

Internet au service des personnes handicapées

Le e-commerce :

I. Introduction

La toile, le net, le monde virtuel... Autant d'expressions pour qualifier internet. Internet regorge de potentialités, d'évasions, d'informations,... Si la conception des sites est rendue accessible aux personnes handicapées, internet est alors une véritable mine de renseignements, de découverte mais aussi de commerce.

C'est sur ce dernier point que nous nous pencherons : le e-commerce. Effectuer ses courses hebdomadaires, acheter des vêtements, une voiture... réserver ses vacances, faire du troc, échanger,...pour faire court, toutes les facettes du négoce.

Acheter sur la toile est-il vraiment sûr ? Cela ne génère-t-il pas des surcoûts ? Avec quelles garanties en cas de contestation de l'acheteur ?

Sous des dehors très accessibles et très tendances, internet s'est rapidement inscrit comme incontournable dans le monde des affaires. Les grandes enseignes ont toutes un site, un blogue. Pour le surfeur, pas de site, pas d'existence.

Qu'en est-il du surfeur, de l'acheteur handicapé ? Qui est-il ? Quelle représentativité ? Voilà quelques questions sur lesquelles notre analyse s'est penchée.

II. Développement

II.1. Définition

Mais qu'est-ce qu'internet ?

Définition

« Un *internet* (un nom commun avec « i » minuscule) est un terme d'origine anglaise utilisé pour désigner un réseau constitué de l'interconnexion de plusieurs réseaux informatiques au moyen de routeurs. ¹ »

Internet ne doit pas être assimilé au Web, à la Toile en français.

« Un site Web est un ensemble de pages Web hyperliées entre elles et mises en ligne à une adresse Web. On dit aussi site Internet par métonymie, le World Wide Web reposant sur Internet. »²

Le premier étant au service du second.

Le web est donc un ensemble phénoménal mais déterminé d'informations. On trouve de tout sur le web mais on ne trouve pas tout.

II.2. Les achats en ligne

Avons-nous une idée de ce que cela représente ? Le e-commerce est un réel business. De nombreuses entreprises proposent leurs services afin de permettre aux commerçants « de terrain » de disposer d'un site d'achat concurrentiel, attractif et sécurisé. Mais en parallèle, de nouvelles e-boutiques sont apparues. Des enseignes uniquement virtuelles proposent leurs biens sur la toile.

Une étude récente de la Commission européenne révèle que le nombre d'Européens ayant fait au moins une fois leurs emplettes sur le net est passé de 27 à 33% entre 2006 et 2008. Cela représente un accroissement considérable. Pour la Belgique, ce chiffre descend à 21 %.

Toujours selon cette étude, les principaux articles sont, dans l'ordre : les voyages et logements de vacances, les vêtements et articles de sport et les livres.

¹ Selon Wikipedia.fr

² Selon Wikipedia.fr

Mais vendre ou acheter sur internet n'est pas si simple qu'il y paraît. Avant toute chose, il est important pour la firme de respecter les règles en vigueur, les aspects liés à la vente d'un bien, comme :

- la publicité ;
- la conclusion du contrat ;
- le paiement ;
- la livraison ;
- les garanties ;
- la preuve ;
- le respect des lois sur les pratiques du commerce.

Afin de protéger au maximum le consommateur. Qu'il soit porteur de handicap n'y change rien. Nous développerons ce point par après.

La tendance est à la hausse mais reste encore bien mal connue pour la plupart des surfeurs. De simples précautions peuvent éviter de lourdes déconvenues. Pour information, le site <http://www.infoshopping.be/>, décrit comme un site didactique des bonnes pratiques en commerce électronique et une initiative du SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie regorge d'astuces et de renseignements. Il s'adresse tant aux consommateurs qu'aux entreprises vendeuses sur le net.

II. 3 le surfeur-acheteur

Selon l'Agence Wallonne des Télécommunications³ :

En 2008, 70% des Wallons ont utilisé un ordinateur. Il s'agit également d'une stagnation par rapport à 2007. Cet usage est régulier (au moins une fois par semaine) pour 61% des Wallons. »

« En 2008, le pourcentage de ménages équipés d'un accès à Internet atteint les 59%.

5% des internautes ne peuvent plus se passer d'Internet avec en priorité le courrier électronique et la banque en ligne.

Mais une E-fracture existe bel et bien. 29% de la population wallonne n'utilise pas internet. Elle est liée à la fracture sociale et à une certaine pauvreté touchant plus de la moitié des non utilisateurs de l'ordinateur et d'Internet.

