

PENSER LE NUMÉRIQUE AU PRISME DES SITUATIONS DE HANDICAP



CONTEXTE

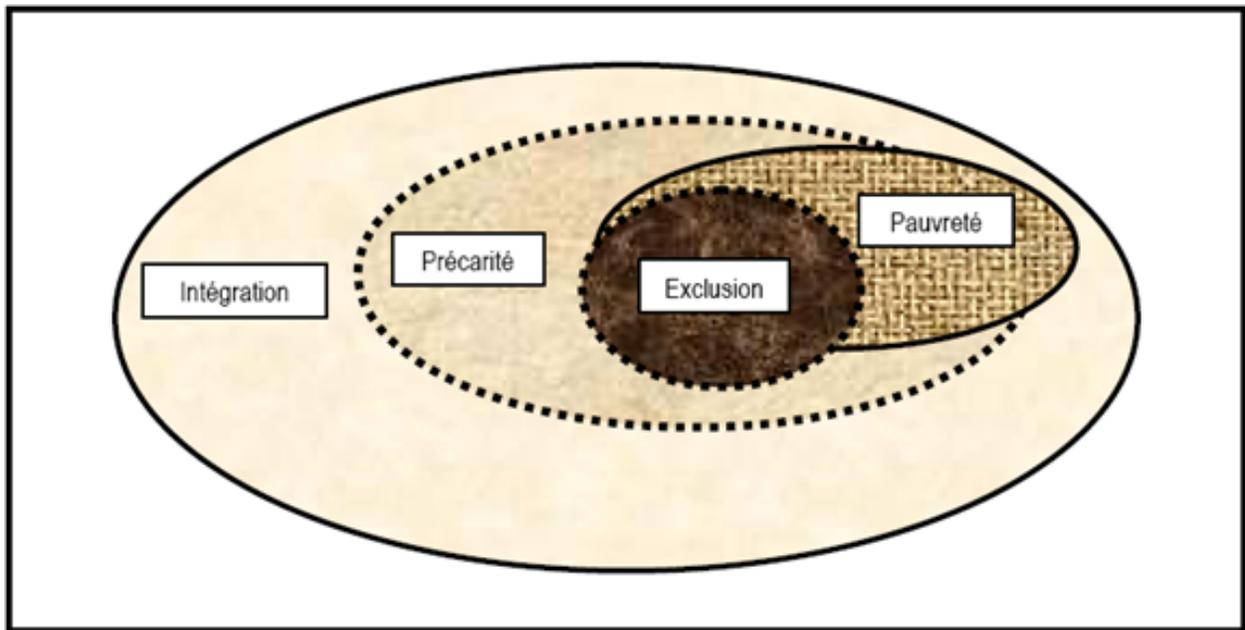
Plus d'un milliard de personnes, soit environ 15% de la population mondiale, vivent avec un handicap. Selon le rapport des Nations Unies sur le handicap et le développement publié en 2018 «des mesures concrètes sont nécessaires pour inclure le milliard de personnes handicapées dans le monde, à la fois comme acteurs et comme bénéficiaires du développement». Les obstacles à l'inclusion et à la participation sont exacerbés par le manque d'accès à des technologies d'assistance abordables et adaptées. Les personnes en situation de handicap, qui représentent une personne en exclusion numérique sur cinq, subissent une double peine. Si les sites en ligne doivent être théoriquement accessibles seulement 13% étaient, en avril 2020, réellement accessibles.

L'accessibilité numérique est reconnue comme une priorité essentielle dans plusieurs engagements mondiaux, notamment la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH), les objectifs de développement durable (ODD) et la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap, avec l'objectif fondamental de s'assurer que «personne n'est laissé de côté» dans un monde de plus en plus numérique.

Malgré son importance, l'accès au numérique et son usage restent inégaux. Les recherches montrent que les personnes handicapées sont moins susceptibles de posséder des équipements technologiques, ou d'utiliser l'internet que les personnes non handicapées.

Dès le début du confinement, nous avons mis en lumière que les personnes handicapées faisaient partie de cette minorité surreprésentée dans les statistiques de pauvreté et de faible littératie numérique pour lesquelles la virtualisation de l'information, des services, des liens sociaux et du soutien devenait un obstacle insurmontable, voire dangereux pour leur santé physique et psychologique.

