de contrôle supplémentaires qu'il faudrait sinon effectuer de manière manuelle: est-ce que les symboles de lecture sont disponibles? Est-ce qu'il y a des tags de titres disponibles dans le document? Est-ce que le titre du document est mis en place sous forme de titre fenêtre? Est-ce que les tags sont utilisés de manière conforme aux standards? Est-ce que les contrastes entre la couleur de l'écriture et de l'arrière-plan correspondent aux directives de la WCAG 2.0? Par rapport à PAC,

Acrobat a par contre l'avantage que les erreurs peuvent être résolues au sein du même programme.

Une vérification automatique est un outil utile pour découvrir les barrières. Pour évaluer l'absence de barrières d'un document PDF, il est cependant nécessaire de pratiquer un contrôle visuel complémentaire.

**PDF Accessibility Checker (PAC) – Téléchargement gratuit:**  
[www.access-for-all.ch/pac](http://www.access-for-all.ch/pac)



Une comparaison entre les deux outils montre : dans la prévisualisation PAC, la structure des documents et l'ordre logique de lecture peuvent être vérifiés de manière plus rapide que dans la visualisation des tags dans Acrobat Professional.

### Étape 3: test pratique

Pour ce qui est de la vérification de l'absence pratique de barrières, le document PDF est finalement testé avec un Screenreader actuel, comme par exemple JAWS ou NVDA. La présence de tags corrects du point de vue sémantique et syntaxique ainsi que l'ordre logique de lecture ont déjà été testés dans le cadre des deux étapes de contrôle précédentes. En ce qui concerne cette troisième étape, ce sont les questions suivantes qui sont en point de mire: Est-ce que le document fonctionne réellement avec un Screenreader? Est-ce que le Screenreader reconnaît les titres? Est-ce que les textes alternatifs concernant les graphiques et les photos peuvent être lus? Est-ce que les titres et les liens sont reconnus et peuvent-ils être appelés au moyen du clavier? Est-ce que tous les symboles peuvent être interprétés de manière claire (car tous les symboles Unicode ne sont pas restitués de manière compréhensible par un Screenreader)? Est-ce que l'on peut naviguer sur le document – par exemple au moyen de symboles de lecture ou par l'accès direct d'éléments tels que les titres, les tableaux ou les listes? Est-ce que des éléments complexes comme des tableaux imbriqués sont accessibles?

Même si les étapes 1 et 2 ont été effectuées avec succès, ce n'est que le test final avec un Screenreader qui détermine l'accessibilité réelle d'un document PDF. Il est avantageux de faire lire le document par un utilisateur non voyant car c'est lui qui est le plus à même d'effectuer la vérification de manière judicieuse.

## 9.2.4 Franchir l'obstacle 1

Le Standard PDF/UA règle de manière uniforme et pour le monde entier, toutes les caractéristiques que doit présenter un document PDF exempt de barrières. Il devrait être utilisé comme référence obligatoire pour les créateurs de logiciels, les donneurs d'ordre, les réalisateurs de documents, ainsi que pour les institutions et les procédures de vérification.

La fondation «Accès pour tous» s'engage à faire développer le «PAC - PDF-Accessibility Checker» qui est librement disponible pour en faire un outil de qualité sur PDF/UA. C'est bien volontiers que cette opération pourra être soutenue par un don correspondant.

## Étape 2: vérification visuelle

Au point central de la vérification visuelle, il y a l'évaluation des tags quant à leur exactitude sémantique, car la syntaxe peut être vérifiée automatiquement mais pas la sémantique. Les tags corrects sont justement importants parce qu'ils permettent la navigation sur un document. Cela s'applique particulièrement pour les titres, pour les listes, pour les tableaux, pour les liens ou les illustrations auxquels on peut ainsi accéder directement. Des tags erronés du point de vue de la sémantique peuvent sérieusement gêner un utilisateur et rendre un document inaccessible.

Dans la vérification visuelle, on peut en outre contrôler si la suite logique de la lecture est correcte, si les symboles de lecture correspondent à la hiérarchie des titres et si le changement de langue est signalé de manière correcte.

### 9.3 Obstacle 2: la réalisation est laborieuse, trop exigeante et trop chère

La réalisation de documents PDF exempts de barrières est toujours liée avec les programmes disponibles actuellement à une dépense complémentaire qui peut être conséquente. Son montant dépend également des éléments contenus dans un document. Font partie des éléments les plus simples, les titres, les paragraphes, les liens d'une seule ligne, les images ou les tableaux simples.

Dans de tels cas, nous parlons de «documents de beau temps»: ils sont facilement convertibles et de manière fiable en PDF avec des tags et ne nécessitent que peu de travail ultérieur avec un éditeur PDF – à condition que l'on ait fait la bonne préparation dans le programme source.

La situation est tout autre quand il y a des éléments complexes au sein du document comme par exemple des notes de pied de pages, des inscriptions concernant les tableaux et les images, des images positionnées correctement dans le flux de texte, des tableaux et des listes agissant sur plusieurs pages, des liens avec plusieurs lignes, des tableaux complexes, des citations, des séparations de syllabes, des éléments décoratifs sans annonce et des mentions marginales. Tous ces éléments ne sont pas appliqués de manière exempte de barrières avec les moyens déjà intégrés des programmes disponibles, ou bien ils nécessitent une grande exigence en matière de traitement ultérieur dans un éditeur PDF.

Il en est de même lorsqu'on utilise une donnée PDF sans tag comme point de départ et lorsqu'on doit y adapter toutes les caractéristiques de l'exemption de barrières. Le temps passé peut varier de quelques minutes jusqu'à une demi-heure par page, en fonction des éléments du contenu disponible. En outre, le PDF doit pour cela remplir quelques conditions : il doit comporter du texte pouvant faire l'objet de recherches, être constitué de symboles conformes Unicode, et justifier d'une structure consistante.

