FR

Petit guide

à l'usage des hôteliers–restaurateurs et de leurs webmestres*

Bonnes et mauvaises idées pour concevoir un site Web.

Jérôme Combaz, CRI – Greta du Velay

*webmasters

académie Clermont-Ferrand
éducation nationale enseignement supérieur recherche
greta du velay
cri conseil recherche innovation
happy tourist MAKING EUROPE ACCESSIBLE

académie Clermont-Ferrand
éducation nationale enseignement supérieur recherche
greta du VELAY
cri conseil recherche innovation

Greta du Velay, dépt. Conseil – Recherche – Innovation
BP 120 - 43003 Le Puy-en-Velay Cedex
tél 04.71.09.80.20 **mél** *cri@velay.greta.fr*
web *http://cri.velay.greta.fr*

Petit guide à l'usage des hôteliers–restaurateurs et de leurs webmestres

Introduction....2
Recommandations....4
Tableaux récapitulatifs....16
Références....18
Contributions et remerciements....21

Ont contribué au contenu de ce guide par leurs suggestions, remarques ou travail de relecture : Didier Azas – Roger Bachelard – Arnaud Balard – Dimitri – Jean-Louis Bataille – Sébastien Billard – Abdel Boureghda – Pierre L. Carrolaggi – Sylvie Duchâteau – Diane Kolin – Stéphanie Lucien-Brun – Linda Newson – Les participants de la liste « Accessibilité numérique » et du forum de la FFSB – Les partenaires du projet Happy Tourist.

Rédaction et synthèse des entretiens : Jérôme Combaz

La première version de se guide a été publiée en septembre 2007. Une version mise à jour est disponible sur le site web du CRI : http://cri.velay.greta.fr/petit-guide-a-lusage-des-hoteliers-restaurateurs-et-de-leurs-webmestres. La maquette a été réalisée avec OpenOffice.

Ce guide est diffusé gratuitement grâce au soutien de la Commission européenne. Il ne reflète pas nécessairement son point de vue. Les articles cités de Wikipédia sont susceptibles d'avoir été modifiés depuis l'édition de ce document, conformément au principe de fonctionnement de cette encyclopédie.

creative commons

Vous êtes libres de reproduire, distribuer et communiquer cette création au public, et de la modifier, selon les conditions suivantes : vous devez citer le nom de l'auteur original, vous n'avez pas le droit d'utiliser cette création à des fins commerciales, si vous modifiez, transformez ou adaptez cette création, vous n'avez le droit de distribuer la création qui en résulte que sous un contrat identique à celui-ci.

http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/fr/

Introduction

La prise en compte des handicaps dans l'hôtellerie-restauration devient peu à peu une réalité, bien qu'il reste encore beaucoup d'efforts à faire dans l'adaptation des locaux. Cependant, en ce qui concerne spécifiquement les sites Web des hôtels-restaurants, peu d'efforts sont faits pour prendre en compte les handicaps, les besoins des séniors, et les éventuelles adaptations réalisées.

La plupart des sites d'hôtels-restaurants ne respectent pas les quelques principes de base de l'accessibilité du Web, créant des difficultés de consultation pour l'ensemble des utilisateurs, valides ou non. Les hôteliers ont d'ailleurs tellement délaissé leurs sites Web qu'aujourd'hui un moteur de recherche renvoie rarement (pour ne pas dire jamais...) vers les sites officiels des hôtels, mais vers des intermédiaires qui les référencent.

Pourtant, avoir un site web accessible est bénéfique pour l'hôtelier-restaurateur. De plus en plus de clients potentiels utilisent internet pour planifier leur séjour. Parmi eux, les publics handicapés et vieillissants, plus particulièrement visés par les conseils de ce guide, vont profiter à l'avenir de leur pouvoir d'achat élevé pour voyager plus.

Il convient donc d'informer plus précisément les hôteliers-restaurateurs et les webmestres[1] des efforts à faire pour mieux prendre en compte les besoins des visiteurs de leur site Web, futurs visiteurs de leurs prémisses.

Ce guide commence par des conseils généraux qui amélioreront l'accessibilité d'un site pour l'ensemble des visiteurs ainsi que sa visibilité auprès des moteurs de recherche. Ensuite des conseils sont donnés spécifiquement pour chacun des quatre handicaps ciblés (visuel, moteur, auditif, cognitif). Certains conseils peuvent s'appliquer à plusieurs handicaps, il convient donc de ne pas cibler précisément tel ou tel handicap mais de trouver un juste accord

1 Selon Wikipédia, *webmestre* est la « francisation de l'anglais *webmaster*, est un terme assez générique sous lequel se retrouve un panel de métiers ou de fonctions. D'une manière générale, le webmaster est entendu comme responsable d'un site Web. »

entre les différentes recommandations. De même il est difficile d'être exhaustif, tant le problème de l'accessibilité est complexe et continuellement sujet à débats. Ce guide s'arrête donc à des conseils pratiques et réalistes, qui bien souvent feront le bonheur de tous les visiteurs, handicapés ou non, et sans dégrader le site. Car souvent la mise en avant du handicap laisse craindre un « défaut d'image ». Dans le cas des sites Web, une bonne prise en compte de l'accessibilité sera transparente et en général ne nécessitera pas de dépenses supplémentaires aux concepteurs de sites. Une troisième partie récapitule l'ensemble des conseils donnés, de façon à pouvoir rapidement évaluer un site existant ou vérifier que les différents points ont été pris en compte lors de la conception d'un site. Enfin, la quatrième partie donne des références incontournables en matière d'accessibilité numérique et du handicap.

Ce guide a été conçu par le CRI – Greta du Velay[2], grâce à la collaboration de plusieurs communautés et associations expertes dans les domaines du handicap et des technologies. De précieuses informations ont été recueillies auprès d'elles au cours d'entretiens téléphoniques et écrits. Elles ont également participé au travail de relecture critique. Les personnes qui se sont impliquées sont listées et remerciées à la fin de ce guide.

Pour aller plus loin les auteurs proposent de recueillir les commentaires et propositions des lecteurs sur leur blog[3] afin de préparer une prochaine version du guide.

NOTE

Par la suite nous utiliserons le terme "prestataire" pour parler de la personne qui réalise le site. Cela peut être un professionnel du Web, ou bien un ami qui a des connaissances en conception de sites, ou encore vous-même. C'est lui qui est confronté aux aspects techniques des recommandations qui suivent. Le terme "commanditaire" se réfère à celui qui commande le site, c'est-à-dire l'hôtelier-restaurateur. Une grande part du travail lui incombe, notamment pour la compilation des informations qui seront diffusées sur le site.

2 Département de recherche du Greta du Velay spécialisé en ingénierie de formation, *http://cri.velay.greta.fr*

3 *http://cri.velay.greta.fr/petit-guide-a-lusage-des-hoteliers-restaurateurs-et-de-leurs-webmestres*

Recommandations

Recommandations générales pour tous les publics et handicaps

Nous sommes tous potentiellement handicapés : quand nous vieillissons, nos moyens diminuent ; quand nous éprouvons des difficultés à utiliser l'ordinateur ; quand le matériel vieillissant n'est plus adapté aux exigences contemporaines ; etc. Il est ainsi très facile, devant un site Web, de se trouver « handicapé » pour telle ou telle raison.