³ <http://www.awt.be/web/dem/index.aspx?page=dem,fr,men,000,000>

L'AWT dégage 6 profils d'utilisateurs d'internet, les voici :

1. résistants à la nouveauté et réfractaires (14% des non usagers),
2. non "usagères" actives ou inactives avec proxys (14%),
3. fracturés sociaux actifs avec proxys (8%),
4. fracturés sociaux inactifs et sans proxy (6%),
5. seniors en couple sans proxy (34%),
6. seniors seuls sans proxy (22%). »

En tant qu'association de personnes handicapées, nous sommes souvent confrontés à l'absence de statistiques, de données chiffrées liées au handicap. Un recensement de la population réalisé en 2001 en Belgique nous offre néanmoins un éclairage sur la réalité des personnes résidant en « ménages collectifs ».

En effet, la réalité quotidienne de la personne handicapée est multiple. Elle peut très bien vivre en autonomie, résider au domicile d'un des parents, habiter dans une institution. L'accès à internet est donc différent de l'une à l'autre situation.

Ce recensement a permis de comptabiliser en 2001 144.334 personnes résidant dans des ménages collectifs dont 36.2% dans d'autres lieux que les maisons de repos. Cela va du couvent, à l'institution pour personnes handicapées, au foyer d'accueil, à la pension de famille ou autre communauté, en passant par l'institution psychiatrique, à l'établissement de soins, à l'orphelinat, (source: INS, PANIncl)).

34% des Wallons de 15 ans et plus ont acheté des produits sur Internet. 12% ont vendu des produits sur des sites d'enchères. 58% des e-consommateurs achètent sur des sites étrangers⁴. Internet est souvent utilisé afin de comparer les prix auprès de l'une ou l'autre enseigne.

Toujours selon cette étude, voilà le profil des acheteurs vendeurs wallons de plus de 15 ans depuis 2002 :

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Acheteurs sur Internet (sur sites commerciaux ou sur sites d'enchères)	9%	12%	17%	21%	22%	31%	34%
Acheteurs sur sites commerciaux	/	/	/	18%	16%	24%	26%
Acheteurs sur sites d'enchères	/	/	/	7%	12%	16%	18%
Acheteurs sur sites commerciaux et sur sites d'enchères	/	/	/	4%	6%	9%	10%
Vendeurs sur sites d'enchères	/	/	/	1,3%	1,6%	11%	12%
Participants à des enchères mais n'ayant ni acheté, ni vendu	/	/	/	1,7%	0,7%	5%	5%

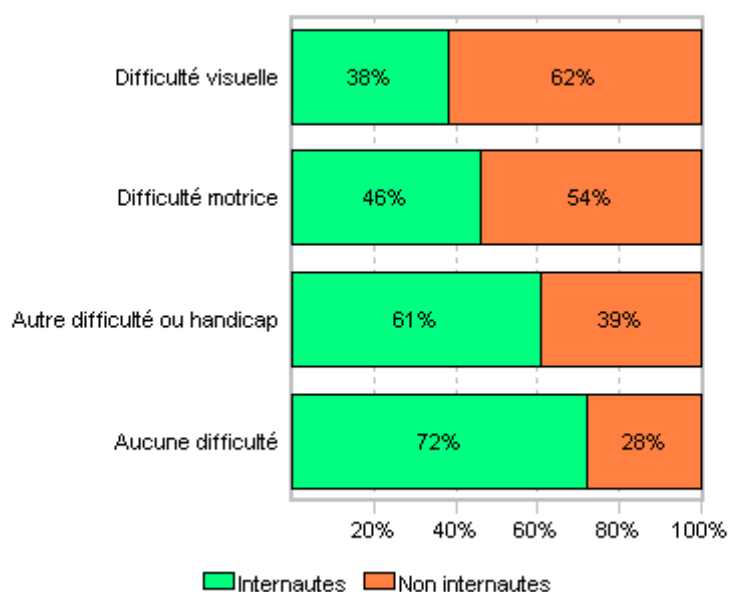
⁴ http://www.awt.be/contenu/tel/dem/usages_citoyens_2008.pdf

Nouveauté, l'étude produite par l'AWT a également envisagé la problématique du handicap. L'AWT a demandé aux wallons s'ils faisaient face à des difficultés visuelles, motrices ou autres.

II.4. Le Web et la personne handicapée

Le constat est sans surprise. Effectivement, la personne handicapée éprouve des difficultés sur le Web. Si le handicap est visuel ou moteur, le taux d'internautes descend à moins de 50%.

Usage d'Internet en fonction du type de difficulté rencontrée par les Wallons



5

Cela est significatif. A cela, il faut également opposer l'accessibilité des sites en ligne.