De plus, la configuration (par exemple le contraste), doit correspondre aux exigences de l'exemption de barrières. Dans ce domaine, on ne peut modifier que peu de chose ultérieurement sur un PDF.

#### Les 5 plus grosses erreurs

**Les erreurs les plus répandues autour du sujet de la vérification des documents PDF sans barrière sont:**

1. Zéro faute dans la «vérification intégrale de l'aide à l'édition» d'Adobe Acrobat Professional signifie que le document est sans barrière.

**Le fait est que:** Chaque vérification automatique ne peut vérifier qu'une partie réduite des caractéristiques. A ce sujet il convient également de noter que zéro faute n'est pas synonyme d'absence de barrière. À l'inverse il faut considérer que les défauts annoncés ne signifient pas obligatoirement une barrière.

2. La fonction «redistribution» (Ctrl+F4) dans Adobe Reader est un bon outil important de vérification.

**Le fait est que:** la fonction redistribution d'Adobe présente quelques défauts de réalisation compte tenu du fait qu'elle ne fait pas appel à la structure du document. Ce qui est plus important, c'est une arborescence correcte des tags ainsi que sa vérification visuelle en conséquence.

3. Lorsque des tags sont disponibles, mon document est alors exempt de barrières.

**Le fait est que:** Les tags doivent être corrects du point de vue sémantique et syntaxique. Ils constituent alors la colonne vertébrale d'un document PDF exempt de barrières. A cela s'ajoutent cependant toujours d'autres caractéristiques.

4. Lorsque les Screenreaders sont en mesure de lire les documents PDF, le document est alors exempt de barrières.

**Le fait est que:** La capacité d'utilisation avec un Screenreader est un critère important pour une exemption numérique de barrières mais ce n'est pas le seul.

5. Les caractéristiques qui peuvent être appliquées avec Acrobat Professional constituent la référence pour une exemption de barrières.

**Le fait est que:** Les caractéristiques sont formulées de manière indépendante du programme. Toutes les caractéristiques ne se laissent pas appliquer au moyen de l'interface utilisateur Acrobat.

### 9.3.1 Franchir l'obstacle 2

Cet obstacle se laisse facilement franchir dans la mesure où l'on procède depuis le début de manière structurée et que l'on pense à l'exemption de barrières déjà dès la configuration et que l'on a recours à des programmes qui soutiennent les caractéristiques d'exemption de barrières dans le document source.

## 9.4 Obstacle 3: il n'existe pas de programme fiable

Les données PDF exemptes de barrières se laissent générer dans la mesure où l'on a converti des documents source structurés avec les moyens adaptés ou lorsqu'on applique ultérieurement un niveau de structure dans un document PDF non structuré. Les deux cas ne fonctionnent cependant pas sur simple pression d'un bouton.

### 9.4.1 Le Workflow à 8 phases

Pour la réalisation d'un document PDF exempt de barrières, il n'existe pas de fonction qu'il suffirait simplement d'utiliser pour obtenir ainsi le résultat désiré. Pour réaliser un PDF exempt de barrières, il faut parcourir un Workflow à plusieurs niveaux. Peu importe si vous démarrez avec une donnée source – à titre d'exemple sous Word ou bien dans InDesign – ou si un simple document PDF constitue le point de départ, le Workflow global se laisse répartir en 8 phases:

1. **Équiper les contenus avec des informations sur la structure («travailler de manière structurée»)** : Depuis le début, les contenus doivent être traités de manière sémantique et pas uniquement et purement de manière optique. Le traitement correct avec des modèles de formatage pour les titres, les listes et les tableaux, joue ici un rôle déterminant.
2. **Configurer de manière exempte de barrières**: Pour la configuration de la donnée source à partir de laquelle doit être créé un PDF exempt de barrières, il faut prendre en compte les exigences d'une configuration exempte de barrières (par exemple pour ce qui est des rapports de contraste).
3. **Appliquer les caractéristiques d'exemption de barrières dans le document source**: Travail préparatoire pour les autres caractéristiques d'une donnée PDF exempte de barrières. À titre d'exemple, il est déjà possible dans certains programmes, d'appliquer des textes alternatifs et des liaisons.
4. **Réaliser les tags**: Dans un Workflow idéal, les tags sont générés lors de la conversion à partir des informations de structure de la donnée source. Du fait d'une bonne préparation et d'un programme de conversion adapté, on obtient des tags qui réduisent au minimum le temps passé pour le travail ultérieur.
5. **Contrôle intermédiaire**: Une vérification s'avère nécessaire après la conversion pour constater si le PDF présente bien les tags et les caractéristiques d'une exemption de barrières comme cela était souhaité. Si ce n'est pas le cas, la donnée source doit être corrigée et convertie à nouveau.
6. **Compléter les caractéristiques**: Il n'y a jusqu'à présent pas encore de Workflow pour lequel on peut renoncer à cette étape. En fonction de la qualité escomptée, les tags issus de la conversion doivent être retravaillés et il faut compléter les autres caractéristiques. Même avec le meilleur Workflow développé jusqu'à présent et issu de programmes de traitement de textes (InDesign, Word et OpenOffice) cette opération supplémentaire est nécessaire compte tenu du fait que par exemple des informations concernant la structure ne peuvent être appliquées que pour des titres de colonnes simples et qu'il n'est pas possible de définir une suite logique Tab.
7. **Vérifier**: Pour s'assurer de la qualité il y a au final la vérification soigneuse du PDF pour contrôler l'absence effective de barrière.
8. **Définir le niveau de protection (en option)**: La démarche finale qui consiste à protéger un document par rapport aux modifications ne s'avère rentable qu'après la vérification.