Il existe pourtant quelques règles techniques simples que les développeurs de sites peuvent respecter pour faciliter la vie de tous. Ces règles n'affectent pas la qualité finale des sites et améliorent leur indexation par les robots des moteurs de recherche. Elles permettent de produire des sites Web compatibles avec les différentes versions de navigateurs[4] qui co-existent actuellement. Elles clarifient et simplifient la conception du site et facilitent ainsi son évolution.

Les recommandations de ce chapitre sont donc incontournables. Elles font référence aux principes d'accessibilité du Web. ***Le commanditaire DOIT imposer le respect de ces règles au prestataire****, qui ne peut les ignorer sans une justification appropriée. Ce document contient plusieurs sources d'information de référence qui peuvent l'aider dans sa tâche. Cette liste de recommandations n'est pas exhaustive mais pointe les problèmes les plus courants et les plus désastreux que l'on rencontre sur les sites d'hôtels-restaurants, et autres.*

4 Pour rappel, les navigateurs courants sont Internet Explorer (et dérivés), Mozilla Firefox (et dérivés), Safari sur Apple. Il faut tester la compatibilité d'un site sur ces trois navigateurs au moins. S'il est courant de penser que *« tout le monde utilise Internet Explorer »*, les statistiques montrent que sa part de marché ne cesse de baisser d'années en années.

1.1 **Évitez l'utilisation de scripts (notamment Javascript).** Ils n'apportent rien d'indispensable et peuvent poser des problèmes bloquants selon les navigateurs. Certains dispositifs de consultation publics les interdisent par sécurité (bornes internet, cyber-cafés, etc), empêchant ainsi les clients itinérants de consulter votre site pour trouver leur prochain hôtel. Certains scripts « gratuits », prêts à installer (ex. compteurs, outils de statistiques, bannières, etc.) peuvent entreprendre des actions malsaines sur l'ordinateur des visiteurs du site ; ils ne doivent être utilisés qu'après avoir été expertisés par un prestataire compétent.

Ces scripts n'étant jamais indispensables pour un site Web d'hôtel-restaurant, il faut simplement les proscrire dès la conception du site.

1.2 **N'utilisez pas de fenêtres « surgissantes » dites « pop-up ».** Beaucoup d'utilisateurs n'en sont pas familiers et "perdent" le contrôle de l'ordinateur face à de multiples fenêtres ouvertes. De plus les outils de blocage des publicités les éliminent parfois sans prévenir, et les moteurs de recherche ne peuvent pas les indexer.

De manière générale évitez d'ouvrir des liens dans de nouvelles fenêtres avec l'attribut *target="_blank"*, le problème étant similaire à celui des fenêtres surgissantes. Le contenu d'une fenêtre surgissante peut simplement être affiché dans la fenêtre courante, avec un lien permettant de revenir à la page précédente ou la page d'accueil du site. Les utilisateurs comprennent mieux ce fonctionnement habituel, et les moteurs de recherche pourront parcourir efficacement ces pages.

> INFO
>
> *Vous trouverez sur le site de l'OpenWeb Group une méthode pour créer des fenêtres popup intelligentes qui ne bloquent pas l'utilisateur en cas de dysfonctionnement ou incompatibilité.*
>
> *http://openweb.eu.org/articles/popup/*

1.3 **Evitez les cadres (*frames*).** Ils ne sont plus vraiment indispensables de nos jours ! Le problème classique pour les utilisateurs est de ne pas pouvoir imprimer la bonne portion de page, d'enregistrer la définition des cadres au lieu de leur contenu, ou de ne pas pouvoir faire une recherche à l'intérieur de la page. De plus, les moteurs de recherche les indexent mal et renvoient ainsi les utilisateurs sur des pages intérieures sans les cadres qui les contiennent. Les utilisateurs n'ont ainsi plus de menu de navigation ou d'en-tête de page. Voir le point suivant.

1.4 **Concevez les pages à l'aide de blocs logiques** (ex. entête, menu, contenu, pied de page) à l'aide de balises <*div*> plutôt que par des tableaux.

Les méthodes de conception actuelles préconisent l'emploi de balises <*div*>, qui permettent une structuration du contenu par blocs logiques, accompagnées d'une feuille de style pour la mise en forme graphique. Il est facile de convertir sa pratique à cette logique. Tout le monde s'y retrouve : le concepteur lui-même, qui fait un travail plus propre, les navigateurs, qui sont conçus sur cette logique, les

L'accessibilité du Web, c'est...

« Mettre le Web et ses services à la disposition de tous les individus, quel que soit leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique, ou leurs aptitudes physiques ou mentales. »

Tim Berners-Lee, inventeur du World Wide Web

Logique

- *Une personne ayant des difficultés auditives aura besoin d'une représentation visuelle des informations sonores.*
- *Une personne ayant des difficultés visuelles aura besoin d'entendre ou de toucher (à travers le Braille ou des graphiques tactiles) un équivalent de l'information visuelle.*
- *Une personne qui n'a pas la force de se mouvoir rapidement ou facilement aura besoin d'avoir le moins de mouvements possibles à faire et d'avoir autant de temps que nécessaire quand elle utilise une interface Web.*
- *Une personne ayant des difficultés de lecture préfèrera peut-être entendre les informations à voix haute.*

Directives pour l'accessibilité aux contenus Web. http://www.we-baccessibilite.net/traduction/WD-WCAG20-20041119-FR.html#user-needs

moteurs de recherche, qui n'ont pas besoin de la mise en forme, et surtout les utilisateurs, qui peuvent choisir leur façon d'exploiter ce contenu.

Pour s'en convaincre, lisez ce document « En quoi la mise en page par tableaux est-elle stupide[5] », vous serez ébahis !

EXEMPLE

Voici un exemple de page HTML réalisée avec des balises , et une feuille de style simple.

```
<div id="entete">
    Entete de la page ici...
</div>
<div id="menu">
    Liste à puce pour le menu...
</div>
<div id="contenu">
    Contenu de la page ici...
</div>
<div id="pied_de_page">
    ...
</div>
```

Sa feuille de style pour mettre le texte de l'entête en rouge avec un cadre vert.

```
#entete {
    color: red;
    border: solid 1px green;
}
```

Pour aller plus loin : http://css.alsacreations.com/Faire-une-mise-en-page-sans-tableaux/

1.5 **Les liens doivent être d'une couleur et d'une mise en forme qui tranchent avec le texte.** Beaucoup d'utilisateurs ne sont encore familiers qu'avec des liens soulignés et bleu foncé, couleur par défaut des navigateurs.

Évitez trop de fantaisie, cela peut se retourner contre les visiteurs. Le modèle de couleur par défaut, bien que peu esthétique, reste assez efficace ! Les liens hypertextes doivent être soulignés (le soulignement peut éventuellement disparaître et la couleur changer lorsque la souris survole le lien). Cependant le soulignement devrait être utilisé uniquement pour les liens.

1.6 **Soignez l'inclusion d'éléments multimédias.** Tout le monde n'utilise pas le même système d'exploitation avec le même navigateur et le même lecteur multimédia. Cela sera encore plus vrai avec l'arrivée d'Internet sur les téléphones portables.

Privilégiez les « standards d'usage », comme par exemple un lecteur vidéo Flash pour lire des vidéos plutôt qu'une solution bricolée qui repose sur le lecteur du client. Certes c'est une concession ! Testez également la compatibilité de ces points sensibles sur différents navigateurs, à défaut de les avoir éliminés.

