

UPowerWAD

MODÈLE DE PROGRAMME



Comment apprendre aux personnes en situation de handicap à fournir un retour d'expérience exploitable sur les problèmes d'accessibilité du Web



**Cofinancé par
l'Union européenne**

2021-1-DE02-KA220-VET-000033176

PROJET

UPowerWAD : impliquer, rendre autonomes et former les utilisateurs finaux en situation de handicap afin qu'ils s'associent pleinement aux objectifs de la Directive sur l'Accessibilité des sites Web.

ID PROJET

2021-1-DE02-KA220-VET-000033176

PR3

Modèle de programme pour mettre en place des cours de formation professionnelle sur la façon de former les personnes handicapées à fournir un retour d'expérience pertinent et exploitable sur les problèmes d'accessibilité du Web.

COORDINATEUR

Université technique de Dortmund | Allemagne

PARTENAIRES

Union Européenne des Aveugles (EBU)

Funka Nu AB | Suède

Synthesis Center for Research and Education Limited | Chypre



Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

Abréviations

Abréviation	Signification
DA	Déclaration d'accessibilité
UE	Union européenne
OSP	Organisme du secteur public
CUA	Conception universelle de l'apprentissage
UNCRPD	Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées
WAD	Directive sur l'Accessibilité des sites Web
WAI	Initiative d'Accès au Web du consortium W3C (<i>World Wide Web Consortium</i>)

Documents de référence

[Directive relative à l'accessibilité des sites Web \(WAD\)](#) : directive 2016/2102 relative à l'accessibilité des sites web et des applications mobiles des organismes du secteur public dans l'Union européenne (UE). Le texte intégral de la directive est disponible dans toutes les langues de l'UE.

[European Standard EN 301 549](#) (document en anglais) : norme européenne harmonisée relative aux critères d'accessibilité pour les produits et services des technologies de l'information et de la communication (TIC). L'annexe A contient les exigences techniques pour la conformité présumée à la directive sur l'accessibilité du Web.

[Convention relative aux droits des personnes handicapées \(UNCRPD\)](#) : tous les États membres de l'UE, ainsi que l'Union européenne elle-même, ont ratifié la Convention et se sont donc engagés à prendre des mesures appropriées pour garantir l'accès des personnes handicapées.

[Boîte à outils](#) (document en anglais) : le consortium UPowerWAD a élaboré un document indiquant comment recueillir et classer les commentaires des utilisateurs dans le cadre de l'accessibilité du Web.

[Référentiel interactif](#) (document en anglais) : le consortium UPowerWAD a publié un document indiquant les meilleures pratiques pour fournir un retour d'expérience structuré sur les questions d'accessibilité du Web.

Table des matières

Abréviations	3
Documents de référence	4
Table des matières	5
Introduction	7
Public cible	8
Description	8
Une formation accessible	9
Comment utiliser le programme	11
Exemple 1 : Atelier unique	11
Exemple 2 : Parcours de formation approfondi	12
Présentation du contenu	16
Module 1 : Accessibilité des sites Web	18
Résultats d'apprentissage attendus	19
Unités, propositions de contenu et d'évaluation	19
Vue d'ensemble	19
La Directive sur l'Accessibilité des sites Web (WAD)	22
Propositions de méthodes	24
Ressources complémentaires	25
Module 2 : Comprendre le retour d'expérience	27
Résultats d'apprentissage attendus	28
Unités, propositions de contenu et d'évaluation	28
L'importance du retour d'expérience de l'utilisateur	28
Analyser le retour d'expérience sur l'accessibilité : défis et solutions	29
Dispositif de retour d'expérience : canaux et localisation	31
Propositions de méthodes	34
Ressources complémentaires	35

Module 3 : Un retour d'expérience exploitable	36
Résultats d'apprentissage attendus	37
Unités, propositions de contenu et d'évaluation	37
Contenu du retour d'expérience exploitable	37
Un retour d'expérience essentiel et plus détaillé.....	39
Processus de suivi.....	41
Processus de suivi.....	42
Propositions de méthodes	42
Ressources complémentaires	43
Les organisations à l'origine du modèle de programme	45

Introduction

La directive sur l'accessibilité du Web garantit aux utilisateurs finaux le droit de fournir un retour d'expérience sur les obstacles existants sur les sites Web des institutions publiques. Cependant, les utilisateurs finaux n'ont souvent pas connaissance de ce droit et/ou ne savent pas comment utiliser les dispositifs de retour d'expérience existants. Ce programme a pour objectif de donner aux utilisateurs finaux les moyens de fournir un retour d'expérience exploitable sur les obstacles existants.

Il propose des modules d'enseignement sur les retours d'information exploitables en matière d'accessibilité du Web. Ces modules abordent les aspects les plus significatifs pour permettre aux utilisateurs handicapés d'aider les organismes du secteur public (OSP) en fournissant un retour d'expérience structuré et exploitable sur les problèmes d'accessibilité des sites Internet.

Les modules de formation peuvent s'adresser à des groupes hétérogènes et servir à élaborer des programmes de formation pour des groupes d'utilisateurs spécifiques.

Pour favoriser l'obtention des résultats d'apprentissage attendus, le modèle de programme d'études met l'accent sur la pratique. La méthodologie d'enseignement proposée s'appuie sur des techniques éducatives éprouvées. Des informations sur les compétences des éducateurs sont disponibles dans le [Cadre européen pour la compétence numérique des éducateurs](#) (site en anglais ; document en français : https://joint-research-centre.ec.europa.eu/system/files/2021-02/1_digcompedu_leaflet_fr.pdf)

Le contenu et la qualité du programme ont fait l'objet d'une évaluation continue dans le cadre du projet, à l'aide de différentes méthodes scientifiques. Il s'agissait notamment d'enquêtes auprès des utilisateurs finaux et des professionnels des organismes de services publics, d'entretiens avec des utilisateurs finaux handicapés, de webinaires et d'ateliers.

Même si le programme mentionne uniquement les sites web, son contenu couvre aussi bien les Internet que les applications mobiles,

puisque'il s'agit du champ d'application de la Directive sur l'Accessibilité du Web.

Public cible

Le groupe visé par ce modèle de programme est constitué des prestataires de formation professionnelle des États membres de l'UE et des organisations de personnes handicapées désireuses de proposer des formations à leurs membres ainsi qu'au grand public.

Description

La Directive sur l'Accessibilité du Web (WAD) garantit aux utilisateurs finaux le droit de donner leur avis sur les questions d'accessibilité. Pour ce faire, les organismes de services publics doivent mettre en place un dispositif de retour d'expérience sur leurs sites Web. Cette obligation se fonde sur le droit des personnes handicapées à exprimer leur opinion, tel qu'il est défini à l'article 21 de la [Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées \(UNCRPD\)](#).

Les rapports de suivi des États membres de l'UE publiés à la fin de l'année 2021 indiquent que depuis la mise en œuvre de la directive WAD, très peu d'utilisateurs ont fait part de leurs problèmes d'accès aux sites Internet des organismes du secteur public (consulter le [résumé de l'évaluation de l'application de la directive WAD](#)).

L'objectif principal du projet UPowerWAD est de sensibiliser, d'autonomiser et de former les personnes handicapées afin qu'elles participent activement à la mise en œuvre et à l'application de la directive sur l'accessibilité des sites Internet. Cela permettra de tirer parti des connaissances des personnes handicapées pour améliorer l'accessibilité des sites Internet et des applications mobiles du secteur public, et leur donnera la possibilité de s'engager plus activement dans la communauté numérique. Outre qu'ils contribueront à rendre les organismes de service public (OSP) plus accessibles, les utilisateurs formés à l'accessibilité des sites Web auront la possibilité de participer davantage à la société, d'accéder à des niveaux d'études plus élevés et seront mieux préparés pour bénéficier des possibilités d'emploi.

