

Documents de travail de l'OCDE sur la gouvernance publique

Communication publique accessible et inclusive : panorama de pratiques de pays de l'OCDE

OECD Working Papers on Public Governance

Les documents de travail de l'OCDE ne doivent pas être considérés comme représentant le point de vue officiel de l'OCDE ou de ses pays membres. Les opinions exprimées et les arguments employés sont ceux des auteurs.

Les documents de travail décrivent les résultats préliminaires ou les recherches en cours de l'auteur ou des auteurs et sont publiés pour stimuler la discussion sur un large éventail de questions sur lesquelles l'OCDE travaille. Les commentaires sur les documents de travail sont les bienvenus et peuvent être envoyés à la Direction de la gouvernance publique de l'OCDE. OCDE, 2 rue André-Pascal, 75775 Paris Cedex 16, France; e-mail: gov.contact@oecd.org.

Ce document, ainsi que les données et les cartes qu'il contient, ne préjugent en rien du statut ou de la souveraineté d'un territoire, de la délimitation des frontières et des limites internationales, ni du nom d'un territoire, d'une ville ou d'une région.

Autorisation de publication par Elsa Pilichowski, Directrice, Direction de la gouvernance publique

© OCDE (2022)

L'utilisation de cette œuvre, qu'elle soit numérique ou imprimée, est régie par les conditions générales disponibles à l'adresse suivante <http://www.oecd.org/termsandconditions>

Communication publique accessible et inclusive : panorama de pratiques de pays de l'OCDE

Emilie Cazenave et Alessandro Bellantonie, Direction de la gouvernance publique de l'OCDE

Une communication publique accessible et inclusive contribue à garantir que tous les individus, quelle que soit leur situation, puissent être entendus et participer à la vie publique. Rédigé dans le cadre d'un projet en collaboration avec le Service d'information du Gouvernement français et des activités du Groupe d'experts sur la communication publique de l'OCDE, ce document de travail présente un ensemble de pratiques et d'enseignements tirés en matière de communication accessible et inclusive dans des pays membres et partenaires de l'OCDE, notamment en ce qui concerne les personnes en situation de handicap. Il couvre les tendances, les succès et les défis liés à la gouvernance, à la connaissance du public et à son engagement, aux outils et processus numériques, à la sensibilisation et à la formation, ainsi qu'à l'évaluation de l'accessibilité et de l'inclusion dans la communication publique.

JEL Classification: D83, H10

Keywords: gouvernance publique, accessibilité, inclusion, communication publique, gouvernement numérique, participation citoyenne

Remerciements

Cette publication est l'œuvre de la Direction de la gouvernance publique (GOV) de l'OCDE, sous la direction d'Elsa Pilichowski, directrice. Elle a été préparée par l'unité Gouvernement ouvert et espace civique de la Division du Gouvernement ouvert et innovatif, sous la direction d'Alessandro Bellantoni, chef d'unité, et coordonnée par Karine Badr. Le Panorama a été rédigé par Emilie Cazenave. Andrée Gorman et Rebecca Kachmar ont contribué à la recherche. Des contributions spécialisées ont été reçues de Mai-Linh Florentin Hamilsultane. Au sein de la Direction de la gouvernance publique, le rapport a bénéficié des commentaires du bureau de la Directrice, de l'unité Gouvernement numérique, ainsi que de l'équipe travaillant sur les politiques liées à la jeunesse de la Division des Examens de la Gouvernance et des Partenariats. Le document a bénéficié de l'assistance éditoriale d'Éléonore Morena et a été préparé pour la publication par Joshua Yeremiyew.

Le projet de Panorama a été envoyé aux membres du Groupe de travail sur le Gouvernement ouvert et du Groupe d'experts sur la communication publique de l'OCDE, qui ont fait part de leurs commentaires ainsi qu'à la Direction de l'éducation et des compétences, à la Direction de la science, de la technologie et de l'innovation, et au Centre de développement de l'OCDE.

Le Panorama bénéficie d'un soutien financier et substantiel du Service d'information du Gouvernement (SIG) de la France. L'OCDE adresse ses remerciements aux participants au séminaire sur les bonnes pratiques pour une communication accessible organisé le 15 février 2022. Ces remerciements s'étendent aux représentants de services de communication et/ou d'accessibilité numérique ayant accepté d'en approfondir les discussions lors d'entretiens, à savoir : Allemagne, Australie, Belgique, Canada, Écosse, Finlande, Irlande, Italie, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Portugal, Suède, République tchèque, Royaume-Uni, ainsi que deux Directions générales de la Commission européenne (DG COMM et DG CONNECT).

Table des matières

Remerciements	4
Sigles et abréviations	8
Résumé	10
Contexte	10
Principales conclusions et perspectives	10
Introduction	12
1 Comment encadrer les pratiques de communication afin qu'elles intègrent davantage les enjeux d'accessibilité et d'inclusion ?	15
Des cadres législatifs et réglementaires pour un socle commun d'objectifs et d'exigences	15
Des lignes directrices pour guider le développement de contenus accessibles et inclusifs	22
De la nécessité d'un engagement fort au plus haut niveau	24
2 Comment permettre à la communication publique de s'adapter aux besoins et attentes de tous les citoyens et garantir l'égalité des chances ?	26
Identification des enjeux de la communication en matière d'accessibilité et d'inclusion grâce à l'analyse des besoins, comportements et parcours citoyens	27
Recours aux méthodes participatives pour une conception de supports de communication en lien avec les publics ciblés	32
Intégration de l'accessibilité en période de crise	34
3 Comment assurer l'accessibilité et l'inclusion au sein de la communication publique à l'ère du numérique ?	39
Les référentiels et ressources de mise en conformité des sites et applications de communication numérique	39
Les ressources pour une communication publique accessible et inclusive sur les réseaux sociaux	43
Rendre la communication numérique « conçue accessible »	46
4 Comment pérenniser une administration formée aux enjeux d'une communication accessible et inclusive ?	52
Création de communautés de partage des connaissances et de pratiques	52
Formations et activités de renforcement des capacités	55
Externalisation et interaction avec les acteurs non-gouvernementaux	57
Sensibiliser et éduquer pour promouvoir l'accessibilité à l'échelle de l'ensemble de la société	60

5 Comment promouvoir une évaluation plus systématique de la mise en œuvre d'une communication accessible et inclusive ?	64
Vers l'adoption de règles, procédures et critères d'évaluation communs pour promouvoir une communication plus accessible	65
Diversité des méthodes et outils utilisés en pratique	67
Évaluer l'accessibilité de la communication publique au-delà des sites et des applications	72
Les bénéfices de l'évaluation comme outil de sensibilisation, d'apprentissage et d'amélioration de l'accessibilité des services publics	73
Références	75
Notes	84

GRAPHIQUES

No table of figures entries found.

No table of figures entries found.

No table of figures entries found.

INFOGRAPHIES

No table of figures entries found.

TABLEAUX

No table of figures entries found.

No table of figures entries found.

No table of figures entries found.

ENCADRÉS

Encadré 1.1. Web Content Accessibility Guidelines 2.1	17
Encadré 1.2. Consultations publiques dans le cadre de la <i>Loi sur l'accessibilité</i> au Canada	18
Encadré 1.3. Le groupe consultatif national sur la langue des signes britannique en Ecosse	20
Encadré 1.4. Lois exigeant l'utilisation d'un langage clair et simple	20
Encadré 1.5. Des guides et outils de référence pour une communication accessible et inclusive de l'État	22
Encadré 1.6. Des lignes directrices pour communiquer avec les personnes en situation de handicap au Royaume-Uni	23
Encadré 1.7. Une Charte d'accessibilité en Nouvelle-Zélande	24
Encadré 2.1. Analyses des publics et de leur comportement dans le cadre de la <i>Loi sur l'accessibilité</i> au Canada	27
Encadré 2.2. Les « Personnas » : profils d'utilisateurs pour l'accessibilité des communications britanniques	29
Encadré 2.3. Test d'accessibilité de l'Autorité nationale en charge des questions de handicap en Irlande	30
Encadré 2.4. Guider les agents publics dans leurs initiatives de recherche usagers au Royaume-Uni	31
Encadré 2.5. Procédures consultatives pour la création de Chartes d'accessibilité en France et Nouvelle-Zélande	33
Encadré 2.6. Campagnes multilingues dans le cadre de la pandémie de COVID-19 en Nouvelle-Galles du Sud	35
Encadré 2.7. Des initiatives consultatives pour mieux cerner les besoins et communiquer avec les personnes en situation de handicap durant la pandémie de COVID-19 au Canada et en Irlande	36
Encadré 3.1. Boîtes à outils pour l'accessibilité en Italie et en Nouvelle-Zélande	40
Encadré 3.2. Un site d'accessibilité pour encourager les retours des citoyens en Belgique	41
Encadré 3.3. Le Sceau d'utilisabilité et d'accessibilité au Portugal	42
Encadré 3.4. Rendre les contenus plus accessibles sur les réseaux sociaux en Norvège et au Canada	44

Encadré 3.5. Planifier, créer et publier des campagnes accessibles sur les réseaux sociaux au Royaume-Uni	45
Encadré 3.6. Tirer parti de l'intelligence artificielle pour l'accessibilité des services numériques en Estonie et en Finlande	47
Encadré 3.7. Une application mobile conçue accessible en période de crise	48
Encadré 3.8. <i>Les Principes de Bonnes Pratiques pour une gestion éthique des données dans le secteur public</i>	49
Encadré 4.1. Groupe d'experts sur la directive sur l'accessibilité du Web (WADEX)	53
Encadré 4.2. L'intégration des responsabilités en matière d'accessibilité au sein des administrations nationales	54
Encadré 4.3. Des manuels pour une communication inclusive	55
Encadré 4.4. Une formation mensuelle à l'accessibilité en Nouvelle-Zélande	56
Encadré 4.5. Les 4 certifications de l'IAAP	58
Encadré 4.6. Des prix nationaux pour les initiatives de conception universelle en Irlande	61
Encadré 4.7. Des campagnes de communication pour sensibiliser à l'accessibilité en France et au Royaume-Uni	61
Encadré 5.1. Guides de procédures d'évaluation d'accessibilité de la communication	65
Encadré 5.2. Des indicateurs de performance en matière de communication inclusive en Écosse	66
Encadré 5.3. Méthodologies des audits approfondis et simplifiés en Belgique et en Espagne	68
Encadré 5.4. Évaluation de l'usage de la langue des signes et du langage simplifié sur les sites et applications mobiles du gouvernement fédéral allemand	70
Encadré 5.5. Observatoires de l'accessibilité en Espagne et au Portugal	71
Encadré 5.6. Un plan d'action pour corriger les erreurs détectées lors de l'évaluation de l'accessibilité en Irlande	73

No table of figures entries found.

No table of figures entries found.

Sigles et abréviations

ADS : Spécialiste des documents accessibles

AMA : Agence pour la Modernisation Administrative (Portugal)

AGID : Agence pour l'Italie Digitale

ANAE : Assistant numérique d'accessibilité de l'État (France)

BSL : Langue des Signes britanniques

CdG : Centre de gouvernement

CE : Commission européenne

CEN : Comité européen de Normalisation

CENELEC : Comité européen de Normalisation en Électronique et en électrotechnique

CEUD : Centre d'Excellence de la Conception Universelle (Irlande)

CNCPH : Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées (France)

CPABE : Professionnel certifié en environnements bâtis accessibles

CPACC : Professionnel certifié en compétences de base en accessibilité

CPWA : Professionnel certifié en accessibilité Web

DIGG : Agence pour l'administration numérique (Suède)

EAOSP : Enquête sur l'accessibilité dans les organisations du secteur public (Canada)

ECI : Enquête canadienne sur l'incapacité

ETSI : Institut européen des normes de télécommunication

FALC : Facile à Lire et à Comprendre

GDS : Service numérique du Gouvernement (Royaume-Uni)

GEPC : Groupe d'experts sur la communication publique de l'OCDE

IA : Intelligence artificielle

IAAP : Association internationale des professionnels de l'accessibilité

OCDE : Organisation de coopération et de développement économiques

LCA : Loi canadienne sur l'Accessibilité

LGBTQ+ : Lesbienne, Gay, Bisexuel, Transgenre, Queer. Le « + » inclut d'autres identités de genre ou orientations sexuelles.

LSF : Langue des Signes française

MSD : Ministère du Développement Social (Nouvelle-Zélande)

NDA : Autorité Nationale des Personnes Handicapées (Irlande)

NGS : Nouvelle-Galles du Sud

NPHET : Équipe nationale d'urgence de santé publique pour le COVID-19 (Irlande)

RGAA : Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (France)

SBS : Service de diffusion spécial (Australie)

SIG : Service d'information du Gouvernement (France)

SPF BOSA : Service public fédéral Stratégie et Appui (Belgique)

TIC : Technologie de l'information et de la communication

UE : Union européenne

WAD : Directive d'accessibilité Web

WAI : Initiative d'accessibilité Web

WAS : Spécialiste d'accessibilité Web

WCAG : Lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web

W3C : World Wide Web Consortium

Résumé

Contexte

En favorisant un dialogue entre citoyens et gouvernements et en renforçant la transparence et la redevabilité de l'action publique, la communication publique joue un rôle essentiel pour des démocraties plus résilientes. Déployée dans le respect des principes d'accessibilité et d'inclusion, elle permet de garantir que tous les individus, quelle que soit leur situation, puissent être entendus et participer à la vie publique, éléments essentiels pour une confiance plus accrue envers les gouvernements.

Conçu en collaboration avec le Service d'information du Gouvernement (SIG) français, ce Panorama vise à fournir un premier aperçu des cadres légaux et lignes directrices, pratiques et outils mis en œuvre pour accroître l'accessibilité de la communication dans les pays membres de l'OCDE. Il s'est appuyé sur un atelier de partage des bonnes pratiques, le 15 février 2022, et des entretiens avec des pays membres de l'OCDE ainsi que deux Directions générales de la Commission européenne. Il a été composé comme un recueil décrivant les principaux enjeux de mise en œuvre évoqués lors des entretiens et sur le fondement de recherches du Secrétariat de l'OCDE. L'objectif de ce Panorama est de décrire des pratiques d'accessibilité mises en place par les pays membres de l'OCDE et informer de futures initiatives. En effet, la pandémie de COVID-19 a souligné leur caractère indispensable, tout comme les premiers rapports de suivi des États membres de l'Union européenne concernant l'application de la Directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public.

Principales conclusions et perspectives

Les principes d'accessibilité et d'inclusion sont essentiels à l'égale participation de tous les citoyens à la vie publique et à la résilience des démocraties. Ces principes sont souvent encadrés normativement et traduits en lignes directrices détaillant leur opérationnalisation. Cette codification ne doit cependant pas faire oublier la nécessité de conserver une certaine flexibilité permettant de s'adapter à un contexte social et technologique en évolution. Il ressort, en outre, des pratiques analysées par l'OCDE que l'engagement à haut niveau politique et administratif est crucial pour accompagner la mise en œuvre systématique d'une communication accessible. Un tel soutien est essentiel pour encourager la conformité avec les standards en vigueur et accompagner la transformation numérique. Dans certains pays, il est formulé dans des documents et des prises de positions de hauts responsables publics. Cependant, l'un des défis réside dans le maintien de ces engagements à long terme.

Communiquer de manière accessible passe avant tout par le ciblage des messages et des canaux choisis. Par exemple, l'analyse des publics et de leurs comportements est centrale pour que la communication réponde aux attentes des personnes ayant des besoins spécifiques. Si des pratiques en ce sens sont déployées, elles sont souvent sporadiques. En outre, au-delà d'une meilleure compréhension des parties prenantes, associer les citoyens pour définir des normes et contenus plus accessibles est primordial, quel

que soit leur âge, leur genre, leur localisation, leur niveau de littératie numérique ou leur situation de handicap. Systématiser ces initiatives sera gage d'impact accru.

Dans la mesure où les communications numériques ont acquis une place considérable, des référentiels spécifiques sont à disposition des agents publics pour les soutenir dans la conception de sites et applications numériques plus accessibles. Des pratiques présentées dans ce rapport soulignent une utilisation répandue de techniques d'assistance comme les lecteurs d'écran ou les assistants vocaux pour assurer des contenus accessibles et inclusifs notamment sur les réseaux sociaux. Cependant, les initiatives émergentes appellent à aller plus loin en concevant une communication accessible, dès la définition des supports et contenus, et non en fin de cycle de conception une fois le contenu défini et développé. Cela peut se faire en consultation ou coproduction avec les individus ayant des besoins spécifiques ou en s'appuyant davantage sur des modèles de design de sites et applications prêts à l'emploi conçus accessibles par exemple. Le respect d'un usage éthique des données, notamment privées, dans la conception et le déploiement des technologies est ici primordial.