5 *http://www.cybercodeur.net/weblog/presentations/seybold/*

1.7 **Utilisez une taille de texte moyenne et redimensionnable.** Certains sites sont simplement illisibles sur un écran moderne, ou avec une vue en baisse, car le texte est trop petit. Parfois l'utilisation de tailles fixes absolues empêche l'utilisateur de redimensionner le texte dans son navigateur.

L'utilisation d'une police de caractère proportionnelle, en *%*, *em* ou *ex* et non *px* ou *pt,* permet au visiteur d'ajuster la taille du texte sans altérer gravement la mise en page. Ces informations seront placées dans une feuille de styles, de façon à permettre à l'utilisateur d'afficher le site avec ses propres préférences de style. Cela permet également d'obtenir la faveur des moteurs de recherche, qui préfèrent les sites respectueux du principe de séparation mise en forme/contenu.

1.8 **Indiquez vos coordonnées complètes sur une page, sous la forme de texte et non pas dans une image.** Certains sites publient une carte de visite scannée, ou indiquent l'adresse et le téléphone sur la même image que le plan d'accès. Ces informations ne sont pas lisibles par les malvoyants ou leur logiciel de synthèse vocale, ne sont pas redimensionnables par l'utilisateur, peuvent s'imprimer bizarrement, ne s'indexent pas par les moteurs de recherche.

Consacrez une page dédiée pour les coordonnées de l'hôtel-restaurant, avec le plan d'accès (voir le point 2.1). Ces informations seront inscrites en texte dans la page HTML, permettant par exemple de faire un copier/coller, de les lire en braille ou par synthèse vocale. De même, les moteurs de recherche seront capables de comprendre l'adresse et éventuellement de référencer automatiquement votre hôtel-restaurant sur une carte géographique. Vérifiez que cette page s'imprime par défaut sur une seule page A4 avec les navigateurs les plus courants, c'est en général ce que souhaitent les clients qui préparent leur arrivée. Certains sites mentionnent également l'adresse et le téléphone au bas de chaque page.

1.9 **Ne faites pas de rafraîchissements automatiques des pages.** Certains développeurs utilisent cette fonctionnalité pour créer des effets particuliers, qui sont gênants pour la plupart des utilisateurs. Ce n'est à notre connaissance jamais indispensable pour le type de sites qui concerne ce guide.

Mettez un lien explicite pour permettre le rafraîchissement de la page si cela est vraiment nécessaire, laissant ainsi le choix à l'utilisateur contrairement au rafraîchissement automatique qui lui est invisible et coercitif.

1.10 **Veillez à ce que ces recommandations et celles qui suivent soient également considérées par les services Web extérieurs au site.** Par exemple, de nombreux sites font appel à des services extérieurs pour la réservation des chambres. Ces sites sont parfois peu respectueux des principes d'accessibilité du Web évoqués ici, et peuvent miner tout le travail qui a été fait de votre côté. Il se peut par exemple que la réservation soit impossible pour les visiteurs utilisant un navigateur qui refuse Javascript, ce qui au départ n'était pas dans les bonnes intentions de votre site.

Le label Euracert

Il existe un label européen, qui garantit l'accessibilité des sites estampillés. Ce label ne fait pas de recommandations, il s'appuie seulement sur des labels nationaux existants et habilités. Par exemple pour un site Web en France, le label AccessiWeb doit être obtenu avant de pouvoir obtenir le label Euracert. L'intérêt est d'accroître la valeur des labels nationaux, d'en étendre leur validité hors des frontières, et à terme de les harmoniser.

http://www.euracert.org

La mise en page par tableaux

Les tableaux HTML ont été créés pour une raison : présenter des données tabulaires. Mais l'apparition du border="0" *rendit possible la création de grilles pour mettre en page images et textes. Bien que cette approche demeure prédominante pour concevoir des sites Web visuellement riches, le recours aux tableaux porte toutefois entrave à la construction d'un Web meilleur, plus accessible, flexible, et fonctionnel. Découvrez d'où provient le problème et apprenez des solutions permettant de créer des mises en page transitionnelles ou entièrement exemptes de tableaux HTML.*

La suite dans le guide « En quoi la mise en page par tableaux est-elle stupide ». http://www.cyberco-deur.net/weblog/presentations/seybold/

Commanditaire et prestataires veilleront à ce que les services intégrés respectent au minimum ces trois principes :

- respect des normes du W3C[6] et des principes élémentaires d'accessibilité ;
- engagements clairs concernant la sécurité et la confidentialité des données ;
- propreté de la solution pour l'intégration dans le site du client.

Avant de choisir un prestataire de réservation, il sera légitime de lui demander quelles mesures ont été prises concernant ces points-là.

1.11 **Si vous avez obtenu un label pour l'adaptation de vos locaux, indiquez-le clairement, avec son logo et son nom sous forme textuelle.** Actuellement en France, le seul label reconnu au niveau national est « Tourisme & Handicap », créé sous l'impulsion de l'État français. D'autres initiatives équivalentes existent pour d'autres pays. Ce label garantit l'accessibilité physique des lieux pour quatre catégories de handicaps, et ne nécessite en général pas d'autre précision. Par contre des locaux adaptés en dehors de normes reconnues n'inspirent pas la confiance des personnes concernées, car l'accessibilité constatée sur place peut être très relative... Par exemple, il ne suffit pas toujours d'avoir un couloir très large si les portes ne s'ouvrent pas dans le bon sens et empêchent le passage d'un fauteuil.

Il faut redoubler de précision dans la description des adaptations apportées, par exemple sur une page séparée qui regroupe toutes ces informations. En cas de labellisation, il suffit en général de renvoyer le visiteur vers les recommandations ou le référentiel de l'organisme certificateur. Il faut également mettre clairement le logo sur le site, s'il existe.

EXEMPLE

Notre hôtel est labellisé « Tourisme et Handicap » depuis 2003. Vous pouvez trouver des informations précises sur les aménagements apportés en consultant la page Accessibilité de l'hôtel.

1.12 **Pour le confort de lecture de tous, préférez un texte foncé sur un fond clair.** Des études[7] ont montré qu'un texte est plus lisible s'il est de couleur foncée sur un fond clair, à l'inverse un texte clair sur fond sombre sera moins lisible et plus fatiguant.

Cette règle autorise cependant des arrangements de couleurs, et ne contraint pas à utiliser un texte noir sur blanc. Un fond et un texte légèrement colorés ne poseront pas de problème, tant qu'ils constituent un « contraste négatif ».

6 World Wide Web Consortium, ayant pour mission de proposer des normes pour la conception des sites Web et des navigateurs. *http://w3.org*

7 A ce sujet lire l'article « Contraste et lisibilité » sur le blog de Sébastien Billard *http://s.billard.free.fr/referencement/index.php?2005/07/03/103-contraste-et-lisibilite*

Recommandations pour les handicaps visuels

Il existe différents handicaps visuels, allant de la simple gêne jusqu'à la cécité complète. De nombreux utilisateurs d'Internet souffrent de troubles de la vue et portent des lunettes. Même si ces personnes ne sont pas directement considérées comme « handicapées visuelles », elles rencontrent des problèmes de lisibilité sur de nombreux sites Web mal conçus.