Le modèle à 8 phases aide à évaluer le temps nécessaire pour la réalisation d'un document PDF et indique de manière évidente quel est le programme dont on a besoin pour quelle phase de travail:

- **Programmes d'auteurs** pour les phases 1 à 4.  
Il s'agit de programme pour la réalisation de contenus à partir desquels on peut ensuite faire réaliser des documents PDF avec des tags. En font partie, les programmes de traitement de textes, tels que Microsoft Word ou Libre Office mais aussi des programmes Layout tels qu'Adobe InDesign.
- **Éditeurs PDF** pour les phases 1 et de 4 à 8.  
Le programme le plus courant est ici la version professionnelle d'Adobe Acrobat.
- **Programmes de vérification** pour les phases 5 et 7.  
Ils sont présentés dans le chapitre 9.2.3.

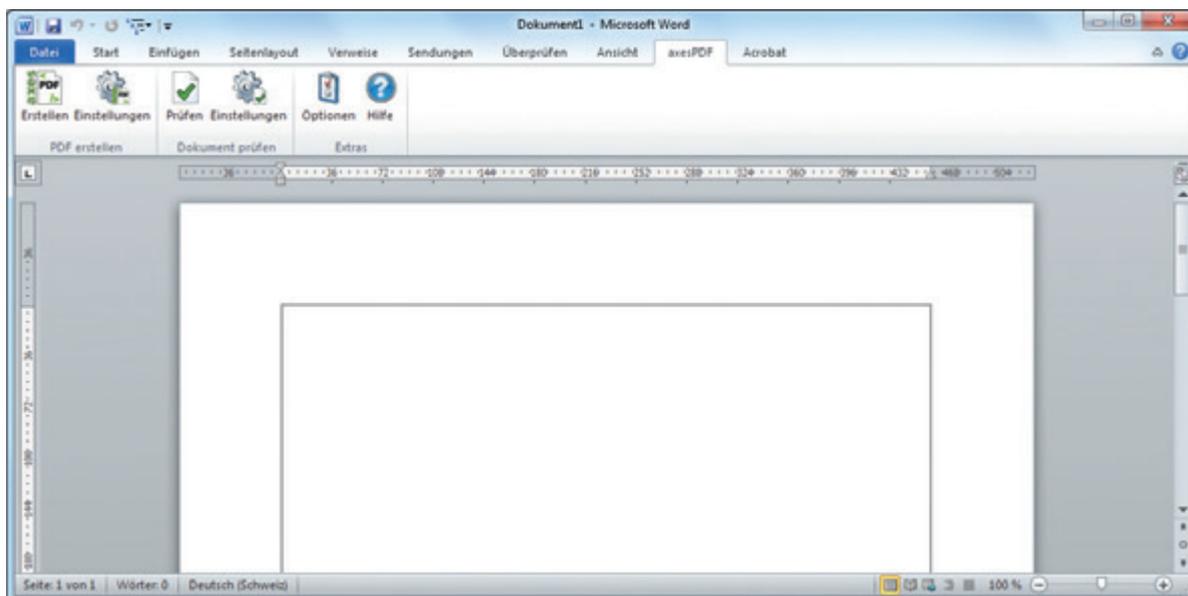
### 9.4.2 Franchir l'obstacle 3

#### a. Contrôle concernant les informations sur les structures et la conversion fiable

Le modèle à 8 phases montre clairement à quels endroits les programmes peuvent réduire la perte de temps. Les phases 1 à 3 se laissent idéalement et directement intégrer par l'auteur du document source. C'est pourquoi il serait nécessaire de conserver un contrôle le plus grand possible sur l'application des informations concernant la structure et de pouvoir se reposer sur une prise en charge fiable des caractéristiques d'exemption de barrières appliquées à partir du document source ou dans le document PDF. Aussi bien la version actuelle CS 5.5 d'Adobe InDesign que le nouveau programme complémentaire «axes PDF pour Word», proposent en la matière des possibilités étendues.

#### b. Vérification déjà dans le programme source

Les phases 5 à 8 se rapportent au temps passé pour le traitement ultérieur. C'est principalement la vérification à plusieurs reprises et la résolution des erreurs qui coûtent du temps, de l'argent et de la tension nerveuse –aussi bien sur les pages du créateur que sur les pages du donneur d'ordre. L'idéal serait de relier la vérification avec la conversion: un PDF est uniquement réalisé lorsque certaines caractéristiques sont disponibles dans le document source. C'est exactement ce principe que respecte le Word-Add-In «axes PDF pour Word». Une alarme y est déclenchée lorsqu'il n'y a pas d'utilisation de format de titres ou d'alternatives de textes pour des images.



Le logiciel supplémentaire «axesPDF» (pour Word) permet de créer des documents PDF à partir d'un document Word sans devoir faire des modifications supplémentaire en PDF.

*c. Applications possibles de toutes les caractéristiques PDF/UA*

Un autre aspect se rapporte aux phases 1 à 4 et 6 : tous les programmes d'auteurs et d'éditeurs doivent supporter le standard PDF/UA. Il est ainsi également possible de réaliser des documents PDF exempts de barrières pour des utilisateurs peu expérimentés.

## 9.5 Prochain numéro: des PDF exempts de barrières sur la simple pression d'un bouton?

Si l'on contemple la manière dont on peut franchir les 3 obstacles fréquemment cités, il nous faut reconnaître que l'avenir a déjà commencé: chaque utilisateur devrait être en mesure de réaliser un document PDF exempt de barrières par une simple pression sur un bouton en cas de travail préalable correct et sans avoir besoin de retravailler le document à grand renfort de temps.