L'un des défis au déploiement d'une communication accessible et inclusive réside dans la professionnalisation. La majorité des gouvernements consultés met progressivement en place une offre de sensibilisation et formation à destination des agents publics. Cependant, peu d'expertise professionnelle est disponible, soulevant des enjeux de certification, d'éducation et de formation. La diversité dans l'emploi public, notamment le recrutement de personnes en situation de handicap, issues de minorités ou de femmes est une des sources de réponse à ces défis. La mise en place de partenariats avec le secteur privé, la société civile et les médias pour une professionnalisation durable des agents publics, mais aussi des étudiants, des activistes et des professionnels du secteur privé sur ces sujets en est une autre. Cela permet en effet de favoriser la constitution d'un vivier de garants et d'experts, futurs et actuels, de l'accessibilité publique.

Enfin, l'évaluation constitue un défi pour les communicants publics, notamment sous l'angle de l'accessibilité. Les pratiques soulignent que des référentiels fixent des règles, tout en soutenant la mise en place d'évaluations simplifiées, parfois automatisées, et de contrôles approfondis. Cependant, ces référentiels listent des critères parfois limités aux sites et applications publics et à des vérifications quantitatives. Les élargir à des analyses plus qualitatives, incluant par exemple la traduction en langue des signes, contribue à accroître l'impact des contrôles et à la progression de l'accessibilité.

Des perspectives s'ouvrent donc aux responsables publics dans leurs initiatives d'accessibilité, en :

- explicitant des principes au déploiement flexible, accompagnés d'un engagement à haut niveau ;
- engageant les cibles, et en écoutant et s'adaptant plus systématiquement à leurs besoins et comportements ;
- assurant l'accessibilité des communications par conception (« by design »), dès la définition ;
- sensibilisant et éduquant pour permettre l'extension des mesures et initiatives d'accessibilité de la communication à l'ensemble de la société, y compris par la collaboration des organisations publiques avec le secteur privé, la société civile et les médias, qui sont des partenaires primordiaux pour promouvoir l'accessibilité ;
- évaluant l'accessibilité de la communication publique au-delà des sites et des applications.

Il s'agit ici de nouvelles frontières évoquées lors des entretiens menés pour l'élaboration de ce Panorama. Elles constituent une boussole pour des recherches et réformes futures pour ancrer l'accessibilité et l'inclusion dans la communication. Bien plus qu'un enjeu ou une contrainte technique, ces avancées font de l'accessibilité une opportunité. Elle engage un changement culturel qui encourage les gouvernements à repenser la façon de communiquer leurs politiques et services publics de manière plus inclusive et en répondant aux besoins des citoyens.

Introduction

Avec la publication de ses *Recommandations sur le Gouvernement Ouvert* (2017^[1]) et sur les *stratégies numériques gouvernementales* (2014^[2]), l'OCDE a consacré le rôle primordial de la communication publique¹ comme catalyseur des réformes de bonne gouvernance, renforçant les principes de transparence, intégrité, responsabilité et participation citoyenne. Les discussions des membres du Groupe d'experts sur la communication publique (GECP) et le *Rapport de l'OCDE sur la communication publique* (OCDE, 2021^[3]) en ont approfondi l'analyse en soulignant son rôle essentiel dans l'amélioration des politiques et services publics, ainsi que dans le renforcement de la confiance publique et des démocraties en général.

En permettant aux citoyens de dialoguer avec leur gouvernement et d'exercer efficacement leurs droits démocratiques en recevant et partageant des informations, la fonction de communication publique peut aider l'État à adapter ses messages et services à chaque usager et garantir l'égalité des chances de tous les citoyens. En d'autres termes, il est nécessaire de concevoir les messages et les services en portant une attention particulière aux segments de la population ayant des besoins spécifiques. La fonction de communication publique est appelée à optimiser la pleine intégration des principes d'accessibilité et d'inclusion au sein de ses stratégies, de sa planification, de sa gouvernance, de ses services et actions, pour qu'ils soient effectivement des piliers de la mise en œuvre d'une communication efficace capable d'atteindre tous les segments de la population.

Dans le cadre de ce Panorama, l'accessibilité est comprise comme « la mesure dans laquelle les produits, systèmes, services, environnements et installations peuvent être utilisés par une population avec le plus large éventail de caractéristiques et capacités (par exemple physiques, cognitifs, financiers, sociaux et culturels, etc.), afin d'atteindre un certain objectif dans un contexte spécifié » (Persson et al., 2014^[4]). Une politique d'inclusion prend en compte les points de vue ainsi que les identités diverses et variées au sein de la société afin de favoriser la cohésion sociale et les synergies (Rocha Menocal, 2021^[5]). En d'autres termes, l'inclusion permet non seulement d'éviter la marginalisation de certains groupes, mais aussi de les rendre visibles dans la vie publique ainsi que de promouvoir la cohésion sociale en favorisant les synergies entre différents segments de la population et le gouvernement (Rocha Menocal, 2021^[5]).

L'accessibilité est un terme souvent lié à deux concepts : l'opérabilité et le design universel (Oncins et Orero, 2021^[6]). Bien que le handicap ait été le point focal de cette conception pendant de nombreuses années, une nouvelle approche a pour but de promouvoir l'égalité de participation de tous les citoyens à la vie démocratique (Oncins et Orero, 2021^[6]). En outre, il a été démontré dans le cadre d'une étude se focalisant sur l'accessibilité numérique qu'une haute conformité avec des standards internationaux profite à l'ensemble de la société en rendant les services plus utilisables (Schmutz, Sonderegger et Sauer, 2016^[7]).

Prendre en compte l'accessibilité et l'inclusion des activités de communication dès leur conception, c'est tenir compte de la grande diversité des besoins et des préférences d'accès, de consultation et de partage d'information dans la société. Pour les personnes en situation de handicap, l'accès à l'information est un besoin essentiel. Une communication dite accessible ne s'adresse toutefois pas seulement à ces personnes. Le concept d'accessibilité renvoie aussi à l'assimilation, à la clarté et à la lisibilité d'une information². Le langage, la forme et les supports de communication utilisés constituent donc des

déterminants importants. Quant à la notion d'inclusion, elle comprend bien sûr l'inclusion numérique, mais aussi le fait d'atteindre tous les citoyens, quel que soit leur genre, qu'ils soient jeunes ou âgés, isolés par la géographie, par l'éducation, par un handicap ou encore les facteurs sociaux et urbains. La communication publique s'acquitte de cette mission en utilisant les canaux adéquats, en multipliant et en adaptant les messages, supports et formats ; en offrant des lignes directrices, stratégies, politiques et cadres réglementaires à destination des administrations ; et en mesurant l'impact des mesures prises grâce à des outils de suivi et d'évaluation permettant d'améliorer leur mise en œuvre.

Depuis 1990 aux États-Unis avec la signature de la loi Américaine sur le handicap (American Disability Act), des standards ont été développés afin de promouvoir l'accessibilité au sein des administrations publiques et, plus largement, au sein de la société. Des normes internationales ont également joué un rôle dans la promotion de l'accessibilité numérique. Les plus connues et fréquemment utilisées, dans les secteurs publics comme privé, sont celles contenues dans les Website Content Accessibility Guidelines (WCAG) du World Wide Web Consortium (W3C).

Ces normes internationales ont permis l'adoption d'une variété de guides et standards au niveau national et supranational, y compris au sein de l'Union européenne. La *Directive de l'Union européenne (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites Internet et des applications pour appareils mobiles des organismes du secteur public* en consacre les principes généraux et vise à rapprocher les dispositions légales, réglementaires et administratives des États membres de l'UE concernant les exigences en matière d'accessibilité.

Les pays membres ont adopté différentes approches pour la transposition des mesures y afférentes aussi bien au niveau législatif national que dans les stratégies de mise en œuvre. Si la directive se concentre exclusivement sur les sites Web et les applications mobiles sans couvrir pour autant l'ensemble de la communication publique numérique (par exemple, réseaux sociaux, relations presse numérique, blogs, podcasts et bien d'autres) et la communication hors ligne (discours, conférences de presse, entretiens, autres relations médias, brochures, rapports, flyers, etc.), elle laisse une large marge aux pays d'aller au-delà des prérequis qu'elle consacre en matière d'accessibilité et d'inclusion dans la communication publique.

En France, l'adoption de la *Charte d'accessibilité de la communication de l'État* (Gouvernement français, 2021^[8]) vise à rendre accessible la communication publique à tous les citoyens, en l'adaptant aux situations de diverses audiences et aux besoins particuliers des personnes en situation de handicap afin que chaque citoyen puisse comprendre l'action publique et se saisir de ses droits. Elle rassemble un ensemble de principes, règles et pratiques en termes d'accessibilité afin de systématiser l'application des pratiques en ce sens.

Ce Panorama de pratiques de pays de l'OCDE pour une communication accessible et inclusive constitue la première expansion pratique sur les défis d'accessibilité et d'inclusion des résultats dégagés dans le *Rapport de l'OCDE sur la communication publique* (OCDE, 2021^[3]).

Élaboré avec la participation des membres du Groupe d'experts sur la communication publique, du Groupe de travail de l'OCDE sur le Gouvernement Ouvert, ainsi que le soutien du Service d'information du Gouvernement (SIG) français, l'objectif de ce document est de mettre en lumière les mesures en place et les défis principaux, identifier des pratiques et des enseignements tirés des expériences des pays membres de l'OCDE en termes de communication accessible et inclusive. Ce Panorama s'appuie sur une analyse des pratiques et retours d'expérience d'une sélection de pays membres de l'OCDE (Allemagne, Australie, Belgique, Canada, Écosse, Finlande, Irlande, Italie, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Portugal, Suède, République tchèque et Royaume-Uni), ainsi que de deux Directions générales de la Commission européenne. Les listes de pays évoqués dans chaque section pour certaines dispositions spécifiques et les pratiques qui y sont décrites ne sont pas nécessairement exhaustives : celles sélectionnées et décrites ne signifient en aucune façon que d'autres pays non-cités n'ont pas des dispositifs similaires ou d'autres actions remplissant les mêmes objectifs.

Le Panorama ainsi rédigé permettra notamment d'informer le travail des communicants et d'encourager une prise en compte plus systématique de l'accessibilité et de l'inclusion, dès la phase de conception des communications publiques. Il permettra de nourrir, par ailleurs les efforts du SIG pour mettre en accessibilité les communications du Gouvernement français.

Sur la base des analyses et discussions menées avec les pays participants, cinq grands enjeux d'une communication publique accessible et inclusive ont été identifiés et structurent ce Panorama : I- Comment encadrer les pratiques de communication afin qu'elles intègrent davantage les enjeux d'accessibilité et d'inclusion ; II- Comment permettre à la communication publique de s'adapter aux besoins et attentes de tous les citoyens et garantir l'égalité des chances ; III- Comment assurer l'accessibilité et l'inclusion au sein de la communication publique à l'ère du numérique ; IV- Comment pérenniser une administration professionnelle formée aux enjeux d'une communication accessible et inclusive ; et enfin V- Comment évaluer la communication accessible et inclusive.

1 Comment encadrer les pratiques de communication afin qu'elles intègrent davantage les enjeux d'accessibilité et d'inclusion ?

Cette section explore les cadres juridiques et réglementaires ainsi que les documents de politique générale, stratégies et lignes directrices régissant la communication publique accessible et inclusive. Ces textes explicitent les mandats et priorités des gouvernements dans ce domaine et soutiennent la mise en œuvre efficace et cohérente des mesures visant à rendre la communication plus accessible.

La présente section fournit dans un premier temps un aperçu des cadres légaux et réglementaires de l'Union européenne (UE) et au-delà pour une communication plus accessible et inclusive. Une deuxième partie se concentre sur les lignes directrices soutenant la mise en œuvre cohérente et le déploiement en activités concrètes des lois et règlements aux niveaux national, régional et local. La troisième partie aborde l'importance d'un engagement à un haut niveau, afin de promouvoir les standards adoptés et de soutenir la pleine mise en œuvre de l'accessibilité et de l'inclusion au sein des administrations.

Des cadres législatifs et réglementaires pour un socle commun d'objectifs et d'exigences

La communication accessible et inclusive est un droit humain fondamental. L'Article 19 de la Déclaration Universelle pour les Droits de l'Homme reconnaît en effet que : « tout individu a droit à la liberté d'opinion et d'expression, ce qui implique le droit de ne pas être inquiété pour ses opinions et celui de chercher, de recevoir et de répandre, sans considérations de frontières, les informations et les idées par quelque moyen d'expression que ce soit » (Nations Unies, 1948^[9]).

Cependant, la capacité des personnes à communiquer ou à recevoir des informations de manière efficace peut être compromise, notamment pour celles et ceux qui dépendent de modes de communication ou de langues peu utilisées au sein de leurs communautés (par exemple, la langue des signes, le braille ou les langues étrangères), rencontrent des difficultés à s'exprimer à l'oral ou ne peuvent pas utiliser certains outils numériques qui ne sont pas adaptés à leur condition ou à leur situation de handicap (McLeod, 2018^[10]).

Pour protéger les droits de ces personnes, des normes internationales et nationales ont défini des principes pour un usage accessible et inclusif de la communication et des technologies à travers lesquels les citoyens communiquent. Au plan international, l'ensemble des pays mentionnés dans ce Panorama a ratifié la Convention relative aux droits des personnes handicapées³ (Nations Unies, 2006^[11]), adoptée en 2006 et ratifiée par 184 pays, visant à éviter la discrimination à l'égard des personnes en situation de handicap et promouvant l'accessibilité des communications aussi bien en ligne qu'hors ligne. Son article

9 promeut en effet un accès égal à l'information et aux communications, y compris aux technologies et systèmes d'information et de communication. L'article 21 précise que les États doivent garantir la liberté d'expression et d'opinion et l'accès à l'information en diffusant des messages destinés au grand public dans des formats accessibles et en utilisant des technologies ainsi que des formats adaptés pour les personnes en situation de handicap. Les signataires doivent également exhorter les entreprises privées et médias à prendre en compte les personnes en situation de handicap dans leurs modes et formats de communication (Nations Unies, 2006^[11]).

En 2008, répondant à des enjeux connexes, les membres de l'OCDE ont adopté la *Recommandation du Conseil relative à un accès élargi et une exploitation plus efficace concernant les informations du secteur public* (OCDE, 2008^[12]). Son contenu encourage notamment un large accès dans des conditions non-discriminatoires aux informations du secteur public pour leur consommation et leur réutilisation. Des évolutions des cadres normatifs et des enjeux techniques et sociétaux ont conduit en 2021 à l'adoption d'un nouvel instrument : la *Recommandation du Conseil sur l'amélioration de l'accès aux données et de leur partage* a été adoptée (OCDE, 2021^[13]). Celle-ci reprend le caractère non-discriminatoire de l'accessibilité des informations des gouvernements. La *Recommandation du Conseil sur le Gouvernement Ouvert* promeut également « une logique d'ouverture et d'inclusivité » des gouvernements au service de la démocratie et de la croissance inclusive (OCDE, 2017^[1]).

Un autre cadre à l'échelle supranationale a été fixé par la *Directive (UE) 2016/2102 du Parlement Européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public* également connue sous le nom de « Directive d'Accessibilité Web » (WAD) (ci-après, Directive (UE) 2016/2102). Chaque État membre l'a transposée dans sa législation⁴. Elle représente une avancée majeure dans la sensibilisation et la mise en œuvre de l'accessibilité au sein des administrations des États membres de l'UE. Globalement, cette directive a permis d'harmoniser l'accessibilité des services numériques dans les administrations au sein de l'UE, tout en contribuant à l'égalité des chances et à la participation de tous les citoyens à la vie publique.