Il est essentiel de garantir l'inclusion numérique. Il faut, pour cela, que toutes les parties prenantes agissent en connaissance de cause pour surmonter les obstacles rencontrés par les personnes handicapées et mieux répondre à leurs besoins. Le moment est venu pour le secteur numérique de prendre les mesures nécessaires pour que ses produits et services soient accessibles aux personnes handicapées et que celles-ci puissent en bénéficier au même titre que les personnes non handicapées.



**NOUS EXPLORONS, DANS CE DOCUMENT,
L'ARTICULATION NUMÉRIQUE/HANDICAP,
NOTAMMENT EN TANT QUE POSTURE ENTRE
INCLUSION ET EXCLUSION AFIN DE LIMITER LES
RISQUES DE FRACTURES ET D'INÉGALITÉS. QUELS SONT
LES DANGERS ET QUELLES MESURES SONT À METTRE
EN PLACE.**



LES OBSTACLES RENCONTRÉS PAR LES PERSONNES HANDICAPÉES AVEC LE NUMÉRIQUE

La capacité de manipulation (d'un objet tangible). Il est évident que le toucher est un sens extrêmement mobilisé aujourd'hui dans notre rapport au numérique, notamment sur les téléphones intelligents et autres tablettes. Or, c'est un geste « naturel » pour la majorité des gens qui apprécie tant les interfaces tactiles, mais pour les personnes handicapées, cette dimension impliquant le corps avec le sens du toucher, ce geste-là ne peut se réaliser de la façon initialement prévue lorsque le corps présente certaines altérations limitant l'activation de cette fonctionnalité.

L'accès aux contenus et aux savoirs des personnes. La problématique du handicap se pose au regard de la dimension de l'objet technique, le script d'organisation et de conception d'un document numérique, mais aussi les affordances [1] des interfaces. Tous ces éléments peuvent entrer en conflit avec des spécificités sensorielles (vue, toucher, ouïe), mais aussi cognitives, vis-à-vis desquelles, en tant qu'individus, nous ne sommes pas tous égaux.

[1] L'affordance est l'ensemble des caractéristiques d'un objet ou d'un milieu que peut utiliser un individu pour réaliser une action. Le nom vient de l'anglais «afford» qui signifie offrir ou être en capacité de faire quelque chose.



ON PEUT IDENTIFIER LES TYPES DE FRACTURES NUMÉRIQUES :

Fracture Instrumentale. La fracture dite «instrumentale» met au premier rang la question de l'équipement et du matériel. Il s'agit là de combler le manque en équipements et en accès (accès au réseau Internet, à la téléphonie mobile, etc.) pour rendre possible l'accès à l'information.

Le deuxième rang sera celui de l'impossibilité/la difficulté (physique ou sensorielle) d'accès via les supports et les interfaces à des contenus et des services.

Compétences requises des utilisateurs(méthodologique). Autre type de fracture numérique, celle dite de «deuxième degré» renvoie aux compétences requises des utilisateurs pour qu'ils puissent réellement s'approprier les contenus de l'information et des services en ligne. Des carences sur le plan de la maîtrise de certains savoirs peuvent constituer un obstacle supplémentaire à un indispensable processus d'appropriation technologique. L'aisance dans la manipulation technique ne garantit pas de facto une qualité du point de vue des résultats obtenus, mais fragilise son rapport à l'information et à la communication, résultant à des difficultés d'accès, qu'ils soient de l'ordre du tangible ou du cognitif.

Dans le cas de l'accessibilité du web, se rappeler que le «pouvoir du web est dans son universalité» et que «le web est fondamentalement conçu pour fonctionner pour toutes les personnes, quel que soit leur matériel, leur logiciel, leur langue, leur culture, leur emplacement ou leur capacité physique ou mentale». Présentée de cette façon, la question de l'accessibilité numérique dépasse des aspects strictement techniques ou fonctionnels liés aux interactions homme-machine pour s'inscrire dans une vision, voire un idéal, d'égalité entre les humains, transcendant la variété (et l'inégalité) physique, cognitive, géographique, environnementale, etc. de leurs situations.



