



PRÊTS POUR...  
L'**IN**ACCESSIBILITÉ ?



# ACCESSIBILITÉ DU NUMÉRIQUE : LE DOULOUREUX MIROIR DE NOTRE SOCIÉTÉ

Manon Cools

Analyse ASPH 2020

Éditrice responsable :

Ouiam Messaoudi

ASPH a.s.b.l.

Rue Saint-Jean 32-38 – 1000 Bruxelles

Numéro d'entreprise : 0416.539.873

RPM – Bruxelles

IBAN : BE81 8778 0287 0124



**Le 23 septembre 2020, les sites publics des États membres de l'Union européenne devront être accessibles.**

« Tous les citoyens doivent avoir accès à des sites web accessibles, simples et adaptés. Il ne s'agit pas uniquement des quinze pour cent de la population ayant un handicap pour qui la navigation sur internet est parfois difficile. Des adaptations telles que le sous-titrage des films ou des textes facile à comprendre rendent également les services numériques accessibles à tout le monde. Le gouvernement fédéral s'est pleinement engagé en faveur de la numérisation et offre de plus en plus de services en ligne. Afin de garantir que chacun puisse y trouver les moyens de gagner en autonomie, d'avoir la capacité d'agir et d'entreprendre, **tous les sites web publics doivent être accessibles aux personnes ayant besoin d'assistance d'ici le 23 septembre 2020 au plus tard.** »<sup>1 2</sup>

## 1. Précision méthodologique : L'accessibilité du numérique

La présente analyse se concentre sur l'accessibilité **du** numérique, et non sur l'accessibilité **par** le numérique. Toutefois, ces deux notions, bien que distinctes, se rejoignent dans la réflexion globale relative à l'accessibilité du numérique.

Nathalie Pinède définit l'approche **par** le numérique :

« [Cela] considère le numérique et les TNIC (Technologies Numériques d'Information et de Communication) comme des occasions permettant d'accéder à des ressources ou des services apportant une plus-value dans une situation d'empêchement ou de limitation. C'est par exemple la position de Beauchamps (2009), lorsqu'elle effectue un rapprochement entre accessibilité numérique et « **mobilité virtuelle** ». »

« On voit également émerger cette vision dans l'article de Marquet (2016), lorsqu'il analyse des projets innovants visant à **résoudre des problèmes d'accessibilité par le numérique**. Trois types de représentation émergent à partir des services innovants proposés : l'amélioration de l'accès à l'information, représentation qui domine largement; la facilitation de la communication

---

<sup>1</sup> Site du Belgian Web Accessibility Office : <https://accessibility.belgium.be/fr>

<sup>2</sup> Les sites internet, intranet, extranet, applications en ligne et applications mobiles du secteur public doivent être accessibles pour le 23 septembre 2020 pour répondre à la [directive européenne](#) et ce, quelle que soit la date à laquelle ils ont été mis en ligne. Les contenus audio et vidéo pré-enregistrés (pas en direct) publiés après le 23 septembre 2020 doivent être accessibles dès leur création. Les applications mobiles devront répondre aux normes d'accessibilité pour le 22 juin 2021.

interpersonnelle, présente dans une moindre mesure ; enfin, la production et l'utilisation de données, qui n'apparaissent que de façon très minoritaire dans les projets liés à l'accessibilité»<sup>3</sup>.

La question de l'accessibilité **par** le numérique a également déjà été exploitée dans l'analyse de l'ASPH « Technologies d'assistance, technologies accessibles... L'innovation digitale est-elle pensée pour tous ? » publiée en 2018<sup>4</sup>.

La présente analyse oriente quant à elle donc sa réflexion sur l'accessibilité **du** numérique, qui est au cœur de l'enjeu d'accessibilité de la directive européenne.

L'environnement numérique quotidien est une réalité pratiquement inéluctable aujourd'hui<sup>5</sup>. Coexistent de nombreux services, des couches d'informations denses et de multitudes de moyens d'interagir. Tout cela n'est pas toujours simple pour l'utilisateur et encore moins pour les personnes en situation de handicap, de maladie grave ou invalidante. Même si nous déplorons un environnement toujours plus numérique et moins humain, il n'en demeure pas moins que la crainte est partagée dans les deux cas : une inaccessibilité chronique qui freine les citoyens en situation de handicap, de maladie grave ou invalidante dans leur quotidien ; difficulté d'accès à leurs droits, contacts avec leur mutuelle, leurs prestataires de soins, participation à la vie sociale et citoyenne, accès à la santé et à la culture, etc.

Le rapport du handicap au numérique renvoie à différents niveaux de fracture et de mise en vulnérabilité [...]. Ainsi la fracture numérique peut-elle se retrouver dans ce cadre aux trois stades évoqués précédemment : **fracture instrumentale**, premier niveau, qui sera celle de l'impossibilité/la difficulté (physique ou sensorielle) d'accès via les supports et les interfaces à des contenus et des services ; fracture de second degré (**méthodologique**) résultant des difficultés d'accès, qu'ils soient de l'ordre du tangible ou du cognitif ; enfin, **fracture sociale**, troisième niveau et conséquence directe de ces empêchements multiples. En miroir de ces fractures se fabriquent des niveaux symétriques de vulnérabilité [dont la] vulnérabilité sociale et éducative, effet rebond qui accompagne trop souvent les situations de handicap<sup>6</sup>.

---

<sup>3</sup> PINÈDE, N. (2018). Penser le numérique au prisme des situations de handicap : enjeux et paradoxes de l'accessibilité. *tic&société*, 12(2), p.23

<sup>4</sup> Si cet angle d'approche du sujet vous intéresse, nous vous invitons à en prendre connaissance via le lien suivant : <http://www.asph.be/PublicationsEtOutils/AnalysesEtEtudes/Divers/Pages/2019-Technologies-d-assistance-technologies-accessibles-innovation-digitale-est-elle-pensee-pour-tous.aspx>

<sup>5</sup> Nous pourrions d'ailleurs nous intéresser à cette injonction au « tout numérique », mais ce n'est pas le sujet de la présente analyse.

