

Plan d'action E-Accessibility 2015-2017

Rapport d'évaluation

Angelina Dunga

Katinka Weissenfeld

Version 1.0 du 30 juin 2018

Haute école spécialisée bernoise

Département Gestion

Table des matières

1	Condensé	3
2	Recommandations	4
2.1	Poursuivre les mesures actuelles	4
2.2	Miser sur l'accessibilité des documents PDF	4
2.3	Encourager les synergies avec les cantons	5
2.4	Considérer la numérisation comme une chance à saisir	5
3	Pistes de réflexion de la Haute école bernoise	5

1 Condensé

Le Conseil fédéral a chargé le groupe de travail interdépartemental *Internet Barrierefreiheit* (IDA BF) de lui faire rapport de l'accessibilité des sites web de la Confédération ainsi que de la mise en œuvre du plan d'action E-Accessibility 2015-2017. Le groupe de travail a mandaté à son tour la Haute école bernoise pour qu'elle réalise une évaluation dudit plan d'action et dresse un bilan de l'accessibilité numérique au sein de l'administration fédérale.

Une enquête en ligne a été adressée à l'ensemble des responsables web, laquelle a permis de recenser le degré de mise en œuvre de l'accessibilité numérique de 103 sites web. Pour évaluer la qualité du plan d'action et obtenir une appréciation globale, des entretiens ont été menés avec les responsables de l'accessibilité numérique de chaque département et de la Chancellerie fédérale, mais aussi avec des collaborateurs des services de communication, des cadres dirigeants, des prestataires informatiques et des représentants de la société de l'information, ainsi qu'avec certains offices fédéraux.

Si l'étude suisse Accessibility 2016 a montré qu'en comparaison nationale, les sites web de la Confédération s'en sortent généralement mieux que ceux des administrations cantonales ou communales et du secteur privé, la présente évaluation montre que les prescriptions légales continuent de ne pas être appliquées. On relèvera surtout le manque d'informations en langue facile à lire et en langue des signes, mais aussi d'informations disponibles au format PDF. Il y a notamment lieu d'améliorer les contenus web très rédactionnels ou dont l'accessibilité ne peut être garantie par des ajustements techniques. Enfin, aucun examen de l'accessibilité des prestations numériques de la Confédération, par exemple les demandes de prestations complémentaires à la rente AVS ou AI, n'a encore été effectué.

Les mesures prévues dans le plan d'action ont été réalisées. Toutefois, l'évaluation montre que pour garantir l'accessibilité numérique dans l'administration fédérale, il faut poursuivre les efforts afin d'asseoir les bases élaborées :

- fournir les outils nécessaires pour générer des informations en format PDF et introduire les procédures adaptées pour élaborer des informations en langue facile à lire et en langue des signes ;
- poursuivre, voire intensifier les mesures de sensibilisation, de formation et de soutien technique pour la réalisation de projets informatiques ;
- acquérir les compétences nécessaires pour garantir l'accessibilité numérique dans les nouvelles formes de diffusion de l'information, p. ex. les applications natives ou le web sémantique, ainsi que dans toute autre future technologie ;
- intégrer aux directives P028 de la Confédération les bases définies dans le plan d'action et les modifications des directives internationales WCAG publiées en juin 2018 ;
- réviser la procédure de contrôle du respect des directives E-Accessibility ;
- garantir l'accessibilité des applications spécialisées, p. ex. calculateur des primes, et des projets de cyberadministration (p. ex. vote électronique).

Les unités administratives ont certes l'intention de réaliser l'accessibilité numérique, mais se heurtent aux moyens restreints dont elles disposent. C'est pourquoi il est primordial que la mise en œuvre soit exigée en haut lieu et se voit allouer les moyens supplémentaires nécessaires. Le rapport du Conseil fédéral du 9 mai 2018 relatif à la politique en faveur des personnes handicapées constitue un premier pas dans ce sens, de même que la décision de maintenir le service E-Accessibility de la Confédération.