Ce programme d'études s'appuie sur les résultats déjà obtenus dans le cadre du projet :

Une boîte à outils méthodologique sur la façon de recueillir et de classer les retours d'information des utilisateurs dans le cadre de l'accessibilité des sites Web :

- [Boîte à outils méthodologique UPowerWAD](#) (en anglais)

Un référentiel interactif des bonnes pratiques sur la hiérarchisation et le recensement des problèmes d'accessibilité du Web :

- [Référentiel interactif UPowerWAD](#) (en anglais)

Ces deux dispositifs couvrent les aspects significatifs du point de vue de l'utilisateur et fournissent des informations utiles aux organismes de service public.

Une formation accessible

Lorsque l'on organise une formation, la question de l'accessibilité doit toujours être au cœur des préoccupations.

Les méthodes d'enseignement proposées par la Conception Universelle de l'Apprentissage (CUA) respectent les besoins et les capacités de chaque apprenant et suppriment tout ce qui entrave inutilement le processus d'apprentissage. L'apprentissage s'effectue en souplesse et l'information est proposée sous différentes approches.

La CUA favorise ainsi l'émergence d'un environnement inclusif dans une classe où les apprenants se sentent respectés, encouragés et valorisés. L'une des notions fondamentales de la CUA considère que les obstacles à l'apprentissage sont liés à la conception même de l'environnement, et non aux apprenants eux-mêmes. En supprimant ces obstacles, on optimise les acquis de la formation pour un large éventail d'apprenants.

- [Getting started with UDL \(Understood for All, PDF, 73,7 KB\)](#) (*Premiers pas avec la CUA*, document PDF en anglais)
- [The UDL Guidelines \(Cast\)](#) (*Lignes directrices de la CUA*, site en anglais)

Les liens suivants offrent aux formateurs différentes ressources sur la façon de garantir l'accessibilité et l'adaptation aux besoins spécifiques des personnes handicapées :

- [Manual for trainers \(ENTELIS+ project, PDF, 10,9 MB\)](#) (*Manuel pour les formateurs en anglais*)
- [Guidelines for Accessible Information \(European Agency for Special Needs and Inclusive Education\)](#) (en anglais, mais de nombreuses publications en français sont disponibles sur ce site)
- [Information on Developing Web Accessibility Presentations and Training \(WAI\)](#) (*Développer des présentations et des formations sur l'accessibilité du Web : Vue d'ensemble – site en anglais*)
- [Guidelines for teachers for conducting online-only courses \(Certified Digital Accessibility Training project, PDF, 518 KB\)](#) (*Lignes directrices à l'intention des enseignants pour l'organisation de cours en ligne – en anglais*)
- [How to Make Your Presentations and Meetings Accessible to All \(World Wide Web Consortium\)](#) (*Comment rendre vos présentations et réunions accessibles à tous – en anglais*)
- [Repository of Accessible Digital Tools and Resources \(European Association of Service providers for Persons with Disabilities\)](#) (*Répertoire d'outils et de ressources numériques accessibles – page disponible en français*)
- [Catalog of Accessible Content, Platforms & Tools \(UNICEF\)](#) (*Catalogue des contenus, plateformes et outils accessibles (UNICEF) – site en anglais*)

En outre, respecter les exigences en matière d'accessibilité du Web pour élaborer un cours profitera à l'ensemble des apprenants, en particulier à ceux qui présentent des déficiences visuelles, auditives, motrices et cognitives.

Comment utiliser le programme

Ce programme peut s'utiliser de deux façons : sous forme d'atelier unique en utilisant tous les modules ensemble, ou bien dans le cadre d'un parcours de formation plus long et approfondi. Il convient d'en adapter le contenu aux besoins, aux connaissances et aux centres d'intérêt du groupe cible, dans une approche centrée sur l'apprenant. Le programme peut aussi s'utiliser dans le cadre d'une formation en ligne ou sur site, voire en combinant ces deux modes.

Les formateurs trouveront ci-dessous un exemple de proposition d'atelier unique, ainsi qu'un dossier de formation plus détaillé s'appuyant sur ce programme.

Les formateurs doivent consacrer un temps suffisant à des activités d'apprentissage interactives et attrayantes, à des exercices pratiques, à une réflexion et une évaluation suffisantes, ainsi qu'à l'utilisation de techniques pédagogiques éprouvées comme le *brainstorming*, les groupes de discussion, etc. Les activités d'apprentissage doivent tenir compte des besoins et des capacités de chaque participant.

Exemple 1 : Atelier unique

Le programme et son contenu peuvent être utilisés dans le cadre d'un atelier unique (90 minutes de formation) visant à sensibiliser, introduire et présenter dans les grandes lignes la question du retour d'expérience exploitable sur l'accessibilité.

Introduction (10 minutes)

- Présenter les objectifs d'apprentissage de l'atelier.
- Inciter le public à participer et à partager son expérience.

1ère partie : La Directive sur l'Accessibilité du Web (WAD) (10 min)

- Expliquer pourquoi l'accessibilité des sites Web est nécessaire.
- Présenter une vue d'ensemble de la directive WAD et de ses exigences pour les sites Internet et les applications mobiles des organismes du secteur public.

- Expliquer le dispositif de retour d'expérience décrit dans la directive et son utilisation pour faire remonter les problèmes d'accessibilité.

2ème partie : Un retour d'expérience exploitable (20 min)

- Introduire le concept de retour d'expérience exploitable et expliquer son importance dans le contexte de l'accessibilité du Web, conformément à la directive WAD.
- Présenter des exemples de différents canaux de retour d'expérience et expliquer comment ils peuvent répondre aux différents besoins des utilisateurs.
- Échanger les points de vue des participants sur ces canaux de retour d'expérience (pour ou contre ?).
- Présenter les conditions et les caractéristiques d'un retour d'expérience exploitable.

3ème partie : S'entraîner à fournir un retour d'expérience exploitable (40 min) :

- Discuter des problèmes d'accessibilité à partir d'un exemple de site Web et/ou d'application mobile.
- Travailler en groupes : chaque groupe s'entraîne à formuler un retour d'expérience.
- Analyser le travail fourni par les groupes.

Conclusion (10 min) :

- Résumer les points essentiels de l'atelier, notamment les exigences de la directive WAD et les principes d'un retour d'expérience exploitable.
- Fournir des ressources supplémentaires aux participants qui souhaitent en savoir plus sur la directive et sur la façon de soumettre un retour d'expérience exploitable.

Exemple 2 : Parcours de formation approfondi

Le programme et son contenu peuvent être utilisés dans le cadre d'un parcours de formation approfondi (par exemple 8 à 15 unités de 60 à 90 minutes chacune), visant une compréhension approfondie du retour

d'expérience sur l'accessibilité du Web, en insistant sur le transfert de connaissances à la fois théoriques et pratiques.

Unité 1 : Introduction

- Permettre aux participants de partager leur expérience et leurs besoins en tant qu'utilisateurs.
- Partager l'agenda et les objectifs d'apprentissage de la formation.
- Échanger sur les attentes, les souhaits, les besoins et les centres d'intérêts des participants.
- Évaluer les connaissances de votre groupe d'apprenants sur l'accessibilité du Web et le retour d'expérience exploitable, ainsi que les besoins de chacun en matière d'accessibilité.

Unité 2 : Accessibilité des sites Web – vue d'ensemble

- Expliquer en quoi l'accessibilité des sites Web est nécessaire.
- Intégrer des exemples concrets de problèmes d'accessibilité : montrer aux participants de vrais exemples de sites Web et échanger sur leurs expériences et sur les défis auxquels ils sont confrontés.