<sup>6</sup> PINÈDE, N. (2018). Penser le numérique au prisme des situations de handicap: enjeux et paradoxes de l'accessibilité. *tic&société*, 12(2), p.20

## 2. Introduction

L'accessibilité numérique vise à **fournir un égal accès aux sites et applications internet, quelle que soit la situation des utilisateurs**. Autrement dit, tout le monde doit pouvoir comprendre, naviguer et interagir aisément.<sup>7</sup>

Ainsi, la vision du travail autour de l'accessibilité numérique répond à une règle universelle : « Mettre le web et ses services à la disposition de tous les individus, quels que soient leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur organisation géographique ou leurs aptitudes physiques ou mentales »<sup>8</sup>. Au regard de cela, nous pouvons comprendre que cette accessibilité est essentielle à l'exercice des droits des personnes en situation de handicap, dans le respect de la Convention ONU Personnes Handicapées<sup>9</sup>.

Si encore aujourd'hui le vocable autour du handicap est mouvant, la dimension de **responsabilité collective** est quant à elle résolument **acquise**<sup>10</sup>. Alors qu'on parlait jadis d'infirmités, d'arriérés, d'amputés, on parle aujourd'hui de « personne en situation de handicap », ce qui n'est pas sans conséquence dans le mode d'action publique qui leur est destiné. Les transformations terminologiques, les révisions en termes de classification et de dénomination du handicap illustrent bien les dynamiques de ces représentations sociétales (Lespinet-Najib et Bélio, 2013). Quand la représentation individuelle et médicale du handicap passe à une représentation sociale d'une situation de handicap, on identifie clairement une responsabilité collective, environnementale et sociétale du handicap. Dès lors, des normes et des règles apparaissent peu à peu afin de structurer l'accessibilité de notre société dans un souci d'intérêt commun et de prise de responsabilité, le tout dans une démarche que l'on veut inclusive. Nathalie Pinède a écrit à cet égard en 2018 que « les situations de handicap représentent un enjeu social majeur, qui interrogent les facettes multiples de notre environnement et les **restrictions de participation** pouvant en découler »<sup>11</sup>.

La notion du handicap continue elle aussi d'évoluer et un constat ne fait que se confirmer : il y a de plus en plus de personnes en situation de handicap. En cause ? Notamment l'augmentation de l'espérance de vie dans les pays industrialisés qui amène avec elle son lot de difficultés, mais aussi

---

<sup>7</sup> Plus d'informations, d'articles et d'outils : <https://accessibility.belgium.be/fr/pourquoi-les-sites-internet-doivent-il-etre-accessibles>

<sup>8</sup> Tim Berners-Lee, Directeur du W3C, organisme de standardisation à but non lucratif, fondé en octobre 1994 chargé de promouvoir la compatibilité des technologies du web.

<sup>9</sup> La Convention est consultable ici : <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-f.pdf>

<sup>10</sup> Nous vous invitons pour explorer davantage cette question à prendre connaissance de notre analyse « Handicap, de quoi parlons-nous ? » publiée en 2018 <http://www.asph.be/SiteCollectionDocuments/Analyses%20et%20etudes/Analyses%20et%20etudes%202018/Analyse%20ASPH%20-%2021%20-%202018%20-%20handicap-de-quoi-parle-t-on.pdf>

<sup>11</sup> PINÈDE, N. (2018). Penser le numérique au prisme des situations de handicap: enjeux et paradoxes de l'accessibilité. *tic&société*, 12(2), 9-43.

l'augmentation des maladies chroniques graves et invalidantes. Même s'il reste complexe d'établir des statistiques fiables en la matière - ce que nous déplorons-, aujourd'hui on estime que 15 % de la population de l'Union européenne est en situation de handicap et qu'un Européen sur quatre compte une personne handicapée dans sa famille<sup>12</sup>. L'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) dénombre quant à elle plus d'un milliard de personnes (ce qui revient donc à généraliser la statistique des 15 % à échelle mondiale) vivant avec une forme ou une autre de handicap<sup>13</sup>.

Si ce chiffre a de quoi surprendre par son ampleur, il a le mérite de marquer les esprits : les personnes en situation de handicap, de maladie grave ou invalidante ne représentent pas seulement une partie infime de la population, tout comme le handicap ne se constitue pas uniquement de formes visibles qui peuvent laisser penser que ces personnes ne sont pas nombreuses. La réalité est toute autre : dans ces 15 % de personnes concernées, 80 % ont des handicaps qui sont en réalité invisibles !

Les besoins en matière d'accessibilité pour cette partie conséquente de la population sont conséquents. L'ASPH défend à ce titre une vision plurielle de l'accessibilité<sup>14</sup>. Cela se traduit par une mise en accessibilité dans toutes les sphères de la vie. Internet n'est pas en reste... L'accessibilité à l'information étant un droit fondamental, le droit d'accéder et de participer aux activités numériques est primordial. L'enjeu en présente ? Un renforcement des exclusions pour une partie conséquente de la population régulièrement oubliée des politiques publiques et du marché (notamment commercial) dans le privé.

Il existe de nombreuses "raisons" d'améliorer l'accessibilité du web. Par exemple, **commerciallement**, l'accessibilité peut être abordée comme suit : au vu du nombre de personnes concernées, il s'agit d'un segment à ne pas/plus ignorer sur le marché mondial. Cela concerne tant les biens et services proposés sur internet que l'accessibilité à l'information concernant les entreprises, par exemple. Du côté des **politiques et administrations publiques**, il semble évident que la question de l'accessibilité numérique doit être centrale, alors même que la digitalisation des services est en pleine croissance. La récente crise sanitaire du COVID-19 ne fait que renforcer ce constat (attestation numérique de retour de vacances, télétravail poussé à son maximum, informations via les sites publics, pour ne citer que ces exemples). Par ailleurs, il est malheureusement fréquent qu'une bonne partie des **liens sociaux** pour les personnes en situation de handicap, de maladie grave ou invalidante passe par le numérique faute d'accessibilité physique dans la société. Cela impacte directement la qualité de vie, la santé mentale et la participation pleine et effective à la société et il est impératif de tout mettre en œuvre pour, au grand minimum, leur assurer l'accessibilité du numérique.

