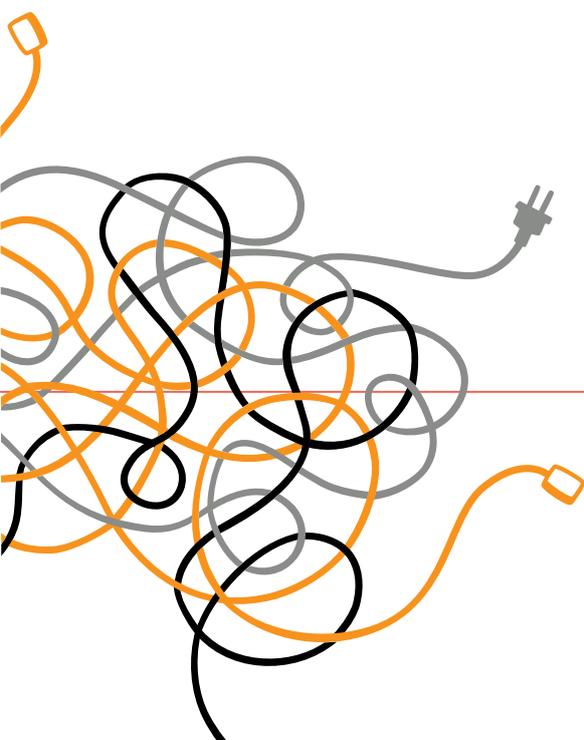


FACILE À SURFER

Accessibilité internet pour les personnes
avec limitations cognitives
Guide pour la création d'interfaces internet
simples à utiliser

VOUS TROUVEZ DANS CE GUIDE:

- Des informations sur les limitations cognitives.
- 14 recommandations pour rendre vos sites accessibles pour les personnes avec limitations cognitives.
- Une check-list des bonnes pratiques pour aller à l'essentiel.
- Un tableau mettant en relation les difficultés/facultés cognitives et leurs conséquences sur l'utilisation de sites internet.



Sommaire:

Introduction	p.2
Recommandations:	p.4
1. Facile à lire	
2. Lisibilité (polices de caractères)	
3. Contenu clair	
4. Navigation et orientation	
5. Éléments interactifs	
6. Design épuré	
7. Éléments graphiques	
8. Animations	
9. Photos	
10. Vidéos et éléments audio	
11. Synthèses vocales	
12. Fonctions d'aide en ligne	
13. Protection des données	
14. Responsive design	
Check-list	p.11
Tableau	p.12
Notre site internet	p.13

INTRODUCTION

A qui s'adresse ce guide?

Ce guide s'adresse à toute personne impliquée dans la conception de sites internet: donneurs et donneuses d'ordre, directeurs et directrices de projet, webdesigners, développeurs et développeuses et membres de rédaction. Permettre l'accessibilité des sites internet au plus grand nombre de personnes est de la responsabilité de tous les concepteurs et conceptrices de sites internet.

Pourquoi ce guide?

De plus en plus d'aspects de la vie quotidienne se passent sur internet. Parallèlement, un nombre important de personnes ne parviennent pas toujours à suivre l'évolution, particulièrement rapide, de ces nouvelles technologies. Divers obstacles leur empêchent l'accès. Ces obstacles peuvent être éliminés. Pour les utilisateurs et utilisatrices avec besoins particuliers, il existe des recommandations pour rendre les sites accessibles. Ces recommandations se concentrent cependant sur les handicaps de type moteur ou sensoriel. Les besoins des personnes avec limitations cognitives ne sont traités que par la bande. «Facile à surfer» comble cette lacune. En 14 recommandations, il montre comment créer des sites facilitant l'accessibilité des personnes avec limitations cognitives. Ce guide n'a pas pour objectif de freiner la créativité des concepteurs et conceptrices de sites internet. Les recommandations sensibilisent sur les possibles pièges à éviter lors de la conception. Cela ne doit en aucun cas vous empêcher de trouver de nouvelles voies.

«Facile à surfer» se concentre exclusivement sur les besoins des personnes vivant avec des limitations cognitives. Pour les règles classiques, voir Web Content Accessibility Guideline (WCAG) 2.0 et les check-lists proposées par «Accès pour tous» sur: www.accessibility-checklist.ch. En combinaison avec les règles classiques d'accessibilité, «Facile à surfer» est un document de travail indispensable pour les agences web.