Que votre hôtel-restaurant soit spécifiquement adapté ou non pour les publics à handicap visuel, votre site Web se doit de ne pas ignorer ces visiteurs. Les ***recommandations générales ci-dessus*** *permettent d'éliminer la plupart des problèmes rencontrés par ces publics. Cependant quelques recommandations spécifiques peuvent encore améliorer la qualité de votre site envers ces publics, notamment en ce qui concernent les commodités offertes par l'hôtel-restaurant.*

2.1 **Proposez des alternatives au plan d'accès.** La plupart des sites donnent un plan d'accès sous forme d'image. Ceci est « illisible » par un non-voyant, et gênant pour un malvoyant. Cela peut poser des problèmes d'impression, voire d'utilisation pour certaines personnes : tout le monde n'est pas familier avec la lecture d'une carte.

Une page dédiée peut offrir une description de la localisation de l'hôtel-restaurant, par rapport à des repères notoires (gare, grands magasins, arrêts de bus proches, etc.). Il est préférable de décrire le trajet en indiquant le nombre de rues à croiser, le nombre de feux. Si les distances sont indiquées, elles doivent être précises. Les non-voyants utilisent les services de cartographie qui fournissent un trajet écrit et "accessible" en plus d'une carte. Ainsi le site peut proposer des liens directs vers les trajets les plus évidents (depuis la gare si elle est proche, depuis le centre-ville, depuis les arrêts de bus proches, etc.). Actuellement (septembre 2007), le seul service permettant d'implémenter ceci de façon adéquate reste *Google Maps*[8]. D'autres concurrents devraient suivre l'exemple.

2.2 **Ne mettez pas de musique de fond**, elle gêne l'utilisation des logiciels de synthèse vocale. Les techniques variées pour obtenir ce résultat posent des problèmes d'ergonomie, même pour les publics valides. La lecture de *fichiers MIDI*, par exemple, lance un logiciel externe au navigateur, qui donne rarement une impression d'ergonomie.

Si vous souhaitez vraiment mettre de la musique sur votre site, faites en sorte qu'elle ne démarre pas automatiquement. Incitez seulement l'utilisateur à la déclencher par une action de sa part (ex. activation d'un lien). Utilisez une méthode permettant de jouer « proprement » cette musique. Flash est en général une solution fiable, bien que certains utilisateurs le désactivent et ne pourront ainsi pas entendre la musique.

Pop-up et nouvelles fenêtres

« S'il y a bien une chose que les internautes comprennent tous c'est le bouton "Retour" du navigateur. C'est une des parties fondamentales de la navigation sur le Web. Suivre un lien et revenir en arrière .../...

Dans tous les navigateurs principaux, en utilisant la balise <a target="_blank"> *pour obliger l'ouverture du contenu dans une nouvelle fenêtre, cela casse le bouton "Retour". La nouvelle fenêtre ne retient pas l'historique de navigation de la fenêtre précédente, ainsi le bouton "Retour" est désactivé.*

Cela est très gênant .../... il est toujours étonnant que les utilisateurs puissent faire encore cela. Ne le faites pas. Ne forcez pas l'ouverture des liens dans une nouvelle fenêtre. »

La suite dans le guide « Plongez dans l'accessibilité, 30 jours pour rendre un site Web plus accessible ». http://www.lagrange.net/accessibilite/

Où suis-je ?

Pour un site Web, la « navigation » ne signifie pas juste des liens. La navigation, comme la plupart des éléments d'un site, est la communication avec l'utilisateur. Une bonne navigation raconte une histoire et les bonnes histoires ont un début, un milieu et une fin. La navigation a ainsi trois parties, qui sont utilisées pour communiquer avec l'utilisateur à propos de leur passé, de leur présent et de leur futur...

La suite sur le site Pompage.net, qui diffuse des articles de référence sur l'accessibilité et les standards Web. http://pompage.net/pompe/ou-suis-je/

8 Exemple de lien pour le trajet de la Gare de Lyon (Paris) à l'Hôtel de Ville : http://maps.google.fr/maps?saddr=gare+de+lyon,+paris&daddr=hotel+de+ville,+paris

2.3 **Proscrivez un site entièrement construit en Flash**, il serait de fait complètement illisible par un non-voyant. Les fantaisies permises par cette technologie sont parfois mal vues par les utilisateurs (animations incessantes, menus « haute-technologie » inutilisables par le commun des mortels, lenteur de chargement, etc.).

Cette technologie devrait évoluer, et l'offre s'élargir avec des solutions concurrentes. L'accessibilité sera améliorée à défaut d'être parfaite. Mais pour l'instant (2007) ces solutions restent confidentielles et en cours de développement. En attendant, l'utilisation de Flash doit se faire de façon modérée, et sur des éléments de contenu non indispensables.

2.4 **N'utilisez pas un code couleur sans une alternative textuelle.** Certains utilisateurs ne distinguent pas les couleurs clairement. Il faut donc éviter de s'appuyer sur un code couleur pour diffuser certaines informations, comme les zones tarifaires (*en saison/hors saison*), les options dans les chambres, etc.

Si un code couleur est utilisé, il doit être doublé de son explication en texte. C'est-à-dire qu'en supprimant totalement les couleurs de la page, l'information doit être comprise.

2.5 **Décrivez le contenu des chambres en plus de la photo.** Beaucoup de sites d'hôtels publient des photos des lieux, mais oublient les personnes non-voyantes. Pourtant il est parfois nécessaire de savoir quel est l'agencement de l'hôtel ou le contenu des chambres : y a-t-il un sèche cheveux ? Douche ou baignoire ? etc.

Fournir une description pertinente des photos qui accompagnent les pages. Cela peut se faire sur une page séparée, à laquelle le visiteur accède par un clic sur l'image. Dans ce cas le lien hypertexte contiendra une explication sur sa fonction (*ex. suivez ce lien pour une description détaillée de l'image*).

2.6 **Mettez les menus du restaurant à disposition**, afin que les personnes puissent les imprimer chez elles sur des imprimantes braille (embosseuses). Ainsi vous leur permettrez de mieux choisir leurs plats sur place, et par la même occasion vous accélérerez le service en mobilisant moins longtemps le personnel.

Cela peut représenter un certain travail, d'autant plus si les menus changent régulièrement. Quoi qu'il en soit, ces menus existent en général sous forme informatique puisqu'ils sont imprimés pour le restaurant. Ce n'est donc pas insurmontable techniquement. Il faut veiller à ce que la mise à jour des pages concernées soit facilement réalisable, sans avoir recours systématiquement au prestataire.

2.7 **Soyez clair sur les conditions d'accueil des chiens guides.** Certains hôtel-restaurants interdisent les animaux et ne mentionnent pas l'exception légale concernant les chiens guides ou d'assistance. Cela oblige les personnes à téléphoner ou écrire pour avoir confirmation que l'accueil du chien ne posera pas de problème à l'hôtelier. Cette lacune étant systématique sur les sites hôteliers, la perte de temps pour la recherche d'un hôtel est considérable.

Indiquez clairement que les chiens guides sont les bienvenus. Indiquez également le coût éventuel de leur accueil s'il y a des services proposés.

Recommandations pour les handicaps moteur

Votre hôtel-restaurant a été mis aux normes ou est suffisamment accessible pour accueillir des personnes à mobilité réduite. Il est logique et nécessaire d'avoir un site Web qui reflète les efforts d'accessibilité qui ont été faits dans les locaux. Pour les lieux labellisés, il n'est pas forcément utile de rentrer dans les détails des adaptations car le label a imposé ses critères. Par contre pour les lieux adaptés « au mieux », certains détails doivent être précisés.