---

<sup>12</sup> AVIQ, Combien y a-t-il de personnes handicapées en Belgique, [https://www.aviq.be/handicap/questions/infos\\_conseils/statistiques.html](https://www.aviq.be/handicap/questions/infos_conseils/statistiques.html), 09/2020

<sup>13</sup> Organisation Mondiale de la Santé, *Handicap et santé*, <https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>, 09/2020

<sup>14</sup> Nous vous invitons à prendre connaissance de nos revendications à ce sujet dans notre dernier Mémoire : [http://www.asph.be/SiteCollectionDocuments/Memorandum\\_ASPH\\_2019.pdf](http://www.asph.be/SiteCollectionDocuments/Memorandum_ASPH_2019.pdf)

D'ailleurs, l'avis d'initiative rendu par le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées<sup>15</sup> (CSNPH) abordait déjà en 2017 l'accessibilité numérique comme un critère de qualité d'un site internet et de ses applications, tout comme peut l'être par exemple la sécurité. De ce fait, « l'internet doit répondre aux besoins des utilisateurs et doit les « séduire ». L'accessibilité est aussi importante que la convivialité d'un site ou d'une application. Rendre les sites publics pleinement accessibles leur permettra d'accéder aux biens et services et de participer à la vie en société, sur un pied d'égalité avec les autres. »<sup>16</sup>

### 3. L'accessibilité numérique, le talon d'Achille du web, malgré un cadre légal

La convention ONU Personnes Handicapées<sup>17</sup> stipule clairement ce qu'il convient de mettre en place au sein des pays ayant ratifié la Convention, comme la Belgique l'a fait il y a plus de 10 ans maintenant. Dans son article 9, la Convention évoque :

« Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent **l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité**, s'appliquent, entre autres :

- a) Aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail;
- b) **Aux services d'information, de communication et autres services**, y compris les services électroniques et les services d'urgence.
- c) [...]
- d) f) Promouvoir d'autres formes appropriées d'aide et d'accompagnement des personnes handicapées afin de leur **assurer l'accès à l'information**;
- e) g) **Promouvoir l'accès des personnes handicapées aux nouveaux systèmes et technologies de l'information et de la communication, y compris l'internet**;

---

<sup>15</sup> Le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH) a été créé en 1967. Il est chargé de l'examen de toutes les matières qui, au niveau fédéral, sont susceptibles d'avoir des conséquences sur la vie des personnes handicapées. Le CSNPH émet régulièrement des avis dans des domaines tels que les allocations aux personnes handicapées, l'emploi, l'accessibilité des bâtiments publics, la mobilité...

<sup>16</sup> Avis 14 en 2017 du CSNPH consultable ici : <http://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2017-14.html>

<sup>17</sup> La Convention est consultable ici : <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-f.pdf>

- f) h) Promouvoir l'étude, la mise au point, la production et la diffusion de systèmes et technologies de l'information et de la communication à un stade précoce, de façon à en **assurer l'accessibilité** à un coût minimal.»

Bien après la Convention ONU, une directive européenne vient renforcer et détailler les mesures relatives à l'accessibilité numérique. D'après la **directive 2016/2102 du Parlement européen**<sup>18</sup>, l'accessibilité numérique est définie :

« comme des principes et des techniques devant être respectés lors de la conception, de la construction, du maintien et de la mise à jour de sites internet et d'applications mobiles afin de les rendre plus accessibles aux utilisateurs, en particulier les personnes handicapées » (page 1, point 2).

Elle comporte quatre principes :

« la **perceptibilité**, c'est-à-dire que les informations et les composants des interfaces utilisateurs doivent pouvoir être présentés aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent; l'**opérabilité**, c'est-à-dire que les composants des interfaces utilisateurs et la navigation doivent pouvoir être utilisés; la **compréhensibilité**, c'est-à-dire que les informations et l'utilisation des interfaces utilisateurs doivent être compréhensibles; et la **solidité**, c'est-à-dire que le contenu doit être suffisamment solide pour être interprété de manière fiable par une grande diversité d'agents utilisateurs, y compris des technologies d'assistance » (page 5, point 37).<sup>19</sup>

« Les États membres doivent

- Veiller à ce que les organismes du secteur public prennent les mesures nécessaires pour améliorer l'accessibilité de leurs sites internet et de leurs applications mobiles en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes
- Transposer la directive et désigner des organismes compétents
- Veiller à ce que les organismes du secteur public (OSP) se conforment à la directive
- Contrôler périodiquement la conformité des sites internet et applications mobiles
- Veiller à la possibilité d'une procédure de recours

---

<sup>18</sup> Directive (ue) 2016/2102 du parlement européen et du conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>, 09/2020

<sup>19</sup> PAULUS M. (2019) Technologies d'assistance, technologies accessibles. <http://www.asph.be/PublicationsEtOutils/AnalysesEtEtudes/Divers/Pages/2019-Technologies-d-assistance-technologies-accessibles-innovation-digitale-est-elle-pensee-pour-tous.aspx>



- Encourager et faciliter les programmes de formation (pour parties prenantes intéressées et personnel des OSP)
- Prendre les mesures nécessaires de sensibilisation aux exigences, à leurs avantages ...
- Prendre les mesures nécessaires pour faciliter l'application des exigences à d'autres services que ceux visés
- Faire un rapportage à la Commission selon un calendrier précis.»<sup>20</sup>

À noter que nous estimons ces deux cadres légaux sont nécessaires, mais non suffisants. En dehors des indicateurs stricts d'accessibilité énoncés dans la directive, il nous semble important de rappeler qu'il n'existe pas un seul "type" d'accessibilité. Nous disposons toutes et tous d'aptitudes et de comportements numériques différents qui demandent des aménagements différents. Ces comportements sont également évolutifs dans le temps et dépendent de nombreux facteurs tels que la situation socio-économique, le niveau scolaire ou encore l'accès au matériel et le matériel lui-même. L'ensemble des règles ne pourra donc jamais couvrir et assurer à lui seul l'accessibilité totale de l'usage d'un site par un utilisateur ou une utilisatrice.

L'accessibilité, à cet égard, prend la forme d'un Graal : il y a autant de mesures à prendre que de comportements de la part des utilisateurs. La multitude des attentes et des besoins complexifie le projet de mise en accessibilité.

Inclunet<sup>21</sup> aborde cela en regroupant des enjeux qui concernent à la fois l'accessibilité **du** numérique et **par** le numérique « Le concept d'inclusion numérique consiste à se baser sur les besoins spécifiques d'utilisateurs d'Internet pour le rendre accessible à tous, peu importe les outils ou les circonstances utilisés pour surfer. L'idée est de ne plus tenter de répondre aux caractéristiques précises de chaque handicap, mais de créer, concevoir, penser, développer, organiser... pour des gens, nous, qui sommes tous porteurs de besoins spécifiques qui peuvent évoluer avec le temps ou en fonction du lieu : une langue inconnue en voyage, une mauvaise connexion internet, un écran trop petit, un bras cassé, un environnement bruyant, une vue qui baisse avec l'âge... »<sup>22</sup>.