**FACILE
À SURFER**

Qui profite de ce guide?

Les personnes avec limitations cognitives

Les premières personnes à profiter de l'application des recommandations de ce guide sont les personnes avec des limitations cognitives, soit les utilisateurs et utilisatrices rencontrant des difficultés dans les domaines suivants:

- Attention
- Concentration
- Apprentissage
- Réflexion/logique
- Mémoire
- Perception
- Lecture/écriture

Du fait de ces limitations, les personnes concernées ont généralement plus de difficultés à comprendre et à utiliser internet.

Et encore bien d'autres personnes

Outre les personnes avec un handicap mental ou des difficultés d'apprentissage, les personnes avec une lésion cérébrale ou des troubles psychiques, les personnes avec des lacunes en lecture et en écriture ou de langue étrangère, les personnes âgées ou novices dans l'utilisation des outils informatiques peuvent tirer profit de l'application de ces recommandations.

Les prestataires et leurs clients

Finalement, ce guide est un plus pour tout prestataires de services internet. Appliquer les recommandations d'accessibilité présentées ici, c'est atteindre un nombre plus grand de visiteurs et visiteuses potentiels.

Selon l'Office fédéral de la statistique, près de 500 000 personnes vivent en Suisse avec un handicap important. www.bfs.admin.ch
Selon l'Office fédéral de la culture, près de 20% des adultes vivant en Suisse rencontrent des difficultés à lire. www.bak.admin.ch

Limitations cognitives... une définition

Différentes limitations

Les personnes avec des limitations cognitives sont généralement des personnes mentalement handicapées ou rencontrant des difficultés d'apprentissage. Ces limitations cognitives peuvent toucher différentes capacités en lien avec la réflexion et les procédés d'abstraction, de logique, de conceptualisation. La limitation peut être la suite d'une lésion cérébrale. Outre l'apprentissage et l'application des connaissances, d'autres domaines tels que la motricité, les sens, la perception, le langage, l'émotion et la capacité d'action peuvent être limités.

Exemples

- La personne ne parvient que difficilement à faire la différence entre ce qui est essentiel et ce qui ne l'est pas.
- Le traitement visuel d'animations, d'images alternant rapidement ou de graphiques peu contrastés est particulièrement difficile.
- La capacité à résoudre des problèmes comme celle à s'orienter sont limitées.
- La personne rencontre des difficultés à lire et à comprendre ce qui est dit.

Différents besoins

Le tableau à la fin de ce guide permet de déterminer plus précisément les mesures à prendre selon chaque type de besoins, afin de compenser au mieux.

Faites connaissance avec vos utilisateurs

Appuyez-vous sur une conception centrée sur l'utilisateur. Informez-vous sur les attentes et les besoins de vos utilisateurs cibles. Faites connaissance avec eux. Intégrez-les directement dans la phase de développement.





Facile à lire:

Le facile à lire et à comprendre comporte ses propres règles en matière d'orthographe et de grammaire. Ces règles vont au-delà des recommandations pour l'écriture pour le web.

Vous trouvez des guides et des informations supplémentaires à ce propos sur

www.facileasurfer.ch.

Le facile à lire se dit en anglais: easy-to-read, E2R ou easy read.

En allemand: Leichte Sprache, Einfache Sprache, Leicht Lesen.

En italien, on trouve: facile da leggere et lettura facile.



Lisibilité:

Les polices sans serif sont plus faciles à lire.

Aa Bb Cc (Sans serif)
Aa Bb Cc (Serif)

Comparaison: police de caractères sans empattements, dite sans serif, et police de caractères avec empattements.



FACILE
À SURFER

RECOMMANDATIONS

1. FACILE À LIRE

Ecrivez de manière simple et compréhensible en utilisant le langage du quotidien. Ecrivez des phrases courtes. Le contenu peut être répété au besoin, en particulier pour les corrélations importantes. Expliquez les mots difficiles. Illustrez le propos avec des exemples. Evitez les métaphores. N'utilisez pas d'abréviations ou expliquez-en la signification.

Evitez le vocabulaire spécialisé et les mots en langue étrangère. Cela est aussi valable pour les boutons et les surfaces à cliquer. Même des mots tels que «Home» ou «Sitemap» sont généralement peu connus par les personnes avec limitations cognitives.