⁵ http://www.awt.be/contenu/tel/dem/usages_citoyens_2008.pdf

Raison spontanée du non usage chez les non internautes

	2005	2006	2007	2008
Ce n'est pas utile pour moi - cela ne m'intéresse pas	25%	18%	38%	43%
Je suis trop âgé	19%	19%	25%	21%
C'est trop compliqué	17%	25%	12%	9%
C'est trop cher	6%	8%	8%	8%
Je n'ai pas le temps	4%	4%	4%	3%
Il n'y a pas de contenu intéressant pour moi	16%	12%	4%	3%
Je n'ai pas d'ordinateur ou pas Internet à la maison	3%	2%	2%	2%
Un proche fait des recherches pour moi	2%	5%	1%	2%
Difficultés de s'adapter aux nouvelles technologies	1%	2%	1%	2%
Je suis contre Internet et tout ce qu'il représente	/	/	/	1%
Je suis en train d'apprendre à utiliser un ordinateur	/	/	/	1%
Je n'y ai jamais pensé jusqu'à présent	/	/	/	1%
Je n'ai personne pour m'expliquer	1%	1%	2%	1%
L'occasion d'utiliser Internet ne s'est pas présentée	/	/	/	1%
Je suis handicapé - je ne sais pas lire	1%	1%	1%	1%
Autres motifs	4%	2%	2%	1%

Obstacles à l'usage d'Internet chez les non internautes

	2007	2008
Ca ne m'intéresse pas	43%	47%
Ce n'est pas utile	47%	46%
Je n'ai pas d'ordinateur ou pas Internet chez moi	22%	23%
C'est trop compliqué d'utiliser un ordinateur ou Internet	32%	22%
J'éprouve des difficultés à m'adapter aux nouvelles technologies	/	13%
Mon âge ou mon habileté me pose problème	19%	20%
C'est encore trop cher pour moi	18%	17%
J'ai peur de mal faire	8%	12%
Il n'y a pas de contenus intéressants sur Internet	/	12%
Je n'ai pas le temps	13%	10%
Un proche fait des recherches pour moi sur Internet	10%	9%
Internet n'est pas assez sécurisé - peur des virus	6%	7%
Je n'ai personne pour m'aider à démarrer	7%	5%
Un handicap m'en empêche	5%	5%
Il n'y a pas de PAPI proche de mon domicile	3%	3%
Aucun des obstacles cités ici	9%	12%

Nous avons voulu étoffer ces données par un article réalisé en 2001 "Web Accessibility : 500 Million and Growing" du 16 Mars 2001⁶ (extrait du livre "Web accessibility for People with Disabilities" de Michael G. Paciello⁷)⁸.

Les Nations Unies estiment que les personnes handicapées représentent plus 500.000 millions d'individus⁹. Comme l'étude de l'AWT le montre, les personnes handicapées sont également utilisatrices du Web. Les inaccessibilités du Web ne sont évidemment pas les mêmes pour une personne présentant un handicap moteur ou un handicap sensoriel.

L'achat en ligne – qu'il soit effectué par une personne valide ou handicapée - représente une véritable manne. Rien que dans la Communauté européenne, il y a environ 37 millions de personnes en situation de handicap.

« Le pouvoir d'achat des handicapés est également à la hausse absolue. Selon un rapport de 1998, *"Rapport au sujet de l'emploi des personnes handicapées"*, publié par le Comité du Président (USA), *"les consommateurs handicapés contrôlent plus de 175 milliards \$ des revenus discrétionnaires. Comme tous les consommateurs, il est plus probable qu'ils se transforment en des clients habitués là où ils se sentent bienvenus. Des boutiques, des produits et des services accessibles, avec des employés handicapés, aideraient les clients handicapés à estimer que les affaires avec eux sont appréciées."*¹⁰

Le Web est une formidable porte ouverte vers le commerce mondial. Le E-commerce prend chaque année de l'extension et permet de toucher un maximum de personnes et par extension de personnes handicapées.

Selon Michael G. Paciello, l'impact de la population des consommateurs handicapés sur le commerce électronique est telle que cela a influencé des gouvernements et des organismes internationaux de standardisation industrielle à lancer des initiatives pour satisfaire les besoins du consommateur handicapé.

Evidemment, Michael G. Paciello se base sur des données américaines. Mais étudions ce que cela représente.

Suite à un recensement effectué en 1997, le Ministère du Commerce des États-Unis a annoncé que 1 Américain sur 5, soit 54 millions de personnes, avait un handicap quelconque. Ceci représente environ 20 % de tous les citoyens des États-Unis, soit une minorité plus importante que la minorité des

⁶ <http://archive.disabledperson.com/articles/web.asp>

⁷ Michael G. Paciello est fondateur et l'officier de technologie de [WebABLE](#) Inc, une société de consultation et d'éducation à l'accessibilité.