---

<sup>20</sup> Avis n° 2017/14 du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH) relatif à la mise en œuvre de la Directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites Internet et des applications mobiles des organismes du secteur public, consultable ici : <http://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2017-14.html>

<sup>21</sup> Inclunet est un service qui favorise l'inclusion numérique dans le secteur public et le privé par l'audit d'accessibilité de sites internet, la formation à l'accessibilité, l'accompagnement dans la démarche d'accessibilité et le lobbying. <http://www.inclunet.be/>

<sup>22</sup> Inclunet : [www.inclunet.be/inclusion-numerique/](http://www.inclunet.be/inclusion-numerique/)

## 4. À déplorer : une réalité belge difficilement mesurable

En l'absence actuelle de réel monitoring en la matière, il est difficile de se faire une représentation objective du taux de sites accessibles au sein des institutions publiques et ce constat est critiquable. Comment évaluer une politique publique sans outil adéquat ?

Anysurfer<sup>23</sup>, qui a pour mission de rendre le monde numérique plus accessible aux personnes en situation de handicap, a analysé en 2019 pour la neuvième fois, avec l'aide d'étudiants l'accessibilité des sites belges via son moniteur de l'accessibilité. Leur échantillon d'étude, composé de 210 sites, est très diversifié : attractions, boire et manger, concerts, emploi, enseignement, hôpitaux, mobilité, partis politiques, presse, radio et télévision, recherche, santé, shopping, sport et loisirs, temps libre et culture, utilitaires, villes et voyages. Ces champs d'études sont assez représentatifs de ce qui constitue tous les domaines de la vie. Ces sites ont été étudiés selon 15 critères, toujours identiques que vous découvrirez ci-après.

Au regard des différents éléments étudiés jusqu'à présent dans l'analyse, ce qui ressort de leur enquête a de quoi nous laisser sans voix :

« En 12 ans les sites sont devenus un petit peu plus accessibles, mais l'évolution est très lente et les résultats encore très loin d'être bons. 22 % des sites (46 sur 210) ont obtenu un score de 75 % ou plus et peuvent donc être considérés comme accessibles dans le cadre de ce moniteur. 78 % des sites ne sont pas suffisamment accessibles. Sur 78 % des sites, une personne avec un handicap rencontrera des obstacles qui l'empêcheront par exemple de faire des courses en ligne, de se renseigner sur une activité culturelle, de suivre l'actualité ou de contacter un service de sa commune. »<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup>Dans le cadre de cette mission, ils informent au sujet de l'accessibilité des sites web et des documents électroniques, accompagnent et conseillent les responsables de sites web qui veulent rendre leur site accessible et labellisent les sites accessibles, travaillent en partenariat avec des prestataires web, donnent des formations aux concepteurs et rédacteurs de sites web et sensibilisent par des actions comme le moniteur de l'accessibilité. AnySurfer est un projet national de Blindenzorg Licht en Liefde vzw (BLL), une organisation de prestation de services pour les personnes aveugles et malvoyantes en Flandres et à Bruxelles. Toutes les informations sur : <https://www.anysurfer.be/fr>

<sup>24</sup> Moniteur de l'accessibilité : <http://moniteurdelaaccessibilite.be/2019.html#collapse-results>, consulté le 10/09/2020

## Tableau des résultats par année<sup>25</sup>

### Année Résultat

2007	4%
2008	-
2009	7%
2010	10%
2011	8%
2012	13%
2013	14%
2014	-
2015	15%
2016	-
2017	18%
2018	24%
2019	22%

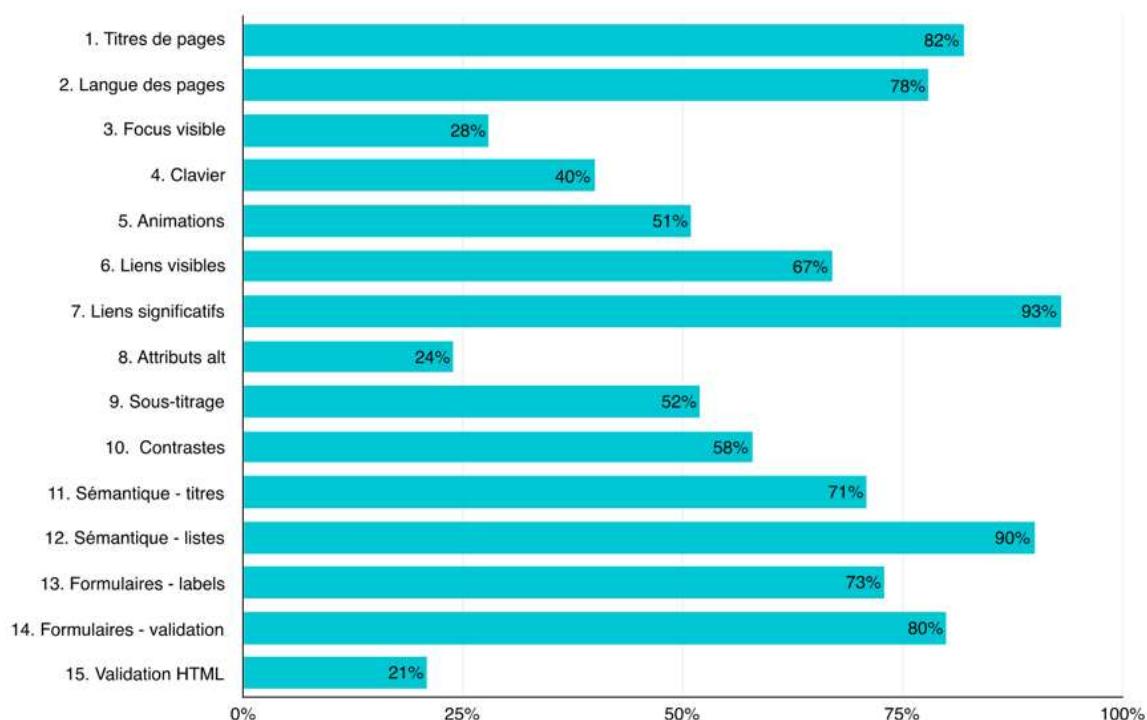
### Comment interpréter et analyser ces résultats?