Rendez vos liens explicites. Evitez de recourir à des liens tels que «Plus» ou «Suite». Dites plutôt: «Télécharger le rapport annuel 2014» ou «Visiter le site facile à lire».

2. LISIBILITÉ (POLICES DE CARACTÈRES)

Utilisez une police standard bien lisible. D'une manière générale, les polices sans serif (sans empattements) sont plus lisibles. Par exemple: Arial ou Verdana.

N'écrivez pas en majuscules ni en italique. N'utilisez pas de polices fantaisie.

Utilisez une police standard d'assez grande taille. Les experts du facile à lire recommandent une écriture d'au moins 12 pt. La taille optimale étant d'au moins 14 pt. Cela revient pour l'écran à une écriture de 1 em à 1.2 em.

Donnez aux utilisateurs la possibilité de régler eux-mêmes la grandeur du texte. Rendez vos utilisateurs attentifs à cette possibilité, grâce à une symbolique claire.

Evitez de placer les textes sur des motifs ou des images et assurez un contraste suffisant. Le WCAG 2.0 exige un contraste minimal de 4.5:1 pour les



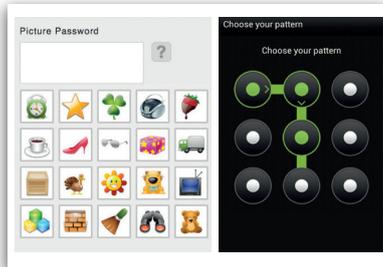
Navigation et orientation:
Pour les éléments de navigation, utilisez les icônes classiques du web. Par exemple une maison pour la page d'accueil.



Les icônes classiques aident les utilisateurs et utilisatrices.



Éléments interactifs:
Les profils et les comptes d'utilisateurs posent le défi de proposer un accès simple. Cherchez à proposer des procédés de login se passant de toute écriture.



A gauche: le système de mot de passe via une suite d'images de www.klikin.eu. A droite: le système Android, basé sur la gestuelle.



**FACILE
À SURFER**

Limitez le nombre de boutons de navigation.

La navigation ne devrait pas compter plus de 5 choix possibles par niveau.

Aidez à la compréhension des boutons de navigation en utilisant des pictogrammes. Les pictogrammes aident à la reconnaissance et facilitent l'orientation. (Voir 7 Éléments graphiques.)

Dotez la navigation d'un bouton permettant de revenir en arrière et d'un lien menant à la page d'accueil. Veillez à ce que ces fonctions se trouvent à toutes les pages et toujours au même endroit.

Facilitez la navigation au sein d'une même page. Offrez des aides pour faire défiler les pages, par exemple à l'aide de boutons ou de flèches menant vers le haut ou vers le bas. Et assurez que ces aides soient toujours visibles.



Aides à la navigation sur www.insiemeplus.ch/fr.

Donnez aux utilisateurs la possibilité de se situer sur le site. Indiquez toujours le chemin accompli au sein du site. Mot-clé: fil d'Ariane.

5. ÉLÉMENTS INTERACTIFS

Guider les utilisateurs

Pour les pages et les éléments interactifs – formulaires, boutons d'action, champs de recherche, annonces d'erreur –, les utilisateurs doivent être particulièrement bien guidés.

Veillez à donner des indications claires et à proposer des aides faciles à comprendre et faciles d'accès. Et cela, au fur et à mesure des interactions.

- Signalez immédiatement aux utilisateurs si une entrée est fautive.
- Confirmez immédiatement les entrées correctes.
- Permettez aux utilisateurs de corriger immédiatement et simplement leurs erreurs.

Formulaire – Pas à pas

Les formulaires doivent être clairement structurés et leur contenu réparti de façon logique.

- Regroupez les questions liées thématiquement.
- Partagez clairement les champs des formulaires (groupes de champs avec <fieldset>, sur plusieurs pages, Wizards, tabs, etc.).
- Guidez les utilisateurs pas à pas dans le formulaire.
- Limitez à un maximum de 5 le nombre de réponses possibles par question.

Ces mesures aident les utilisateurs à rester concentrés et à ne pas se sentir débordés par le flux de questions. Cela diminue les risques d'abandon lors du remplissage d'un formulaire ou de tout autre tunnel de conversion.

Et n'oubliez pas d'utiliser un langage simple, une typographie bien lisible et un layout clair pour les étiquettes, les questions et les réponses. (Voir recommandations 1, 2 et 3.)