Plus récemment, l'UE a adopté en 2019 la *Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services* connue sous le nom de « l'Acte européen sur l'accessibilité ». Il vise à rendre accessible aux personnes en situation de handicap un large éventail de biens et services numériques fournis au sein de l'UE. Pour la première fois, les États membres auront des règles d'accessibilité communes qui s'appliqueront non seulement au secteur public, comme depuis l'entrée en vigueur de la Directive d'accessibilité Web en 2016⁵, mais également désormais au secteur privé. En effet, l'Acte s'étend aux entreprises privées et concerne les produits tels que les smartphones, terminaux en libre-service, ainsi que des services de médias audiovisuels et le numéro d'urgence « 112 ». Les États membres devront le transposer dans leurs cadres légaux d'ici 2022 et auront jusqu'à 2025 pour en assurer la mise en œuvre. Bien que l'adoption de cet acte ait reçu un accueil favorable, le Forum européen du handicap a proposé des modifications, notamment sur la provision de services et informations qui ne sont pas diffusées via des formats ou canaux de communication numériques (Forum européen des personnes handicapées, 2021^[14]).

Afin de soutenir la mise en œuvre de la Directive (UE) 2016/2102 et permettre une vision commune de ce que signifie l'accessibilité en pratique, la norme *EN 301 549 - Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC* (technologies de l'information et de la communication) a été développée par les trois organisations de standardisation européennes⁶. Cette norme a été initialement publiée en 2015 pour aider les États membres à acquérir des produits et services TIC accessibles. Elle couvrait les exigences AA des WCAG 2.0 ainsi que des exigences supplémentaires. Suite à l'adoption de la Directive (UE) 2016/2102, elle a été remaniée pour être alignée sur les Web Content Accessibility Guidelines 2.1 (WCAG) (encadré 1.1). Une seconde révision a été adoptée en 2021 afin de corriger certaines erreurs éditoriales et d'assurer la couverture adéquate des éléments comme les documents téléchargeables, tels que les documents PDF. Ce standard est une norme harmonisée européenne. Cela signifie qu'elle offre notamment une « présomption de conformité » à ceux qui l'utilisent. En effet, si les sites et applications

mobiles suivent cette norme dans le développement de leurs services numériques, ils sont considérés accessibles. Néanmoins, les États membres ne sont pas obligés de suivre ce standard et peuvent imposer des normes plus strictes ou en utiliser des différentes (Commission européenne, 2022^[15]). La France a notamment défini une méthode technique et un cadre opérationnel afin de transcrire la norme EN 301 549 et les critères du WCAG dans la pratique administrative (encadré 1.1). Le *Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité* (RGAA) a ainsi été développé afin de déployer pleinement l'article 47 de la *Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* et son décret d'application de 2019 en France (Gouvernement français, 2021^[16]).

Encadré 1.1. Web Content Accessibility Guidelines 2.1

Les Web Content Accessibility Guidelines 2.1 (WCAG 2.1) font partie d'une collection de documents techniques développés et publiés par le World Wide Web Consortium (W3C), la principale organisation internationale de normalisation pour le Web.

Les WCAG rassemble des recommandations afin de rendre les contenus numériques accessibles à tous les internautes. Ce document technique repose sur quatre principes de design : perceptible, utilisable, compréhensible et robuste. Ils permettent notamment de réfléchir aux différents modes d'interaction des usagers avec le contenu et de prendre en compte leurs besoins lors de l'élaboration de sites. Le contenu des WCAG 2.1 est normatif et définit les critères afin de se conformer au niveau d'accessibilité exigé. Des exemples de contenus conformes sont également fournis afin de permettre l'interprétation de ces normes.

Les niveaux de conformité vont de A (niveau d'accessibilité minimal) à AAA (niveau maximal). Il est important de noter que le W3C ne recommande pas d'exiger la conformité au niveau AAA en tant que politique générale. Il n'est en effet pas possible de satisfaire tous les critères de réussite du niveau AAA pour certains contenus.

Source : WAI (2022^[17]), *WCAG 2 Overview*, <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>; WAI (2018^[18]), *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*, <https://www.w3.org/TR/WCAG21/#intro>.

Au niveau national, les pays ont opté pour des approches variées de l'encadrement de l'accessibilité et de l'inclusion. Certains pays au sein de l'UE, comme l'Espagne, l'Italie et l'Irlande, ont engagé les réformes relatives à l'accessibilité et à l'inclusion il y a une vingtaine d'années, alors que d'autres ont suivi les dynamiques enclenchées par la Directive (UE) 2016/2102.

Une vaste majorité de pays adoptent une approche visant l'ensemble des services fournis par le gouvernement, en ligne et hors ligne, tandis que d'autres se focalisent principalement sur l'accessibilité et l'inclusion numériques, autrement dit sur les sites Web et applications mobiles. En Italie, l'Agence pour l'Italie digitale est responsable de l'accessibilité numérique. Depuis 2004, cette dernière est régie par les *Dispositions pour soutenir l'accès des personnes handicapées aux outils informatiques*, également appelée Loi Stanca. Elle exige notamment des administrations publiques qu'elles fournissent des services et des informations qui puissent être utilisés sans discrimination par les personnes en situation de handicap et qu'elles introduisent des mises à jour dans le temps. Les administrations doivent également fournir des technologies d'assistance ainsi que des logiciels à leurs employés ayant des besoins spécifiques, y compris en cas de télétravail (Agenzia Per l'Italia Digitale, 2021^[19]). La loi encourage également l'organisation de formations techniques pour renforcer les compétences des agents publics.

D'autres États conçoivent cette question d'accessibilité plus largement et ont mis en place des centres d'expertise sur l'accessibilité. En Irlande, le Centre d'excellence en conception universelle (CEUD)

rattaché à l'Autorité nationale en charge des questions de handicap (NDA) a été mis en place en janvier 2007 suite à sa création par la *Loi de 2005 sur le handicap* (CEUD, s.d.^[20]). Le Centre définit des standards et conseille les organisations en matière de conception d'environnements et de services universellement accessibles, compréhensibles et utilisables par tous, qu'ils soient hors ligne ou en ligne. Ses prérogatives incluent la communication et les outils numériques ainsi que les environnements physiques. En effet, il peut établir des normes et prodiguer ses conseils pour la conception et l'accessibilité de bâtiments, rues ou espaces auxquels les citoyens ont accès, des produits et services fournis dans ces lieux et des mécanismes et systèmes en place pour les fournir, y compris à travers les technologies de l'information et de la communication (CEUD, s.d.^[20]).

Certains pays en dehors de l'UE adoptent une approche dépassant le seul secteur public pour englober l'ensemble de la société. C'est le cas de la Norvège, par exemple, où la *Loi relative à l'égalité et la lutte contre la discrimination* s'applique à tous les domaines de la société sauf quelques exceptions. Cette loi impose aux entreprises publiques et privées axées sur les utilisateurs et le grand public, le devoir de veiller à ce que leurs fonctionnalités générales répondent aux exigences d'accessibilité. Cette obligation s'applique à la fois aux environnements numériques et physiques. L'approche adoptée doit garantir que tous les citoyens peuvent utiliser les TIC et l'environnement physique sans obstacles (Gouvernement de la Norvège, 2018^[21]).

Les méthodes de définition de ces lois varient également. Certains pays ont en effet invité les citoyens à contribuer à la création de ces cadres législatifs afin de mieux comprendre les attentes, besoins et priorités des personnes concernées. Comme souligné dans la *Recommandation du Conseil sur le Gouvernement Ouvert*, inclure les citoyens dans l'élaboration des lois permet d'accroître la confiance publique, développer de meilleures politiques et renforcer les processus démocratiques (OCDE, 2017^[11]). En les associant aux processus de définition des politiques publiques, celles-ci sont conçues pour répondre à leurs besoins, contribuant à la formulation de meilleures lois et normes, auxquelles les citoyens ont davantage tendance à avoir recours ou à adhérer si leurs attentes y sont intégrées. Au Canada, la *Loi sur l'accessibilité* de 2019 s'est appuyé sur une consultation publique à grande échelle. Plus de 6 000 Canadiens ont participé aux réunions en ligne et hors ligne qui ont permis d'identifier les domaines prioritaires visés par la loi, y compris la communication (encadré 1.2).

Encadré 1.2. Consultations publiques dans le cadre de la *Loi sur l'accessibilité* au Canada

Au Canada, la *Loi sur l'accessibilité* de 2019 a pour but de promouvoir un « Canada sans barrière » par l'identification, la suppression et la prévention des obstacles qui entravent la participation pleine et égale à la société des personnes en situation de handicap. L'approche adoptée couvre ce qui est « physique, architectural, technologique ou comportemental, tout ce qui est basé sur l'information ou les communications ou tout ce qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique » (Parlement du Canada, 2019^[22]).

Cette loi s'est appuyée sur une consultation publique à grande échelle, durant 9 mois. Elle a permis d'identifier des domaines prioritaires, dont la communication, afin de proposer des éléments de réponses sur le but de la nouvelle loi, les obstacles à l'accessibilité que celle-ci devait inclure, ainsi que d'autres mesures à mettre en œuvre pour accroître l'accessibilité et l'inclusion. Plus de 6 000 Canadiens ont participé aux réunions, aussi bien en ligne qu'hors ligne. Une large représentation de la population canadienne a ainsi été assurée, y compris des femmes (69 %), des populations rurales (14 %) comme urbaines (84 %), des membres de minorités visibles (15 %) et autochtones (4 %) et des personnes en situation de handicap (52 %). Ces événements ont été rendus accessibles à travers le sous-titrage en temps réel en anglais et en français, mais aussi grâce à l'utilisation de l'American Sign Language, de la Langue des signes québécoise et de la langue des signes inuit.

Dans le cadre de la consultation, plus de 4 300 personnes ont répondu aux questions en ligne et plus de 200 personnes ont communiqué leurs idées par lettre, courriel, vidéo et téléphone. Près de 90 rapports ont également été soumis par des organismes représentant des personnes en situation de handicap, des syndicats et des entreprises. 18 séances publiques ont eu lieu ; le Premier ministre a participé à l'une d'elles et répondu aux questions des participants. En outre, plus de 110 experts ont participé à des tables rondes, sur plusieurs thèmes, y compris sur des questions d'accessibilité à tous les citoyens, quelle que soit leur situation, des espaces publics et des moyens de transport, ou encore des services publics en ligne et hors ligne.

Source : Gouvernement du Canada (2022^[23]), *Élaborer une loi fédérale sur l'accessibilité : ce que nous avons appris*, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/canada-accessible/rapports/consultations-ce-que-nous-avons-appris.html> ; Parlement du Canada (2019^[22]), *Accessible Canada Act*, <https://parl.ca/DocumentViewer/en/42-1/bill/C-81/royal-assent>.

De façon similaire mais au niveau infranational, l'Ecosse a développé une feuille de route visant à mettre en œuvre une loi, adoptée en 2015. Pour promouvoir la langue des signes britannique (BSL) au sein du secteur public écossais, le gouvernement et les utilisateurs de la BSL ont coproduit ce document entre 2016 et 2017, grâce à la constitution d'un groupe consultatif, composé d'usagers sourds et sourds-aveugles de la BSL et de parents d'enfants sourds, travaillant aux côtés de représentants d'organismes publics afin de mettre en œuvre la loi BSL (Encadré 1.3).

Encadré 1.3. Le groupe consultatif national sur la langue des signes britannique en Ecosse

La *Loi sur la langue des signes britannique* (BSL) impose au gouvernement écossais de publier un plan d'action national de soutien et de promotion de la BSL. Le Groupe consultatif national du gouvernement écossais sur la langue des signes britannique (NAG) a été établi en 2016 pour recueillir le point de vue des utilisateurs, notamment les personnes en situation de handicap auditif ou visuel ainsi que les parents d'enfants ayant un handicap auditif, et formuler des recommandations pour l'inclusion d'éléments spécifiques dans ce plan d'action national.

Co-présidé par un directeur général du gouvernement écossais et un utilisateur de la langue des signes britannique en situation de handicap auditif et visuel, le NAG s'est composé de neuf membres dont deux personnes en situation de handicap auditif et visuel, trois jeunes de moins de 18 ans et le parent entendant d'un enfant en situation de handicap auditif. Le Groupe a bénéficié de l'appui de l'unité pour l'égalité du gouvernement écossais et de professionnels des services linguistiques pour s'assurer de rendre les réunions pleinement accessibles.

Ce processus consultatif a permis de tirer plusieurs enseignements clés, notamment sur l'importance de répondre à des besoins en communication spécifiques pour s'assurer que tous les participants puissent véritablement exprimer leur point de vue. Cela sous-entend, par exemple, de permettre aux utilisateurs de BSL de venir accompagnés de leur propre interprète et d'obtenir les documents sur lesquels s'appuient les discussions à l'avance.

En outre, en termes de préparation des échanges et de leur substance, des réunions préalables à celles du NAG ont permis au gouvernement écossais de partager les détails de l'ordre du jour avec les participants et de discuter de ce que la réunion pourrait couvrir. Également en amont des réunions principales du NAG, d'autres groupes ont été mis en place, notamment un NAG pour les jeunes utilisateurs de la BSL, un NAG de parents et un NAG destiné aux personnes à la fois en situation de handicap auditif et visuel. L'organisation de réunions plus restreintes a permis à un plus grand nombre d'individus de discuter des questions relatives à leur vie, avant que des représentants désignés au sein de chaque groupe ne présentent leurs conclusions et recommandations spécifiques au NAG principal sur la BSL.

Source : éléments fournis par le gouvernement écossais dans le cadre d'échanges pour la préparation de ce Panorama.

Reconnaissant l'importance d'un langage accessible à tous, quel que soit le support de communication, certains États ont par ailleurs institutionnalisé l'utilisation d'un langage simple. Des lois visent à assurer que les citoyens puissent comprendre aisément les informations gouvernementales, y compris juridiques et techniques. Aux États-Unis, en Allemagne et en Suède par exemple, la clarté et l'accessibilité du langage utilisé dans les communications et les documents gouvernementaux sont codifiées par des lois (encadré 1.4). L'adoption d'un langage simple et compréhensible est une caractéristique récurrente des documents d'orientation en matière de communication, figurant par exemple dans la politique de communication suédoise ou dans le plan d'action du Partenariat pour un Gouvernement Ouvert en Finlande (2019-2023).

Encadré 1.4. Lois exigeant l'utilisation d'un langage clair et simple

Allemagne

Dans le cadre de la *Loi sur l'égalité des personnes handicapées*, entrée en vigueur en 2002, le gouvernement allemand a inclus une clause exigeant des autorités publiques qu'elles communiquent avec les personnes en situation de handicap dans un langage simple et compréhensible. Sur demande, ils doivent notamment expliquer les décisions, les arrêtés généraux, les contrats de droit public et les formulaires de manière simple et compréhensible. De plus, la clause exige que le gouvernement fédéral s'emploie à faire en sorte que les titulaires de l'autorité publique utilisent davantage un langage clair et simple, et que leurs compétences en rédaction de textes en langage clair soient développées et élargies.

Suède

Dans le cadre de la *Loi sur la langue* promulguée en 2009 par le ministère de la Culture de la Suède, l'Article 9 affirme que le secteur public a une responsabilité particulière de protection et de promotion du langage des signes suédois. L'Article 11 ajoute que le langage de toute communication publique se doit d'être cultivé, simple et compréhensible.

États-Unis

La *Loi sur le langage clair* de 2010 a été adoptée pour améliorer l'accès des citoyens aux informations et aux services gouvernementaux, en s'assurant que les documents à la disposition du public soient rédigés clairement. La loi exige que chaque chef d'agence nomme un ou plusieurs hauts fonctionnaires pour superviser sa mise en œuvre, communiquer et former les employés sur les exigences de la loi et l'écriture simple, et désigne des points de contact pour recevoir et répondre aux demandes de renseignements du public. De plus, chaque agence doit créer et maintenir une section de langage simple et clair sur son site Web, pour informer les citoyens quant à sa conformité à la loi et permettre la participation du public.

Source : Ministère fédéral de la Justice (s.d.^[24]), *Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Behindertengleichstellungsgesetz - BGG) - § 11 Verständlichkeit und Leichte Sprache*, https://www.gesetze-im-internet.de/bgg/_11.html ; Ministère suédois de la Culture (2009^[25]), *Language Act (2009:600)*, <https://www.regeringen.se/contentassets/9e56b0c78cb5447b968a29dd14a68358/spraklag-pa-engelska> ; Gouvernement des États-Unis (2010^[26]), *Public Law 111-274*, <https://www.govinfo.gov/content/pkg/PLAW-111publ274/pdf/PLAW-111publ274.pdf>.