De façon générale, ce qu'attend une personne handicapée est d'avoir le maximum d'autonomie pour se déplacer et se servir des lieux. Un site d'hôtel-restaurant doit donc assurer la personne sur ce qui lui garantira cette autonomie.

3.1 **Filmez ou photographiez le circuit d'accès**, il permet aux personnes et accompagnateurs de se rendre compte du chemin qui mène à la chambre. Des photos, ou mieux une vidéo, sont plus explicites et apportent aux personnes concernées les informations dont elles ont précisément besoin. D'autres circuits peuvent être imaginés (pour aller à la salle de restaurant, à la salle de bain, etc.).

Il est relativement facile et peu coûteux, avec les moyens actuels, de réaliser ce genre de vidéo soi-même. Il faut veiller à bien éclairer les lieux à parcourir, et ne pas se déplacer trop vite. Ensuite la vidéo peut être téléchargée et diffusée à partir de sites gratuits, tels que YouTube[9] ou Dailymotion[10].

3.2 **Précisez le nombre de chambres adaptées, leur situation dans le bâtiment, les obstacles éventuels pour y arriver, les dimensions, la nature du mobilier.** Si plusieurs chambres sont accessibles, la personne n'hésitera pas a téléphoner pour réserver. De même une chambre à l'étage ou au rez-de-chaussée, des marches de telle ou telle hauteur, seront des critères importants pour la personne, qui pourra décider de prendre contact ou pas avec l'hôtel. En l'absence d'information, il faut appeler et perdre du temps.

Le plan de la ou des chambres peut permettre à la personne d'évaluer, selon son handicap, le confort qu'elle pourra attendre de la chambre. Il faut dans ce cas préciser les dimensions des passages utiles (largeur de la porte d'entrée, espace entre le lit et le mur, etc.), et le sens d'ouverture des portes. De même il faut préciser si les meubles sont fixes ou déplaçables.

3.3 **Indiquez si la salle de bain contient une douche ou une baignoire (adaptées), ainsi que des poignées fixes.** Selon le handicap l'une ou l'autre sera préférable. La présence ou non de poignées permet à la personne d'estimer son niveau d'autonomie sur place. Précisez également la présence de poignées dans les toilettes.

Tiresias, une famille de polices adaptées aux personnes malvoyantes

Les polices de caractères Tiresias *ont été conçues pour faciliter la lecture des personnes malvoyantes. Elles sont déclinées selon les usages :*

- *pour de l'affichage et la signalétique publics (Tiresias Infofont & Signfont),*
- *pour les claviers (Tiresias Keyfont),*
- *pour les textes larges, comme les pages d'un livre (Tiresias LPfont),*
- *pour l'affichage sur écran d'ordinateur (Tiresias Pcfont),*
- *pour les sous-titrages TV (Tiresias Screenfont).*

La suite sur le blog du CRI, éditeur de ce guide. http://cri.velay.greta.fr

Opquast, un référentiel de « bonnes pratiques »

Opquast est un ensemble de recommandations destiné à améliorer la qualité des services en ligne. Le concepteur d'un site Web peu vérifier point par point si son site est conforme, et améliorer si besoin les points litigieux. Les recommandations ont été conçues de façon à être « réalistes, utiles et vérifiables ». Exemple :

Bonne pratique N°93 : Le nom de l'auteur, de l'entité ou de la société est indiqué.

Chaque recommandation est accompagnée de solutions techniques possibles et d'un moyen de contrôle.

Plus d'information sur le site http://www.opquast.com

9 http://www.youtube.com
10 http://www.dailymotion.com

3.4 **Informez sur la possibilité de brancher un fauteuil électrique dans la chambre.** Dans ce cas la prise visée doit être accessible à une personne en fauteuil.

3.5 **Précisez les possibilités de parking, d'assistance à l'arrivée et de service sur place.** Y a-t-il une place handicapée sur le parking de l'hôtel ou à proximité dans la ville ? Est-il possible de se faire assister à l'arrivée, à quelles heures, et dans quelle mesure ? Cela dépend essentiellement de l'organisation de l'hôtel et du personnel présent. Les situations de handicap sont toutes différentes. Parfois une aide simple permet de rassurer et de faciliter la décision de la personne.

De même, il est parfois utile de louer du matériel spécial. Précisez ainsi les adresses (et distances) des loueurs de matériel, avec qui une personne pourra prendre contact avant son départ. Ces loueurs en général livrent et installent le matériel, si l'hôtelier est d'accord. Indiquez également la présence d'infirmiers et de pharmacies à proximité.

3.6 **Informez du niveau d'accessibilité des transports en commun qui mènent à l'hôtel.** De plus en plus de villes s'équipent de transports en commun accessibles. Mais selon les villes et souvent selon les lignes, l'accessibilité est variable. Il n'est pas toujours possible de se renseigner à distance de ce niveau d'accessibilité.

Informez-vous des possibilités offertes aux personnes à mobilité réduite pour rejoindre votre hôtel par les transports en communs. Donnez également des informations sur les trajets évidents : depuis la gare (train et/ou routière), l'aéroport, le centre-ville, etc. Le site peut également renvoyer vers les sites web de la ville, de l'Office de Tourisme, de la Communauté d'Agglomération ou du département, qui en général donnent ces informations. Certaines collectivités disposent d'un numéro spécial (*08xxxxxx*) pour ce genre d'information, indiquez-le s'il existe.

3.7 **Utilisez une police assez grande, des interlignes hautes, et des zones cliquables larges.** Certains utilisateurs ont des problèmes gestuels, et/ou naviguent avec des systèmes adaptés peu propices aux gestes millimétrés. Et encore une fois, beaucoup d'utilisateurs considérés comme valides ne sont pas à l'aise avec des sites trop « étriqués ».

N'utilisez pas une taille de texte millimétrique ! Les écrans étant de plus en plus performants, leur finesse d'affichage rend parfois le texte illisible. Il existe également des dispositifs permettant d'adapter le site « à la volée » pour différentes handicap, tel que l'outil *Handilog*[11].

3.8 **Soyez clair sur les conditions d'accueil des chiens d'assistance.** Ils sont adoptés par les aveugles mais également par les personnes à mobilité très réduite.

Voir le point 2.7

11 *http://www.ecedi.fr/ewb_pages/h/handilog_accessibilite.php*

Recommandations pour les handicaps auditifs

En France, le handicap auditif toucherait 9% de la population. 6% de ces personnes auraient une déficience auditive profonde[12]. Ce handicap s'accompagne, pour 50 à 80% des personnes concernées, d'illettrisme[13]. C'est ce dernier handicap qui pose le problème de l'accessibilité du Web pour ces personnes. C'est également cela qui pose le plus de difficultés pour l'adaptation d'un site pour ces publics. Cependant certaines personnes sont très autonomes, et quelques adaptations simples peuvent faciliter leur séjour.

4.1 **Ne rendez pas l'information sonore indispensable.** C'est rarement le cas, mais il faut le rappeler. Le son, en général, vient s'ajouter au reste. Mais sachez qu'un site qui se voudrait original en guidant l'utilisateur par le son ou la voix serait handicapant pour certains.

4.2 **Soignez les possibilités de contact par écrit.** Ainsi vous donnez plus de chance aux personnes sourdes d'entrer en communication. Ces moyens de contact doivent être fiables (ex. lecture des courriels deux fois pas jour si vous proposez un contact par courriel).