Unité 3 : Besoins spécifiques des utilisateurs

- Laisser aux participants le temps de tester des sites Web et des applications mobiles, échanger sur les problèmes d'accessibilité rencontrés et sur la façon dont ils sont liés aux différents besoins des utilisateurs.
- Demander au(x) groupe(s) d'apprenants de préparer des exposés sur des situations et expériences personnelles dans lesquelles ils ont rencontré des problèmes d'accessibilité.
- Discuter des besoins d'accessibilité liés aux différents handicaps.

Unité 4 : La directive sur l'accessibilité du Web (WAD)

- Présenter une vue d'ensemble de la directive WAD et des exigences applicables aux sites Web et aux applications mobiles du secteur public.
- Expliquer le dispositif de retour d'expérience et la façon de s'en emparer pour faire remonter les problèmes d'accessibilité.
- Présenter au groupe des exemples concrets d'adaptations nationales/régionales du dispositif de retour d'expérience.

Unité 5 : Retour d'expérience des utilisateurs

- Évaluer les connaissances, les expériences et les avis de vos participants sur le retour d'expérience.
- Échanger sur l'importance de la participation de l'utilisateur final.
- Encourager la réflexion sur la manière dont le retour d'expérience peut susciter des changements positifs et améliorer les résultats. Étayer votre formation à l'aide d'exemples concrets.

Unité 6 : Retour d'expérience sur l'accessibilité : défis et solutions

- Présenter et analyser les défis liés à la transmission d'un retour d'expérience sur l'accessibilité.
- Diviser le groupe en binômes ou en petits groupes et attribuer un défi à chaque groupe.
- Chaque groupe devra présenter comment relever ce défi.

Unité 7 : Dispositif de retour d'expérience – approfondissement

- Fournir une vue d'ensemble des différents types de dispositifs de retour d'expérience et expliquer en quoi ils répondent aux différents besoins des utilisateurs.
- Demander au groupe de présenter les différents dispositifs de retour d'expérience en se demandant comment ceux-ci peuvent répondre aux besoins des utilisateurs.
- Débattre sur ces canaux de retour d'expérience (pour ou contre ?).
- Présenter et échanger sur les meilleures pratiques.

Unité 8 : Fournir un retour d'expérience exploitable

- Aborder la notion de retour d'expérience exploitable et expliquer son importance dans le contexte de l'accessibilité du Web, conformément à la directive WAD.
- Présenter et expliquer les caractéristiques d'un retour d'expérience exploitable.
- Présenter les préférences en matière de retour d'expérience exploitable (par exemple, le style).
- Expliquer comment soumettre un retour d'expérience exploitable.
- Exposer les possibilités de suivi et la procédure de mise en œuvre.

Unité 9 : S'entraîner à soumettre un retour d'expérience exploitable

- S'entraîner avec les participants à fournir un retour d'expérience sur les problèmes d'accessibilité à partir des vrais sites Internet des organismes de service public (et éventuellement leurs applications mobiles).
- Poursuivre avec des discussions en groupes et fournir un retour d'expérience aux participants.
- Ces derniers envoient ensuite le commentaire final à l'organisme de service public. Dans le courant de la formation, discuter de la réponse renvoyée par l'organisme, si le temps imparti le permet.

Unité 10 : Bilan et conclusion

- Récapituler les points clés de la formation, tels que la nécessaire accessibilité des sites Web, les exigences de la directive WAD et les principes d'un retour d'expérience exploitable.
- Fournir des ressources supplémentaires aux participants qui souhaitent en savoir plus sur la directive et sur le dépôt d'un retour d'expérience exploitable.

Présentation du contenu

Cette ressource comporte trois modules qui abordent les connaissances de base sur le retour d'expérience exploitable sur l'accessibilité des sites Web des organismes de service public (OSP), dans le cadre de la directive WAD. Ces modules sont conçus pour être utilisés de manière flexible afin de s'adapter à un large panel d'utilisateurs finaux.

Module 1 : Accessibilité des sites Web → page 18

- Vue d'ensemble → page 19
- La Directive sur l'Accessibilité des sites Web → page 22

Le module 1 contient du matériel pour étayer la formation sur l'accessibilité du Web. Cette section met l'accent sur les connaissances en matière d'accessibilité du Web et sur la mise en œuvre de la directive WAD. Ces connaissances sont utiles et peuvent faciliter la communication avec les propriétaires de sites Web, mais le retour d'expérience exploitable sur les problèmes d'accessibilité relève avant tout de l'expérience vécue par l'utilisateur, et non d'une quelconque expertise en matière d'accessibilité du Web. Les utilisateurs doivent pouvoir fournir un retour d'expérience exploitable, même s'ils ne possèdent aucune connaissance en matière d'accessibilité du Web. Ce module n'est pertinent que si le sujet est nouveau pour les participants, ou pour s'assurer que le groupe possède la même compréhension du sujet.

Module 2 : Comprendre le retour d'expérience → page 27

- L'importance du retour d'expérience de l'utilisateur → page 28
- Analyser le retour d'expérience sur l'accessibilité → page 29
- Dispositif de retour d'expérience : canaux et localisation → page 31

Le module 2 aborde l'importance du retour d'expérience de la part des utilisateurs, en mettant l'accent sur les défis à relever pour signaler les

problèmes d'accessibilité ou demander des informations dans un autre format, ainsi que sur la connaissance des canaux de retour d'expérience.

Module 3 : Retour d'expérience exploitable → page 36
▪ Contenu du retour d'expérience exploitable → page 37
▪ Retour d'expérience essentiel et plus détaillé → page 39
▪ Processus de suivi → page 41

Le module 3 fournit une vue d'ensemble des informations de base nécessaires pour disposer d'un retour d'expérience exploitable. Il met l'accent sur les éléments nécessaires pour rendre le retour d'expérience exploitable et sur la description des obstacles rencontrés par l'utilisateur.

Chaque module comprend les éléments suivants :

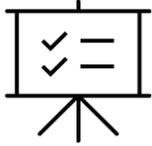
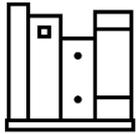
 Résultats d'apprentissage attendus¹	 Unités, contenu proposé et évaluation
 Propositions de méthodes	 Ressources complémentaires

Figure 1 : Éléments

¹Les résultats d'apprentissage attendus sont rattachés au [Cadre européen des certifications \(CEC\)](#)

Module 1 : Accessibilité des sites Web

« L'accessibilité du Web permet à chacun, y compris aux personnes handicapées, de percevoir, de comprendre, de naviguer et d'interagir avec Internet » ([Accessibilité Web, Commission européenne](#))

Aujourd'hui, l'Internet occupe une place grandissante dans de nombreux aspects de la vie courante. Il doit donc être conçu pour fonctionner pour tous les citoyens. L'accessibilité du Web signifie que le contenu et les fonctionnalités du Web sont correctement codés, conçus et publiés pour permettre aux personnes handicapées de les utiliser.

La directive sur l'accessibilité du Web (WAD) est en vigueur depuis 2016 et a été adoptée dans le but d'harmoniser les exigences en matière d'accessibilité dans l'UE, de soutenir le marché intérieur et de garantir un meilleur accès aux sites Internet et aux applications mobiles des services publics pour les personnes handicapées. Cette directive s'inscrit dans le cadre des travaux de la Commission européenne visant à construire une « Union de l'égalité » sociale et inclusive. L'application de la directive WAD concerne trois groupes de parties prenantes :



Les organismes du secteur public : doivent publier et mettre à jour régulièrement une **déclaration d'accessibilité** pour chaque site Web et application mobile, assortie d'un **dispositif de retour d'expérience**.