Les stratégies de communication sont également des outils permettant de promouvoir des objectifs à court, moyen ou long termes (OCDE, 2021^[3]). La stratégie de communication digitale fédérale en Belgique encourage à structurer les contenus afin de les rendre les plus accessibles possibles, notamment aux personnes présentant un handicap ou une déficience. Des standards rédactionnels pour tous les publics ont été déterminés et des standards supplémentaires sont d'application pour les personnes qui comprennent difficilement l'information. La compréhension des informations leur est facilitée comme suit :

- Le style est direct, similaire à l'oral.
- Les phrases sont les plus courtes possibles. Elles correspondent au temps de respiration en cas de lecture à haute voix.
- Les rédacteurs privilégient les phrases de type « sujet verbe complément ».
- Ils choisissent un vocabulaire simple et des mots courts.

Des lignes directrices pour guider le développement de contenus accessibles et inclusifs

Certaines administrations ont entrepris de définir des lignes directrices pour répondre aux besoins d'accessibilité spécifiques de groupes de citoyens dès la conception des messages ou des services. Ces documents prennent des formes différentes : guides (Nouvelle-Zélande et Australie) ou outils de référence (Irlande). En Australie, en Irlande et en Nouvelle-Zélande, ces manuels s'adressent à l'ensemble du secteur public pour guider la création d'un contenu accessible et inclusif dès sa conception (Encadré 1.5).

Encadré 1.5. Des guides et outils de référence pour une communication accessible et inclusive de l'État

Australie

En Australie, le Guide de style a été développé dans les années 1960 pour aider les agents publics à communiquer de façon claire et créer des contenus qui répondent aux besoins des utilisateurs. Autrefois un manuel papier, il est désormais disponible en ligne et est régulièrement mis à jour. Son objectif est d'encourager les rédacteurs à considérer l'accessibilité et l'inclusion dès le début de leurs initiatives. Il vise à regrouper des données probantes pour les convaincre de privilégier une approche accessible. Le Guide couvre des sujets comme la structure du contenu, les types de contenus ainsi que la grammaire et la ponctuation. Il permet aux agents publics de trouver des réponses à leurs questions communes. Il est complété par un blog où des informations pratiques relatives à l'accessibilité ou la clarté du langage sont régulièrement partagées. Toute personne intéressée par le Guide peut s'inscrire à l'infolettre. Elle compte plus de 3 000 abonnés et promeut les bonnes pratiques du Guide et leur dissémination régulière au sein des administrations.

Irlande

L'Autorité nationale en charge des questions de handicap (NDA) et le département de la Dépense publique et de la Réforme en Irlande ont mis en place une boîte à outils pour les agents publics, les encourageant à mettre en œuvre des initiatives de communication accessibles, compréhensibles et utilisables par tous. La *Boîte à outils de communication client de la fonction publique — Une conception universelle* a été développée en 2017 et contient des informations sur les moyens de rendre la communication écrite, orale et numérique accessible sous forme de listes de contrôles, exemples de pratiques et conseils. Des ressources soutiennent la planification, la formation et l'information des agents et des prestataires extérieurs. La boîte à outils adopte l'approche de conception universelle promue par le Centre d'excellence en conception universelle (CEUD) de la NDA.

Nouvelle-Zélande

Adopté en 2019, le Guide d'accessibilité en Nouvelle-Zélande a été développé par le ministère du Développement Social en partenariat avec le département des Affaires intérieures et le ministère de la Culture et du Patrimoine, en consultation avec des organisations de la société civile représentant les intérêts des personnes en situation de handicap. Il comprend des informations sur les formats alternatifs pour les personnes en situation de handicap et des conseils sur leur présentation. Un chapitre porte sur les communications imprimées, y compris sur la taille de la police et le design. Des conseils sur les formats accessibles sont inclus, y compris pour les événements, les campagnes en ligne ou diffusées à la télévision, les sites Web, les emails et les réseaux sociaux.

Source : Gouvernement australien (s.d.^[27]), *The Standard for Australian Government Writing and Editing*, <https://www.stylemanual.gov.au/> ; Customer Communications Toolkit for the Public Service — A Universal Design ; Government of Ireland (2018^[28]), « Universal design toolkit for customer engagement in the public sector launched », <https://www.gov.ie/en/press-release/51c63c-universal-design-toolkit-customer->

[engagement-public-sector-launched/](#) ; Ministry of Social Development (s.d.^[29]), *About the Accessibility Guide*, <https://msd.govt.nz/about-msd-and-our-work/work-programmes/accessibility/accessibility-guide/about-the-guide.html>.

La communication est un pilier de la mise en œuvre des principes du gouvernement ouvert que sont la transparence, l'intégrité, la redevabilité et la participation, permettant à la fois d'informer les citoyens et de renforcer leur participation dans la définition de lois ou de services répondant à leurs besoins et attentes (OCDE/PGO, 2019^[30]). En effet, la communication publique peut être un instrument pour accroître l'impact des politiques mises en place, ainsi que la confiance des citoyens envers leurs gouvernements. En ce sens, reconnaissant que la participation de tous les citoyens est un enjeu crucial, l'Irlande a mis au point des lignes directrices pour soutenir les organisations publiques dans leurs efforts d'inclusion des personnes en situation de handicap dans les initiatives consultatives. Ce document, intitulé *Demandez-moi - Lignes directrices pour une consultation efficace avec les personnes handicapées* initialement publié en 2002, sera prochainement mis à jour sur la base d'une consultation publique. De manière similaire pour les publics jeunes, les données de l'OCDE soulignent qu'une communication efficace auprès des jeunes, quelle que soit leur situation, est un facteur d'une participation accrue au cycle des politiques publiques et du renforcement de leur confiance envers les institutions publiques, alors que seulement 45,6 % des jeunes exprimaient leur confiance à l'égard de leur gouvernement national dans les pays de l'OCDE en 2019 (OCDE, 2021^[31]). Conscients de son importance, les pays membres de l'OCDE adoptent en 2022 la *Recommandation du Conseil sur l'amélioration des perspectives offertes aux jeunes* (OCDE, 2022^[32]). Elle promeut une communication ciblée, pertinente, claire et accessible aux jeunes, fondée sur l'écoute et la compréhension de leurs préoccupations, pour assurer leur participation à la prise de décision publique et créer des espaces de dialogue intergénérationnel. Elle préconise des mesures ciblées pour en associer les catégories défavorisées et sous-représentées, comme les jeunes en situation de handicap, afin d'obtenir des résultats plus positifs et plus inclusifs en matière d'action publique.

Des lignes directrices pour l'inclusion des personnes en situation de handicap ou de vulnérabilité à la vie publique ont également été définies dans de nombreuses administrations centrales ou fédérales. Elles encouragent les agents publics à utiliser des outils et pratiques afin d'éviter leur marginalisation (OCDE, 2021^[33]). De telles directives promeuvent l'utilisation d'un langage et d'attitudes inclusifs envers les personnes en situation de handicap, par exemple au Royaume-Uni (Encadré 1.6) et en Nouvelle-Zélande, ou vis-à-vis des personnes s'identifiant à la communauté LGBTQ+, comme en Australie.

Encadré 1.6. Des lignes directrices pour communiquer avec les personnes en situation de handicap au Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, un guide a été rédigé par l'unité du handicap et le Cabinet Office. Le guide « Langage inclusif : mots à utiliser et à éviter lorsque vous écrivez sur le handicap » contient des lignes directrices et des conseils pour mieux parler de et aux personnes en situation de handicap. Un tableau est mis à disposition afin d'éviter certains termes et de conseiller quant aux comportements à adopter. Par exemple, le guide conseille aux agents publics de parler à une personne en situation de handicap de manière directe, même s'il ou elle est accompagné.e d'un.e interprète.

Source : Gouvernement du Royaume-Uni (2021^[33]), *Inclusive Language: Words to Use and Avoid When Writing About Disability*, <https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability>.

De la nécessité d'un engagement fort au plus haut niveau

Les représentants des gouvernements ayant contribué à la rédaction de ce Panorama reconnaissent qu'une impulsion et un engagement au plus haut niveau sur les questions d'accessibilité et d'inclusion contribuent à assurer une mise en œuvre à tous les niveaux du gouvernement. Lors des entretiens, certains ont en effet évoqué les défis liés à un manque d'engagement à haut niveau qui peut se traduire par une absence de renouvellement ou d'augmentation de ressources ou de capacités financières nécessaires pour mettre en œuvre et pérenniser les actions permettant de rendre la communication accessible et inclusive.

Ces engagements peuvent prendre des formes variées, par exemple dans des chartes (France, Nouvelle-Zélande et Canada), conférences de presses, conférences régionales, nationales ou internationales (France) ou des communications internes (Australie). Ils peuvent être énoncés par des responsables politiques (Canada, France), des hauts fonctionnaires (Nouvelle-Zélande) ou les deux (Belgique).

Une impulsion et un engagement politique de haut niveau permettent de promouvoir la coordination et la collaboration entre les ministères, à fixer les priorités et à faciliter l'engagement et la coordination des organismes concernés à tous les niveaux de gouvernement. Ils contribuent également à donner de la visibilité aux enjeux et objectifs de l'État. Cela peut être fait ponctuellement ou de façon régulière. En France, Le Premier Ministre a annoncé l'adoption et l'application de la *Charte d'accessibilité de la communication de l'État* afin d'assurer la systématisation des pratiques d'accessibilité au sein de l'administration (Gouvernement français, 2021^[8]). Au Canada, la Ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap rappelle régulièrement qu'aucune politique publique ne doit être conçue ou mise en œuvre sans tenir compte des besoins des personnes en situation de handicap.

Au sein des gouvernements nationaux, les chartes font partie des outils permettant de formaliser ces engagements de haut niveau relatifs à l'accessibilité. Elles ont été utilisées dans des pays comme la France et la Nouvelle Zélande. En France, la *Charte d'accessibilité de la communication de l'État* repose sur des principes pratiques et fournit des ressources permettant à tous les communicants de rendre la communication accessible et inclusive, quels que soient les supports et les formats de communication. En Nouvelle-Zélande, toutes les administrations fédérales ont signé la *Charte d'accessibilité*, développée par le ministère du Développement Social avec des organisations de la société civile. Ce document encourage un secteur public accessible et inclusif et est détaillé par chaque agence signataire dans un plan quinquennal qui en assure la déclinaison en actions spécifiques (encadré 1.7).

Encadré 1.7. Une Charte d'accessibilité en Nouvelle-Zélande

Nouvelle-Zélande

En Nouvelle-Zélande, le ministère du Développement Social (MSD) a développé la *Charte d'accessibilité : un engagement pour des informations accessibles* en collaboration avec des organisations de la société civile représentant les personnes en situation de handicap (voir section 2). Il encourage les agences du gouvernement à assurer la mise en place d'un environnement accessible pour les agents publics et les citoyens. L'engagement des hauts responsables de chaque organisation publique est souligné comme crucial. Un programme de travail a été développé autour de la Charte, incluant des formations pour les agents publics.

À ce jour, cette Charte a été signée par toutes les agences du gouvernement, trois conseils d'hôpitaux et plusieurs gouvernements locaux, qui se sont engagés à rendre leurs messages accessibles aux citoyens. Ils doivent donc respecter les *Standards d'Accessibilité du Web* de la Nouvelle-Zélande

(Gouvernement néo-zélandais, s.d.^[34]) et s'assurer que les communications soient disponibles dans des formats alternatifs comme en braille, facile à lire, gros caractères, audio, sous-titrés et avec audiodescription, transcriptions et en langue des signes néo-zélandaise. Ce document enjoint également les agents publics à veiller à la conformité des relations et projets avec leurs prestataires externes aux normes d'accessibilité.

Pour en pérenniser les effets en pratique et traduire ces engagements en actions concrètes, chaque agence développe un plan sur cinq ans. Elles rendent compte de leurs progrès au MSD tous les six mois et les données partagées constituent la base d'un rapport destiné au Ministre chargé des questions relatives au handicap. Dans ce cadre, des ressources sont également mises à disposition des fonctionnaires afin qu'ils puissent comprendre les standards à appliquer et des formations basées sur la Charte sont également proposées.

Source : New Zealand Government (s.d.^[34]), *The Accessibility Charter*, <https://www.msd.govt.nz/about-msd-and-our-work/work-programmes/accessibility/accessibility-charter/the-charter.html>.

Ces engagements de haut niveau, politiques ou administratifs, peuvent être accompagnés d'événements de dissémination ou de rappel de ces attentes. En France, en décembre 2021, un séminaire rassemblant les communicants de l'État, des administrations centrales et déconcentrées et des cabinets ministériels a été l'occasion de rappeler les principes de la *Charte d'accessibilité de la communication de l'État*, les outils et pratiques ainsi que les enjeux liés à la communication accessible et inclusive (Gouvernement français, 2021^[16]). Au-delà de la Charte, cet événement a permis des échanges relatifs à la marque de l'État et au système de design, avec plus de 600 participants, démontrant l'engagement à tous les niveaux pour la mise en œuvre des principes d'accessibilité.

Enfin, et afin d'assurer une mise en œuvre efficace des engagements pris au plus haut niveau, certains pays s'appuient sur des référents au sein de chaque administration pour porter et diffuser ces engagements au sein des organisations publiques. Le Royaume-Uni, la France et la Nouvelle-Zélande ont par exemple mis en place de telles fonctions (voir section 4).

2 Comment permettre à la communication publique de s'adapter aux besoins et attentes de tous les citoyens et garantir l'égalité des chances ?

Une communication publique stratégique se fonde sur des données factuelles et probantes afin d'assurer son efficacité au regard des objectifs fixés dans les politiques ou stratégies de communication publique (OCDE, 2021^[3]). En ce sens, s'appuyer sur les données quantitatives et qualitatives et des méthodes d'analyse soutenant une meilleure compréhension des segments ciblés de la population permet de mieux orienter les stratégies de communication, d'adapter les messages et services publics aux besoins et attentes spécifiques de chaque catégorie de citoyens et de s'assurer que les activités de communication résonnent efficacement pour obtenir l'impact souhaité.

Le *Rapport de l'OCDE sur la communication publique* a souligné une opportunité de s'appuyer davantage sur l'étude et l'analyse des besoins, des comportements et des parcours citoyens sur les canaux de communication publics (OCDE, 2021^[3]). Globalement, 41 % des centres de gouvernement (CdGs) et 21 % des ministères de la Santé s'appuient ponctuellement sur des éclairages relatifs à leurs publics pour planifier, concevoir et déployer des initiatives. Pour les recherches effectuées à un rythme au moins trimestriel, les pourcentages sont moins élevés (OCDE, 2021^[3]). Pourtant, segmenter le public et diversifier les contenus selon les canaux de communication et les audiences cibles permet de gagner en impact grâce à une meilleure connaissance des audiences, y compris des utilisateurs en situation de handicap.

Cette section aborde en premier lieu le recours aux données factuelles et probantes, recueillies à travers les analyses de besoins et de comportements, les expériences usagers ou encore les parcours citoyens, afin d'informer l'identification des enjeux clés liés à l'accessibilité et l'inclusion dans la communication. Dans un second temps, la section explore les méthodes participatives permettant d'intégrer des données essentielles, comme la perception et les besoins des citoyens, dans le processus d'élaboration de documents ou messages de communication. Enfin, une dernière partie présente la prise en compte de ces besoins et attentes dans le cas particulier de la communication de crise qui, de par sa nature-même, nécessite un engagement ciblé, rapide et efficace afin de mieux informer et protéger l'ensemble de la population face à une situation exceptionnelle.

Identification des enjeux de la communication en matière d'accessibilité et d'inclusion grâce à l'analyse des besoins, comportements et parcours citoyens

Une meilleure compréhension des audiences permet de développer des messages ainsi que des canaux, formats et supports de communication mieux ajustés et ciblés pour les citoyens, y compris en situation de handicap. Cela leur permet de s'informer et d'échanger avec le gouvernement et ainsi d'assurer leur engagement dans la définition et la mise en œuvre des politiques publiques qui les concernent.

D'après le *Rapport de l'OCDE sur la communication publique*, 79 % des CdGs étudiés analysent de façon exhaustive et systématique les besoins de leurs utilisateurs afin d'informer leur communication numérique (OCDE, 2021^[3]). Cependant, moins de 50 % des CdGs orientent leurs efforts visant à cibler des audiences spécifiques vers des catégories précises telles que les personnes en situation de handicap, les jeunes, les personnes âgées, les femmes, les personnes s'identifiant à la communauté LGBTQ+, issues de minorités ethniques ou de migrations (OCDE, 2021^[3]).