Si vous ne souhaitez pas indiquer votre courriel sur le site, prévoyez un formulaire de contact simple et fiable. Les personnes sourdes utilisent beaucoup la messagerie instantanée. Si vous êtes vous-même utilisateur de ces services (ex. MSN, Skype, Yahoo Messenger, etc.), n'hésitez pas à l'indiquer. Mais là encore, il faut être fidèle au rendez-vous et être joignable à coup sûr, ce qui n'est pas toujours possible. En cas de doute, il vaut mieux privilégier uniquement l'usage du SMS (voir le point suivant).

4.3 **Donnez impérativement un numéro de téléphone portable ou un numéro de ligne fixe capable de recevoir des SMS, ainsi qu'un numéro de télécopie.** Ce sont de bons moyens de communication écrite, largement accessibles à tous. Ils permettent aux personnes de demander des informations complémentaires, de réserver, de vous contacter en cas de difficulté le jour de l'arrivée. La télécopie (*fax*) peut être utilisée par certains seniors, et est accessible dans tous les bureaux de poste (ou « points services »)en cas de nécessité.

Indiquez les numéros sur le site et précisez que les personnes malentendantes peuvent vous contacter *à tout moment* par SMS et/ou télécopie à ce(s) numéro(s). Un portable est préférable car il permet de répondre facilement à un SMS. Les téléphones fixes nécessitent en général de passer par un opérateur, bien que les plus récents proposent les mêmes fonctionnalités SMS que les portables. Rensei-

La chaîne de l'accessibilité

« Voici une situation que j'ai vécue dernièrement pour un séjour à Marseille. En utilisant internet, j'ai dû prospecter pour trouver un hôtel accessible et un itinéraire de la gare St Charles à l'hôtel. Aussi j'ai contacté les transports de Marseille, l'hôtel, la SNCF, des marseillais, afin de glaner des informations me permettant de trouver un chemin viable. Cette démarche prend beaucoup temps, surtout pour trouver le ou les bons interlocuteurs...

En arrivant dans cette ville, j'ai eu des difficultés à circuler en raison des voitures et de la voirie. Néanmoins en me basant sur mon papier (j'avais un itinéraire commenté par rapport à la distance et au temps, les numéros des différents transports et de l'office de tourisme), j'ai pu m'adapter à cet environnements, malgré les vicissitudes.

Bien entendu, un site Web d'hôtel ne peut pas lister toutes les difficultés, mais il peut donner quelques références et indications pouvant faciliter la personne. »

Abdel Boureghda, Webmestre du Centre icom' à Lyon

Polices, quelle taille choisir ?

Il est illusoire de penser que l'on pourra contrôler totalement, pour tous les utilisateurs, l'aspect et en particulier la taille du texte.

Les navigateurs proposent souvent des fonctionnalités pour augmenter ou réduire la taille du texte. Il est donc recommandé de s'adapter à cet état de fait, qui a par ailleurs l'immense avantage de rendre les pages Web plus accessibles pour tous !

On pourra donc vouloir gérer la taille du texte avec des unités relatives, telles que les EM et les pourcentages.

FAQ du site communautaire Alsacréations. http://forum.alsacreations.com/faq/

12 Source : *Enquête Handicaps, incapacités, dépendance,1998-1999*, *http://www.sante.gouv.fr/drees/etude-resultat/er589/er589.pdf*

13 Estimations selon les associations, car des chiffres réels sont très difficiles à obtenir.

gnez-vous auprès de votre compagnie de téléphone sur les différentes possibilités.

4.4 **Informez de la présence d'un ordinateur relié à Internet, du *Wifi*, de télévisions capables de recevoir le *Télétexte* et de tout autre matériel dédié au handicap auditif.** L'ordinateur est couramment utilisé pour communiquer par écrit, et il est de plus en plus proposé en accès libre dans les hôtels. Les téléviseurs modernes disposent en général de la fonction *Télétexte*, qui offre des possibilités de sous-titrage, d'affichage des programmes et des actualités, etc. Il existe des solutions plus performantes pour le sous-titrage, mais elles nécessitent un abonnement. Le *Wifi* permet aux personnes qui se déplacent avec leur ordinateur portable (de plus en plus courant) de rester en contact en gardant leurs habitudes. De plus, il existe pléthore de matériels adaptés pour les malentendants, les plus indispensables étant les alarmes incendie visuelles, et le réveil vibrant que l'on peut prêter en cas d'oubli !

Dans tous les cas, précisez si ces services seront accessibles sur place, et à quelles conditions.

4.5 **Sous-titrez ou transcrivez les éventuelles vidéos.** Cela permet aux personnes lettrées (ex. malentendants) de comprendre le message. De même certains utilisateurs ne possèdent pas de haut-parleurs ou n'ont pas accès au volume sonore, par exemple sur les bornes d'accès publiques.

Le sous-titrage peut se réaliser assez facilement avec un petit logiciel de montage, mais cela prend du temps. Une solution alternative est de mettre le texte intégral retranscrit sur une page séparée, avec un lien à proximité de la vidéo. Ainsi les informations contenues dans la vidéo seront accessibles à tous, et seront indexées par les moteurs de recherche.

4.6 **Proposez une traduction du site en langue des signes.** Il est possible, sur chaque page, de proposer en encart une vidéo en langue des signes. Cela n'est pas difficile techniquement, mais peut représenter un certain coût. Cette solution sera retenue dans les cas particuliers où le public sourd ou malentendant est attendu.

Les associations locales peuvent vous aider pour la traduction et l'interprétation. L'intégration dans le site sera assez aisée, et pourra être proposée de façon optionnelle par un petit symbole, pour éviter de gêner les visiteurs non concernés. Il est possible de réaliser ces vidéos avec un caméscope grand public, un fond coloré uni et un petit logiciel de montage. Les vidéos peuvent être encodées et hébergées par des services gratuits, tels que YouTube ou Dailymotion.

4.7 **S'il existe, indiquez le service de traduction le plus proche.** Dans la plupart des départements, des associations proposent des services d'interprétation, qui permettent aux personnes malentendantes d'entrer en contact via la langue des signes. Vous pouvez lister sur une page leurs coordonnées. Cela peut mettre en confiance la personne qui prépare son voyage.

Recommandations pour les handicaps cognitifs

Les personnes en situation de handicap mental planifient rarement elles-mêmes leurs vacances. L'effort les concernant est surtout fait dans l'adaptation des locaux, afin d'améliorer leur autonomie. Les adaptations matérielles prévues dans l'hôtel-restaurant seront indiquées clairement à l'usage des accompagnateurs. Cependant, ce handicap existe à plusieurs degrés et il convient, sinon d'adapter en profondeur le site, de respecter quelques principes pour le bénéfice de tous.

5.1 **Utilisez un langage simple et clair.** Évitez ainsi les phrases à rallonge, les termes compliqués du métier, les métaphores, etc. Méfiez-vous de l'humour, il n'est pas bien interprété par tous ! Il convient au commanditaire de veiller lui-même à ces conseils, car en général le prestataire sait tout faire sauf les textes qui vous concernent.