La plupart des mesures qui permettent de garantir l'accessibilité des sites web de la Confédération concourent aussi à pérenniser des prestations numériques axées sur la convivialité et les besoins de la clientèle. L'objectif d'une réalisation systématique de l'accessibilité doit être considéré dans une perspective très large, comme un investissement dans la Suisse numérique de demain. L'accessibilité numérique est plus qu'un simple instrument d'encouragement de l'inclusion numérique : elle est le moteur de la transition numérique de la société et du secteur public.

2 Recommandations

Lors des entretiens, il a été explicitement demandé aux personnes interrogées quelles devaient être les priorités des cinq prochaines années. Les principaux axes qui se sont dégagés sont les suivants :

2.1 Poursuivre les mesures actuelles

Pour ce qui est de la réalisation de l'accessibilité numérique, tout le monde s'accorde à dire que les mesures déjà introduites doivent se poursuivre. En effet, à l'heure actuelle, les conditions ne sont pas encore réunies pour que soit systématisée l'accessibilité numérique. Néanmoins, les efforts consentis vont dans la bonne direction. Un autre point fait l'unanimité : l'objectif d'une accessibilité de qualité et conforme aux standards actuels n'est pas encore atteint. De plus, face à la rapidité des évolutions technologiques, cet objectif est sans cesse soumis à de nouveaux défis.

Presque toutes les personnes interrogées estiment qu'il est primordial d'avoir un soutien clair de la direction pour mener à bien la réalisation. Si l'accessibilité numérique n'est pas clairement imposée, sa mise en œuvre sera sans cesse repoussée sous prétexte d'un manque de temps ou de moyens. Cette adhésion est aussi une condition sine qua non pour faire comprendre l'importance du sujet et légitimer les ressources nécessaires. En l'absence de ces dernières, impossible de mettre en place la technologie requise – p. ex. un convertisseur PDF adéquat –, de mener un travail de sensibilisation et de formation, ou encore d'acquérir et d'actualiser les compétences techniques nécessaires. Si l'on tient compte de l'accessibilité numérique dès le départ, à savoir au moment de l'élaboration des informations et des prestations, celle-ci ne nécessite pas de grands moyens (à savoir, achat des licences d'axes PDF for Word ou pérennisation, éventuellement renforcement du service ad hoc). À l'inverse, si l'accessibilité n'est pas présentée comme un impératif, les unités administratives partent du principe qu'elle peut passer au second plan dans la planification des tâches et des dépenses. La citation ci-après résume bien la question :

« Moi je vous le dis : les principaux obstacles/ (...) ce sont tout simplement les choses qui devraient être à disposition. Et après on peut/ (...) après, on n'a plus d'excuse. Non ? Après, on peut exiger que ça se fasse. Non ? Après, on peut vraiment dire : « Regardez ! Vous avez tout ce qu'il vous faut. Maintenant, faites-le. » Et aussi, il faut un service qui exige que ça se fasse lorsque les choses n'avancent pas suffisamment. » (Témoignage d'une personne interrogée, mars 2018)

2.2 Miser sur l'accessibilité des documents PDF

Malgré la tendance actuelle du web à limiter l'utilisation du format PDF, la majorité des personnes interrogées ne croit pas à la disparition de celui-ci à court terme, car il reste pratique pour fournir des informations qui peuvent être imprimées. Garantir l'accessibilité des documents PDF ne va pas de soi. Pour y parvenir, les personnes interrogées jugent qu'il est important de poursuivre les mesures de sensibilisation et de formation déjà prises (cf. chap. 2.1).

Au niveau de la communication, les personnes interrogées proposent d'intégrer les aspects rédactionnels dans le contrôle de la qualité afin de corriger durablement les lacunes qui subsistent. Si le contrôle de la qualité s'effectue automatiquement dans le logiciel de traitement de texte, cela permet d'initier systématiquement et progressivement les rédacteurs aux différents critères à respecter. Cette approche est jugée prometteuse, car l'expérience montre que les personnes qui sont rarement confrontées à la question de l'accessibilité sur le web doivent être sensibilisées au moment de la rédaction. Le recours au contrôle automatique de la qualité présente par ailleurs un intérêt par rapport aux fluctuations de personnel. Certaines unités administratives utilisent déjà le logiciel *SiteImprove*, qui permet d'améliorer l'accessibilité numérique des sites web, mais aussi leurs moteurs de recherche par exemple.