Ces statistiques démontrent une marge de manœuvre conséquente dans la manière de cibler et d'adapter les messages et canaux de communication gouvernementaux à ces groupes. Des études permettraient également de reconnaître l'expérience unique de certains individus, spécifiquement celles et ceux à l'intersection de plusieurs formes de discrimination au sein de la société. En effet, certains citoyens peuvent faire l'expérience de barrières multiples, avec des implications sur leurs préférences de communication. C'est notamment le cas de personnes cumulant plusieurs situations de handicap ou vulnérabilité, telles que les personnes en situation de handicaps auditif et visuel, ou encore des personnes faisant partie d'une ou plusieurs minorités, telles que les femmes issues de minorités ethniques.

Pour s'assurer de fonder ses initiatives de communication sur des données probantes relatives aux publics, la République tchèque a déployé une enquête d'ampleur afin de mieux comprendre les attentes des citoyens. Les résultats ont souligné que les répondants donnent la priorité à des administrations qui travaillent au service de tous les citoyens (35 %), à la rapidité, à la compréhension et à la simplicité des informations et démarches (18 %), plutôt qu'à la numérisation des services publics (5 %)⁷.

Les nouvelles technologies ont ouvert des opportunités de recueil et d'analyse des données probantes de manière plus systématique et automatisée. À titre d'exemples, les données massives, l'informatique en nuage ou « cloud computing », les algorithmes et les logiciels analytiques peuvent ainsi donner accès à de vastes ensembles de connaissances tout en réduisant les coûts d'acquisition et de traitement des informations pertinentes (OCDE, 2021^[3]). Au Canada par exemple, diverses initiatives de collectes de données contribuent à affiner les initiatives de communication publique, notamment pour éliminer les obstacles à l'accessibilité des informations publiques pour les personnes en situation de handicap (encadré 2.1). Le pays a également publié des données désagrégées sur le genre, la diversité et l'inclusion en lien avec la pandémie du COVID-19 (G20/OCDE, 2021^[35]).

Encadré 2.1. Analyses des publics et de leur comportement dans le cadre de la *Loi sur l'accessibilité au Canada*

Au Canada, la *Loi sur l'accessibilité*, entrée en vigueur en 2019, vise à identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap lorsqu'elles interagissent avec des organisations sous réglementation fédérale. Les domaines prioritaires prévus par la Loi incluent l'amélioration de l'accessibilité à l'emploi, aux transports, aux services publics ainsi qu'aux technologies de l'information et de la communication. Le gouvernement collabore avec Statistique Canada et Emploi et Développement Social Canada sur des initiatives de collecte de données, telles que le *Carrefour de données sur l'accessibilité* et l'*Enquête sur l'accessibilité dans les organisations du secteur public* (EAOSP). Leurs résultats sont utilisés pour mieux comprendre les besoins des

personnes en situation de handicap en matière de communication et y répondre de manière pertinente et efficace.

Statistique Canada a publié un feuillet d'information sur le fondement de données recueillies à travers l'*Enquête canadienne sur l'incapacité* (ECI), menée en 2017. Il liste un ensemble de renseignements sur les Canadiens en situation de handicap. L'EAOSP, menée en 2021, a en outre recueilli des renseignements sur les obstacles liés à l'accessibilité rencontrés par les Canadiens en situation de handicap âgés de 15 ans et plus, notamment dans leur usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) et dans leur accès à la communication publique.

Il ressort de l'EAOSP que 45 % « des Canadiens ayant des incapacités, des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée se sont heurtés à des obstacles liés aux TIC ». En termes de communication, la lecture ou la compréhension de documents écrits soulève des barrières pour 40 % d'entre eux. En ce qui concerne les TIC, la technologie en libre-service est la première source d'obstacles évoquée (27 %), suivie par l'accès en ligne aux renseignements et services publics (24 %), devant le visionnement d'émissions de télévision, films ou autres contenus télévisuels traditionnels (22 %) et l'accès en ligne aux entreprises sous réglementation fédérale (19 %).

Sources : Statistique Canada (2021^[36]), *Les expériences liées à l'accessibilité chez les Canadiens ayant une incapacité*, 2017, <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/211027/dq211027d-fra.htm> ; Statistique Canada (2021^[37]), *Enquête sur l'accessibilité dans les organisations du secteur public (EAOSP)*, https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=5345 ; Statistique Canada (2021^[38]), « Quelles sont les expériences liées à l'accessibilité chez les Canadiens ayant des incapacités, des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée ? », <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-627-m/11-627-m2021056-fra.htm>.

De plus, les données ouvertes publiques peuvent jouer un rôle important pour une communication publique plus inclusive, que cela soit dans l'anticipation et la planification, la prestation de services ou l'évaluation. Les gouvernements dont l'approche consiste à « publier avec un objectif » et ceux partageant des données de valeur peuvent en effet compter sur de nombreuses parties prenantes externes pour élaborer des solutions innovantes au défi que pose l'inclusion (OCDE, 2018^[39]). L'utilisation des données ouvertes comme outil de collaboration avec la société civile permettrait, par exemple, d'améliorer l'inclusion et l'accessibilité de la communication publique à long terme. Perfectionner l'accès aux données publiques offre également des opportunités pour les innovateurs gouvernementaux de créer de nouveaux moyens de résoudre certains problèmes (OCDE, 2018^[39]).

De même, les sciences comportementales donnent accès à des données probantes essentielles sur les facteurs et biais cognitifs qui permettent à la communication d'être plus stratégique et de résonner efficacement auprès des citoyens. Appliquer des démarches fondées sur ces sciences peut permettre de concevoir une communication plus apte à encourager des comportements désirables allant dans le sens des objectifs stratégiques (OCDE, 2021^[3]). La pandémie de COVID-19 a ainsi mis en évidence la nécessité de rendre le recours aux données comportementales aussi flexible que possible pour répondre aux besoins et aux impacts inédits de cette crise (OCDE, 2021^[3]). Par exemple, l'Irlande a créé un sous-groupe spécialisé, combinant temporairement l'expertise interne de l'unité de communication et de l'unité de recherche du ministère de la Santé avec l'expertise de partenaires externes issus d'autres organisations publiques et du monde académique, afin d'informer les délibérations de l'équipe nationale d'urgence en santé publique (NPHET), par des études comportementales ciblées afin d'éclairer la communication sur le virus et la santé publique (voir OCDE (2021^[3]), encadré 3.2).

De nombreux gouvernements, comme celui des Pays-Bas, testent les messages avec les publics cibles afin d'assurer qu'ils soient accessibles, inclusifs et compréhensibles avant leur dissémination au grand public. Dans le cadre de la gestion de la pandémie de COVID-19 par exemple, les pictogrammes ont été testés auprès des usagers des communications publiques néerlandaises pour évaluer leur réception. En effet, le gouvernement des Pays Bas a mené des études sur leur compréhension en février 2021. Il en

ressort que les personnes peu ou non-alphabétisées préfèrent les icônes pour assimiler plus facilement l'annonce gouvernementale, si elles sont de taille suffisante. Cependant, lorsque les pictogrammes et le texte sont déséquilibrés, les icônes ont été jugées de trop petite taille et donc pas immédiatement claires, ou un texte d'accompagnement trop long en a réduit la compréhension. En outre, même si les personnes faiblement alphabétisées plébiscitent l'usage des images, certaines ont soulevé des questions. Par exemple, dans le cas de l'icône encourageant le télétravail, elles ont estimé que la situation de la personne dans sa maison n'était pas claire. Pour celle décrivant la réouverture de lieux conviviaux jusqu'à 1 heure du matin, les résultats soulignent que ces personnes (et ce d'autant plus à mesure que l'âge des publics augmentent) ne se sentent pas représentées par le pictogramme de la personne qui danse et ont estimé qu'une image représentant l'ensemble du secteur de la restauration serait plus appropriée⁸.

Cette dynamique s'applique également au Royaume-Uni, comme l'a démontré l'expérience menée par le département des Transports pour inciter au port du masque tout en respectant les personnes exemptées et encourageant les usagers à ne pas remettre en question ces exemptions. Un autre exemple est celui des « personas », profils développés pour mettre l'emphase sur les expériences et obstacles spécifiques à certaines catégories d'utilisateurs des communications publiques (encadré 2.2).

Encadré 2.2. Les « Personas » : profils d'utilisateurs pour l'accessibilité des communications britanniques

En 2017, l'équipe d'accessibilité du *Service numérique gouvernemental* (GDS) du Royaume-Uni a développé des « Personas », qui sont des « personnages » d'accessibilité. Les différents profils mettent en évidence les obstacles auxquels sont confrontés des citoyens en situation de handicap et fournissent des conseils pour mieux les aborder.

Ces profils d'utilisateurs sont utilisés dans la recherche utilisateurs et le développement, pour créer des services accessibles et inclusifs. Ils permettent de naviguer et découvrir le Web en tant qu'utilisateurs, du point de vue des différents personnages, pour mieux comprendre les obstacles d'accessibilité. Ces profils simulent la situation de l'utilisateur en question et les outils disponibles pour l'aider en fonction de ses conditions. Chaque profil contient une introduction de base au personnage ainsi que des aides à l'utilisation de certaines fonctionnalités.

L'équipe a en outre développé des mini-exercices de formation, de 10 à 15 minutes par profil d'utilisateur. Il s'agit de tâches de navigation ou de recherche d'informations sur chacune des pages d'accueil des différents personnages qu'un utilisateur peut tester. Bien qu'il s'agisse d'exemples simples et rapides, ils peuvent être révélateurs en termes d'obstacles d'accessibilité.

Source : UK Government (2019^[40]), « Using persona profiles to test accessibility », <https://accessibility.blog.gov.uk/2019/02/11/using-persona-profiles-to-test-accessibility/>.

Certaines organisations ont institutionnalisé les analyses d'audience et les tests préalables à l'utilisation d'instruments ou de contenus de communication publique, sous la forme d'équipe ou de centres spécialisés en accessibilité, pour assurer leur usage systématique dans la conception des politiques, services et messages publics. L'Autorité nationale en charge des questions de handicap (NDA) en Irlande par exemple a mis en place dès 2007 un Centre d'excellence en conception universelle dans le cadre duquel se déroulent de tels tests (encadré 2.3).

Encadré 2.3. Test d'accessibilité de l'Autorité nationale en charge des questions de handicap en Irlande

L'Autorité nationale en charge des questions de handicap (NDA) a été créée en 2000, afin de fournir des informations et des conseils au gouvernement sur la coordination et les politiques relatives à la vie des personnes en situation de handicap. En 2007, l'Autorité a créé le Centre d'excellence en conception universelle, en vertu de la loi de 2005 sur le handicap, chargé d'effectuer les tests d'accessibilité sur les technologies de l'information et les communications publiques.

Pour ce faire, le Centre invite des utilisateurs en situation de handicap à tester les sites, leur demandant de « réfléchir à haute voix » pendant qu'ils exécutent une tâche afin d'évoquer toute confusion ou obstacle, permettant ainsi aux évaluateurs de déterminer les sources de difficultés. Ces derniers prennent un rôle d'observateur, mais peuvent parfois poser des questions à l'utilisateur, pendant ou après la tâche, pour clarifier certains problèmes ou recueillir des informations supplémentaires.

En plus de ces observations qualitatives, les évaluateurs peuvent réaliser des tests quantitatifs, en mesurant le temps nécessaire pour accomplir certaines tâches ou les taux d'erreur à divers points des tests. Les données recueillies peuvent ensuite être comparées aux points de référence établis lors de la collecte des exigences pour déterminer si les critères d'accessibilité ont été satisfaits.

Source : CEUD (s.d.^[41]), *User Testing*, <https://universaldesign.ie/technology-ict/universal-design-for-ict/user-testing/>.

Des tests avec les usagers peuvent non seulement être utilisés avant le déploiement des messages ou des services numériques, mais également après la diffusion des contenus afin de les évaluer. Il ressort de l'analyse des rapports de suivi de la mise en œuvre de la Directive (UE) 2016/2102 qu'au moins six États membres de l'UE (Bulgarie, Croatie, Lituanie, Malte, Pologne et Portugal⁹) ont mentionné avoir testé les sites Web publics directement avec des personnes en situation de handicap lors de leur évaluation. Ceci leur a notamment permis de déceler des problèmes d'accessibilité que des outils de vérification automatique ne peuvent pas détecter. Reconnaissant cela, la Bulgarie a adopté une approche combinée et mené des vérifications manuelles additionnelles avec des experts d'accessibilité ainsi que des utilisateurs en situation de handicap.

Tester l'accessibilité des messages et des outils ou services de communication publique, en ligne ou non, soulève toutefois des défis. Les entretiens avec les pays membres de l'OCDE dans le cadre de la rédaction de ce Panorama ont noté que ceux-ci incluent notamment le fait de trouver et diversifier les testeurs, et ce d'autant plus lorsqu'il s'agit de messages ou outils de communication interne. Certains entretiens ont souligné alors un risque d'un vivier restreint qui conduit à une forme de professionnalisation des testeurs et éventuellement de biais individuels dans les résultats de leurs tests.

Pour répondre aux enjeux de diversification des testeurs, certains gouvernements, comme ceux de l'Australie ou des Pays-Bas, font appel à leurs partenaires du secteur privé et de la société civile en matière de politiques d'accessibilité. La diversité de leurs réseaux et contacts est de nature à élargir le vivier de testeurs et à permettre à un plus grand nombre de personnes de partager leur expérience et leur parcours utilisateur.

Certains pays recourent aux services de partenaires du secteur privé pour mener les analyses d'audiences, ainsi que les études comportementales et d'expériences utilisateurs. Des pays comme la France ou encore la Belgique font ainsi parfois appel aux services d'agences pour analyser les publics, les expériences utilisateurs et les évolutions des comportements des citoyens suite à des campagnes de communication¹⁰.

Il est toutefois crucial d'assurer une approche éthique pour encadrer ces démarches d'analyse des publics et de leurs comportements, notamment lorsqu'elles impliquent des personnes isolées ou vulnérables et leurs données personnelles, comme recommandé dans les *Principes de bonnes pratiques pour une gestion éthique des données dans le secteur public* de l'OCDE (OCDE (2021)^[42]; voir section 3). Pleinement conscient de cet enjeu, le Royaume-Uni a mis en place des manuels pratiques, tant pour soutenir les organisations publiques dans la mise en place d'une meilleure analyse et compréhension des publics et utilisateurs que pour assurer la protection de leurs données et mettre en œuvre des démarches éthiques dans le cadre de ces pratiques (Encadré 2.4). De façon semblable, l'UE fournit des directives en ce sens dans ses lignes directrices et boîte à outils pour une meilleure réglementation (Commission européenne, 2021^[43]).

Encadré 2.4. Guider les agents publics dans leurs initiatives de recherche usagers au Royaume-Uni

Les guides pratiques développés par le Royaume-Uni en 2018 permettent aux agents publics de mieux comprendre l'importance de communiquer et inclure une grande diversité de citoyens, y compris en situation de handicap, dans les études de comportements et de préférences. Un manuel de service indique les démarches à suivre pour sélectionner des participants aux études d'usagers, notamment en termes :

- de définition de cibles ;
- d'approches des potentiels participants, y compris en situation de handicap ;
- d'informations à communiquer sur leur rôle ;
- de protection de leurs données privées.

Ils proposent d'autre part des conseils spécifiques afin d'assurer une approche respectueuse des citoyens et de leurs données. Ces documents soulignent par exemple l'importance de fournir des notes d'information et formulaires de consentement à l'utilisation des données qui soient eux-mêmes accessibles et compréhensibles afin d'assurer que les personnes puissent pleinement identifier leur rôle, les remplir et y consentir de manière informée.

Ces manuels s'appuient sur des exemples et études de cas. Le manuel dédié à l'obtention d'un consentement informé pour la recherche utilisateurs fournit des exemples de démarches auprès des citoyens en situation de handicap. Par exemple, si une personne souffre d'une situation de handicap visuelle ou cognitive, les agents publics sont encouragés à lui proposer de lui lire le formulaire à haute voix et demander si elle a besoin d'aide avant de le signer. Les conseils soulignent l'opportunité de vérifier si les participants ont besoin d'une version numérique pour pouvoir le lire à l'aide d'une technologie d'assistance, et ce préalablement à la session de test. Si un participant présente une situation de handicap moteur, le manuel rappelle qu'il se peut qu'il ne soit pas en mesure de signer le formulaire et que les agents peuvent alors l'enregistrer donnant son consentement verbal en lieu de signature.