Fonction «Recherche»

Implémentez un système de recherche le plus tolérant et le plus intelligent possible.

C'est-à-dire un système qui peut au mieux:

- proposer des termes de recherche alternatifs,
 - tolérer les fautes,
 - proposer des mots sémantiquement apparentés dans la recherche.
- Mot-clé: recherche sémantique.

Couplez le système de recherche avec un affichage simple des résultats.

Captchas

N'utilisez pas de captchas demandant d'entrer une suite de signes déformés. Ces énigmes visuelles sont extrêmement difficiles à résoudre pour les personnes avec difficultés cognitives ou ayant des difficultés à lire. Les personnes malvoyantes ne peuvent pas les résoudre. Pour être honnête, elles sont pénibles pour tout le monde.

Une alternative aux captchas est la méthode dite du pot de miel. Il s'agit de créer un champ d'entrée qui doit rester vide pour remplir sa fonction anti-spam. Il est en effet plus facile de laisser un champ libre que de devoir entrer un code. Le mieux est de rendre ce champ invisible via CSS, afin que les utilisateurs et utilisatrices ne le remarquent pas. Plus d'informations sur www.facileasurfer.ch.



Les énigmes posées par les captchas sont toujours difficiles à déchiffrer.

6. DESIGN ÉPURÉ

Faites un layout cohérent et équilibré visuellement, avec une séparation visuellement claire des différents contenus d'une page.

Utilisez un fond uni.

Renoncez à utiliser un motif ou une image pour fond (mot-clé: background-image).

Offrez un contraste suffisant.

(Voir 2 Lisibilité.)

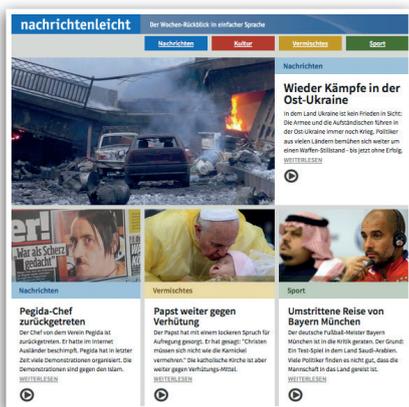
Évitez tout élément perturbant et toute distraction. Allez à l'essentiel et évitez les éléments non indispensables. Évitez en particulier tout élément clignotant ou en mouvement.

Ne placez pas trop d'éléments par écran. Placez les éléments importants en bonne position.



Design épuré:

Pour les shops et les portails de news, veillez à ne pas surcharger les écrans de produits ou d'articles. Il faut également veiller à bien séparer les produits et articles les uns des autres.



www.nachrichtenleicht.de limite à quatre le nombre d'articles sur sa page d'accueil.

7. ÉLÉMENTS GRAPHIQUES

Les pictogrammes, les signaux visuels et les symboles aident à la compréhension. Combinés avec d'autres médias (texte, audio), ils aident à cerner plus facilement et plus rapidement la signification et le contexte. Les pictogrammes, signaux visuels et symboles sont plus appropriés pour les informations abstraites ou conceptuelles. Ces éléments visuels sont particulièrement efficaces pour la navigation.

Les recommandations pour un design épuré sont aussi valables ici. Les éléments graphiques doivent être utilisés avec réserve. Trop d'éléments graphiques sur un écran peut rendre l'interface chaotique et déconcentrer les utilisateurs.

Utilisez des illustrations connues. Les pictogrammes, signaux et symboles utilisés doivent être facilement reconnus.

Utilisez des illustrations faciles à comprendre. Les éléments graphiques facilement reconnaissables sont des éléments aux lignes graphiques simples et présentant peu d'objets à la fois. On peut appliquer ici aussi les règles valables pour la typographie. (Voir 2 Lisibilité.)

8. ANIMATIONS

Les animations aident les utilisateurs à se concentrer. Bien faites, elles aident à faire les liens entre les éléments présents sur l'écran.

Encore plus que les symboles et les pictogrammes, utilisez les animations avec retenue. Lorsque plusieurs animations se trouvent sur un même espace, elles se concurrencent. Et cela peut troubler l'attention des utilisateurs et utilisatrices.

Renoncez ici aussi à tout effet clignotant et en mouvement. Outre le fait que ces éléments peuvent prêter à confusion et déconcentrer les utilisateurs, ils peuvent dans certains cas provoquer des crises d'épilepsie.