Tout d’abord, et afin de ne pas tromper notre interprétation des résultats du Moniteur de l’accessibilité, il est important de garder à l’esprit que cet échantillon couvre un large panel de sites. La directive européenne se focalise, quant à elle, sur les sites **publics** des États membres. Par ailleurs, le CSNPH (Conseil Supérieur des Personnes Handicapées), dans lequel l’ASPH exerce un mandat, militait déjà en 2017 pour élargir la notion du «site public» cité dans la directive européenne à «services d’intérêt général incontournables et rendus par des sociétés privées, d’autant plus lorsqu’elles sont subsidiées : [...] Banque de la Poste, Proximus, RTBF et VRT, les hautes écoles et universités, les services de formation et d’accompagnement des candidats travailleurs (FOREM, VDAB, ...) et les mutuelles.»<sup>26</sup>.

---

<sup>25</sup> Idem

<sup>26</sup> Avis n° 2017/14 du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH) relatif à la mise en œuvre de la Directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l’accessibilité des sites Internet et des applications mobiles des organismes du secteur public, consultable ici : <http://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2017-14.html>



Source

image : <http://moniteurdelaccessibilite.be/2019.html#collapse-results>

Dans la multitude des bonnes pratiques à déployer, **certaines ont été davantage observées**. Un premier élément d'analyse nous permet d'avancer qu'il s'agit de mesures qui sont parfois réalisées sans même penser à l'accessibilité, « validant » donc le critère par défaut (voir schéma ci-dessous) : « Titres des pages », « Liens significatifs » en sont le parfait exemple. Cela confirme que parfois travailler l'accessibilité du numérique ne demande pas des moyens et outils particuliers, mais seulement du bon sens.

## Exemples :

### Formations ASPH

#### Nos formations relatives au handicap

Le catalogue de formation ASPH 2020 couvre de nombreux domaines afin de répondre au mieux à vos besoins dans vos pratiques professionnelles :

#### « Titres des pages »

Indiquer un titre qui correspond effectivement au contenu de la page est une bonne pratique courante, qui semble couler sous le sens.



« Lien significatif »

Le lien URL de consultation du site explicite clairement la destination du lien.

La mauvaise pratique la plus courante en la matière est un lien URL « En savoir plus », qui n'indique pas d'information supplémentaire.

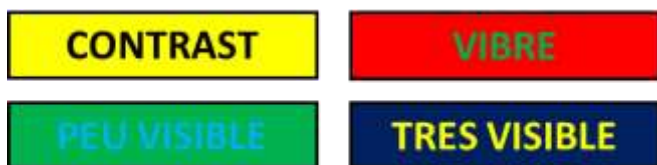
Par ailleurs, identifions plusieurs bonnes pratiques **relativement courantes** : « Sous-titrages », « contrastes », pour ne citer qu'elles. La même analyse que celle posée sur les bonnes pratiques courantes est possible : il s'agit là de pratiques qui profitent directement au plus grand nombre, concerné ou pas par un handicap qui, si elles n'existaient pas, entraveraient la navigation sur un site internet.

Exemples :



« Sous-titrages »

Action de proposer des sous-titres aux vidéos présentées.



#### « Contrastes »

En fonction des couleurs utilisées, notamment pour le fond d'une image ou d'un site et d'une écriture, il peut arriver qu'un texte soit parfaitement illisible. Il existe des outils pour mesurer et vérifier ces contrastes.

Dans la catégorie des **critères que peu de sites valident**, on retrouve notamment : « Focus visible », « Attributs Alt » ou encore « Validation HTML ». Non sans hasard, il s'agit de pratiques qui sont nécessaires à une partie des personnes en situation de handicap, mais qui n'améliore pas spécialement la performance de lecture des autres utilisateurs.

Sans rentrer dans les détails techniques, il est possible de se faire une idée de la quantité de travail que cela nécessiterait (ou pas) de remplir ces critères<sup>27</sup> :

**Focus visible** : Sur plus de la grande majorité des sites (72 %), le focus (par exemple un petit cadre en pointillés) n'est pas visible lors de la navigation.

**Impact** : Quand on parcourt une page web avec la touche TAB du clavier, si on ne voit pas à quel endroit l'on se trouve dans la page, la navigation est impossible. Ce sont surtout les personnes avec un handicap moteur qui seront affectées.

**Solution** : Supprimer ou adapter quelques lignes dans les feuilles de style (CSS) du site pour corriger le problème.

**Attributs Alt** : Sur 76 % des sites de l'échantillon, il y a des images qui n'ont pas d'alternative textuelle, ou, lorsqu'il y en a une, elle est incorrecte.

**Impact** : Quand une image est porteuse d'information, l'absence d'alternative textuelle signifie que cette information n'est pas disponible pour les personnes qui utilisent un lecteur d'écran.

**Solution** : Chaque fois qu'une image est insérée, il faut ajouter une alternative textuelle dans le champ prévu pour cela, ou laisser l'alternative textuelle vide si l'image est décorative. Quand la mise en accessibilité est effectuée au fur et à mesure, cela ne prend pas beaucoup de temps. Quand il faut passer en revue tout un site pour le faire après coup, cela peut prendre beaucoup de temps.

---

<sup>27</sup> Idem

**Validation HTML** : Sur la grande majorité des sites (79 %), le code HTML n'est pas entièrement valide.

**Impact** : Quand le code source n'est pas valide, il y a plus de risques d'erreurs lors de la consultation avec des aides techniques, car le code risque de ne pas être interprété de la même manière par tous les logiciels.

**Solution** : Pour prévenir les problèmes, suivre les standards lors du développement. Pour détecter les erreurs et ensuite les corriger, utiliser le validateur du W3C.