Source : Gouvernement du Royaume-Uni (2017)^[44], *Running Research Sessions with Disabled People*, <https://www.gov.uk/service-manual/user-research/running-research-sessions-with-people-with-disabilities> ; Gouvernement du Royaume-Uni (2020)^[45], *Finding Participants for User Research*, <https://www.gov.uk/service-manual/user-research/find-user-research-participants> ; Gouvernement du Royaume-Uni (2018)^[46], *Managing User Research Data and Participant Privacy*, <https://www.gov.uk/service-manual/user-research/managing-user-research-data-participant-privacy> ; Gouvernement du Royaume-Uni (2018)^[47], *Getting Informed Consent for User Research - Service Manual*, <https://www.gov.uk/service-manual/user-research/getting-users-consent-for-research#related-guides>.

De manière plus générale, de nombreux rapports de l'OCDE soulignent l'importance pour les pouvoirs publics d'adopter une démarche conforme à l'éthique qui guidera les décisions et les comportements en matière notamment de données publiques ouvertes (OCDE, 2019^[48]).

Recours aux méthodes participatives pour une conception de supports de communication en lien avec les publics ciblés

Il ressort des entretiens menés avec les gouvernements dans le cadre de ce Panorama qu'ils ont majoritairement mis en place des initiatives participatives pour intégrer les commentaires, attentes et besoins des citoyens dans la mise en œuvre des politiques d'accessibilité. Mises en œuvre à des fréquences variables selon les pays, ces initiatives sont utilisées par exemple pour la définition des normes et législations applicables en matière d'accessibilité ou pour les expliciter dans des lignes directrices facilitant la mise en œuvre des obligations légales (voir section 1).

Les pratiques participatives peuvent contribuer à une communication mieux ciblée, plus à l'écoute des audiences et plus réactive aux besoins (OCDE, 2021^[3]). Consulter, faire participer ou délibérer les citoyens sur l'accessibilité et les supports de communication répondant à leurs besoins permet d'établir des messages, outils et politiques plus inclusifs et efficaces, fondés sur les préférences et comportements exprimés par les citoyens.

Impliquer des échantillons plus larges de citoyens, avec des expériences et des perspectives différentes, enrichit les résultats et élargit les conclusions de l'étude des cibles pour la rendre plus représentative (Trevisan, 2021^[49]). Cela peut se faire de nombreuses manières, soit directement par le gouvernement via des consultations en ligne et en personnes, des enquêtes et questionnaires, des comités consultatifs ou délibératifs, soit indirectement en utilisant des relais, comme les organisations de la société civile, les syndicats ou des agences.

Ces procédures participatives voire délibératives peuvent nécessiter davantage de temps et donc de mobiliser des ressources et un encadrement logistique important, notamment lorsqu'elles s'appuient sur des modalités diverses comme des réunions publiques, des questionnaires, des sessions en ligne, des rencontres avec des experts, etc. Le recours à ces méthodes crée des attentes de la part des citoyens. Dès la mise en place de telles procédures, elles nécessitent que le gouvernement explicite notamment un périmètre clair, comment les contributions des citoyens seront prises en compte et comment le gouvernement y donnera suite et en rendra compte (pour plus d'informations, consulter le rapport *Innovative Citizen Participation and New Democratic Institutions: Catching the Deliberative Wave* (OCDE, 2020^[50]).

Au niveau supranational, dans le cadre des procédures législatives de l'UE, la participation citoyenne est également une étape cruciale de la revue de la Directive (UE) 2016/2102. Celle-ci s'appuie en effet sur une large consultation publique. Les outils utilisés incluent des questionnaires dont un simplifié en format facile à lire et à comprendre, pour permettre à tous les citoyens de donner leur avis et partager leurs expériences et attentes en termes d'accessibilité Web et de mesures concrètes pour poursuivre son accroissement et dépasser les obstacles qu'ils rencontrent¹¹.

Au sein des gouvernements, des procédures participatives sont utilisées pour informer la définition des lois, politiques ou lignes directrices guidant la mise en œuvre de l'accessibilité de la communication publique pour tenir compte des audiences ciblées, de leur comportement et de leurs préférences. Comme évoqué pour l'Ecosse et le Canada, certains gouvernements ont élaboré des lois relatives à l'accessibilité, à la non-discrimination ou à la conception des services publics en consultation ou en coproduction avec les citoyens. D'autres gouvernements ont mis en place des procédures consultatives pour informer l'élaboration de leurs chartes ou lignes directrices et ainsi mieux comprendre et répondre aux attentes des personnes en situation de handicap, à l'image de la France et de la Nouvelle-Zélande (encadré 2.5), mais

également de l'Irlande ou encore de l'Ecosse. Dans leurs rapports d'évaluation de la mise en œuvre de la Directive (UE) 2016/2102, 25 des 27 gouvernements en ayant soumis un (24 États membres et le Royaume-Uni) ont explicitement mentionné avoir inclus au moins des organisations représentant les personnes en situation de handicap dans leurs efforts visant à rendre les sites et applications plus accessibles et inclusifs¹².

Encadré 2.5. Procédures consultatives pour la création de Chartes d'accessibilité en France et Nouvelle-Zélande

France

En France, la *Charte d'accessibilité de la communication de l'État*, adoptée en 2021, a été élaborée en s'appuyant sur l'écosystème du handicap en France, en collaboration avec le Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées (CNCPH). Il s'agit d'une instance consultative de plus de 160 membres qui implique et organise la participation des personnes en situation de handicap ou de leurs représentants dans l'accompagnement des pouvoirs publics dans la définition et la mise en œuvre des normes et politiques publiques relatives aux handicaps. Il s'est ainsi assuré que les besoins des personnes, quel que soit leur situation de handicap, soient pris en compte dans la rédaction de la Charte à travers plusieurs sessions consultatives.

Nouvelle-Zélande

La *Charte d'accessibilité* de la Nouvelle-Zélande est l'émanation de la *Stratégie handicap*, qui avait bénéficié d'une large consultation publique. La Charte a fait l'objet d'une consultation plus resserrée, en lien avec les 7 organisations de la société civile représentant des personnes en situation de handicap dans le pays. Un premier projet de Charte a été élaboré en collaboration avec l'association des citoyens en situation de handicap visuel. Il a été soumis aux 7 organisations pour commentaires puis validation avant que celles-ci ne remettent le document final au Chef exécutif du ministère du Développement Social (MSD) qui préside le Forum pour le handicap dans les services publics. Cette version émanant de la collaboration entre l'administration et la société civile a ensuite été approuvée par la Comité ministériel du handicap. Sur ce fondement, des lignes directrices ont été édictées pour en guider la mise en œuvre, en collaboration entre le MSD, le ministère de l'Intérieur et 3 associations représentant les personnes en situation de handicap.

Source : Gouvernement français (s.d.^[51]), *Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées (CNCPH)*, <https://www.gouvernement.fr/conseil-national-consultatif-des-personnes-handicapees-cncph> ; Gouvernement français (2021^[8]), *Charte d'accessibilité de la communication de l'État*, https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2021/03/pdf_accessible_charte_accessibilite_com_etat-accessible.pdf.

Il ressort des entretiens menés dans le cadre de la rédaction de ce Panorama que l'utilisation des procédures participatives contribue à des politiques plus inclusives et à une communication mieux ciblée. Ils ont également souligné les défis liés à la mise en place de procédures délibératives. Par conséquent, les représentants ont évoqué la communication publique accessible et inclusive à la fois comme un préalable à la réponse à ces défis, en tant que vecteur de participation accrue à la vie publique, et comme une conséquence d'une meilleure inclusion, permettant de formuler de nouvelles et meilleures solutions pour répondre aux besoins spécifiques des audiences et poursuivre les réformes d'accessibilité.

Intégration de l'accessibilité en période de crise

L'accessibilité et l'inclusion sont des facteurs essentiels en période de crise. La pandémie de COVID-19 a souligné le rôle central de la communication pour relayer des informations fiables et précises et promouvoir la mise en œuvre efficace des mesures sanitaires auprès de tous, quelle que soit leur situation (OCDE, 2021^[3]). Une communication accessible dans un tel contexte permet de fournir ces informations aux personnes isolées, y compris socialement ou psychologiquement, marginalisées, en situation de handicap, touchées par la fracture numérique, ainsi que celles issues de minorités linguistiques et/ou ethniques, entre nombreuses autres, et pour lesquelles les messages peuvent se montrer plus complexes à comprendre.

La pandémie a conduit les administrations à adapter leurs outils, ressources et procédures de communication pour répondre aux besoins immédiats des citoyens¹³, en leur permettant d'accéder aux informations pertinentes. Celles-ci leur ont en retour permis de faire des choix informés et de se protéger du virus, de la désinformation et de la mésinformation.

Dans la poursuite de tels objectifs, les campagnes de communication des gouvernements ayant participé à la rédaction de ce Panorama ont pris des formats divers. Certains gouvernements ont mis à disposition des citoyens des affichages, des fascicules faciles à lire et à comprendre et des pictogrammes, comme la Belgique ou les Pays-Bas. Des vidéos sous-titrées ont souvent été diffusées et relayées par les médias, plateformes en lignes et chaînes de télévision. D'autres gouvernements ont également opté pour des actions de communication de terrain et de proximité menées par des communicants publics ou des relais au sein des communautés et minorités. C'est le cas par exemple du gouvernement du Canada qui a collaboré avec ces derniers pour définir les messages et le langage le plus approprié pour atteindre ses cibles dans la gestion du COVID-19 (voir Chapitre 7, OCDE (2021^[3])). Les données publiques ouvertes ont également été utilisées pour soutenir les actions de communication publique durant la crise (OCDE/GovLab, 2021^[52]).

Tester les messages, les services et les applications avant leur déploiement et mesurer leur usage et leur impact sur les citoyens est une étape nécessaire pour s'assurer qu'ils peuvent atteindre et être utilisés par tous. Au Royaume-Uni, par exemple, un projet a fourni une mesure précise de la façon dont la communication publique dans les transports a affecté le port du masque dans les transports en commun en 2020, durant la pandémie de COVID-19. Des prototypes de communications ont fait l'objet d'analyses dans le cadre de 4 groupes de discussion. Les objectifs de l'expérience et la composition des groupes ont activement pris en compte les personnes en situation de handicap, y compris en incluant des messages incitant les usagers des transports publics à ne pas remettre en question le non-port du masque par des personnes avec une exemption médicale (Gouvernement du Royaume-Uni, 2022^[53]).

Pour contribuer à une réponse effective à la pandémie, les gouvernements ont cherché à adapter la communication de crise aux besoins et comportements des publics en situation de handicap, dans des délais contraints. Le gouvernement belge a inclus au sein des équipes de communication publique des interprètes entendant et des interprètes en situation de handicap auditif afin de traduire les annonces gouvernementales relatives au COVID-19. Ces équipes ont permis de mieux préciser et adapter le langage aux besoins et contraintes des personnes utilisant la langue des signes. La France, les Pays-Bas et la Nouvelle-Zélande ont assuré la traduction en langue des signes nationale, le sous-titrage simultané et le respect des principes d'inclusion dans la vaste majorité des interventions publiques, notamment de toutes les interventions de ministres et directeurs généraux de la Santé. En Nouvelle-Zélande, cela a notamment été apprécié par la communauté des personnes en situation de handicap auditif et entraîné une plus grande acceptation de la langue des signes néo-zélandaise¹⁴.

Au niveau infranational, des pratiques de proximité visant à analyser les besoins des audiences vulnérables, marginalisées ou en situation de handicap ont été mises en place pour assurer une communication les ciblant et répondant également à leurs besoins. Des initiatives telles que des réunions,

du porte-à-porte, ou encore la distribution de tracts dans les dons alimentaires livrés par des organisations de la société civile (Encadré 2.6) peuvent ainsi contribuer à recueillir leurs attentes, leurs préférences et à mieux connaître, cibler et communiquer avec ces groupes. Aux Pays-Bas, des municipalités entreprennent ces démarches, comme Amsterdam, la Haye et Rotterdam. Rotterdam Central, par exemple, est une communauté de professionnels qui adopte une approche centrée sur les citoyens pour améliorer les services publics (Rotterdammer Centraal, s.d.^[54]). Des réunions régulières permettent le partage d'expérience pour mieux comprendre les besoins et préférences des utilisateurs. Le 8 février 2022, par exemple, des jeunes en situation de handicap ont évoqué leurs difficultés à prendre part aux politiques de la municipalité (Rotterdammer Centraal, 2022^[55]). Ce dialogue a mis en avant qu'ils souhaitent être consultés et compris pour se sentir impliqués et que les prestataires de services publics doivent être patients face à leurs besoins spécifiques. Une autre conclusion a résidé dans la nécessité d'adapter les processus et indicateurs pour tenir compte de leurs attentes dans la création de contenus.

Il n'est pas anodin que certains pays, comme l'Estonie et la Nouvelle-Zélande, aient fait de la langue des signes nationale une langue officielle. La langue des signes estonienne est la deuxième langue officielle du pays depuis 2007 alors qu'en Nouvelle-Zélande, la langue des signes néo-zélandaise partage ce statut au même titre que l'anglais et le maori de Nouvelle-Zélande depuis 2006. Les Pays-Bas ont pour leur part fait de la langue des signes néerlandaise une langue officielle depuis le 1^{er} juillet 2021.

Au-delà de certaines situations de handicap, l'une des principales barrières à la compréhension des messages publics est en effet linguistique. C'est un fait évoqué par plusieurs représentants dans le cadre des entretiens menés pour la rédaction de ce Panorama. De nombreuses communautés, minorités ethniques et linguistiques peuvent cohabiter sur les territoires nationaux et mieux comprendre certaines informations dans une autre langue que dans la ou les langue(s) officielle(s). Partant de ce constat, des pays consultés pour ce Panorama ont accentué le recours à des pratiques multilingues pour faciliter la compréhension des principales informations et politiques publiques nationales.

La pandémie de COVID-19 a accru cette tendance. Cela a notamment été le cas en Australie, en Belgique (où les communications ont été diffusées en plus de 20 langues), au Canada ou encore pour les campagnes et initiatives multilingues de la Commission européenne. En Australie, cette approche a été adoptée pour atteindre les minorités linguistiques, y compris au niveau local, par exemple par le gouvernement de Nouvelle-Galles du Sud. Des partenariats avec les médias ont permis de maximiser l'impact des initiatives de communication à leur égard, en en faisant des relais de la communication publique (encadré 2.6).

Encadré 2.6. Campagnes multilingues dans le cadre de la pandémie de COVID-19 en Nouvelle-Galles du Sud

Dans sa lutte contre la pandémie de COVID-19, le gouvernement de Nouvelle-Galles du Sud (NGS) s'est engagé dans une communication régulière avec l'ensemble de la population, en s'adaptant aux demandes et attentes des minorités linguistiques de la province. Un ensemble d'initiatives de communication publique a permis la diffusion d'un message cohérent émanant du gouvernement et de ses partenaires.

Par exemple, la conférence de presse quotidienne de 11 heures a notamment bénéficié d'un interprétariat en direct en 10 langues (Arabe, Assyrien, Bengali, Cantonais, Grec, Khmer, Mandarin, Espagnol, Ourdou et Vietnamien) du 23 juillet au 8 octobre 2021.

Cette approche et l'impact des initiatives multilingues locales ont reposé sur la mise en place d'une collaboration entre le gouvernement de la NGS et le SBS (Special Broadcasting Service), le diffuseur

multiculturel et multilingue d'Australie. Ainsi, la communication publique a été relayée à la télévision sur SBS On Demand et les réseaux sociaux dans les 10 langues.

D'autres moyens ont été déployés, dont la participation des leaders des communautés et minorités à la définition et à la diffusion de la communication publique ou encore la distribution de fiches d'information dans les emballages d'aliments livrés par des organisations à but non lucratif.

Source : éléments communiqués par des représentants du gouvernement de la Nouvelle-Galles du Sud.

Des dispositifs spécifiques ont parfois été mis en place pour répondre à l'urgence de la dissémination de la communication publique en tenant compte des audiences et de leurs besoins spécifiques. En effet, en matière d'accessibilité de la communication de crise, des groupes de travail ont été établis pour permettre aux personnes en situation de handicap de présenter leur point de vue au gouvernement quant à la manière d'intégrer leurs attentes et besoins dans la réponse à la pandémie. En Irlande et au Canada par exemple, le gouvernement a invité des personnes en situation de handicap à partager leurs perceptions sur les inégalités ressenties lors de la pandémie (encadré 2.7).