9. PHOTOS

Vous pouvez bien entendu utiliser des photos.

Les photos sont généralement très bien acceptées par les utilisateurs. Elles sont particulièrement adéquates pour illustrer des situations, personnes et lieux concrets et spécifiques.

Comme les autres médias, utilisez la photo avec une certaine retenue. Il vaut mieux quelques grandes photos que de nombreuses petites photos.

Renoncez aux photos uniquement décoratives.

10. VIDÉOS ET ÉLÉMENTS AUDIO

Utilisez le plus possible ces moyens actuels de communication et d'information. Les vidéos sont un moyen particulièrement adéquat pour livrer des informations à des personnes qui ont de la difficulté à lire.

Évitez de placer trop de vidéos et d'éléments audio sur un écran. Ici aussi, concentrez-vous sur l'essentiel.

Faites en sorte que les utilisateurs aient toujours le contrôle. La barre de contrôle (volume, pause/lecture) doit être toujours accessible, bien visible et facile à utiliser.

11. SYNTHÈSES VOCALES

Si de nombreuses personnes avec limitations cognitives ont de la difficulté à lire, elles ne sont pas les seules. Pour rappel: près de 20% des adultes ont des difficultés avec la lecture.

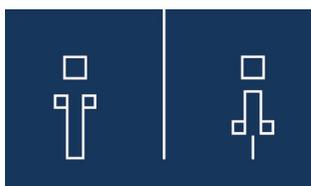
Utilisez les technologies permettant de lire à haute voix les textes se trouvant sur votre site (text to speech). La combinaison pictogrammes et voix de synthèse s'avère particulièrement efficace pour aider les personnes rencontrant des difficultés de lecture.



Éléments graphiques:
Prenez pour modèles les pictogrammes et systèmes de symboles connus et répandus. Trop de créativité risque de rendre vos pictogrammes difficilement compréhensibles.



Exemple d'un pictogramme largement utilisé et facilement reconnaissable pour les toilettes.



Exemple d'un pictogramme pour les toilettes, certes créatif, mais difficile à comprendre.



Aspects à prendre en compte:

- Rendez cette fonction bien visible et facile d'utilisation.
- Choisissez un rythme de lecture modéré.
- Faites en sorte, via le code HTML, que les abréviations et les mots en langue étrangère (s'il devait y en avoir) soient prononcés correctement (<abbr>, lang="">).
- Faites en sorte que les boutons de la barre de contrôle, comme les boutons de formulaires, soient aussi lus par la voix de synthèse.
- Assurez un rendu (voix, prononciation) de qualité.

12. FONCTIONS D'AIDE EN LIGNE

Expliquez les fonctionnalités présentes sur le site par une aide facile d'utilisation. Le mieux est que les fonctionnalités proposent directement cette assistance.

Proposez des assistances qui s'adaptent à la situation et suivent les utilisateurs.

Faites en sorte que ces aides soient à disposition au moment même de l'action et qu'elles donnent des indications et des moyens d'action faciles à comprendre. Cela est particulièrement important pour les messages d'erreur. (Voir 5 Eléments interactifs.)

Fournissez aux utilisateurs et utilisatrices suffisamment d'assistance pour le contenu de chaque page, avec si possible un lien direct menant à l'explication, par exemple d'un mot compliqué. Si vous proposez une page explicative, indiquez-la de façon compréhensible. Préférez «Qu'est-ce que cela veut dire?» ou «Dictionnaire» à «FAQ» ou «Glossaire». (Voir 1 Facile à lire.)



**FACILE
À SURFER**

13. PROTECTION DES DONNÉES

Protégez vos utilisateurs: faites en sorte qu'ils ne puissent pas donner des informations privées par inadvertance. Si vous offrez un forum de discussion ou tout autre média social, réglez par défaut les paramètres de la protection des données privées de la manière la plus stricte possible.

Donnez à vos utilisateurs et utilisatrices la possibilité de régler par eux-mêmes les paramètres pour leur sphère privée. Placez ces moyens de réglage de façon bien visible et rendez-les faciles d'utilisation.