Il est à noter que le résultat du Moniteur recensant les sites accessibles en 2019 (22 %) est en diminution par rapport à celui de 2018, qui comptait 24 % de sites considérés comme accessibles. Cependant, lors d'un échange préparant cette analyse, Sophie Schuermans de l'équipe Anysurfer nous a précisé que le moniteur de l'accessibilité est une analyse à grande échelle, et que les résultats ne peuvent donc pas être considérés comme extrêmement précis. Ainsi, la différence de 2 % dans les résultats est donc négligeable. Il faut dès lors plutôt regarder l'évolution sur plusieurs années que les chiffres absolus. Sophie Schuermans précise donc « Pour moi on reste dans le même ordre de grandeur et je parlerais donc plutôt d'un statu quo. L'accessibilité s'améliore, mais tout doucement ». Par ailleurs, le Moniteur de l'accessibilité, pour des raisons pratiques, n'inclut aucune application pour laquelle il faudrait se connecter à l'aide d'une carte d'identité électronique. « Il y a donc beaucoup d'applications cruciales qui ne font pas partie de notre échantillon et dont l'accessibilité est pourtant très importante » complète Sophie Schuermans.

Nous avons identifié que peu d'éléments dans les 15 critères définis prenaient en compte les besoins spécifiques relatifs aux handicaps intellectuels ou aux troubles cognitifs. Nous avons voulu nous assurer auprès d'Anysurfer de l'explication à donner à ce constat. Sophie Schuermans nous en indique les raisons :

« Une première raison est que nous dérivons nos 15 critères de WCAG (web content accessibility guidelines) niveau AA qui n'a pour l'instant encore que très peu de critères spécifiques aux handicaps cognitifs. Une autre raison c'est que nous essayons de choisir des critères qui ne sont pas trop difficiles à évaluer objectivement. Notez qu'une série de critères qui ne sont pas spécifiques aux handicaps/troubles cognitifs peuvent néanmoins s'avérer utiles pour ces publics. Par exemple, avoir des intitulés de liens significatifs rend la navigation plus compréhensible. Avoir des messages d'erreur clairs quand on valide un formulaire aide aussi à la compréhension. Certains points plus techniques sur la structure ou les alternatives textuelles aident tous les utilisateurs d'aides techniques, quel que soit leur handicap. Par exemple si une personne dyslexique utilise une synthèse vocale pour lire un contenu, elle bénéficiera de la même manière qu'une personne aveugle d'un texte bien structuré et avec alternatives textuelles. »

Cette explication nous permet de mettre en lumière toute la complexité de l'accessibilité numérique face à la diversité des besoins. Anysurfer met en place un Moniteur qui reprend au plus près possible les normes en vigueur, dans la mesure de ses moyens. Dès lors, nous pourrions imaginer que si des

projets de ce type étaient systématisés par les pouvoirs publics, en concertation avec les experts, les associations et les personnes en situation de handicap, de maladie grave ou invalidante et assortis de **moyens** suffisants, une étude plus exhaustive que celle menée actuellement pourrait voir le jour. En l'état, comment étudier le respect d'une directive européenne sans avoir d'indicateurs sur lesquels se fier? Il s'agit d'un manquement important sur lequel nous reviendrons.

Comme nous l'avons analysé, la grande majorité des sites étudiés par le Moniteur remplit « par défaut » certains critères, car il s'agit de bon sens, quelque chose de l'ordre de l'évidence. La grande majorité des sites étudiés ne remplit pas certains critères qui n'ont pas de réelle plus-value (ou peu) pour l'internaute qui n'est pas en situation de handicap<sup>28</sup>.

Si cela suffit à démontrer l'inégalité bien présente en matière d'accessibilité numérique, nous pouvons également évoquer une **discrimination supplémentaire dans la discrimination**. Comme l'évoque Nathalie Pinède, « l'accessibilité numérique contient ses propres inégalités : si, dans le cadre du handicap visuel, bon nombre de ressources existent, le handicap mental ou les troubles cognitifs sont moins pris en charge, l'opération de traduction et de réécriture, plus complexe, devant porter ici non seulement sur la dimension perceptible (espacement des termes, organisation visuelle du texte, etc.), mais aussi sur la formulation des contenus »<sup>29</sup>.

## 5. Ce que notre inaccessibilité numérique dit de notre société

Encore aujourd'hui, le handicap subit une forme d'invisibilité du point de vue social. En effet, 80 % des handicaps sont invisibles, ce qui rentre en dissonance avec la vision historique du handicap : une personne en chaise roulante, amputée, marchant avec une canne... En bref, avec un stigmate directement identifiable. Il nous semble important d'identifier que c'est notamment à cause de cette invisibilité du handicap que ces personnes sont ignorées dans les politiques publiques : difficile de voir et percevoir ce qui ne se voit pas. Difficile de comprendre un besoin qui n'est pas le nôtre. Par ignorance peut-être, l'accessibilité ne semble alors pas prioritaire, car nous percevons difficilement à la fois les difficultés rencontrées par ce public, et leur représentation numérique dans la population. Erreur !

### **Rien sur nous sans nous, éternellement et par défaut.**

« Il est donc primordial de ne pas seulement créer des logiciels permettant aux utilisateurs en situation de handicap de pouvoir interagir avec leur environnement, il faut également que ces mêmes personnes puissent prendre pleinement part aux processus de construction de ces logiciels, afin qu'ils puissent être utilisés par le plus grand nombre<sup>30</sup> ».

---

<sup>29</sup> PINÈDE, N. (2018). Penser le numérique au prisme des situations de handicap: enjeux et paradoxes de l'accessibilité. *tic&société*, 12(2), 9-43. Page 34

<sup>30</sup> PINÈDE, N. (2018). Penser le numérique au prisme des situations de handicap: enjeux et paradoxes de l'accessibilité. *tic&société*, 12(2), 9-43. Page 34



D'ordinaire, ce discours est prononcé et inlassablement répété par le monde associatif. Mais la résonance des propos de Nathalie Pinède, Maître de conférences, est à nos yeux plus vaste. Cette dernière indique que la participation active du public concerné pourrait non seulement s'assurer de l'utilité des mesures entreprises, mais également bénéficier au plus grand nombre. Si cela ne ressemble pas à une révolution sur le principe, nous estimons à l'ASPH que si. En effet, cette dynamique, contrairement à beaucoup d'autres, est fondamentalement inclusive : en partant du principe que nous pouvons toutes et tous participer activement à la société et ses déploiements, nous remettons chaque personne au centre de ses droits et de sa vie, tout en sachant que son apport sera bénéfique pour tout le monde. Cela rejoint ce qu'on ne connaît que trop mal de l'inclusion : son caractère profitable à l'ensemble des citoyens et citoyennes<sup>31</sup>. Loin d'un éternel débat sur son coût ou sa faisabilité, ce focus permet d'identifier la **plus-value collective à l'inclusion** (numérique ou pas).