Encadré 2.7. Des initiatives consultatives pour mieux cerner les besoins et communiquer avec les personnes en situation de handicap durant la pandémie de COVID-19 au Canada et en Irlande

Canada

Pendant la pandémie de COVID-19, la ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap a mis sur pied un Groupe consultatif. Il s'est réuni régulièrement en groupes de travail d'avril à août 2020, dans le but de répondre aux difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap. Des responsables ont été désignés parmi ses membres pour animer les réunions, gérer des groupes et rédiger des recommandations. Le Secrétariat du Conseil du Trésor a fourni des preneurs de notes pour les groupes de travail, un appui logistique, des mesures d'adaptation et un service de traduction.

Le Groupe consultatif a formulé 21 recommandations sur les expériences des personnes en situation de handicap ainsi que des mesures pour mieux les soutenir. Elles couvrent 5 domaines de travail, y compris la communication publique et l'accessibilité.

Les recommandations proposées par le Groupe ont eu un impact direct sur les politiques et les décisions adoptées par le gouvernement, notamment pour une communication publique mieux ciblée et accessible pour les personnes en situation de handicap. Le gouvernement a ainsi affecté 1,1 million de dollars à des organismes nationaux représentant des personnes en situation de handicap pour appuyer les activités de communication et de mobilisation afin d'atténuer l'incidence de la pandémie auprès de ces publics. Le Secrétariat a adopté une nouvelle orientation stratégique sur les communications et ressources accessibles relatives au COVID-19. Enfin, la ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap a formulé une lettre à Normes d'accessibilité Canada pour lancer le développement de directives visant à renforcer l'accessibilité en cas de situation d'urgence et de crise de santé publique futures.

Irlande

Le 14 mai 2021, l'Autorité nationale en charge des questions de handicap a organisé un événement virtuel pour les personnes en situation de handicap et les organisations qui les représentent. L'objectif

était de leur donner l'opportunité de partager leurs perspectives relatives à l'impact de la pandémie sur leur vie quotidienne avec le gouvernement. Cette consultation, rassemblant 67 participants, a permis de formuler des recommandations, y compris sur l'utilisation des technologies de l'information pour améliorer l'accessibilité.

Suite à une présentation générale et des questions-réponses, la consultation a été organisée en 6 séances thématiques en petits groupes. L'événement s'est conclu par une synthèse des expériences et des suggestions exprimées dans chacune des salles de discussion, afin que l'ensemble du groupe puisse avoir une idée des sujets et solutions abordés. Les participants ont estimé que si la pandémie a été difficile à bien des égards, elle a permis de voir comment la société pourrait être plus inclusive vis-à-vis des personnes en situation de handicap.

Parmi les commentaires les plus fréquents pour mieux reconstruire après la crise, les participants attendaient du gouvernement qu'il soit plus à l'écoute et crée un dialogue continu avec les personnes en situation de handicap pour des solutions plus efficaces. De plus, les participants ont exprimé l'espoir que les leçons et progrès réalisés au cours de la pandémie soient conservés et amplifiés. Cette consultation était la première de ce que l'Autorité espère devenir un « événement d'écoute » annuel.

Source : Gouvernement du Canada (2021^[56]), *Rapport du Groupe consultatif sur la COVID-19 en matière des personnes en situation de handicap – 2020*, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/groupe-consultatif-situation-handicap/rapports/2020-rapport-groupe-consultatif.html> ; NDA (s.d.^[57]), *NDA's Building Back Better Consultation*, <https://nda.ie/publications/communications/building-back-better-consultation/>.

Il ressort toutefois des entretiens menés pour la rédaction de ce Panorama que la pandémie de COVID-19 a été un révélateur ou un catalyseur des défis de l'accessibilité en temps de crises. De nombreux interlocuteurs soulignent que la pandémie a accru la conscience de l'importance de l'accessibilité pour n'exclure personne des communications urgentes. Les arguments qui suivent évoquent les défis que cette prise de conscience a mis en lumière, ainsi que les avancées.

Certains interlocuteurs évoquent les ressources en interprétariat en langue des signes. Elles sont limitées et, particulièrement en période de crise, peuvent être drainées par le secteur public vers des conférences de presse et initiatives de communication les éloignant d'un usage traditionnellement privé (entreprises, aide à la personne, etc.) et privant des citoyens de ce service. En outre, un recours accru à ces ressources limitées soulève l'hypothèse d'une augmentation du coût futur, en attendant que l'offre croisse et puisse absorber la demande de ce type de prestation. Bien que les ressources de la communication publique ne le permettent pas dans tous les pays (OCDE, 2021^[3]), certains, comme l'Allemagne, y répondent en intégrant des équipes spécifiques au sein de leurs effectifs. D'autres ont recours à des interprètes externes pour leurs conférences de presse par exemple, comme en Belgique. Le gouvernement fédéral travaille à la mise en place d'un appel d'offres pour un accord-cadre qui permettra d'engager systématiquement des interprètes pour toute conférence de presse organisée à l'avenir.

Des défis en termes de complexité de l'adaptation aux plateformes, à leurs modalités d'accessibilité, de partage et de confidentialité des données ont également été soulignés dans le cadre de la migration d'initiatives de communication publique et de participation citoyenne sur des plateformes telles que Zoom ou Teams. Il ressort des entretiens que les gouvernements, tout comme la Commission européenne, ont néanmoins trouvé des solutions acceptables – malgré leurs imperfections – pour répondre aux besoins des personnes ayant des besoins spécifiques ou étant assistées sur ces plateformes tout en garantissant la protection de leurs données personnelles.

Cependant le rôle de catalyseur de la crise dans la prise en compte de l'accessibilité dans l'ensemble des communications publiques a également représenté une source d'innovations : l'assistant virtuel ANAE en France (voir section 3) en est une illustration, tout comme le recours plus répandu à l'interprétariat en

langue des signes ou au sous-titrage simultané, comme en Australie, en France, en Belgique ou encore en Nouvelle-Zélande.

La pandémie de COVID-19 a en outre renforcé la conviction des gouvernements engagés dans les démarches d'accessibilité de la communication publique que l'accès de tous aux contenus et outils de communication doit être pensé en amont de la diffusion des messages, dès leur conception. Certains interlocuteurs évoquent que les initiatives envisagées en ce sens ne nécessitent pas nécessairement plus de ressources, mais parfois une meilleure structuration et rédaction des documents (voir section 3).

3 Comment assurer l'accessibilité et l'inclusion au sein de la communication publique à l'ère du numérique ?

Les avancées numériques ont permis de créer de nouvelles opportunités pour les gouvernements comme les citoyens, en offrant notamment des moyens de communiquer plus participatifs, innovants et agiles (OCDE, 2021^[3]). La crise sanitaire a renforcé cet essor numérique (Oncins, 2020^[58]), d'autant plus lorsqu'il était impossible de se déplacer du fait des restrictions imposées afin d'endiguer la pandémie.

La tendance à l'accroissement de l'usage quotidien des technologies numériques de l'information et de la communication (TIC) a mis en évidence et amplifié les défis numériques pour les personnes en situation de handicap (Dror et al., 2021^[59]). Cependant, les avancées technologiques récentes offrent des leviers d'accessibilité et d'inclusion dans ce domaine.

La plupart des administrations ont identifié ces potentialités d'amélioration de la communication avec les citoyens (Berryhill et al., 2019^[60]) et de l'accessibilité des services numériques, non seulement via les sites et applications, mais également via les réseaux sociaux.

Cette section explore en premier lieu les référentiels et ressources mis à la disposition des agents publics, afin d'assurer l'accessibilité dans la définition des services et sites numériques par les organisations publiques. La deuxième partie se focalise sur les outils permettant de concevoir des contenus accessibles et inclusifs sur les réseaux sociaux. Enfin, la dernière partie rassemble des pratiques des gouvernements permettant la prise en compte de l'accessibilité des canaux de communications dès leur conception, tout en soulignant la nécessité d'une approche éthique et responsable au déploiement de ces technologies.

Les référentiels et ressources de mise en conformité des sites et applications de communication numérique

Afin de faciliter la mise en œuvre des lignes directrices pour la conception des sites Web et de leur contenu, certaines administrations ont mis en place des sites spécifiquement dédiés à l'accessibilité numérique. Sur ces espaces, il est possible de trouver les normes internationales, lois et règlements nationaux, ainsi que les stratégies et lignes directrices administratives visant à encadrer la communication accessible et inclusive.

Leur regroupement sur une plateforme unique en ligne permet aux agents publics de trouver facilement les documents formulant les obligations qui leur incombent en matière d'accessibilité ainsi que des ressources techniques pour faciliter la mise en conformité de leurs outils à ces normes. Ces sites comprennent en effet des outils pratiques tels que des systèmes ou modèles de conception et de

développement des sites et services numériques accessibles par défaut ainsi que des tutoriaux soutenant la création de contenus accessibles et inclusifs. La France, l'Italie et la Nouvelle-Zélande ont mis en place des kits de design en ce sens (Encadré 3.1). Ils ont l'avantage de faciliter la tâche des développeurs en fournissant des éléments prêts à l'emploi et d'assurer l'uniformité des sites et applications numériques quant à leur identité et accessibilité.

Encadré 3.1. Boîtes à outils pour l'accessibilité en Italie et en Nouvelle-Zélande

Italie

Designers Italia est une association italienne de référence pour la conception de services publics numériques accessibles et inclusifs. Elle fournit des lignes directrices, kit et modèles pour faciliter les processus de conception centrés sur les besoins des citoyens. L'organisation a développé des lignes directrices basée sur une consultation pour orienter la conception des services et des environnements numériques sur la base des besoins réels des utilisateurs.

Leur kit prend la forme d'une procédure itérative en cinq étapes pour la conception et la transformation numérique. Les outils qu'il contient permettent :

1. **D'organiser le projet et sa gestion** : y compris la planification opérationnelle du projet numérique, les aspects à prendre en compte pour respecter les règles de confidentialité en vigueur, ainsi que la définition des activités et des compétences nécessaires au développement du projet.
2. **De mieux comprendre le contexte d'utilisation du service** : via des outils utiles à la recherche, à l'analyse et à une meilleure compréhension des utilisateurs, notamment à travers la collecte de données. Ceux-ci incluent des modèles d'entretiens avec les utilisateurs et les parties prenantes concernées, des questionnaires en ligne pour recueillir des informations, ainsi que des outils pour cartographier l'expérience utilisateur et effectuer une analyse contextuelle.
3. **De concevoir l'interaction avec le service** : via la mise en place des principales fonctionnalités du service numérique qui ont émergé de la simulation d'expérience utilisateur, grâce à un prototype d'interface.
4. **De réaliser l'interface utilisateur** : via des bibliothèques, des modèles et des gabarits pour construire des interfaces numériques avec un style visuel défini et cohérent.
5. **De valider la solution** : par le biais de tests avec les utilisateurs et de conseils sur le suivi des principaux indicateurs de performance d'un service numérique à l'aide d'outils analytiques Web.

Nouvelle-Zélande

Le ministère du Développement Social de la Nouvelle-Zélande a développé deux boîtes à outils à disposition des agents publics pour mieux les assister dans la mise en ligne de contenus dans des formats alternatifs pour les personnes en situation de handicap :

1. **Lead Toolkit** : cette boîte à outils explicite le programme de travail de la *Charte d'accessibilité* qui vise à accroître l'emploi des personnes en situation de handicap dans le secteur public. En effet, il contribue à transformer la relation avec les citoyens, la culture des organisations publiques, leur communication et la performance du gouvernement (voir section 4).
2. **L'Information accessible** : ce guide est un outil pour permettre aux personnes, y compris à risques (ayant par exemple des lésions cérébrales, troubles de la santé mentale, etc.) d'avoir le contrôle sur les décisions qui impactent leurs vies. Le gouvernement néo-zélandais a créé un outil fournissant des conseils pour permettre d'aider les personnes en situation de handicap à prendre des décisions pour elles-mêmes. Ce guide permet de comprendre comment assister

ces personnes, notamment en fournissant des communications facilement lisibles et compréhensibles. Lors de la phase de conception de l'information, le guide encourage, par exemple, à considérer la façon dont les personnes préfèrent consommer leurs informations, à inclure des expériences réelles pour contribuer à imaginer des formats alternatifs, des options ainsi que les conséquences de ces dernières pour les usagers en situation de handicap.

Source : Designers Italia (Designers Italia, s.d.^[61]), *Linee Guida*, <https://designers.italia.it/linee-guida/> ; Designers Italia (s.d.^[62]), *Kit di design*, <https://designers.italia.it/kit/> ; Gouvernement néo-zélandais (s.d.^[63]), *The Accessibility Charter: A Commitment to Accessible Information*, <https://msd.govt.nz/about-msd-and-our-work/work-programmes/accessibility/accessibility-charter/index.html> ; Gouvernement néo-zélandais (s.d.^[64]), *Accessibility Charter Training*, <https://msd.govt.nz/about-msd-and-our-work/work-programmes/accessibility/training/index.html> ; Gouvernement néo-zélandais (s.d.^[65]), *Lead Toolkit*, <https://msd.govt.nz/about-msd-and-our-work/work-programmes/lead-programme-work/lead-toolkit/index.html>.

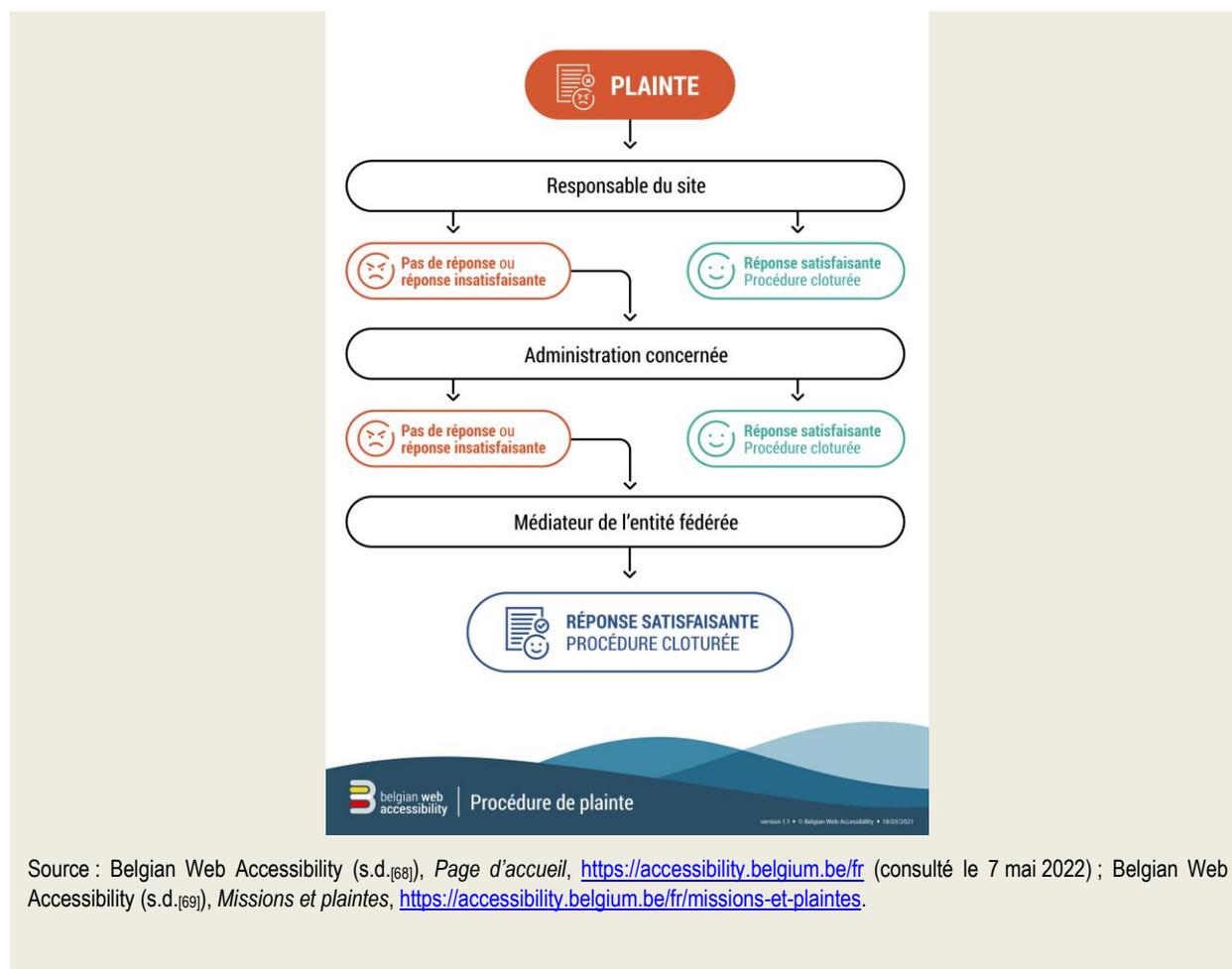
Le regroupement de lois, lignes directrices, outils et autres ressources sur un seul et même site permet de promouvoir une approche cohérente de l'accessibilité à l'échelle de l'ensemble du gouvernement. Elle permet à tous les fonctionnaires de savoir où trouver les réponses à leurs questions et de facilement s'informer et se former sur les questions d'accessibilité. Certaines plateformes en lignes dédiées à l'accessibilité renvoient vers des formations, comme au Royaume-Uni (GCS, s.d.^[66]) ou en Norvège. Un cours de 45 minutes sur la conception universelle y est proposé spécifiquement pour les créateurs de contenus et développeurs norvégiens de sites publics (Uutilsynet, s.d.^[67]).