C'est le programme déjà mentionné ci-dessus Word-Add-In «axes PDF pour Word» qui indique le chemin de l'avenir et avec lequel il est possible de réaliser de manière simple et fiable des documents PDF conformes PDF/UA dans le domaine Office.

Il reste à espérer que les créateurs de logiciels vont poursuivre de manière conséquente dans cette voie et que les réalisateurs de technologies assistées soutiendront le standard PDF/UA. C'est bien volontiers que nous aimerions constater dans les prochaines études sur l'accessibilité: beaucoup de PDF, beaucoup d'exemption de barrières dans le World Wide Web. Les premiers pas ont déjà été effectués.

### Des PDF exempts de barrières en abrégé

- Afin que les personnes avec un handicap puissent également utiliser des documents PDF et des formulaires, ceux-ci doivent être disponibles sur Internet dans une forme exempte de barrières.
- La colonne vertébrale des PDF exempts de barrières est constituée par des informations complémentaires invisibles que l'on appelle des tags. Ils constituent la structure du document.
- Les tags rendent un document accessible pour les technologies assistées et assurent la capacité de navigation. Les technologies assistées sont des moyens d'aide grâce auxquels les personnels avec un handicap peuvent adapter les contenus numériques à leurs besoins. À titre d'exemple pour cela, il y a une ligne Braille pour les non voyants ou bien un logiciel de grossissement pour les mal voyants.

### PDF/UA

- **Outil gratuit de vérification PDF Accessibility Checker PAC:**  
[www.access-for-all.ch/pac](http://www.access-for-all.ch/pac)
- **Blog avec expérience des experts sur le sujet du PDF et de l'absence de barrières (en allemand):**  
<http://blog.axespdf.com/>
- **Word-Add-In «axes PDF pour Word», ce qu'une réalisation simplifiée de PDF sans barrière permet de faire:**  
[www.axespdf.com](http://www.axespdf.com)

## 10 Conclusion et perspectives

Nous ne sommes pas encore là où nous voudrions être. C'est ce que montre clairement l'étude d'accessibilité 2011 sur la facilité d'accès aux sites Web pour les personnes handicapées.

Mais ce qui est réjouissant, c'est qu'au niveau de la Confédération et des cantons, les progrès ont connu de belles avancées depuis la dernière étude datant de 2007. Nous avons actuellement de plus en plus de portails ouverts aux personnes handicapées.

Nous avons moins d'assurance quant à l'accessibilité des autres catégories vérifiées, comme les villes, les médias, les réseaux de transport, les boutiques en lignes, les portails de l'emploi et les communautés en ligne. Mais ici aussi, il existe quelques exceptions positives, mais la plus grande partie de ces sites Internet présente de nombreux obstacles aux personnes souffrant d'un handicap.

Pour quelles raisons il reste un million d'habitantes et d'habitants handicapés de Suisse à devoir se battre avec des barrières (inutiles) sur les sites Internet? Que faut-il faire pour que la situation s'améliore durablement? La présente étude fournit quelques réponses à ces questions.

### Outils

L'absence de barrières ne relève pas de la magie! Il existe suffisamment d'exemples qui prouvent que les pages accessibles ne sont pas plus coûteuses, moins attrayantes ou plus chères. Il existe également déjà toute une série d'outils qui favorisent la mise en œuvre de sites Internet sans barrière. Nous voudrions remettre en exergue **la liste de contrôle de l'accessibilité 2.0**. Elle sert à évaluer l'état existant d'un site Internet en matière d'accessibilité selon les Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 internationales. Le **PDF Accessibility Checker** est un outil utile et gratuit pour l'évaluation de l'accessibilité des documents PDF.

### Les plus grands obstacles

Chaque site Internet possède ses barrières individuelles pour les personnes handicapées. Mais certains obstacles de base se présentent sur de nombreuses pages :

#### Les équivalents-textes

Le principe de l'approche par deux sens est un concept fondamental de l'accessibilité. Cela signifie qu'un équivalent-texte soit mis à disposition pour tout contenu graphique porteur d'informations.

#### Des contenus structurés

L'illustration sémantique correcte de la structure d'un site Internet est l'une des bases essentielles des contenus accessibles. Cette structure peut être matérialisée par le biais d'une structure d'en-têtes correctement hiérarchisée sur l'ensemble du site Internet. WAI-ARIA et HTML5 fournissent, en outre, d'autres possibilités d'illustration sémantique.

#### Le multimédia sans barrière

Ici également, il faut toujours s'adresser à deux sens. Des sous-titres pour les sourds et les malentendants et les audio-descriptions pour les non voyants et les malvoyants manquent cruellement dans presque toutes les vidéos.

#### Vidéos avec langage par signes

Les textes complexes constituent un obstacle pour de nombreuses personnes atteintes de surdité. Les vidéos avec langage des signes peuvent aider à vaincre cette barrière. Comparés aux sites allemands et autrichiens, ceux de la Suisse comportent encore relativement peu de vidéos avec langage des signes.

#### Des PDF sans barrière

En général, concernant l'HTML, on a constaté en de multiples endroits des améliorations de l'accessibilité des sites Internet pour les personnes handicapées. Mais malgré l'absence de barrières, l'on oublie que de nombreuses informations importantes sont uniquement disponibles sous forme de PDF. L'absence de barrières sur ces documents est encore totalement insuffisante. Ici, des systèmes novateurs comme le nouveau standard PDF/UA ainsi que des solutions logicielles permettent d'établir automatiquement des PDF dépourvus de barrières.