Selon les personnes interrogées, il est également souhaitable de développer d'autres types de documents que les PDF. Certains formats, notamment ePUB, permettent de faire lire les contenus par un

lecteur d'écran, et présentent donc un degré d'accessibilité supérieur au format PDF. Parmi les personnes interrogées, certaines estiment que le format PDF va progressivement perdre du terrain face à l'avancée de la numérisation en général et à ces avancées technologiques en particulier. Ce ne serait qu'une question de temps avant qu'il ne disparaisse complètement.

« PDF, c'est appelé à disparaître, il faut, à part pour justement des documents à imprimer parce que l'idée, c'était justement de pouvoir mettre Internet sur papier. Et souvent, on a dit "bon, on prend le papier et puis on le met dans Internet". C'est pas top quoi. » (Témoignage d'une personne interrogée, mars 2018)

2.3 Encourager les synergies avec les cantons

Lors des entretiens, il a été relevé que dans plusieurs domaines, par exemple le registre foncier, les poursuites ou les assurances sociales, l'administration fédérale assure uniquement la coordination, tandis que la mise en œuvre à proprement parler est du ressort des cantons. Dans ces domaines, on s'adresse donc plutôt à l'autorité d'exécution qu'à l'administration fédérale pour obtenir des informations. Dès lors, il est également important de considérer l'accessibilité numérique des informations diffusées par les cantons, et de chercher à développer la collaboration avec ces derniers. Pour ce qui est des publications en langue facile à lire et en langue des signes notamment, on cherchera à éviter qu'une même information soit traduite 26 fois !

De l'avis des personnes interrogées, l'administration fédérale doit surtout donner l'exemple en matière d'accessibilité numérique. Si elle parvient à montrer aux autres échelons fédéraux et au secteur privé qu'une mise en œuvre est possible au niveau national avec des moyens limités, cela peut avoir un effet d'entraînement.

2.4 Considérer la numérisation comme une chance à saisir

Si la révolution numérique est un défi constant pour l'accessibilité numérique, il est clair qu'elle représente aussi une chance à saisir pour les personnes avec handicap. Plutôt que d'entraver l'accessibilité, les innovations technologiques actuelles la favorisent. Il s'agit maintenant de réfléchir à l'avenir de l'information numérique : demain, comment les informations seront-elles mises à disposition ? Comment s'organisera la communication en ligne avec les clients de l'administration fédérale ? De l'avis des personnes interrogées, il est indispensable d'identifier les opportunités et les innovations potentielles ; néanmoins, il faut aussi anticiper les changements à venir pour ne pas passer à côté de thèmes importants.

3 Pistes de réflexion de la Haute école bernoise

Aujourd'hui, l'administration fédérale peut déjà montrer l'exemple en matière d'accessibilité numérique des sites web. Bien qu'il reste beaucoup à faire, elle satisfait déjà une partie des critères énoncés dans les directives WCAG, et ce davantage que les cantons, les villes et le secteur privé.

Le plan d'action a permis de poser les bonnes bases pour améliorer durablement l'accessibilité numérique des sites web, des fichiers électroniques et des applications de la Confédération. Toutefois, l'accessibilité n'est de loin pas encore généralisée. Aujourd'hui, les personnes avec handicap n'ont pas encore l'occasion d'exploiter tous les avantages des prestations numériques de l'administration publique. Bien que certains critères WCAG soient remplis, les informations diffusées restent parfois difficiles à comprendre ou à identifier. Par ailleurs, la réalisation de l'accessibilité numérique variant considérablement d'un site à l'autre, il peut être compliqué de trouver des informations qui sont déjà accessibles.