> INFO
>
> *Il existe des méthodes d'évaluation de la complexité d'un texte. Le plus connu est l'indice de Gunning, qui se base sur le nombre moyen de syllabes des mots et sur la longueur moyenne des phrases. Le résultat donne seulement une indication sur la complexité du texte, qu'il convient de relativiser.*
>
> *Pour en savoir plus, lire l'article sur le blog de Sébastien Billard : http://s.billard.free.fr/referencement/?2006/09/21/287-tester-la-lisibilite-des-textes*

5.2 **Respectez les recommandations générales de ce guide.** Certains sites sont de véritables musées du gadget et utilisent nombre de « trucs & astuces » déroutant pour la plupart des utilisateurs. On peut ne pas comprendre ce qui se passe (ou ne se passe pas) sur certains sites mal conçus, en dehors de toute reconnaissance de handicap mental...

Là encore, le commanditaire devra veiller à ce que son site soit simple, clair et ergonomique. Il ne doit pas exploiter des prouesses technologiques inutiles ou fioritures déplacées, et si c'est le cas celles-ci devront être secondaires et toujours posséder une alternative. Par exemple, un plan d'accès dynamique en technologie Flash sera là uniquement pour accompagner des « instructions d'accès » textuelles, qui suffiront à la plupart des utilisateurs.

Légende
I – Point important, recommandé.
O – Point critique, obligatoire.

Tableaux récapitulatifs

Ce tableau liste les recommandations faites dans ce guide. Il permet aussi de faire une évaluation rapide d'un site existant, de façon à corriger les éventuels points critiques.

Recommandations générales pour tous les publics et handicaps

1.1	Le site n'utilise pas de scripts (notamment Javascript) qui seraient bloquant en cas de dysfonctionnement.	I
1.2	Le site n'utilise pas de fenêtres surgissantes (« pop-up »)	I
1.3	Le site n'est pas conçu avec des cadres (frameset).	I
1.4	Les pages sont construites à l'aide de blocs logiques (balises <*div*> + feuilles de style).	O
1.5	Les liens sont d'une couleur et d'une mise en forme qui tranchent avec le texte.	
1.5	Les éléments multimédias inclus dans les pages ne risquent pas de rendre le site incompatible avec certains navigateurs ou systèmes d'exploitation.	I
1.7	Le texte est de taille moyenne et il est redimensionnable via les options d'affichage des navigateurs.	O
1.8	Les coordonnées complètes sont sur une seule page, sous la forme de texte et non pas dans une image.	O
1.9	Aucune page ne provoque un rafraîchissement/rechargement automatique.	
1.10	Des services Web extérieurs inclus au site (ex. système de réservation) respectent les principes de base de l'accessibilité (voir s'ils proposent une charte, de la documentation allant dans ce sens, etc.).	I
1.11	Le logo du label obtenu pour l'adaptation des locaux apparaît clairement, ainsi que son nom sous forme textuelle.	O
1.12	Pour le confort de lecture, le texte est de couleur foncée sur un fond clair.	I

Recommandations pour les handicaps visuels

2.1	Le plan d'accès est doublé d'une explication en texte.	I
2.2	Il n'y a pas de musique de fond qui se lance automatiquement.	
2.3	Le site n'est pas entièrement construit en Flash.	O
2.4	Si un code couleur est utilisé, une alternative textuelle remplace ce code.	O
2.5	Les photos (lorsqu'elles ne sont pas décoratives), sont doublées d'une description textuelle.	I
2.6	Les menus du restaurant sont disponibles pour l'impression.	
2.7	Les conditions d'accueil des chiens guides sont précisées sur le site.	

Recommandations pour les handicaps moteur

3.1	Le ou les circuits d'accès aux chambres, au restaurant, etc., sont disponibles en photo ou en vidéo.	I
3.2	Le nombre de chambres adaptées est précisé, ainsi que leur situation dans le bâtiment, les obstacles éventuels pour y arriver, les dimensions, la possibilité de déplacer ou non les meubles.	I
3.3	Il est précisé si la salle de bain contient une douche ou une baignoire (adaptées), ainsi que des poignées fixes pour leur accès et celui des toilettes.	I
3.4	Il est précisé s'il est possible de brancher un fauteuil électrique dans la chambre, sur une prise accessible.	
3.5	Les possibilités de parking, d'assistance à l'arrivée et de services à proximité sont indiquées.	O
3.6	Le niveau d'accessibilité des transports en commun qui mènent à l'hôtel est indiqué.	I
3.7	La police est assez grande, les interlignes hautes, et les zones cliquables larges.	
3.8	Les conditions d'accueil des chiens d'assistance sont précisées sur le site.	

Recommandations pour les handicaps auditifs

4.1	L'information sonore n'est pas indispensable pour naviguer.	O
4.2	Les possibilités de contact par écrit sont claires et fiables, et traitées rapidement.	O
4.3	Le site indique les possibilités de contact par SMS ou par télécopie.	O
4.4	Les aides disponibles sont indiquées sur le site (présence d'un ordinateur relié à Internet, *Wifi*, Télétexte, autre matériel dédié au handicap auditif).	I
4.5	Des sous-titres ou une transcription des éventuelles vidéos est disponible.	I
4.6	Une traduction des pages en langue des signes est disponible.	
4.7	Les services d'interprétation proches sont listés.	

Recommandations pour les handicaps cognitifs

5.1	Le langage utilisé dans l'ensemble du site est simple et clair.	I
5.2	Les recommandations générales de ce guide sont appliquées au mieux.	O

Références

Les références citées s'adressent essentiellement aux concepteurs de sites Web. Elles donnent les informations et les pistes nécessaires pour prendre connaissance des problématiques de l'accessibilité du Web et des bonnes pratiques de conception, dans un contexte beaucoup plus large que celui du handicap. La façon de « créer le Web » évolue et demande à chaque acteur de s'adapter au mieux. Cela passe inévitablement par la lecture de documentations et la fréquentation de communautés d'utilisateurs et de développeurs. Cela représente du temps mais les gains à long terme sont indiscutables. Ces références renvoient elles-mêmes vers un grand nombre de ressources de qualité, qu'il est impossible de lister ici.

Accessibilité du Web

- **Plongez dans l'accessibilité - 30 jours pour rendre un site Web plus accessible.**
  http://www.la-grange.net/accessibilite/

  Cette documentation est une traduction fidèle (par Karl Dubost) du livre « Dive Into Accessibility » (Mark Pilgrim), qui répond à deux questions : « pourquoi je dois rendre mon site Web plus accessible ? » et « comment puis-je rendre mon site Web plus accessible ? ». Le livre propose de découvrir l'expérience du Web de 5 personnes handicapées, et propose aux webmestres 25 astuces pour leur faciliter la vie. Cinq entrées sont disponibles : par personne, par handicap, par principes de conception, par type de navigateurs et par outils de publication. Les non-spécialistes peuvent également lire le livre afin de prendre conscience des difficultés que rencontrent sur le Web les personnes handicapées.

- **OpenWebGroup – Pour les standards du Web**
  http://openweb.eu.org

  Un groupe d'experts du Web et de l'accessibilité publie des articles sur les bonnes pratiques de conception. Quatre niveaux d'entrée sont proposés afin de proposer un contenu adapté au visiteur : *expert*, *débutant*, *décideur* et *gourou*. Le site n'est plus mis à jour régulièrement, mais le contenu disponible reste d'actualité et de grande qualité.

- **Les documents sur l'accessibilité par le WWW Consortium**
  Le W3C (ou *WWW Consortium*) est un consortium dont le but est de promouvoir la compatibilité des technologies du Web, notamment par l'écriture de recommandations à l'usage des concepteurs. L'accessibilité est un sujet de réflexion important pour le groupe.