## Mise en œuvre des dispositions légales

Bien qu'en Suisse, la loi fédérale sur l'égalité pour les handicapés soit entrée en vigueur depuis 2004, il reste toujours de nombreux sites Internet publics dont l'accès n'est pas exempt de barrières. Et pourtant, des standards clairs et obligatoires (P028 pour la Confédération et eCH 0059 pour les cantons et les communes) sont disponibles.

Le temps semble lentement arrivé que les personnes handicapées et leurs groupements d'intérêts tentent de créer des précédents pour apporter de la clarté dans les dispositions légales et pour peser sur une mise en œuvre effective.

## Prestataires de service (agences Web)

L'un des domaines importants que nous souhaitons évoquer concerne les fournisseurs d'accès Internet que nous voudrions mettre à contribution. Nous voulons enjoindre les fournisseurs d'accès à se préoccuper sans tarder de ce thème et à transmettre activement l'accessibilité à leurs clients.

Chères agences Internet, mettez-vous autour d'une table avec les personnes concernées et laissez-vous présenter leurs exigences. Attirez l'attention de vos clients sur l'importance de l'accessibilité avec son contingent d'avantages comme l'optimisation des moteurs de recherche et l'indépendance des appareils (par exemple: Smartphones). Adaptez vos systèmes de telle sorte que l'accessibilité n'est plus une question de coût, mais qu'elle soit déjà incluse.

## Inclusion avant intégration

**L'étape la plus importante se passe dans la tête de tout un chacun: Ce n'est que si nous reconnaissons que les personnes handicapées ne doivent pas s'intégrer à notre société, mais que notre société doit avant tout s'adapter de manière à ce qu'elle soit accessible à tout le monde sans distinction qu'un accès égalitaire et autonome est possible.**

**Cela relève plus de l'inclusion que de l'intégration. L'objectif doit être la participation égale en droit à notre société d'information. Cela doit intervenir avant tout par la prise en compte des personnes concernées. «Pas pour nous, sans nous», est la solution. Ce n'est que lorsque les personnes handicapées seront reconnues comme expertes dans leurs propres besoins que le chemin sera prometteur de succès.**

### Fondation «Accès pour tous»

La fondation «Accès pour tous» persistera dans son engagement en faveur d'une société d'information accessible. Vous en saurez plus sur les activités de la fondation, les projets et les prestations de service sur notre site Web [www.access-for-all.ch](http://www.access-for-all.ch).

Nous remercions cordialement tous les sponsors de la présente étude pour leur soutien. C'est grâce à eux que nous avons pu dresser un bilan d'une telle ampleur. Nous adressons également nos remerciements les plus particuliers à tous les auteurs et aux personnes-tests de la présente étude.

Zurich, novembre 2011

Fondation «Accès pour tous»

## 11 Sponsors principaux

L'Étude sur l'accessibilité des sites Web suisses 2011 a pu être réalisée grâce au soutien des sponsors. Ils nous ont facilité à tester l'accessibilité pour des personnes handicapées de 100 sites Web suisses et à documenter le bilan d'adaptation.



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**Chancellerie fédérale FCh**  
**Office fédérale de la communication OFCOM**  
**Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées BFEH**  
**Unité de stratégie informatique de la Confédération USIC**

### Confédération suisse

Le monde numérique est très dynamique. Le droit des personnes handicapées à l'égalité des chances et à la non-discrimination doit être constamment remis en cause dans le monde actuel. Répondre aux besoins des personnes handicapées est une mission durable de l'administration fédérale. C'est pourquoi, l'étude d'accessibilité suisse 2011 est soutenue par la Chancellerie fédérale (FCh), par l'Office fédéral de la communication (OFCOM), l'Unité de stratégie informatique de la Confédération (USIC) et par le Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH) :

- pour constater le degré d'avancement de l'administration fédérale elle-même dans le cadre de ses efforts en faveur d'un accès sans barrière et égalitaire en chances aux sites Internet fédéraux ;
- pour sensibiliser d'autres cercles à l'importance de l'E-Accessibility ;
- pour étendre encore la renommée des offres de soutien déjà existantes.



### La Poste suisse

Chaque année, La Poste Suisse achemine près de 2,6 milliards de lettres adressées et plus de 100 millions de colis, elle transporte 120 millions de voyageurs dans ses cars postaux et gère près de 90 milliards de francs suisses de fonds des clients. Elle emploie plus de 60 000 collaborateurs partout dans le monde.

Elle entend rendre ses prestations aussi accessibles que possible aux clients présentant un handicap. C'est la raison pour laquelle elle s'investit depuis des années pour que les malvoyants, les aveugles, les sourds et les personnes souffrant d'un handicap moteur aient les mêmes chances que tous de participer à la société de l'information. Elle veille également à ce que son infrastructure et ses véhicules soient accessibles.

**Entreprise moderne au service de ses clients, La Poste Suisse assume ses responsabilités sociales et écologiques. L'accessibilité en fait partie: les sites web sont accessibles à tous les visiteurs, ils sont plus lisibles et plus faciles à utiliser et ils sont mieux placés dans les moteurs de recherche, sans occasionner de coût supplémentaire.**

[www.poste.ch](http://www.poste.ch)



### Fondation Cerebral

Depuis 1961, la fondation Cerebral soutient plus de 8 700 familles et leurs enfants atteints de paralysie cérébrale en Suisse. Les points forts de ce travail d'assistance se concentrent sur la mobilité, les soins, le secteur des moyens auxiliaires ainsi que des offres pour soulager les aidants et leur accorder des périodes de repos. La fondation crée des postes de travail et des places en foyers, s'engage pour la recherche et le développement de nouveaux moyens auxiliaires et participe aux coûts supplémentaires induits par le handicap.