Les utilisateurs finaux : ont le **droit de fournir un retour d'expérience** pour signaler des problèmes d'accessibilité ou demander que le contenu non accessible soit présenté dans un autre format.



Les États membres : doivent **contrôler régulièrement l'accessibilité** des sites Internet du secteur public et **communiquer leurs résultats** à la Commission européenne.

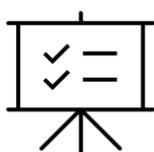
Conditions préalables

- **Les apprenants** : doivent avoir une expérience de l'utilisation d'Internet.
- **Les formateurs** : doivent avoir une connaissance approfondie de la directive WAD, des concepts et de la terminologie de l'accessibilité du Web, et comprendre comment les personnes en situation de handicap utilisent Internet.



Résultats d'apprentissage attendus

Connaissances	Compétences	Autonomie
Les apprenants comprennent ce que signifie l'accessibilité du Web pour les différents groupes d'utilisateurs.	Les apprenants sont capables de repérer les problèmes d'accessibilité qu'ils perçoivent en utilisant des sites Web et des applications mobiles.	Les apprenants ont les moyens et la motivation nécessaires pour agir sur les questions d'accessibilité.



Unités, propositions de contenu et d'évaluation

Vue d'ensemble

Conformément à l'article 9 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (UNCRPD), « afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie », il est nécessaire de 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 » ([Article 9 de la Convention : Accessibilité](#)). Par conséquent, l'accessibilité des technologies de l'information et de la communication, y compris l'accessibilité du Web, n'est pas seulement une question de normes techniques, d'architecture et de conception du Web, mais un droit pour les personnes handicapées d'accéder à l'information et aux services, sur la base de l'égalité avec les autres.

L'accessibilité du Web signifie que les sites Web et les applications mobiles doivent être accessibles pour garantir l'égalité d'accès aux personnes handicapées ([Accessibilité du web, Commission européenne](#)). Le terme recouvre toutes les capacités qui concernent l'accès au Web. Les personnes en général ont des besoins divers et individuels, et les personnes handicapées ont aussi des besoins individuels très divers, dont beaucoup peuvent être satisfaits en ayant recours à des solutions accessibles.

Afin de mieux comprendre la grande diversité des besoins des utilisateurs, il est intéressant de les classer en fonction des capacités des personnes. Vous trouverez ci-dessous une vue d'ensemble adaptée, qui tient compte des principes d'accessibilité de la norme européenne EN 301 549 et des [Lignes directrices pour l'accessibilité des contenus Web 2.1](#) (site en anglais)

→ Visuel

- Utilisation sans la vision
- Utilisation avec une vision limitée
- Troubles de la vision des couleurs

→ Auditif

- Utilisation sans l'audition
- Utilisation avec une audition limitée

→ Physique/moteur

- Utilisation avec une manipulation ou une force limitée
- Utilisation avec des capacités cognitives restreintes

→ Utilisation sans capacité vocale

→ Utilisation avec des capacités cognitives restreintes

→ Minimiser les effets stroboscopiques ou visuels déclencheurs de crises d'épilepsie

En outre, d'autres facteurs peuvent également influencer les besoins de l'utilisateur : par exemple le dispositif utilisé, l'environnement dans lequel se déroule l'interaction, la technologie d'assistance intégrée ou développée par le client, etc.

Les prescriptions en matière d'accessibilité permettent de fournir des solutions accessibles et de garantir que l'interface n'exclut pas certains groupes d'utilisateurs. L'accessibilité du Web vise donc à permettre à chacun de percevoir, de comprendre, de naviguer et d'interagir avec Internet et de participer au Web. En résumé, l'accessibilité du Web profite à tous.

Propositions de contenu

- **Définir l'accessibilité des sites Web**
 - Avantages de l'accessibilité du Web
 - Problèmes d'accessibilité courants
- **Les différents groupes cibles et la grande disparité des exigences individuelles en matière d'accessibilité**
- **Autres facteurs influençant les besoins des utilisateurs en matière d'accessibilité**

Évaluation

- Comprendre la signification de la terminologie de base du Web et des applications.
- Être capable de décrire les concepts de base des problèmes d'accessibilité du Web, du point de vue de l'utilisateur final.
- Expliquer les concepts de base de l'accessibilité du Web, du point de vue de l'utilisateur final.
- Identifier les problèmes courants d'accessibilité du Web en rapport avec les différents besoins des utilisateurs.

La Directive sur l'Accessibilité des sites Web (WAD)

La directive WAD vise à rendre les sites Internet des organismes de service public (OSP) plus accessibles et à harmoniser les différentes normes au sein de l'UE. L'objectif est de permettre aux citoyens européens, et en particulier aux personnes handicapées, d'accéder plus facilement aux services publics, mais aussi de soutenir le marché intérieur.

Les États membres de l'UE doivent veiller à ce que les sites Web et les applications mobiles des organismes de service public soient accessibles en les rendant perceptibles, fonctionnels, compréhensibles et fiables. Pour certains types de contenu, la directive dresse une liste de ce qu'elle recouvre, y compris, par exemple, les médias préenregistrés (c'est-à-dire l'audio, la vidéo et l'animation intégrés sur les sites Web et les applications mobiles, mais qui ne sont pas en direct), ainsi que les PDF et d'autres documents.

En vigueur depuis décembre 2016, la directive a été transposée en droit national par tous les États membres en septembre 2018. Depuis 2020, tous les aspects de la directive doivent s'appliquer dans tous les États membres de l'Union européenne. La WAD est une directive d'harmonisation minimale, ce qui signifie que les États membres de l'UE peuvent choisir d'aller au-delà des exigences minimales, mais n'ont pas le droit de les réduire. Ils peuvent également étendre le champ des organismes concernés par la loi. Certains pays comme l'Allemagne et la Finlande ont choisi d'aller au-delà des exigences minimales, et il est intéressant d'expliquer ce que prévoit la législation nationale. Ainsi, dans certains pays ou certaines régions, l'intégralité des sites Web des écoles est concernée, contre seulement une partie de ces sites dans d'autres régions. De même, certaines législations incluent aussi les sites Internet des entreprises de services publics, etc.

En plus de se conformer aux critères d'accessibilité, les organismes de services publics doivent fournir une **déclaration d'accessibilité (DA)** indiquant de façon complète, claire et détaillée comment leurs sites Web

et leurs applications se conforment à la directive. Cette déclaration doit comprendre :

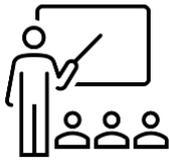
- ➔ une explication concernant tout élément inaccessible et des informations sur les autres options accessibles.
- ➔ une description de la façon dont l'utilisateur peut signaler tout manquement à la présente directive ou demander des informations non comprises dans le champ d'application de la directive.
- ➔ un lien vers un dispositif de recours qui peut être activé en cas de réponse inadaptée.

Proposition de contenu

- **Contexte**
 - Un accès plus facile aux services publics pour les citoyens de l'Union européenne
 - La participation de l'utilisateur final
- **Portée et champ d'application**
 - Les exigences minimales en matière d'accessibilité
 - Les trois piliers de la mise en application
 - Une mise en œuvre locale/régionale ciblée et des conditions adaptées au groupe de formation

Évaluation

- ➔ Décrire la portée et le champ d'application de la directive WAD.
- ➔ Identifier les conditions locales particulières.