- Introduction à l'accessibilité du Web – *http://w3qc.org/docs/accessibilite.html*
- Techniques pour les règles d'accessibilité du contenu – *http://www.la-grange.net/w3c/WAI-WEBCONTENT-TECHS/*
- Directives pour l'accessibilité aux contenus Web – *http://www.la-grange.net/w3c/wcag1/wai-pageauth.html*

En quoi la mise en page par tableaux est-elle stupide – problématique définie, solutions offertes
http://www.cybercodeur.net/weblog/presentations/seybold/

Le titre de ce document, assez explicite, permet en une heure de faire évoluer sa pratique vers une conception de sites Web plus efficace.

L'univers Alsacréations
http://www.alsacreations.com

« Alsacréations est une communauté dédiée à la conception Web aux normes, et notamment aux standards W3C, aux feuilles de style CSS, aux langages HTML et XHTML, ainsi qu'à l'accessibilité du Web en général. » Un forum, une Foire Aux Questions et des tutoriels qui répondront à tous les problèmes qu'un concepteur de site peut rencontrer. Cette incontournable communauté est extrêmement dynamique, et répond à la plupart des questions en quelques minutes.

Pompage – Web design puisé à la sources
http://pompage.net

Un groupe de volontaires traduit en français les articles de référence sur l'accessibilité et les standards du Web. Les curieux trouveront nombres d'articles de qualité et d'occasions d'améliorer leurs pratiques.

BrailleNet et les recommandations AccessiWeb
http://www.braillenet.org, *http://www.accessiweb.org*, *http://www.accessiweb.org/fr/guide_accessiweb/*

« BrailleNet mène campagne pour que le Web soit accessible à tous, par la réalisation et la diffusion des guides facilitant la conception de pages Web accessibles. » Le site AccessiWeb diffuse les outils et guides produits par l'association. Le label de Qualité "AccessiWeb" permet de vérifier et mettre en conformité un site Web pour qu'il soit accessible au mieux aux personnes handicapées visuelles.

Centre icom' – Centre de ressources informatique
http://www.handicap-icom.asso.fr

Le *Centre icom'* a été créé par Handicap International Programme France, avec pour mission de faciliter l'accès des personnes handicapées aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Le centre mène des actions de recherche et d'information. De nombreuses études et outils sont publiés sur le site.

Blog « Référencement, Design et Cie » de Sébastien Billard
http://s.billard.free.fr/referencement/

Sébastien Billard est consultant en référencement, et s'intéresse également à la recherche de l'information et l'accessibilité. Sur son blog il publie régulièrement des informations et des articles de recherche sur le design, les standards, les moteurs de recherche, et le Web en général.

Article « Accessibilité du Web » sur Wikipédia et rubrique « Accessibilité » de Dmoz
http://fr.wikipedia.org/wiki/Accessibilit%C3%A9_du_Web
http://www.dmoz.org/World/Fran%c3%a7ais/Informatique/Internet/Conception_et_d%c3%a9veloppement/Accessibilit%c3%a9/

Handicap

Les Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH)
http://www.handicap.gouv.fr

Les Maisons départementales des personnes handicapées *« exercent une mission d'accueil, d'information, d'accompagnement et de conseil des personnes handicapées et de leur famille ainsi que de sensibilisation de tous les citoyens aux handicaps »*.

Tourisme et Handicaps
http://www.tourisme-handicaps.org

L'association a pour objectif de sensibiliser les professionnels du tourisme et le grand public à l'accueil des personnes en situation de handicap dans les équipements de tourisme et de loisirs, ainsi que de mettre en œuvre et gérer des dispositifs permettant la promotion des politiques favorisant cet accueil. Le label *« Tourisme et Handicaps »* est accordé aux établissements qui répondent aux critères d'accessibilité définis dans un cahier des charges.

Mobile En Ville
http://www.mobile-en-ville.asso.fr

Association qui a pour but de favoriser l'accessibilité des villes aux « roulettes » (rollers, fauteuils roulants, trottinettes, poussettes, etc.). Son activité principale consiste à cartographier l'accessibilité des villes, de façon à faciliter le déplacement. Ex. le centre de Marseille : *http://mobileenville.free.fr/plans/marseille01/plan_B3.html*

Diane Kolin, de Mobile en Ville, a inspiré plusieurs idées de ce guide.

Votre-hotel.com
http://www.votre-hotel.com

C'est un annuaire d'hôtels, qui fait des efforts particuliers pour être accessible au plus grand nombre (voir la page *A propos*). Sa conception fait l'objet de réflexions poussées sur différents aspects techniques. Il est cité ici à titre de « bonne pratique » en matière de conception de sites. Son auteur a inspiré quelques idées présentes dans ce guide.

FranceGuide – Site officiel du tourisme en France
http://fr.franceguide.com/voyageurs/tourisme-et-handicap/

Edité par la *Maison de la France*, sous l'égide du Ministère délégué au Tourisme (*http://www.tourisme.gouv.fr*), le site fait la promotion du tourisme en France. Une partie dédiée au handicap liste plus de 2000 lieux accessibles aux personnes handicapées.

Jaccede.com – Pour une citée accessible
http://jaccede.com

« J'accède » permet de référencer les lieux accessible aux personnes handicapées. Si vous estimez que votre hôtel-restaurant est accessible (des critères sont donnés sur le site), vous pouvez le référencer sur une carte géographique. Les clients peuvent ensuite laisser des commentaires suite à leur séjour.

Ministère de l'équipement
http://www2.equipement.gouv.fr/Accessibilite/

Le ministère propose des documents de vulgarisation utiles à la prise de conscience : « L'accessibilité en question », « Vers une accessibilité généralisée », « Organiser une réunion accessible à tous ». Les DDE mettent également à disposition un *Correspondant "accessibilité"* pour des conseils personnalisés.

Contributions et remerciements

Nous remercions particulièrement les associations et personnes suivantes pour leurs contributions à ce guide et leur dévouement.

Par ordre alphabétique

Didier Azas – Association Française contre les Myopathies Haute-Loire (AFM 43)

Roger Bachelard – AFM 43

Arnaud Balard & Dimitri

Du Forum de la Fédération Francophone des Sourds de Belgique (FFSB)

Jean-Louis Bataille – Webmestre de *Votre-hotel.com*

Sébastien Billard – Bloggeur, consultant en référencement et ergonomie

Abdel Boureghda – Webmestre Centre icom' - Programme France Handicap Int.

Pierre L. Carrolaggi – CRI – Greta du Velay

Sylvie Duchâteau – Association BrailleNet

Ainsi que les participants dévoués de la liste *« Accessibilité numérique »*

Diane Kolin – Association Mobile en Ville

Stéphanie Lucien-Brun – Centre icom' - Programme France Handicap International

Linda Newson – Royal National Institute of Blind People (RNIB)

Les partenaires du projet « Happy Tourist »

académie Clermont-Ferrand
éducation nationale enseignement supérieur recherche

greta du VELAY

cri
conseil recherche innovation

Greta du Velay, dépt. Conseil – Recherche – Innovation
BP 120 - 43003 Le Puy-en-Velay Cedex
tél 04.71.09.80.20 **mél** *cri@velay.greta.fr*
web *http://cri.velay.greta.fr*

ISBN 9782952611244