Nous vivons aujourd'hui dans une société frénétique, essentiellement superficielle, dans laquelle l'idée de concurrence est de plus en plus marquée et où les exigences adressées à tout un chacun croissent de manière constante. La fondation Cerebral souhaite s'engager afin que les personnes handicapées et leurs familles trouvent également leur place dans la société sans rencontrer d'obstacle.

Le quotidien ne peut plus s'affranchir d'Internet. L'accès au Web signifie pouvoir participer à la vie en société. Nous soutenons l'étude d'accessibilité suisse parce que son objectif est que les handicapés soient pris en charge là où c'est utile pour eux et qu'ils soient emmenés là où ils ne rencontrent pas de barrières.

**La fondation Cerebral accorde son soutien là où une aide est nécessaire, et cela rapidement et sans complication aucune. Notre demi-siècle d'existence nous est obligation et encouragement en même temps.**



### Fédération suisse des aveugles et malvoyants

Près de 100 000 personnes malvoyantes et non-voyantes vivent en Suisse. La FSA, qui est la plus grande organisation d'entraide pour les aveugles, veut être la voix de ces personnes. Elle propose un réseau de prestations conçues par et pour des personnes affectées d'un handicap visuel.

La FSA s'efforce d'améliorer la situation des personnes malvoyantes et non-voyantes dans toute la Suisse. Elle répond aux besoins des personnes concernées et elle les soutient dans leurs aspirations.

De nos jours, Internet est incontournable pour les personnes malvoyantes et non-voyantes. Il offre des possibilités aux personnes concernées qu'aucun autre moyen auxiliaire n'est susceptible de fournir. Il est possible ainsi de lire le journal, d'échanger entre personnes frappées du même handicap et de maintenir les liens sociaux. Il est d'autant plus important pour nous, de continuer à nous développer et que nous soyons un indicateur pour d'autres entreprises.

Les besoins des personnes malvoyantes et non-voyantes se situent au centre de l'activité quotidienne de la FSA. Portée par la devise «Ensemble, nous voyons mieux», elle ne cesse de se développer en s'engageant en faveur des personnes touchées. Elle leur propose des prestations facilitant leur vie quotidienne afin de leur conserver leur indépendance.

## 12 Glossaire

Accessibilité	Conception d'un site Web assurant l'accès au plus grand nombre de personnes, indépendamment de leurs handicaps (de la vue, de l'ouïe, physiques, par ex.).
AJAX	Asynchronous Javascript et XML. AJAX est une solution informatique qui assure l'échange des données entre le serveur et le navigateur sans que la page soit entièrement rechargée à chaque requête. Seules certaines parties sont actualisées.
CAPTCHA	Completely Automated Public Turing-Test to Tell Computers and Humans Apart
Clé d'accès	Les clés d'accès désignent des raccourcis clavier adaptés au site Web. Elles permettent d'accéder directement au contenu, ou à une page, par exemple au plan du site.
CMS	Content Management System. Logiciel permettant le traitement rédactionnel et administratif de sites Web, au travers d'un navigateur.
Commande au clavier	La commande au clavier est assurée quand l'utilisateur peut accéder au site Web et naviguer uniquement en se servant du clavier.
CSS	Cascading Style Sheet. Langage de formatage permettant aux auteurs de décrire le format des documents structurés en HTML (exemples de formats : polices, classement et espacement des éléments, couleurs, niveaux et même aspects acoustiques). Par la séparation du contenu et de la présentation, CSS facilite la saisie de documents Web et la gestion des sites Web.
eCH-0059	Norme d'accessibilité édictée par l'organisation eCH de standardisation pour l'ensemble de la Suisse.
eInclusion	«L'eInclusion» (eIntégration ou intégration électronique) désigne à la fois les TIC (technologies de l'information et de la communication) conçus pour atteindre des objectifs d'intégration dans un sens large et l'utilisation des TIC dans ce même but. <a href="http://www.eInclusion.ch">www.eInclusion.ch</a>
HTML	HTML (Hypertext Markup Language) est un format de document utilisé pour les hypertextes dans le World Wide Web. Il a été défini en 1989 par Tim Berners-Lee au CERN à Genève et rendu public en 1994.
Image-lien	Image dotée de liens. Les images-liens doivent avoir un attribut Alt, qui donne des informations sur la cible ou la fonction du lien.
Java-Script	Langage de programmation fonctionnant sur le poste client, mis au point pour dynamiser les sites Web. Extension de ECMAScript. Tout à fait différent de Java. JavaScript peut gêner l'accès au site Web par les technologies d'assistance. C'est pourquoi un site Web doit pouvoir être accessible sans JavaScript.
Label	L'attribut HTML «Label» sert à faire le lien entre les champs de formulaire et les étiquettes appropriées.
Lecteur d'écran	Un lecteur d'écran est un logiciel capable d'interpréter le code HTML d'un site Web et de le reproduire au moyen d'une voix de synthèse.
LHand	Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (Loi sur l'égalité pour les handicapés, LHand) RS 151.3, 13.12.2002. <a href="http://www.admin.ch/ch/f/sr/c151_3.html">www.admin.ch/ch/f/sr/c151_3.html</a>
Liens de saut	Les liens de saut, situés au début de page, permettent de sauter directement dans le contenu ou dans la navigation. Ils sont invisibles, le lecteur d'écran les lit à haute voix. Les liens de saut, combinés à les clés d'accès, permettent d'améliorer l'utilisabilité pour les utilisateurs malvoyants et aveugles.
Ligne Braille	La ligne Braille est un appareil (technologie d'assistance) utilisé avec l'ordinateur. Elle convertit ligne par ligne le contenu de l'écran en écriture braille.
Listes	Les listes sont des éléments HTML utilisés pour la définition de listes présentés sous forme de points ou d'énumérations (balises = ul, ol, li).