NOUS NE POUVONS PARLER DE L'ACCESSIBILITÉ DU NUMÉRIQUE SANS PARLER ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

QU'ENTEND-ON PAR CE TERME D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE?

D'une façon générale (incluant le numérique), on peut définir l'accessibilité universelle comme un principe toujours en devenir. L'accès universel vise à concevoir et composer différents produits et environnements qui soient accessibles, compréhensibles et fonctionnels pour tous. La stratégie axée sur la conception pour tous s'évertue à être appliquée le plus largement possible et à offrir des solutions indépendantes et naturelles sans devoir recourir à des adaptations spécifiques ultérieures. Son but est de simplifier la vie de chacun en faisant en sorte que les produits, les communications et l'environnement bâti soient plus fonctionnels pour le plus grand nombre de personnes, et ce, à moindre coût ou sans frais supplémentaires. L'accès universel est ainsi une démarche globale qui soutient les individus de tous âges et de toutes capacités.

Par ailleurs, des systèmes basés sur le design universel s'imposent de plus en plus. Cela amène de nouvelles perspectives d'inclusion numérique pour les personnes handicapées, la configuration de systèmes universels étant beaucoup moins coûteuse que l'achat d'adaptations en plus d'offrir un équipement qui n'est pas étiqueté «pour personne handicapée». Grâce aux avancées technologiques, l'informatique et Internet sont désormais accessibles aux personnes ayant une incapacité visuelle, y compris celles ayant une cécité totale.

On retrouve ici ce transfert de responsabilité que l'on a vu dans les évolutions du regard autour du handicap : ce n'est plus la personne qui doit s'adapter à son environnement, mais l'environnement qui doit offrir les conditions d'un accès de qualité, pour toutes les personnes, quelles que soient leurs différences et au-delà d'une approche restreinte au(x) handicap(s).

À ce titre, l'accessibilité universelle est bel et bien l'une des composantes d'une société inclusive, en tant que condition nécessaire mais non suffisante, car il est nécessaire, d'une part, d'avoir une vision globale des enjeux, mais aussi, d'autre part, de ménager la possibilité d'une liberté de choix.

On peut établir un parallèle avec l'accessibilisation universelle et accessibilité numérique et parler de mise en accessibilité de l'environnement numérique, soit «l'élimination des limitations d'activités ou de restriction de participation subie par une personne en situation de handicap».

IL FAUT UNE ACCESSIBILITÉ POUR TOUS



L'APPROCHE, CELLE DE L'ACCESSIBILITÉ PAR LE NUMÉRIQUE, LES DIMENSIONS À TENIR EN COMPTE

Cadres d'action pour l'accessibilité numérique. Quatre principes clefs pour l'accessibilité de l'information et des fonctionnalités web :

Perceptible: (l'information et les composants de l'interface utilisateur doivent être présentés à l'utilisateur de façon qu'il puisse les percevoir sur le plan sensoriel).

Utilisable: (les composants de l'interface utilisateur et de navigation doivent être utilisables).

Compréhensible: (les informations et l'utilisation de l'interface utilisateur doivent être compréhensibles).

Robuste: (le contenu doit être suffisamment robuste pour être interprété de manière fiable par une large variété d'agents utilisateurs, y compris les technologies d'assistance).



THÉMATIQUE : OBSTACLES D'ACCÈS ET D'ACCESSIBILITÉ FINANCIÈRE ET MATÉRIELLE

Voici les constats et les thématiques qui jouent un rôle sur l'exclusion numérique et, pour terminer, nous inclurons des revendications à mettre en place pour lutter contre l'exclusion des personnes handicapées.

LE CONSTAT

LE CONSTAT

LE CONSTAT

Les personnes handicapées sont souvent à faibles revenus et l'acquisition de matériel est difficile et même parfois impossible. Cette problématique met en relief un enjeu plus large: l'exclusion sociale des personnes handicapées peut s'amplifier en raison de l'exclusion numérique.

Le faible revenu peut représenter un obstacle important dans l'acquisition de matériel informatique et une connexion Internet.