<sup>31</sup> Nous vous invitons à ce sujet à redécouvrir la campagne ASPH 2018 portant sur les aménagement spécifiques profitables à toutes et tous : <http://www.asph.be/PublicationsEtOutils/Outils/Pages/Cartes-Tous-concernes-tous-sensibilises.aspx>

Source : campagne 2018 de l'ASPH réalisée dans le but de sensibiliser le grand public aux différents aménagements dans les espaces et services publics réalisés initialement pour des personnes en situation de handicap, mais qui profitent au plus grand nombre.

### Une inaction qui coûte cher

L'absence de politiques réelles d'accessibilité solidement implantées fait perdre de l'argent. Nous plaçons pour que le critère d'accessibilité d'un projet numérique soit intégré **dès le début de sa conception**. Cela représente un gain conséquent d'énergie et une diminution des coûts liés à la mise en accessibilité (post-construction), que celle-ci soit physique ou numérique. Christine Bourdeauducq, experte en accessibilité à l'ASPH, nous rappelle que pour mettre en accessibilité un bâtiment, il faut compter un budget de 7 à 10 % du budget total s'il s'agit d'un bâtiment existant. Si le critère d'accessibilité est inclus dès le projet de conception du bâtiment, il ne représentera plus que 2 à 3 % du montant total du budget. Ces proportions peuvent se révéler encore plus importantes en matière d'accessibilité numérique, voire même dramatiques : de nombreux sites devront être fondamentalement modifiés (ou reconstruits en partant de zéro) pour répondre aux normes d'accessibilité. Cela pose donc question sur l'utilisation des moyens octroyés aux sites publics...

## 6. (Re)partir au combat, avec quelles armes ?

Loin d'être acquise, nous savons que l'accessibilité numérique est méconnue et rarement prioritaire. En qualité d'association, nous avons à cœur de la replacer au centre du débat et nous identifions pour cela de nombreuses pistes. En voici quelques-unes :

- Systématiser dans les cursus scolaires des métiers liés au numérique un cours sur l'accessibilité numérique, les outils liés et les contraintes légales en vigueur.
- Favoriser la formation continue du personnel (dans le domaine public et privé) en charge du développement et de la gestion des sites internet sur les matières d'accessibilité.
- Sensibiliser les entreprises à la question, notamment en menant des campagnes qui démontrent l'utilité réelle de l'accessibilité numérique, non seulement pour notre public cible, mais aussi, comme évoqué dans la présente analyse, à l'ensemble de la population.
- Garantir la participation du public aux projets : « Rien sur nous sans nous », c'est s'assurer que les moyens dédiés atteindront les réels objectifs profitables aux utilisateurs et utilisatrices, en dépit de la quantité de besoins spécifiques qu'il faut identifier.
- Plus pratiquement, militer pour intégrer l'accessibilité numérique comme un critère à part entière d'un projet numérique : le référencement web n'en sera que meilleur.
- Placer la mise en accessibilité numérique d'un site au cœur d'un projet plus global d'inclusion : l'associer d'un travail autour de l'accessibilité physique, par exemple, pour lui donner plus de sens dans le projet d'entreprise, sans constituer une initiative isolée.
- Financer des subsides d'aides à l'accessibilité numérique : un accompagnement par des experts et expertes de la question est essentiel. Le coût du projet ne doit pas

représenter un frein (tout particulièrement dans les asbl et les petites et très petites entreprises).

- Réfléchir à plusieurs accès à l'information pour limiter l'exclusion de groupes (Exemple : dans les fast-foods, les commandes par écran tactile ont été généralisées lors de leurs réouvertures en pleine pandémie du Covid-19. Comment une personne aveugle peut comprendre son environnement et passer sa commande?). La solution aurait été de penser à plusieurs canaux de commandes, compte tenu des spécificités de chacun et chacune.
- Élargir dans le privé la vision de l'accessibilité numérique au sein de son commerce ou entreprise : alors que cette accessibilité est perçue (à tort) comme une contrainte et un coût, elle fait pourtant partie de la solution économique : rendre son site accessible, c'est ne pas se priver du pouvoir d'achat de cette partie conséquente de la population.

## 7. Où en est-on ?

Nous avons eu l'occasion de comprendre au fil de cette analyse que se pencher sur l'accessibilité numérique revient à se poser les mêmes questions que s'interroger sur l'accessibilité dite physique. Dans tous les cas, il s'agit d'une question d'espace public et partagé, de participation à la vie sociale, d'inclusion dans toutes les sphères de la vie et de droits humains fondamentaux. Pourtant, aujourd'hui encore, cette accessibilité numérique n'est pas assez prise au sérieux. Nous l'avons vu, un manque d'intérêt, une méconnaissance des réalités, une sous-estimation du public concerné ou encore une crainte économique des coûts que cela pourrait enregistrer sont autant d'éléments (non exhaustifs) qui permettent de comprendre pourquoi ça coince.

Cependant, alors les administrations publiques digitalisent peu à peu leurs services et que la lourdeur administrative de la gestion de dossiers par divers prestataires n'a fait que se déplacer du papier vers un dossier en ligne, il est de la pleine responsabilité de ces structures d'assurer une accessibilité à leur site au moins aussi qualitative que celle de leurs guichets, agences, etc. Ces lieux mêmes qui, souvent pourtant, ne sont pas totalement accessibles... Le citoyen ne doit pourtant pas être perdant dans la digitalisation de ses informations et encore moins se retrouver restreint dans son droit à l'information et l'exercice de ses droits par défaut d'accessibilité.

**La pauvreté de l'accessibilité numérique est le miroir des limitations physiques quotidiennes rencontrées** par les personnes en situation de handicap, de maladie grave ou invalidante. Dans un enjeu collectif de réduction des inégalités, cette accessibilité n'est que trop peu travaillée. L'enjeu est réel : transformer internet, outil d'inclusion potentielle par excellence, en outil d'exclusion et de banalisation de la discrimination, notamment en matière de droit à l'information.