Propositions de méthodes

La section suivante contient des indications sur les approches méthodologiques à adopter pour enseigner le module et les unités présentés :

Discussion ouverte et autoréflexion :

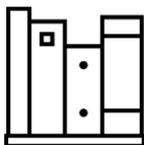
- Que savez-vous concernant l'accessibilité du Web ?
- Qu'est-ce qui vous vient spontanément à l'esprit lorsque vous entendez les mots « accessibilité du Web » ?
- Pourquoi l'accessibilité du Web est-elle importante ?
- Échangez sur les besoins courants des utilisateurs et les problèmes d'accessibilité.
- Réfléchissez aux problèmes d'accessibilité que vous avez personnellement rencontrés.
- Débattre de l'influence d'autres facteurs (tels que la technologie d'assistance).

Familiariser les participants avec la directive :

- Fournir aux participants une vue d'ensemble de la directive WAD.
- Expliquer son objectif, son champ d'application, les obligations qu'elle impose aux organismes de services publics et les droits qu'elle octroie aux utilisateurs.

Session pratique :

- Présenter des exemples d'obstacles générés par un contenu / une conception / une technologie inaccessibles.
- Donner des exemples de sites Web et d'applications accessibles émanant d'organismes du secteur public.



Ressources complémentaires

La section suivante propose des exemples de sources pertinentes qui peuvent servir à élaborer du matériel pédagogique :

Introduction à l'accessibilité du Web

- [Introduction à l'accessibilité du Web et aux normes W3C \(Vidéo ; WAI\)](#) (en anglais)
- [Vue d'ensemble de l'accessibilité, de l'ergonomie et de l'inclusion \(WAI\)](#) (en anglais)

Utilisateurs et accessibilité du Web

- [Vidéos sur l'accessibilité du Web : Explorer l'impact et les avantages pour tous \(WAI\)](#) (en anglais)
- [Capacités et barrières diverses \(WAI\)](#) (en anglais)

Contenu de la Directive sur l'Accessibilité du Web

- [Boîte à outils sur la directive relative à l'accessibilité des sites web et des applications mobiles des organismes du secteur public \(Forum européen des personnes handicapées, PDF, 682 KB\)](#) (en anglais)
- [Directive sur l'accessibilité du Web - FAQ \(projet WAI-CooP\)](#) (en anglais)

Informations générales sur la directive relative à l'accessibilité du Web

- [Conclusion de l'examen de la directive sur l'accessibilité du Web par la Commission européenne \(Forum européen des personnes handicapées\)](#) (en anglais)
- [Directive sur l'accessibilité du Web : normes et harmonisation \(Commission européenne\)](#) (en français)

- [Organes des États membres chargés du suivi de la directive sur l'accessibilité des sites internet \(Commission européenne\)](#) (en français)
- [Mesures nationales de transposition communiquées par les États membres concernant la directive WAD](#) (en français)

Module 2 : Comprendre le retour d'expérience

La directive WAD se concentre sur l'accessibilité des organismes du secteur public au sein de l'Union européenne. L'un de ses principaux éléments est l'obligation d'intégrer un dispositif de retour d'expérience pour les sites Web des organismes du secteur public, afin que les utilisateurs puissent faire remonter les problèmes d'accessibilité ou demander des informations complémentaires sur les contenus non accessibles.

Lors de la création et de la maintenance des sites Internet, le retour d'expérience peut se faire sous différentes formes et par différents canaux. Le retour d'expérience des utilisateurs est un moyen de comprendre leurs besoins et d'optimiser l'accessibilité d'un site Web, élément indispensable à une expérience utilisateur positive.

Pour la plupart des utilisateurs, le processus de retour d'expérience se résume en quatre étapes :

1. Identifier le(s) problème(s) d'accessibilité.
2. Trouver la déclaration d'accessibilité (DA) pour obtenir des informations sur le dispositif de retour d'expérience.
3. Identifier le canal de retour d'expérience adapté aux besoins de l'utilisateur.
4. Faire remonter le problème d'accessibilité.

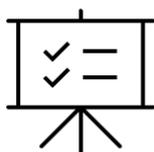
Conditions préalables

- **Les apprenants** : doivent avoir une expérience de l'utilisation d'Internet.
- **Les formateurs** : doivent avoir une bonne connaissance de la directive WAD, une expertise en matière d'accessibilité et d'inclusion numériques, des connaissances sur le retour d'expérience en général et sur les dispositifs de retour d'expérience, une expérience de travail avec des personnes présentant différents types de handicaps.



Résultats d'apprentissage attendus

Connaissances	Compétences	Autonomie
Les apprenants sont conscients des avantages et de la valeur du retour d'expérience.	Les apprenants sont capables de réfléchir aux principaux obstacles qu'ils perçoivent et aux méthodes/concepts possibles pour soumettre et recevoir un retour d'expérience.	Les apprenants ont les moyens et la motivation nécessaires pour trouver et utiliser les canaux de retour d'expérience afin de signaler les problèmes d'accessibilité.



Unités, propositions de contenu et d'évaluation

L'importance du retour d'expérience de l'utilisateur

L'implication de l'utilisateur final est un élément essentiel à la réussite de la mise en œuvre de la directive WAD. En obligeant les organismes de service public à installer sur leurs sites un dispositif de retour d'expérience, la directive WAD garantit le droit de fournir un retour d'expérience sur l'accessibilité et, si ce retour d'expérience donne lieu à une action, il facilitera le droit d'accès à l'information et aux services publics.

Faciliter le retour d'expérience des utilisateurs sur l'accessibilité des sites Web des organismes publics peut aider les propriétaires de sites Internet à en améliorer l'accessibilité (et à se conformer à la directive), et à comprendre quels besoins des utilisateurs ne sont pas satisfaits. Dans le meilleur des cas, le retour d'expérience des utilisateurs permet d'identifier et de classer par ordre de priorité les domaines à corriger. De

surcroît, les commentaires qui contribuent à améliorer l'accessibilité des sites Web peuvent aussi améliorer l'expérience des autres utilisateurs finaux.

Propositions de contenu

- **Responsabilité des organismes de services publics**
- **Fonctions et caractéristiques du retour d'expérience**
 - Participation numérique
 - Le retour d'expérience : un droit permettant d'exprimer les besoins des utilisateurs
 - Le retour d'expérience : une forme de dialogue
- **Valeur du retour d'expérience**
 - Valeur du retour d'expérience pour l'utilisateur (directe)
 - Valeur du retour d'expérience pour d'autres personnes (indirecte)
 - Valeur du retour d'expérience pour les organismes de service public

Évaluation

- ➔ Comprendre comment le retour d'expérience peut mettre en lumière les besoins des utilisateurs.
- ➔ Expliquer les obligations des organismes de service public en matière d'accessibilité.
- ➔ Décrire l'importance et la valeur du retour d'expérience pour les différents acteurs concernés.

Analyser le retour d'expérience sur l'accessibilité : défis et solutions

Le signalement des obstacles peut avoir différentes répercussions sur la résolution des problèmes d'accessibilité des sites Web des organismes de service public. En effet, lorsque l'utilisateur signale des problèmes d'accessibilité, il est en droit d'attendre trois conditions indispensables de la part de l'organisme de service public :

- La déclaration d'accessibilité (DA) et le dispositif de retour d'expérience doivent être faciles à trouver. Il doit y avoir au minimum un lien vers la déclaration d'accessibilité en page d'accueil, puis un accès sur chaque page du site.
- La déclaration d'accessibilité doit décrire le dispositif de retour d'expérience et fournir un lien vers celui-ci.
- La déclaration d'accessibilité, comme le dispositif de retour d'expérience, doit être accessible. Cela signifie également que, pour répondre aux différents besoins des utilisateurs, plusieurs canaux de retour d'expérience doivent être prévus.