Les coûts liés à l'équipement informatique, aux aides techniques spécialisées pour naviguer sur le web constituent souvent un obstacle majeur à l'accès au numérique

Le gouvernement québécois a mis en place certains mécanismes pour favoriser l'inclusion numérique des personnes handicapées en instaurant des programmes destinés à faciliter l'accès aux aides techniques informatiques. Pour les personnes qui ne sont pas aux études ou qui n'occupent pas d'emploi, l'accès à ces programmes d'aide devient pratiquement impossible.

«Ben c'est que les gens qui ne travaillent pas, ben ils n'ont pas accès aux technologies parce que c'est pas fourni par le gouvernement, pis là ben ils connaissent pas la technologie faque c'est moins intéressant de les employer, c'est un peu comme un cercle vicieux.»

- personne aveugle



- Rendre les téléphones portables avec accès internet plus abordables pour les personnes handicapées et à faible revenu.
- Introduire des forfaits adaptés, des offres tarifaires ou commerciales innovantes qui tiennent compte des éventuelles problématiques économiques des personnes handicapées et à faible revenu (ex : tarifs spéciaux, forfaits novateurs de données.)
- Instaurer un programme d'aide financière pour toutes les personnes handicapées, sans discrimination, pour le besoin d'équipement spécialisé pour favoriser une véritable intégration au numérique.

THÉMATIQUE : MÉCANISMES D'ENGAGEMENT GOUVERNEMENTAL EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE DU WEB

LE CONSTAT

L'exclusion numérique peut prendre différentes formes, dont le manque d'accessibilité des sites web. Dans une société ultra connectée où le recours à Internet est la norme, il est crucial de veiller à optimiser l'accessibilité de son site web.

Le web toujours largement inaccessible au Québec. Malgré les normes adoptées en 2011 au Québec, à peine le tiers des sites gouvernementaux sont facilement accessibles aux personnes souffrant d'une déficience visuelle ou motrice. Sans surprise, la situation est encore pire dans le secteur privé.

Les personnes handicapées ont mis en relief plusieurs besoins à combler afin de favoriser l'inclusion numérique des personnes handicapées. Une des principales requêtes est d'améliorer l'accessibilité des sites. En effet, seulement une faible minorité des sites web répondent aux critères de l'Initiative sur l'accessibilité du web, du World Wide Web Consortium (W3C)

Revendication



Les administrations publiques et les entreprises affiliées sont obligées de suivre un ensemble de bonnes pratiques pour l'accessibilité numérique de leur site web

Qu'une loi pour tous soit obligatoire, qui impose que les sites internet où sont offerts des services publics soit accessibles à tous et qu'un encadrement pour vérifier la conformité soit fait régulièrement.

Que les standards s'appuient sur les *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0* recommandées par le World Wide Web Consortium (W3C), qui sont devenues une norme internationale.

Veiller à ce que toutes les communications, produits et services soient accessibles aux personnes handicapées (sous-titrage des contenus audio-visuels, documents imprimés en braille, description audio dans les vidéos, langue des signes dans les magasins, etc.) et faire preuve de transparence concernant les domaines non accessibles.

THÉMATIQUE : DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

LE CONSTAT

Les personnes en situation de handicap se trouvent fréquemment dans une situation de grande précarité et sont exclues face à un usage qui souvent les dépasse. Mais, le niveau minimum permettant une relative autonomie est rarement atteint, ceci en raison d'un handicap psychique et/ou mental, du manque d'alphabétisation ou encore du manque de moyens matériels, ne permettant ni apprentissage, ni habitude. Nous mesurons combien l'accompagnement est indispensable pour l'ensemble des personnes qui ne maîtrisent pas l'usage d'internet dans sa globalité afin de saisir l'ensemble des informations correctement (créer une boîte courriel, se souvenir des mots de passe, créer un espace personnel, etc.).

La possibilité de voir accroître leur autonomie devient ainsi pour les personnes handicapées, souvent en situation de dépendance face aux tierces personnes, un incitatif majeur à utiliser l'ordinateur et Internet, et à maîtriser ses composantes. L'acquisition d'une plus grande autonomie n'est pas sans conséquence sur l'estime de soi. Il est nécessaire de distinguer l'accessibilité de l'autonomie. Si les aspects purement techniques sont indispensables, l'autonomie ne peut être gagnée sans un encadrement et une formation adéquate. Enfin, pour pouvoir répondre au plus aux besoins des contextes spécifiques liés aux handicaps, l'offre de formation en TIC {Technologies de l'information et de la communication} pour les personnes handicapées doit être multipliée et donnée par des personnes spécialisées dans le handicap.