Longdesc	Longdesc est un attribut HTML permettant de fournir la description détaillée d'un élément graphique. Exemple : un Longdesc permet de décrire un organigramme aux personnes aveugles.
Loupe d'écran	Le logiciel loupe d'écran permet d'agrandir une partie de l'écran sélectionnée. Il facilite la lecture des contenus aux personnes malvoyantes. ZoomText est l'un des produits les plus répandus.
OHand	Ordonnance sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (Ordonnance sur l'égalité pour les handicapés, OHand) RS 151.31, 19.11.03. <a href="http://www.admin.ch/ch/f/sr/c151_31.html">www.admin.ch/ch/f/sr/c151_31.html</a>
P028	Directives de la Confédération pour l'aménagement de sites Internet facilement accessibles. <a href="http://www.isb.admin.ch/themen/standards/alle/03237/">www.isb.admin.ch/themen/standards/alle/03237/</a>
PDF	Portable Document Format (PDF) est un format de fichier mis au point par la société Adobe Systems et commercialisé en 1993 sous le nom d'Acrobat 1. Comme avec HTML, certains documents PDF sont accessibles, d'autres pas. Informations sur la création de documents PDF facilement accessible : <a href="http://www.access-for-all.ch/de/pdf.html">http://www.access-for-all.ch/de/pdf.html</a>
Sans barrières	voir Accessibilité
Screenreader	voir Lecteur d'écran
Sémantique	La sémantique est une branche de la linguistique qui étudie le sens et la signification des signes de la langue. Dans Internet, la sémantique comprend, entre autres, les informations structurelles (les en-têtes ou les listes, par ex.).
Tableaux de données	Les tableaux de données sont une structuration de données en format HTML, sous forme de tableau. Les tableaux de données doivent être désignés à l'aide organisée de balises HTML (en-têtes de lignes et de colonnes, par ex.).
Tableaux de mise en page	Les tableaux de mise en page sont des tableaux HTML dont la fonction ne sert qu'à organiser l'interface visuelle. C'est une utilisation détournée de sa fonction initiale (à éviter). Il est recommandé d'organiser l'interface visuelle à l'aide des CSS.
Technologies d'assistance	Les technologies d'assistance sont des auxiliaires dont disposent les personnes handicapées pour se servir des ordinateurs et d'Internet, en particulier. Il peut s'agir de logiciels (programme d'agrandissement d'écran, programme de lecture d'écran, etc.) ou de matériel (souris commandée par la bouche, ligne Braille, etc.).
Titres	Les titres (headings) sont des éléments HTML de définition des en-têtes. A cet effet, les balises h1 à h6 sont utilisées. Les titres sont très importants pour l'utilisateur de lecteur d'écran, car ils lui servent à se repérer et à comprendre l'arborescence du site.
W3C	Le World-Wide-Web-Consortium est l'organisme de standardisation de toutes les techniques concernant le World-Wide-Web. <a href="http://www.w3.org/">http://www.w3.org/</a>
WAI	A l'intérieur de W3C, le groupe de travail WAI (Web Accessibility Initiative) s'occupe de l'accessibilité à Internet. <a href="http://www.w3.org/WAI/">http://www.w3.org/WAI/</a>
WCAG 2.0	Web Content Accessibility Guidelines 2.0, soit Directives pour l'accessibilité aux contenus Web 2.0, étendues à tous les périphériques. <a href="http://www.w3.org/TR/WCAG20/">http://www.w3.org/TR/WCAG20/</a>

## 13 Liens et bibliographie

### Organisations suisses

<a href="http://www.access-for-all.ch">www.access-for-all.ch</a>	«Accès pour tous» est la fondation suisse pour une technologie adaptée aux personnes handicapés
<a href="http://www.access4all.ch/blog/">www.access4all.ch/blog/</a>	Blog d'«Accès pour tous»
<a href="http://www.egovernment.ch">www.egovernment.ch</a>	Comités et organisations de la cyberadministration suisse eGovernment
<a href="http://www.einclusion.ch">www.einclusion.ch</a>	Réseau «Intégration numérique en Suisse»

### Directives et standards

<a href="http://www.w3.org/WAI">www.w3.org/WAI</a>	Web Accessibility Initiative
<a href="http://www.w3.org/TR/WCAG20/">www.w3.org/TR/WCAG20/</a>	Directives pour l'accessibilité aux contenus 2.0
<a href="http://www.w3.org/WAI/intro/aria">www.w3.org/WAI/intro/aria</a>	Accessible Rich Internet Applications (WAI-ARIA) Suite Overview
<a href="http://www.isb.admin.ch/themen/standards/alle/0323">www.isb.admin.ch/themen/standards/alle/0323</a>	P028 - Directives de la Confédération pour l'aménagement de sites Internet facilement accessibles
<a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a>	Association suisse de normalisation eCH eCH-0059 Norme d'accessibilité eCH-0060 Accessibility-Tools

### Bibliographie (en allemand)

«Barrierefreiheit verstehen und umsetzen: Webstandards für ein zugängliches und nutzbares Internet» Autoren: Jan Hellbusch, Kerstin Probiesch dpunkt Verlag, ISBN 978-89864-520-1, Erschienen im August 2011
«Barrierefreies Webdesign - Attraktive Websites zugänglich gestalten» Autoren: Angie Radtke, Michael Charlier Addison-Wesley, ISBN 3827323797, Erschienen im August 2006

## Sponsors de l'étude

Ces sponsors nous ont facilité à promouvoir l'accessibilité en Suisse.