Indiquez clairement ce qui est de l'ordre public et ce qui est privé. Les utilisateurs et utilisatrices doivent comprendre immédiatement si l'information qu'ils donnent sera publique ou pas. Par exemple, lorsque vous demandez l'adresse e-mail, celle-ci sera-t-elle publique ou seulement utilisée pour l'administration du compte?

14. RESPONSIVE DESIGN

De nombreuses personnes avec limitations cognitives utilisent avec plus de facilité des ordinateurs à écran tactile que des ordinateurs classiques avec souris et clavier.

C'est pourquoi nous recommandons de penser mobile et d'optimiser vos sites internet pour les tablettes et les téléphones mobiles. Le responsive design est de mise. Mais pour être vraiment efficaces, vos solutions doivent offrir une navigation pensée pour ces appareils. Mot-clé: mobile first.

TABLEAU

	RÉFLEXION	MÉMOIRE	ATTENTION	APPRÉHENSION	COMPÉTENCES LINGUISTIQUES	COMMUNICATION
TEXTE	Répétition du contenu autorisée.				Recours au facile à lire: phrases courtes, pas de vocabulaire spécialisé ni de mots en langue étrangère.	
TYPOGRAPHIE	Taille standard des caractères de 1 em à 1.2 em.		Police de caractères bien lisible, taille de police réglable, liens bien visibles.			
CONTENU		Contenu concis. Référence: un thème/article par écran.	Design propre et clair, paragraphes courts, mise en évidence des éléments et des contenus importants.			
NAVIGATION / ORIENTATION	Navigations hiérarchisées avec peu de choix. Présence d'aides à la navigation et à l'orientation (fil d'Ariane) et bouton pour revenir en arrière.		Layout clair, séparation claire des différentes zones de l'interface. Respect des conventions (navigation en haut et à gauche, imbrication avec retrait).			Ajout de pictogrammes au texte de navigation.
ÉLÉMENTS INTERACTIFS / FORMULAIRES / RECHERCHE / MESSAGES D'ERREUR / CAPTCHAS	Accompagnement des utilisateurs: consignes claires lors de l'interaction.	Nombre de choix/réponses possibles limité.	Accompagnement des utilisateurs: consignes claires lors de l'interaction. Formulaires clairs et structurés.		Système de recherche tolérant et intelligent (recherche sémantique).	Pas de captchas.
LAYOUT			Design équilibré, calme et cohérent. Pas de motif ni d'image en fond. Séparation claire des différentes zones de l'interface. Pas d'éléments clignotants ou en mouvement.			
ÉLÉMENTS GRAPHIQUES / PICTOGRAMMES / PHOTOS, MULTIMÉDIAS / ANIMATIONS			Utilisation avec retenue d'objets multimédias et d'animations. Utilisation pour diriger l'attention vers les éléments et les contenus importants.		Utilisation d'éléments graphiques pour faciliter la compréhension. Utilisation d'une synthèse vocale et de pictogrammes dans la navigation, les boutons et les liens.	
FONCTIONS D'AIDE	Présence d'aides pour toutes les fonctions interactives. Ces aides doivent être contextuelles.				Mise à disposition de pages d'aide, expliquant les mots et les corrélations importants de façon succincte, selon les règles du facile à lire.	
PROTECTION DES DONNÉES	Paramétrage pour la protection de la sphère privée le plus strict possible.					

NOTRE SITE INTERNET

Vous trouvez des informations supplémentaires, des liens et des exemples de bonnes pratiques sur:

www.facileasurfer.ch



IMPRESSUM

«Facile à surfer» – le guide pour la conception d'interfaces internet adaptées aux personnes avec limitations cognitives – est le fruit de la collaboration entre insieme Suisse, la fondation «Accès pour tous» et la Hochschule für Soziale Arbeit FHNW.



Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Soziale Arbeit

PARTENAIRES FINANCIERS / SPONSORS

Avec le soutien du Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH), la fondation «Denk an mich» et la Fondation Ernst Göhner.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

**Bureau fédéral de l'égalité pour
les personnes handicapées BFEH**



Loisirs et vacances pour personnes handicapées

ERNST GÖHNER STIFTUNG

Parution: 2015/© insieme, Zfa, HSA FHNW.

Le guide est également disponible en allemand, italien et anglais.

Illustrations: Oksana/Fotolia.com, Ohman/Vectorstock, ProVector/iStock, Anke Goodwin– Kanate Chainapong– Ion Popa/123RF

Conception visuelle: Marlyse Flückiger