Le retour d'expérience lui-même pose différents types de problèmes, notamment lorsque les conditions mentionnées ci-dessus ne sont pas suffisamment prises en compte. Cette unité se concentre sur l'analyse de ces défis et sur les solutions possibles.

Les défis sont les suivants :

- ➔ l'utilisateur ignore qu'il existe un dispositif de retour d'expérience ou qu'il a le droit de donner son avis,
- ➔ l'utilisateur ne trouve pas de dispositif de retour d'expérience,
- ➔ le dispositif de retour d'expérience est difficile à utiliser,
- ➔ l'utilisateur ne sait pas comment donner son avis,
- ➔ l'utilisateur n'est pas sûr de ses connaissances en matière d'accessibilité et ne sait pas si le problème rencontré enfreint une obligation légale,
- ➔ l'utilisateur n'est **pas motivé** pour donner son avis.

La [Boîte à outils méthodologique](#) (en anglais) contient des précisions sur ces défis, ainsi que des suggestions pour aider l'utilisateur à les relever.

Proposition de contenu

- **Sensibilisation et repérabilité**
 - Le droit de formuler un retour d'expérience et la façon de l'exercer.
 - Comment trouver les canaux de retour d'expérience ?
 - Que peut attendre l'utilisateur des organismes de services publics ?
 - Comment les groupes de pression et les parties prenantes peuvent-ils sensibiliser le public et augmenter le nombre de retours d'information ?
- **Complexité**
 - Comment surmonter le découragement lié à la complexité du dispositif de retour d'expérience ?
 - Quels sont les moyens les plus simples et les plus pratiques pour permettre aux différents utilisateurs finaux de fournir un retour d'expérience ?
- **Connaissances et confiance**
 - Que doit savoir l'utilisateur lorsqu'il dépose un retour d'expérience ?
 - Comment traiter les détails techniques ?
- **Motivation**
 - Quels sont les points susceptibles d'affecter la motivation ?
 - Comment surmonter les expériences négatives antérieures de contact avec les administrations, etc. ?

Évaluation

- ➔ Décrire les différents défis posés par le retour d'expérience sur l'accessibilité
- ➔ Expliquer comment surmonter ces défis

Dispositif de retour d'expérience : canaux et localisation

Les utilisateurs doivent pouvoir trouver la déclaration d'accessibilité (DA) et une possibilité de contact dans la DA sur des sites Internet dont l'organisation peut être différente. La DA apparaît généralement au bas d'une page Web. Pour les applications mobiles, elle figure soit sur la

page de téléchargement de l'application, soit sur le site Web de l'organisme de service public.

Étant donné qu'il n'y a pas de cahier des charges précis de mise en œuvre du dispositif, il existe différentes approches pour le mettre en œuvre, de même pour la réception et le traitement du retour d'expérience. Il est donc important de comprendre les différentes approches possibles et d'évoquer les raisons pour lesquelles les utilisateurs finaux peuvent avoir du mal à les repérer ou à les utiliser.

Les apprenants doivent également avoir à l'esprit qu'ils peuvent utiliser un canal de communication standard, non spécifiquement dédié au retour d'expérience sur l'accessibilité. Cela peut s'avérer nécessaire s'il n'existe pas de dispositif de retour d'expérience sur l'accessibilité, s'il est difficile à trouver, s'il est inaccessible, ou s'il ne répond pas aux besoins spécifiques de l'utilisateur.

Pour les utilisateurs qui souhaitent formuler un retour d'expérience par écrit :

- ➔ Le canal de retour d'expérience peut être mis à disposition **sous la forme d'un formulaire**. Les formulaires de retour d'expérience peuvent varier considérablement en termes de présentation, de **complexité** et sur d'**autres aspects**.
- ➔ Il existe d'autres options de retour d'expérience écrites sous format libre comme le **courrier électronique** ou un **chat écrit en direct**.

Pour les utilisateurs qui préfèrent la communication vocale :

- ➔ Téléphone
- ➔ Message vocal ou vidéo
- ➔ Chat vidéo en direct

Autres facteurs importants à prendre en compte dans tous les canaux de retour d'expérience :

- ➔ Système général pour tout retour d'expérience ou un système dédié uniquement au signalement des problèmes d'accessibilité.
- ➔ Niveau d'orientation contenu dans le dispositif.
- ➔ Possibilité d'accès au site Web.

→ Style de communication et de réponse.

Par ailleurs, le groupe de formation peut identifier d'autres facteurs pertinents.

Tous les canaux de retour d'expérience, leurs combinaisons et les différents facteurs présentent des avantages et des inconvénients pour les différents groupes d'utilisateurs, tout comme les besoins et les attentes des utilisateurs individuels.

Proposition de contenu

- **Canaux de retour d'expérience**
 - Comment les utilisateurs peuvent-ils trouver le dispositif de retour d'expérience ou d'autres possibilités de retour d'expérience ?
 - Canaux de retour d'expérience écrits
 - Canaux de communication vocale
 - Autres canaux (par exemple vidéo, utilisation des canaux classiques de retour d'expérience)
- **Autres facteurs pertinents (structure, niveau d'orientation, etc.)**

Évaluation

- Expliquer comment l'utilisateur peut trouver des dispositifs de retour d'expérience.
- Expliquer le lien entre la déclaration d'accessibilité et le dispositif de retour d'expérience.
- Décrire les différents canaux de retour d'expérience.
- Réfléchir aux avantages et aux inconvénients des différents dispositifs de retour d'expérience.



Propositions de méthodes

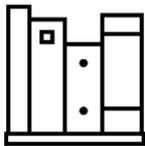
La section suivante contient des indications sur les approches méthodologiques pour enseigner le module et les unités présentés :

Discussion ouverte et autoréflexion :

- Que savez-vous sur le retour d'expérience ?
- Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit lorsque vous entendez les mots « retour d'expérience » ?
- Avez-vous des expériences positives/négatives en matière de retour d'expérience ?
- Quel pourrait être le sujet d'un retour d'expérience dans le cadre de l'accessibilité du Web et des besoins des utilisateurs ?
- Comment les organismes de services publics peuvent-ils exploiter le retour d'expérience utilisateur et quels obstacles pourraient les empêcher de traiter un retour d'expérience ?
- Échanger sur l'importance et les formes de la participation de l'utilisateur final, en lien avec l'accessibilité du Web.
- Inciter les participants à réfléchir sur la façon dont le retour d'expérience peut susciter un changement positif et se demander comment améliorer les résultats du retour d'expérience.
- Réfléchir aux difficultés rencontrées lorsqu'il s'agit de fournir un retour d'expérience et à la façon de les surmonter.

Session pratique :

- Évoquer des exemples concrets dans lesquels le retour d'expérience a permis des améliorations.
- Partager des avis sur les différents canaux de retour d'expérience (avantages/inconvénients pour les utilisateurs finaux).



Ressources complémentaires

La section suivante propose des exemples de sources pertinentes qui peuvent servir à élaborer du matériel pédagogique :

Généralistes :

- [Boîte à outils méthodologique](#) (en anglais)
- [Référentiel interactif](#) (en anglais)

Retour d'expérience :

- [Aider les personnes ayant un trouble de l'apprentissage à donner leur avis \(NHS England, PDF, 174 KB\)](#) (en anglais)
- [Aider les personnes ayant un trouble de l'apprentissage à donner leur avis \(version « facile à lire » ; NHS England, PDF, 1961 KB\)](#) (en anglais)
- [Obtenir le retour d'expérience des utilisateurs pour améliorer l'accessibilité \(Bureau of Internet Accessibility\)](#) (en anglais)
- [Priorité à l'accessibilité chez Microsoft grâce au retour d'expérience des personnes handicapées \(Microsoft\)](#) (en anglais)

L'approche test utilisateur, qui montre l'importance de l'engagement de l'utilisateur :

- [Impliquer les utilisateurs dans l'accessibilité du Web \(Vidéo; WAI\)](#) (en anglais)
- [Impliquer les utilisateurs dans les projets Web pour une meilleure accessibilité \(WAI\)](#) (en anglais)
- [Impliquer les utilisateurs dans l'évaluation de l'accessibilité du Web \(WAI\)](#) (en anglais)

Module 3 : Un retour d'expérience exploitable

Il existe plusieurs façons de décrire les obstacles à l'accessibilité. Pour s'assurer que le retour d'expérience décrit les problèmes d'une façon qui permettra à l'organisme de service public d'agir efficacement, il est souhaitable que le retour d'expérience soit formulé de façon à simplifier l'identification du problème et la prise de mesures correctives.