Le 21 août 2020, le Belgian Disability Forum<sup>32</sup>(BDF), dans lequel l’ASPH exerce activement plusieurs mandats, a relancé le Ministre en charge de l’agenda numérique Philippe De Backer au sujet de l’échéance qui arrive à son terme. Le courrier demandait au Ministre de communiquer un état de lieux des mesures concrètes qui ont été prises pour la mise en œuvre de la directive européenne :

« Le BDF serait particulièrement intéressé de savoir :

- Quels sont les résultats du processus de «déclaration d’accessibilité» ?
- Quelles sont les modalités de contrôle prévues dans les différentes entités constitutives de la Belgique fédérale ?
- Quel est le niveau d’accessibilité des sites Internet fédéraux, régionaux, communautaires, provinciaux et locaux (communes et CPAS) ainsi que de toutes les entités assimilées (intercommunales, entreprises publiques, agences, associations...)?
- Quel est le pourcentage de ces sites qui satisfont aux exigences d’accessibilité de la directive ? »<sup>33</sup>.

Le BDF demande également les modalités du mécanisme de plainte en cas de non-conformité, ainsi que sur la mise en place d’un processus de rapportage et de suivi. À l’heure actuelle, ces modalités ne sont pas connues et l’interpellation reste sans réponse.

**Nous sommes aujourd’hui le 23 septembre 2020<sup>34</sup>. De nombreux sites publics belges ne sont pas entièrement accessibles. Cela va à l’encontre de la Convention ONU signée il y a plus de dix ans et de la directive européenne qui assure un plein exercice des droits des personnes en situation de handicap, de maladie grave ou invalidante au sujet de l’accessibilité numérique, miroir de nos inégalités sociétales.**

*« Dans l’environnement numérique, diverses pratiques sociales et culturelles se développent offrant des moyens et des habiletés pour surmonter différentes situations de handicap et d’exclusion. Or la base de l’internet est l’égalité.*

---

<sup>32</sup> Le Belgian Disability Forum (BDF) regroupe 18 organisations belges représentatives des personnes handicapées. Le BDF représente les personnes handicapées belges au niveau européen et supranational. Plus d’informations : [bdf.belgium.be/fr/](http://bdf.belgium.be/fr/)

<sup>33</sup> Courrier du BDF adressé au Ministre De Backer, ainsi que Aux Ministres régionaux et communautaires en charge de cette matière, Messieurs Jan Jambon, Willy Borsus, Bernard Clerfayt, Frédéric Daerden, Oliver Paasch et à Madame la Ministre en charge des personnes handicapées Nathalie Muylle.

<sup>34</sup> La présente analyse est publiée le 23 septembre 2020, en vue de dénoncer l’immobilisme des pouvoirs publics sur l’accessibilité numérique, droit fondamental des personnes en situation de handicap, de maladie grave ou invalidante. Elle est d’ailleurs transmise aux cabinets politiques responsables de cette matière.

*Quel que soit l'utilisateur, et indépendamment de son identité, de la plateforme qu'il consulte, le principe de l'internet est de ne jamais juger les qualités et les compétences des individus...<sup>35</sup>*

Le Belgian web Accessibility Office centralise de nombreux outils en faveur d'une information numérique accessible à toutes et tous : <https://accessibility.belgium.be/fr>.

**Et s'il devenait votre page d'accueil sur votre navigateur internet ?**

---

<sup>35</sup> Saba Ayon Hadi, «E-inclusion des personnes en situation de handicap psychique . Faire des traces numériques un environnement commun et participatif?», *Les Cahiers du numérique*, 2016/1 (Vol. 12), p. 133-170. URL : <https://www.cairn-int.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2016-1-page-133.html>

## L'Association Socialiste de la Personne Handicapée

L'ASPH – **Association Socialiste de la Personne Handicapée** — défend les personnes en situation de handicap et/ou atteintes de maladie grave et invalidante, quels que soient leur âge ou leur appartenance philosophique.

Véritable syndicat des personnes en situation de handicap depuis presque 100 ans, l'ASPH agit concrètement pour **faire valoir les droits de ces personnes** : lobby politique, lutte contre toutes formes de discriminations, campagnes de sensibilisations, services d'aide et d'accompagnement, etc.

### Nos missions

- Conseiller, accompagner et défendre les personnes en situation de handicap, leur famille et leur entourage
- Militer pour plus de justice sociale
- Informer et sensibiliser le plus largement possible sur les handicaps et les maladies graves et invalidantes
- Informer le public sur toutes les matières qui le concernent
- Promouvoir l'accessibilité et l'inclusion dans tous les domaines de la vie

### Nos services

#### Un contact center

Pour toute question sur le handicap ou les maladies graves et invalidantes, composez le **02/515 19 19** du lundi au jeudi de 8h30 à 15h et le vendredi, de 8h30 à 11h.

#### Handy droit®

Service de défense en justice auprès des juridictions du Tribunal du Travail. Handy droit® est compétent pour les matières liées aux allocations aux personnes handicapées, aux allocations familiales majorées, aux reconnaissances médicales, aux décisions de remise au travail et aux interventions octroyées par les Fonds régionaux.

#### Handy protection

Pour toute personne en situation de handicap ou avec une maladie grave et invalidante, l'ASPH dispose d'un service technique spécialisé dans le conseil, la guidance et l'investigation dans le cadre des législations de protection de la personne handicapée.

#### Cellule Anti-discrimination

L'ASPH est un point d'appui UNIA (anciennement Centre pour l'Égalité des Chances) en ce qui concerne les situations discriminantes « handicap » afin d'introduire un signalement (plainte). Ex :

votre compagnie d'assurance vous refuse une couverture, car vous êtes atteint d'une maladie chronique? Elle vous propose une surprime? Elle supprime votre police familiale en raison du handicap de votre enfant ou de votre partenaire ? Faites-nous-en part, nous assurerons le relais de votre situation.

### Handyaccessible

Notre association dispose d'un service en accessibilité compétent pour :

- Effectuer des visites de sites et proposer des aménagements adaptés
- Analyser des plans et vérifier si les réglementations régionales sont respectées
- Auditer les festivals et bâtiments selon les normes « Access-i »
- Proposer un suivi des travaux pour la mise en œuvre de l'accessibilité

### Contact

ASPH – Rue Saint-Jean 32/38 – 1000 Bruxelles  
Tél. 02/515 02 65 — [asph@solidaris.be](mailto:asph@solidaris.be)