⁸ www.ddj.com. Et www.webreview.com

⁹ Rapport de 1980 au sujet de l'Action Mondiale en faveur des Handicapés.

¹⁰ www.ddj.com. Et www.webreview.com

Américains africains qui, elle, compte approximativement 30 millions de personnes.

Le même rapport a détaillé à l'occasion la répartition de ces mêmes statistiques. Elle se présente de manière suivante:

- 1 Américain sur 10 présente un handicap grave,
- Dans la tranche d'âge de 6 à 14 ans, 1 enfant sur 8 présente un handicap quelconque,
- Dans la tranche d'âge de +65 ans, 1 Américain sur 2 présente un handicap,
- Dans la tranche d'âge de 15 à 64 ans, 1 Américain sur 5 présente un handicap.

De plus, les données relatives à la population handicapée sont également interpellantes:¹¹, 52 % sont actives et ce grâce d'une part, au progrès constant de l'assistance technologique et d'autre part, à Internet et au Web qui ont rendu l'information et les services accessibles à tout le monde.

Le rapport, intitulé "Familles avec personnes handicapées aux Etats-Unis", publié en 1996, observait ce qui suit:

- Environ 20,3 millions de familles, soit 29 % des 69,6 millions de familles aux Etats-Unis, comptent au moins une personne handicapée (dans le sens d'une limitation d'activité).
- Quand une famille compte une personne handicapée, c'est le plus souvent le chef de famille. A titre d'exemple, dans 88 % de couples concernés, l'un ou les deux partenaires ont un handicap.
- Parmi les familles qui comptent une personne handicapée, pour environ 2,3 millions, il s'agit d'un ou plusieurs enfants handicapés.
- Quelques 3,8 millions de familles, soit 6 % des familles, possèdent un ou plusieurs enfants handicapés. La plupart d'entre elles (3,4 millions, soit 89 %) ont 1 enfant handicapé.
- Le problème de handicap concerne 29 % des familles blanches, 32% des familles noires, et 22 % des autres familles. Parmi les familles hispaniques, 23 % comptent un handicapé.

Disposant de peu de statistiques complètes, on peut estimer qu'en moyenne 1 personne sur 10 est handicapée.

Pour mieux souligner qu'elle est consciente des problèmes de l'accessibilité à l'information, la [Commission sur l'égalité des chances pour les personnes handicapées](#) a énoncé, dans la [partie VI](#) de "Intégration : Technologies de l'information et de transmission (ICT - Information and Communication Technologies)", ce qui suit :

¹¹ La Charte concernant les personnes handicapés aux Etats-Unis - édition 1996

49. La Commission cherche activement à étudier les possibilités d'exploiter tous les aspects de la Société de l'Information dans l'instauration de l'égalité des chances des personnes handicapées et l'amélioration de leurs conditions de vie et de travail. Ces questions sont déjà traitées de façon générale dans le livre vert de la Commission sur la vie et l'emploi dans la société de l'information "Les personnes d'abord". La Commission mettra en place un groupe ad hoc interne pour mener cette tâche à bien et en lui donnant pour mandat d'étudier les possibilités de mettre en oeuvre une initiative spéciale au niveau européen dans ce domaine en s'inspirant des expériences acquises en l'occurrence jusqu'à présent, par exemple dans le cadre du programme TIDE. Les travaux se fonderont sur un examen des bonnes applications des Technologies de l'Information et des Communications (TIC) en faveur des personnes handicapées et les possibilités supplémentaires d'économies d'échelle qu'induiraient des TIC plus accessibles et plus utiles aux personnes handicapées.

III. Conclusion

Le E-commerce a encore de beaux jours devant lui. Les chiffres américains démontrent que les personnes handicapées représentent une force économique non négligeable car depuis plus longtemps habituées à l'achat en ligne. Maintenant, en Europe, cette pratique a tendance à se répandre, à se généraliser.

Les freins restent les mêmes pour l'ensemble des personnes handicapées :

- l'accès financier à l'internet (achat de PC et connexion internet)
- l'accessibilité du web (label anysurfer, facile à lire....)

Néanmoins comme tout surfeur, les pièges à l'achat en ligne restent aussi les mêmes :

Etre attentif au frais de port si achats à l'étranger,
Toujours comparer les achats similaires,
Le sérieux du site internet,
La confidentialité des données bancaires,
Lutter contre la multiplication des crédits d'achats,...

Il faut encore travailler à rendre internet plus accessible aux familles et personnes dont les revenus sont les moins importants, insister sur la lisibilité des sites.

Date : 15 Décembre 2009

Chargée d'analyse : Nathalie De Wispelaere
Chargée en communication

Responsable A.S.P.H : Gisèle Marlière
Secrétaire Générale de l'Association Socialiste de la
Personne Handicapée.