Ce module propose des conseils sur la manière de fournir un retour d'expérience exploitable sur les problèmes d'accessibilité.

Ici, le terme « exploitable » signifie un retour d'expérience clair et contenant les informations pertinentes et nécessaires pour aider le propriétaire du site Web à résoudre le problème d'accessibilité. Il est également important qu'il soit donné dans un style compréhensible et bien accueilli.

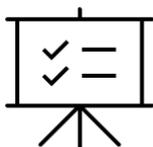
Conditions préalables

- **Les apprenants** : comprennent l'importance du retour d'expérience utilisateur et savent à minima comment soumettre un retour d'expérience et quel canal utiliser.
- **Les formateurs** : possèdent une bonne compréhension de la directive WAD, une expertise en matière d'accessibilité numérique et d'inclusion, une connaissance des principes d'accessibilité et des dispositifs de retour d'expérience, ainsi qu'une expérience de travail avec des personnes présentant différents handicaps.



Résultats d'apprentissage attendus

Connaissances	Compétences	Autonomie
Les apprenants connaissent les éléments clés d'un contenu de retour d'expérience exploitable.	Les apprenants sont capables de signaler les problèmes d'accessibilité d'une manière et dans un style exploitables.	Les apprenants ont les moyens et la motivation nécessaires pour agir sur les questions d'accessibilité.



Unités, propositions de contenu et d'évaluation

Contenu du retour d'expérience exploitable

Ce module aide à comprendre ce que signifie un retour d'expérience exploitable et quels en sont les principaux aspects. Les principaux éléments sont les suivants :

- ➔ Que s'est-il passé et quand ?
- ➔ Où le problème a-t-il été détecté ?
- ➔ En quoi le problème crée-t-il un obstacle pour l'utilisateur ? Est-ce qu'une technologie d'assistance est impliquée ?
- ➔ Quels sont les aspects techniques (par exemple le système et/ou la technologie d'assistance utilisée) ?

En outre, si un utilisateur est capable de communiquer de façon concise, il doit s'efforcer de le faire lorsqu'il décrit le problème. Une vue d'ensemble du contenu du retour d'expérience exploitable est présentée dans la [Boîte à outils méthodologique](#) (en anglais).

Si le dispositif de retour d'expérience le permet, l'utilisateur peut choisir de rester anonyme lorsqu'il donne son avis. Les apprenants doivent néanmoins être conscients que cela restreint le dialogue entre l'utilisateur et l'organisme de service public. Cela peut limiter le suivi (par exemple, si le service public souhaite demander plus de précisions à l'utilisateur ou l'informer de la résolution du problème). L'anonymat peut également empêcher l'utilisateur d'exercer son droit de plainte auprès d'un organe de contrôle.

Lorsqu'ils utilisent un canal classique, les utilisateurs peuvent avoir besoin d'adapter leur avis, notamment en précisant au destinataire qu'il s'agit d'un retour d'expérience sur l'accessibilité, afin de faciliter sa compréhension du problème.

Pour certains utilisateurs appartenant à des groupes spécifiques, il peut être utile de créer des modèles de retour d'expérience individuels avec des guides pratiques ou des documents de support sur le retour d'expérience exploitable. De tels documents peuvent notamment aider les utilisateurs atteints de déficiences cognitives en leur facilitant la tâche et en leur faisant gagner du temps lors du processus de retour d'expérience ; faciliter l'accès à une terminologie adaptée pour les personnes sourdes de naissance, ou encore aider les utilisateurs de technologies d'assistance à fournir des informations sur la technologie qu'ils utilisent. Ces documents de référence doivent être préparés par les apprenants ou en collaboration avec eux, afin de tenir compte de leurs capacités, de leurs besoins et de leurs préférences spécifiques.

Un modèle peut, par exemple, résumer les étapes importantes du retour d'expérience (en indiquant notamment où trouver le dispositif de retour d'expérience) et guider l'utilisateur de façon méthodique pour lui expliquer comment soumettre un retour d'expérience exploitable (en présentant notamment la structure du retour d'expérience, des phrases d'exemple, le processus de suivi, les ressources importantes). Cette étape peut aussi aider les apprenants à revoir les informations essentielles après la session de formation.

Proposition de contenu

- **Contenu du retour d'expérience exploitable**
 - Fournir des informations sur ce qui s'est passé, où et quand
 - Expliquer comment les problèmes créent un obstacle
 - Ajouter des informations sur les aspects techniques (par exemple l'appareil utilisé, le système d'exploitation, le navigateur, la technologie d'assistance utilisée, etc.)
- **Autres aspects connexes et pertinents**
 - Avantages et inconvénients du retour d'expérience anonyme
 - Utilisation de canaux de retour d'expérience classiques
- **Créer du matériel de support individuel (modèles de retour d'expérience, guides, documentation, etc.)**

Évaluation

- ➔ Décrire les caractéristiques d'un retour d'expérience exploitable.
- ➔ Réfléchir aux différents aspects qui ont une influence sur le retour d'expérience exploitable.

Un retour d'expérience essentiel et plus détaillé

Fournir un retour d'expérience exploitable sur les problèmes d'accessibilité peut contribuer à améliorer l'expérience globale des personnes handicapées et de tous les autres utilisateurs, et peut faire évoluer positivement la conception et le développement des sites Internet.

Afin de rendre le retour d'expérience aussi efficace que possible, cette unité explique les caractéristiques essentielles du retour d'expérience, ainsi que les éléments permettant de fournir un retour d'expérience plus détaillé, qui offre aux propriétaires de sites Web davantage de contexte et de clarté.

En outre, le [Référentiel interactif](#) (en anglais) dresse la liste des meilleures pratiques dont les organismes de services publics peuvent s'inspirer pour améliorer leurs dispositifs de retour d'expérience afin d'optimiser les retours utilisateur. L'apprentissage de ces pratiques peut aider les apprenants à mieux comprendre les dispositifs de retour d'expérience.

Les éléments essentiels du retour d'expérience

- Identifier le(s) problème(s) d'accessibilité
- Repérer et trouver la Déclaration d'Accessibilité pour le dispositif de retour d'expérience
 - Le lien vers la déclaration d'accessibilité se trouve généralement au bas d'une page Web.
 - Pour les applications mobiles, la déclaration est publiée soit sur la page de téléchargement de l'application, soit sur le site Web de l'organisme public.
- Signaler l'obstacle numérique à l'organisme de service public
 - Fournir des détails précis sur le problème rencontré
 - Expliquer où il se trouve sur le site Web
- L'organisme public doit obligatoirement répondre au retour d'expérience
 - S'il n'y a pas de réponse ou si la barrière numérique n'est pas levée, l'utilisateur peut contacter ce que l'on appelle l'organe d'exécution.
 - Le contact doit s'effectuer via la DA.