Le succès de la mise en œuvre dépend avant tout de deux facteurs : le soutien clair de la direction et la mise à disposition des ressources nécessaires pour respecter les prescriptions légales. Or, à l'heure actuelle, les départements et les offices ne réalisent l'accessibilité numérique que dans la mesure des moyens disponibles. En outre, les tergiversations liées à l'octroi des ressources pour l'accessibilité numérique sont souvent interprétées comme la preuve de l'importance toute relative de cette dernière. L'approche actuelle, mêlant recommandations non contraignantes et moyens insuffisants, doit être revue. Elle a tendance à laisser sur le carreau les personnes qui s'engagent résolument en faveur de l'accessibilité numérique, lesquelles sont freinées dans leurs démarches par le manque d'outils adaptés, de conseils rapides et pertinents et de soutien normatif. La question de la place réelle que l'administration fédérale souhaite octroyer à l'accessibilité numérique se pose, dans la mesure où malgré les prescriptions légales, les moyens nécessaires à la mise en place de l'infrastructure ad hoc font défaut. Le rapport du Conseil fédéral du 9 mai 2018 relatif à la politique en faveur des personnes handicapées et la décision de maintenir le service E-Accessibility de la Confédération en pérennisant le poste de travail, initialement de durée limitée, constituent un premier pas qui permettra de donner davantage d'importance à l'accessibilité numérique. La pérennisation de ce service est une étape centrale, mais l'évaluation a montré que le pourcentage d'EPT qui lui est dévolu ne permet pas d'atteindre les objectifs fixés. L'administration fédérale devrait réfléchir à des solutions pour améliorer l'offre de conseils, notamment en termes de rapidité et de pertinence, et pour proposer un suivi plus actif des projets informatiques.

Un autre élément à prendre en compte est la grande diversité des défis posés par l'accessibilité numérique, ce qui implique qu'elle concerne plusieurs services de l'administration fédérale. C'est pourquoi il est primordial, à plus forte raison avec la rapidité de l'évolution numérique, de poursuivre résolument les différentes mesures du plan d'action et d'y associer les services de communication bien sûr, mais aussi les responsables et les prestataires informatiques, les services du personnel et les responsables des achats. L'accessibilité numérique doit être considérée non seulement comme une tâche dévolue à la communication, mais aussi comme une partie intégrante des tâches, procédures et projets des services et prestataires informatiques ainsi que des services des achats et du personnel. Si l'on vise à garantir l'accessibilité des prestations numériques à tous les échelons de l'administration publique, il faut alors collaborer avec les cantons et mettre à profit les synergies envisageables.

L'une des mesures à privilégier est la sensibilisation proactive et à large échelle de l'administration fédérale. En effet, les perspectives offertes par la numérisation aux personnes avec handicap et aux personnes âgées sont encore parfois méconnues, tout comme la marche à suivre pour les réaliser. À noter également que la plupart des mesures qui permettent de garantir l'accessibilité des sites web de la Confédération concourent aussi à pérenniser des prestations numériques axées sur la convivialité et les besoins de la clientèle. Dès lors, ce sont non seulement les personnes avec handicap, mais aussi une vaste portion de la population qui en bénéficient. Une conception structurée de l'information permet par exemple de produire des informations accessibles, mais aussi de rendre ces informations lisibles par un lecteur d'écran. Dès lors, toutes les personnes qui utilisent la lecture à l'écran peuvent en profiter, qu'elles privilégient cette fonction par nécessité ou par simple confort. La numérisation des prestations de l'administration dans des formats compatibles et accessibles profite à tous ceux qui souhaitent recourir à ces prestations en ligne. Enfin, apprendre aux collaborateurs de l'administration fédérale à concevoir des informations structurées permettra en même temps d'améliorer leurs compétences en matière de technologies numériques.

L'objectif d'une réalisation systématique de l'accessibilité doit être considéré dans une perspective très large, comme un investissement dans la Suisse numérique de demain. L'accessibilité numérique est plus qu'un simple instrument d'encouragement de l'inclusion numérique : elle est le moteur de la transition numérique de la société et du secteur public.