Revendication



Offrir des formations et des infrastructures adaptées afin de répondre à la forte demande et au désir marqué de nombre de personnes handicapées d'apprendre et d'utiliser les TIC {Technologies de l'information et de la communication}.

Créer des formations spécialisées et que les formateurs doivent posséder une excellente

connaissance des situations de handicap qui répondent aux approches spécifiques des personnes handicapées et de les rendre facilement accessibles. Bonifier l'offre de formations de l'informatique ou utilisation des aide techniques gratuites.

Veiller à ce que le personnel et les agents au contact des clients soient formés et incités à former les clients (ainsi que leurs aidants ou parents) aux pratiques de sécurité en ligne et aux manières d'éviter le harcèlement et la fraude.

THÉMATIQUE : LA MISE EN PLACE D'INITIATIVES AVEC LES FOURNISSEURS DE SERVICES LOCAUX ET LES FABRICANTS DE TÉLÉPHONES

LE CONSTAT

Beaucoup de personnes en situation de handicap ne connaissent pas les produits mobiles qui seraient accessibles à leur limitation, tandis que les téléphones portables avec accès internet, qui sont généralement les plus accessibles, sont souvent inabordables pour les personnes handicapées. Il est nécessaire de prendre des mesures pour lutter contre ces obstacles et répondre aux besoins des personnes handicapées, pour stimuler l'innovation, placer les personnes handicapées au cœur du processus de conception et saisir l'opportunité sociale et commerciale d'atteindre ce segment mal desservi de la population.



Revendication

Veiller à ce que les produits et services existants soient accessibles aux personnes handicapées (ex: fonction «une fois pour toutes», mots de passe utilisant la reconnaissance vocale, services sur mesure utilisant la langue des signes) et que l'ensemble des services soient compatibles avec les outils et fonctionnalités d'accessibilité (lecteurs d'écran, loupes, etc.).

Veiller à ce que les agents soient capables de guider les clients qui ont des besoins spécifiques vers une gamme de téléphones et informatique adaptés qui possèdent les fonctionnalités d'accessibilité appropriées.

Que les services clients soient en mesure d'aider tous les clients, y compris les clients handicapés (interprètes en langue des signes par exemple)

Promouvoir l'inclusion du handicap à tous les niveaux de l'organisation accessible à tous, en prenant les mesures nécessaires pour résoudre les problèmes identifiés et en faisant preuve de transparence concernant les domaines non accessibles. Il s'agit notamment de veiller à ce que les locaux, les documents, les sites web/intranet, les systèmes/logiciels et les modes de collaboration soient accessibles à tous, et que chacun dispose des technologies d'assistance et de la flexibilité qui lui sont nécessaires pour travailler de façon productive.



A travers la transformation de plus en plus numérique, il importe de garder un regard critique permettant d'aborder la question des fragilités et des vulnérabilités, notamment dans cette articulation entre les situations de handicap et les usages du numérique, comme un enjeu tout à la fois majeur et complexe. La problématique handicap/numérique et le vieillissement de la population illustre avec acuité ces zones grises.

Enfin, nous terminerons par l'ambivalence sociale associée à l'accessibilité numérique. Les approches visant à analyser les dispositifs numériques à des usages des personnes en situation de handicap, notamment par le développement de normes visant à lutter contre les risques d'exclusion, mais aussi par la promotion légitime de la conception par et avec l'accessibilité numérique.

Pour un virage numérique pour les personnes en situation de handicap, beaucoup de chemin reste à faire, car il faut penser accessibilité universelle dans toutes les étapes.

IMPORTANT: Il est important que tous les services soient offerts en personne, selon le choix de la personne. Il ne faut surtout pas imposer seulement le numérique.

VOICI QUELQUES SOURCES :

L'inclusion numérique telle qu'expérimentée par les citoyens handicapés au Québec (INTECH Québec)

Standard sur l'accessibilité des sites Web / (SGQRI 008 2.0)

Penser le numérique au prisme des situations de handicap : enjeux et paradoxes de l'accessibilité / Nathalie PINÈDE