Un retour d'expérience plus détaillé

Certains aspects du retour d'expérience peuvent nécessiter des connaissances et des compétences qui ne sont pas forcément à la portée de tous les utilisateurs :

- Donner des exemples sur la façon dont le problème d'accessibilité affecte l'expérience de l'utilisateur du site Web.
- Fournir des recommandations spécifiques sur la façon de résoudre les problèmes d'accessibilité.
- Ajouter des informations détaillées sur les aspects techniques.
- Inclure des captures d'écran ou des images pour illustrer le problème d'accessibilité.

En outre, si l'utilisateur final possède des compétences en matière d'accessibilité du Web, il peut fournir des informations sur la directive WAD et/ou la législation nationale, ainsi que des liens vers des ressources et outils complémentaires susceptibles d'aider l'organisme de service publique à supprimer l'obstacle. S'ils le souhaitent, les

utilisateurs finaux peuvent également proposer de fournir un retour d'expérience supplémentaire ou une assistance pour résoudre le problème d'accessibilité et aider l'organisme public à classer les problèmes par ordre de priorité.

Proposition de contenu
<ul style="list-style-type: none">▪ Les éléments essentiels du retour d'expérience<ul style="list-style-type: none">○ Le processus de retour d'expérience○ Identifier les éléments essentiels du retour d'expérience sur l'accessibilité○ Comment utiliser les éléments essentiels dans différents canaux▪ Un retour d'expérience plus détaillé pour les utilisateurs expérimentés<ul style="list-style-type: none">○ Fournir des exemples et des recommandations spécifiques○ Ajouter des informations et un contexte détaillés
Évaluation
<ul style="list-style-type: none">➔ Expliquer et décrire les éléments essentiels du retour d'expérience.➔ Expliquer et décrire des informations détaillées facultatives lors du dépôt d'un retour d'expérience.

Processus de suivi

Il convient de noter que l'organisme de service public (OSP) est tenu de répondre au retour d'expérience. Si l'utilisateur ne reçoit pas de réponse dans un délai raisonnable, ou s'il n'est pas satisfait de la réponse, il peut tenter d'effectuer un suivi auprès de l'organisme de service public. Si l'utilisateur ne reçoit pas de réponse ou si la barrière numérique n'est pas levée, il est également possible de déposer plainte. Dans certains États membres, les plaintes sont traitées par les agences de contrôle, dans d'autres par un organe d'exécution distinct. Les informations relatives au mécanisme de plainte (procédure d'exécution) et à l'organe national d'exécution doivent obligatoirement figurer dans la Déclaration d'Accessibilité.

Proposition de contenu

Processus de suivi

- L'obligation de réponse de l'organisme de service public et son échéance
- Les possibilités de suivi auprès de l'organisme de service public
- Le droit de se saisir du mécanisme de plainte
- Comment traiter les réponses insatisfaisantes des organismes de service public

Évaluation

→ Expliquer le processus de suivi.



Propositions de méthodes

La section suivante contient des indications sur les approches méthodologiques pour enseigner le module et les unités présentés :

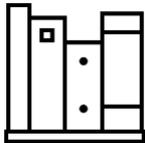
Discussion ouverte et autoréflexion :

- Échanger sur les éléments clés et sur l'objectif d'un retour d'expérience exploitable.
- Engager les participants à discuter de la valeur d'un retour d'expérience exploitable.
- Discuter des différentes approches à adopter pour traiter les réponses insatisfaisantes.
- Décrire des exemples de retour d'expérience qui identifient efficacement des problèmes précis, contiennent des suggestions d'amélioration claires et ont pour objectif d'être exploitables.
- Échanger sur des exemples de réponses envoyées par les organismes de services publics.

Application pratique :

- Échanger sur un retour d'expérience exploitable qui s'appuie sur les obstacles existants.

- Utiliser des scénarios fictifs et des jeux de rôle, dans lesquels les participants peuvent agir en tant qu' « utilisateurs finaux » fournissant un retour d'expérience, et en tant que « propriétaire de site Web » répondant au retour d'expérience.
- Préparer un retour d'expérience sur les problèmes d'accessibilité existants, si possible sur de vrais sites Web ou applications mobiles d'organismes de services publics. Après avoir échangé et finalisé le retour d'expérience, l'envoyer à l'organisme public.
- Si l'agenda le permet, recueillir la réponse de l'organisme de service public (le cas échéant) et en discuter avec les participants.
- Élaborer des modèles de retour d'expérience pour faciliter les futurs retours d'information.



Ressources complémentaires

La section suivante propose des exemples de sources pertinentes qui peuvent servir à élaborer du matériel pédagogique :

Généralistes :

- [Boîte à outils méthodologique](#) (en anglais)
- [Référentiel interactif](#) (en anglais)

Processus de retour d'expérience :

- [Sept clés pour un retour d'expérience efficace \(Association for Supervision and Curriculum Development, PDF 1319 KB\)](#) (en anglais)
- [Fournir un retour d'expérience exploitable \(Association for Talent Development\)](#) (en anglais)
- [Contacter des organismes au sujet des sites Web inaccessibles \(WAI\)](#) (en anglais)

Dispositif de retour d'expérience :

- [Faciliter la recherche d'aide et le retour d'expérience \(WAI\) \(en anglais\)](#)
- [Comment gérez-vous les erreurs WCAG et le retour d'expérience de sources externes, telles que les utilisateurs, les clients ou les autorités de réglementation ? \(LinkedIn Collaborative Article, 2023\) \(en anglais\)](#)
- [3 éléments clés pour traiter les retours d'information sur l'accessibilité \(EQUIDOX\) \(en anglais\)](#)

Processus de suivi :

- [Organes des États membres chargés du suivi de la directive sur l'accessibilité des sites Internet \(pour transmettre le retour d'expérience aux organismes chargés de l'application de la loi\) \(Commission européenne\) \(en français\)](#)

Les organisations à l'origine du modèle de programme



Union Européenne des Aveugles

L'UEA est une organisation européenne non gouvernementale à but non lucratif, fondée en 1984. C'est l'une des six entités régionales de l'Union mondiale des aveugles. Elle représente les intérêts de 30 millions de personnes aveugles et malvoyantes en Europe. L'UEA a pour objectif de protéger et de promouvoir les intérêts de toutes les personnes aveugles et malvoyantes en Europe et œuvre en faveur d'une société accessible et inclusive, dans laquelle les personnes aveugles et malvoyantes bénéficient de l'égalité des droits et des chances afin de participer pleinement à tous les aspects de la vie sociale, économique, culturelle et politique.



Funka

Lancée dans les années 1990 en tant qu'initiative conjointe à but non lucratif regroupant les associations de personnes handicapées en Suède, Funka est devenue en 2000 une entreprise privée fondée à partir des connaissances, du personnel et de la technologie de l'organisation initiale. Aujourd'hui, Funka est le leader du marché dans le domaine de l'accessibilité et entretient des relations privilégiées avec les organisations d'utilisateurs finaux, ce qui lui permet d'assurer un niveau inégalé de contrôle qualité.



SYNTHESIS Center for Research & Education

SYNTHESIS Center for Research and Education est une organisation pionnière qui lance et met en œuvre des projets à impact social, en mettant l'accent sur l'inclusion sociale et l'intégration des personnes les moins favorisées. SYNTHESIS est l'organisation leader à Chypre dans les domaines de l'entrepreneuriat social et de l'innovation sociale.



Université technique de Dortmund (TUD)

La TUD participe au projet avec le département de Technologie en réadaptation, qui fait partie du groupe de recherche « Technologie, inclusion, participation ». La recherche et l'enseignement se concentrent sur les nouvelles technologies, les processus de numérisation, les technologies d'assistance, l'accessibilité et leur utilisation pour aider les personnes handicapées.