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Chancellerie fédérale  
Informationsdienst  
Bundeshaus West  
3003 Bern  
[www.bk.admin.ch](http://www.bk.admin.ch)

**Chancellerie fédérale FCh**  
**Office fédérale de la communication OFCOM**  
**Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées BFEH**  
**Unité de stratégie informatique de la Confédération USIC**

Office fédéral de la Communication OFCOM  
Zukunftstrasse 44  
Postfach 332  
2501 Bienne  
[www.bakom.admin.ch](http://www.bakom.admin.ch)

Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées BFEH  
Inselgasse 1  
3003 Bern  
[www.edi.admin.ch/ebgb](http://www.edi.admin.ch/ebgb)

Unité de stratégie informatique de la Confédération USIC Fr  
Friedheimweg 14  
3003 Bern  
[www.isb.admin.ch](http://www.isb.admin.ch)



La Poste suisse  
Kommunikation  
Elektronische Medien / Accessibility  
Viktoriastrasse 21  
Postfach  
3030 Bern  
[www.post.ch](http://www.post.ch)



Fondation Hasler  
Hirschengraben 6  
3011 Bern  
[www.haslerstiftung.ch](http://www.haslerstiftung.ch)



Fédération suisse des aveugles et malvoyants  
Gutenbergstrasse 40b  
3011 Bern  
[www.sbv-fsa.ch](http://www.sbv-fsa.ch)



CEREBRAL  
Postfach 8262  
3001 Bern  
[www.cerebral.ch](http://www.cerebral.ch)



Union centrale suisse pour le bien des aveugles  
Schützengasse 4  
9001 St. Gallen  
[www.szb.ch](http://www.szb.ch)

# Étude sur l`accessibilité des sites Web suisses

## Bilan de l`accessibilité aux personnes handicapées des considerables sites Web suisses

L'étude d'accessibilité 2011 constitue la troisième édition, après celles de 2004 et de 2007, du bilan de l'adaptation aux handicapés des sites Internet publics et privés par la fondation «Accès pour tous».

Nous ne sommes pas encore là où nous voudrions être. C'est ce que montre clairement l'étude d'accessibilité 2011 sur la facilité d'accès aux sites Web pour les personnes handicapées. Mais ce qui est réjouissant, c'est qu'au niveau de la Confédération et des cantons, les progrès ont connu de belles avancées depuis la dernière étude datant de 2007. Nous avons actuellement de plus en plus de portails ouverts aux personnes handicapées.

Nous avons moins d'assurance quant à l'accessibilité des autres catégories vérifiées, comme les villes, les médias, les réseaux de transport, les boutiques en ligne, les portails de l'emploi et les communautés en ligne. Mais ici aussi il existe quelques exceptions positives, mais la plus grande partie de ces sites Internet présente de nombreux obstacles aux personnes souffrant d'un handicap.

Pour quelles raisons il reste un million d'habitantes et d'habitants handicapés de Suisse à devoir se battre avec des barrières (inutiles) sur les sites Internet? Que faut-il faire pour que la situation s'améliore durablement? La présente étude fournit quelques réponses. Outre les résultats des tests d'accessibilité portant sur 100 sites contrôlés, cette étude comprend des articles spécialisés consacrés à l'accessibilité sans barrière.

### À propos de la fondation «Accès pour tous»

«Accès pour tous», la fondation suisse pour une technologie accessible aux handicapés, a été créée en novembre 2000. Elle se positionne comme centre de compétences et intermédiaire entre le cercle des utilisateurs – personnes atteintes de handicaps qui ressentent le plus crûment les barrières technologiques – et les fournisseurs d'informations et d'appareils du secteur public et privé.

Dans le cadre de ses exigences actuelles en matière d'absence de barrières, la fondation demande la prise en compte de tous les types de handicaps et des besoins particuliers en fonction de l'âge. La raison sociale de la fondation est la suivante: «Promotion d'une technologie adaptée aux handicapés».

Depuis 2006, «Accès pour tous» certifie de plus en plus de sites Internet suisses exempts de barrières. En plus d'une série de prestations autour de l'absence de barrières, la fondation d'utilité publique est engagée depuis plus de dix ans dans de nombreuses assemblées et commissions, elle sensibilise les autorités, les prestataires de services et un large public, elle gère un large portail d'informations, conçoit des moyens auxiliaires et des standards, elle constitue le point de départ de toutes les questions portant sur l'accessibilité et assume le rôle de partenaire de recherche des grandes écoles et d'universités.

### Accès pour tous

Fondation suisse pour  
une technologie adaptée aux handicapés  
Dörflistrasse 10  
CH-8057 Zürich (Suisse)

Tel.: +41 (0)44 383 44 16

E-Mail: [info@access-for-all.ch](mailto:info@access-for-all.ch)

### Sur Internet

[www.access-for-all.ch](http://www.access-for-all.ch)

Blog: [www.access4all.ch/blog](http://www.access4all.ch/blog)

Twitter: @Access4All

Facebook: [www.facebook.com/Access4All](http://www.facebook.com/Access4All)



La technologie aide à supprimer les barrières – La technologie crée de nouvelles barrières – La fondation «Accès pour tous» est une initiative pour surmonter les barrières. «Accès pour tous» est un lien entre l'administration, les personnes handicapées, les organisations de handicapés, les entreprises de prestation de service et d'informatique, la recherche et l'enseignement.