Dans certains cas, comme en Belgique, l'utilité de ces sites-ressources dépasse le seul secteur public. Il représente en effet un canal de communication directe avec le département en charge de l'accessibilité numérique au sein du gouvernement. Les citoyens peuvent ainsi plus aisément faire part d'un incident en matière d'accès aux informations, aux pages, visuels, informations et autres contenus, et témoigner des lacunes sur les sites ou se tenir informés des mécanismes de plaintes par lesquels ils peuvent faire valoir leurs droits à l'égal accès aux informations publiques (encadré 3.2).

Encadré 3.2. Un site d'accessibilité pour encourager les retours des citoyens en Belgique

Le gouvernement belge a développé un site d'accessibilité, avec plusieurs outils pour aider les organisations publiques à adapter les contenus visés par la Directive (UE) 2016/2102. Entre autres, le site inclut de l'information à destination des développeurs et des concepteurs graphiques, ainsi que des astuces et recommandations pour les rédacteurs Web. En outre, le hub donne la possibilité aux citoyens de donner leur avis. Il fournit également toute information nécessaire aux procédures de dépôt des plaintes en cas d'erreurs ou de difficultés relatives à l'accessibilité d'un site public fédéral.

Sur le site ou l'application, les citoyens peuvent déposer des plaintes auprès de l'équipe Accessibilité du Service public fédéral Stratégie et Appui (SPF BOSA), qui les transmet ensuite à l'organisme concerné. Pour ce faire, les citoyens peuvent d'abord contacter la personne responsable du site concerné, dont les coordonnées se trouvent dans la déclaration d'accessibilité de chaque site fédéral. Les citoyens peuvent alternativement s'adresser à l'administration concernée pour ensuite se faire orienter vers la personne idoine. En dernier recours, en cas de non-réponse ou de réponse insatisfaisante, il est également possible de contacter le médiateur de l'entité fédérée pour recevoir une réponse sur la plainte en question.



Enfin, certains sites dédiés à l'accessibilité numérique mettent à disposition des outils de suivi de la mise en œuvre de l'accessibilité numérique. Au Portugal, en plus des tutoriels et des blogs disponibles sur le site accessibilidade.gov.pt, il existe un outil technique, « AccessMonitor », pour permettre aux agents publics de vérifier la conformité des sites. De plus, des informations sont disponibles sur le sceau d'utilisabilité et d'accessibilité. Ce dernier a été développé par l'Agence pour la Modernisation Administrative (AMA) et permet d'encourager le développement de sites et d'applications accessibles en valorisant et rendant visibles les efforts de ceux qui gèrent ces sites (encadré 3.3).

Encadré 3.3. Le Sceau d'utilisabilité et d'accessibilité au Portugal

Au Portugal, le modèle national de certification de la maturité numérique a été lancé en 2021. L'initiative permet aux responsables des sites et applications du gouvernement d'obtenir un sceau d'utilisabilité et d'accessibilité suite à l'évaluation du site. Développée par l'AMA et l'Institut national de réadaptation, il vise à promouvoir un gain d'efficacité au sein des organisations certifiées et à contribuer à la transformation numérique. Cette initiative a l'avantage d'inciter les responsables publics à mettre en conformité leurs sites et applications mobiles avec un niveau requis, voire à le dépasser afin de prétendre à l'obtention d'un sceau de niveau plus élevé. Ce sceau est également utile aux citoyens étant donné qu'il signale aux utilisateurs le niveau d'accessibilité du site ou de l'application mobile. Il est structuré en trois niveaux : bronze, argent et or.

Un kit d'accessibilité permet aux responsables de sites Web de la fonction publique de savoir comment atteindre les différents critères de conformité nécessaires à l'obtention des trois niveaux du sceau. Pour obtenir le niveau « bronze », par exemple, l'outil de suivi AccessMonitor doit pouvoir évaluer positivement les critères d'accessibilité du niveau de conformité « AA »¹⁵ du WCAG 2.1 et l'utilisabilité du contenu. En revanche, l'obtention d'un niveau « or » nécessite des tests d'utilisabilité et d'accessibilité avec au moins six participants, dont deux en situation de handicap.

Source : Gouvernement portugais (2021^[70]), « Portugal pioneiro na certificação digital », <https://www.acessibilidade.gov.pt/bloque/categoria-acessibilidade/portugal-pioneiro-na-certificacao-digital/> ; Gouvernement portugais (2019^[71]), Selo de Usabilidade e Acessibilidade, https://selo.usabilidade.gov.pt/Selo_de_Usabilidade_e_Acessibilidade_v1_1.pdf.

L'enjeu de rendre accessibles les sites Web, les applications et les réseaux sociaux est d'autant plus prégnant que les administrations sont nombreuses à revoir leurs stratégies de communication pour atteindre des publics comme les jeunes, grâce aux réseaux sociaux. En France et en Turquie par exemple, les organisations publiques chargées des affaires de la jeunesse communiquent également avec les jeunes par le biais d'applications mobiles, bien que les sites restent la plateforme la plus utilisée pour informer les citoyens sur leurs travaux et donner accès aux programmes et services publics, comme l'indiquent 95 % d'entre eux (OCDE, 2021^[31]).

Les ressources pour une communication publique accessible et inclusive sur les réseaux sociaux

Si les réseaux sociaux sont un canal clé pour informer les citoyens, y compris certaines cibles comme les jeunes, quant aux politiques publiques en place, la réciproque est également vraie. Les données de l'OCDE soulignent qu'ils peuvent être une source d'information et de collecte de données essentielles pour les décideurs publics dans l'identification des grandes tendances relatives aux préoccupations des citoyens, notamment de publics jeunes, et dans l'anticipation de leurs besoins (OCDE, 2021^[31] ; OCDE, 2019^[72] ; OCDE, 2021^[3]). Les autorités publiques peuvent tirer avantage de l'interactivité des réseaux sociaux pour solliciter et échanger directement avec les utilisateurs des réseaux sociaux, par exemple au travers de sondages par mobile, de discussions et débats en direct, ou encore par la création de fils de discussions autour de mots clés.

Certaines des plateformes telles que Twitter, Facebook, Instagram, Youtube ou encore TikTok ont des fonctionnalités, variables et parfois limitées, permettant de prendre en compte certains des besoins de personnes en situation de handicap. Des textes alternatifs peuvent, par exemple, être ajoutés aux images publiées et les services sur lesquels les gouvernements peuvent poster des vidéos génèrent parfois automatiquement des sous-titres (Olson, s.d.^[73]). Ces solutions ne sont néanmoins pas nécessairement optimales. Les organisations publiques doivent donc tenir compte des limites des fonctionnalités liées à l'accessibilité sur chacune de ces plateformes lors de la création de contenu sur les réseaux sociaux. Les entretiens effectués pour la rédaction de ce Panorama ont en effet souligné qu'une communication accessible et inclusive sur les réseaux sociaux ne peut aboutir pleinement que dans la mesure où les fonctionnalités de ces plateformes le permettent.

Afin de pallier ce problème, plusieurs gouvernements tels que la Finlande, les Pays-Bas et la Norvège ont précisé l'importance d'assurer la diffusion des informations sur plusieurs canaux. En Norvège, les réseaux sociaux sont traités comme des canaux de communication complémentaires aux sites Web du gouvernement (Utilsynet, s.d.^[74]). Les informations doivent donc être accessibles depuis les sites gérés par les administrations. En pratique, cela signifie que les réseaux sociaux sont utilisés pour attirer le public sur le site principal. Pour ce faire, il est par exemple conseillé d'intégrer les conversations entamées entre gouvernement et citoyens sur les réseaux sociaux sur le site de l'agence ou de l'administration concernée.

Ceci permet aux citoyens de pouvoir suivre les activités ainsi que les conversations ayant lieu sur d'autres plateformes.

Pour tenir pleinement compte des besoins en accessibilité des citoyens sur les réseaux sociaux, 13 des 16¹⁶ gouvernements ayant participé à l'élaboration de ce Panorama ont défini des manuels pour rendre les communications qui sont disséminées sur ces plateformes plus accessibles. Ceci est particulièrement important étant donné que les mesures d'accessibilité et les technologies utilisées par des groupes de personnes en situation de handicap ne sont que sporadiquement prises en compte par les réseaux sociaux (Thiel et Bradshaw, 2022^[75]). De plus, 50 %¹⁷ de ceux ayant développé ce type de documents ont également souligné l'importance de l'inclusion sur les réseaux sociaux. En Australie par exemple, il est noté que le langage et les images utilisées doivent être inclusifs et qu'il est important de respecter toutes les personnes, leurs droits ainsi que leurs langues (Gouvernement australien, s.d.^[76]).

En Norvège, une page Web sur le site d'accessibilité numérique rassemble des conseils permettant aux agents publics de créer du contenu sur les plateformes de réseaux sociaux en suivant les principes du design universel (encadré 3.4). Une telle démarche nécessite, par exemple, l'ajout de textes alternatifs descriptifs précis lorsque des images sont utilisées, afin que les personnes en situation de handicap puissent également savoir ce que contient l'illustration. Au Canada, des guides spécifiques à la communication de crise contiennent des conseils pour rendre la communication publique plus accessible et inclusive sur les réseaux sociaux (encadré 3.4).

Encadré 3.4. Rendre les contenus plus accessibles sur les réseaux sociaux en Norvège et au Canada

Norvège

En Norvège, une page Web sur le site dédié à l'accessibilité numérique propose des conseils aux communicants pour créer du contenu accessible sur les réseaux sociaux. Il encourage notamment la prise en compte du public ciblé afin de mieux choisir le canal à travers lequel communiquer. Ces recommandations requièrent également que les agents publics ne publient pas uniquement sur les plateformes de réseaux sociaux, reconnaissant qu'il est important d'inclure des alternatives accessibles pour les personnes en situation de handicap.

Ces conseils pratiques s'accompagnent d'exemples de textes alternatifs détaillés à certaines publications sur des réseaux sociaux, telles que des documents PDF ou des images, permettant de les rendre accessibles aux personnes en situation de handicap. Les préconisations norvégiennes soulignent également l'importance de permettre aux citoyens, y compris en situation de handicap, de participer à des conversations et consultations qui ont lieu sur les réseaux sociaux, en les relayant sur les sites Web du gouvernement. De cette façon, les utilisateurs peuvent connaître et avoir accès aux messages et interactions déployés sur d'autres canaux de communication malgré de potentiels obstacles à leur accessibilité.

Canada

Normes d'accessibilité Canada, l'entité responsable de la création et de l'établissement de normes d'accessibilité au sein du gouvernement canadien, a élaboré un certain nombre de guides pour communiquer de manière plus accessible et inclusive pendant la pandémie et au cours d'autres crises. Ceux-ci proposent des conseils pratiques pour la dissémination efficace des informations à travers une variété de formats en ligne et hors ligne.

L'un des guides énonce notamment les exigences d'une communication efficace qui ne crée pas de barrières pour les personnes en situation de handicap sur les réseaux sociaux. Ce document utilise

des pictogrammes et un texte facile à lire, afin de fournir des informations claires et concises. Il souligne l'importance de la présence d'interprètes en langue des signes lors des lives Facebook afin que tous les citoyens puissent prendre part aux conversations avec le gouvernement. D'autres recommandations incluent l'utilisation d'un langage simple et l'ajout de liens vers des versions accessibles du contenu, lorsque celui-ci ne l'est pas dans la publication. Enfin, la page du guide comprend elle-même une version accessible en langue des signes ainsi qu'un format court.

Source : Utilsynet (s.d.^[74]), *Sosiale medium og universell utforming*, <https://www.utilsynet.no/regelverk/sosiale-medium-og-universell-utforming/202> ; Gouvernement du Canada (2022^[77]), *Accessible Communication during COVID-19 and Other Emergencies: A Guideline for Federal Organizations*, <https://accessible.canada.ca/resources/emergency-communication-guidelines-federal-organizations>.

Afin de rendre le contenu accessible, il est également important que les technologies d'assistances, tel que les lecteurs d'écrans, puissent lire le contenu. Au Royaume-Uni, un guide encourageant l'accessibilité des publications sur les réseaux sociaux a été développé et inclut des conseils pour tenir compte des technologies d'assistance. Ce document décrit comment rendre le contenu accessible aux lecteurs d'écrans tout au long de la planification, création et publication sur les réseaux sociaux. Des alternatives sont détaillées lorsqu'il n'est pas possible de rendre un contenu accessible du fait de restrictions inhérentes aux réseaux sociaux concernés (encadré 3.5).

Encadré 3.5. Planifier, créer et publier des campagnes accessibles sur les réseaux sociaux au Royaume-Uni

Le Service de la communication gouvernementale britannique propose aux communicants un guide pour planifier, créer et publier des campagnes accessibles à tous sur les réseaux sociaux. Il décrit des pratiques pour toute personne qui crée ou publie des campagnes sur ces plateformes, tels que les développeurs Web ou les gestionnaires de communauté.

En outre, il comprend des scénarios utiles et des liens vers d'autres ressources et webinaires permettant aux agents publics de perfectionner leurs compétences et d'approfondir leurs connaissances sur les questions liées au contenu accessible. Sur la page dédiée, des informations spécifiques sont disponibles pour que les contenus tiennent compte des lecteurs d'écran. Les conseils incluent l'ajout de texte alternatif pour les vidéos ne pouvant être sous-titrées sous la publication initiale sur certains réseaux sociaux par exemple. Ceci permet aux lecteurs d'écrans d'accéder à l'information et de la transmettre à leurs utilisateurs.

Source : GCS (2020^[78]), *Planning, Creating and Publishing Accessible Social Media Campaigns*, <https://gcs.civilservice.gov.uk/guidance/digital-communication/planning-creating-and-publishing-accessible-social-media-campaigns/>.

Enfin, l'accessibilité est également une composante dans la lutte contre la prolifération des fausses informations sur les réseaux sociaux. L'inaccessibilité de certains contenus en ligne, notamment pour les technologies d'assistance, peut entraver les mesures prises contre la mésinformation et la désinformation en ligne. L'étiquetage de contenu non-vérifiés ou faux à présent disponible sur certains réseaux sociaux représente un des moyens de lutte contre la mésinformation et la désinformation (Thiel et Bradshaw, 2022^[75]). Cependant, il n'est qu'en partie efficace, dans la mesure où des personnes en situation de handicaps visuels utilisent parfois des lecteurs d'écrans afin d'accéder aux sites Web et applications mobiles. Or, si la structure des informations publiées ne prend pas en compte les technologies d'assistance, il est alors impossible de renvoyer aux utilisateurs en situation de handicap des informations fiables ou des alertes quant à la non-vérification de certains contenus.

Cependant, adopter ces techniques d'accessibilité n'est pas la seule source de réponse aux potentielles entraves à la lutte contre la désinformation et la mésinformation auprès de publics vulnérables. Plus spécifiquement dans le contexte du vieillissement de la population, au-delà des procédures et des technologies d'assistance, doter les citoyens plus âgés des compétences nécessaires pour utiliser les médias et les plateformes de communication numériques renforce l'accessibilité des messages gouvernementaux à leur égard sur ces canaux tout en contribuant à réduire les risques liés à la mésinformation et désinformation. Le manque de compétences numériques peut en effet compromettre l'accès des personnes âgées à des informations et services publics essentiels en matière de santé, transports, logement et d'emploi (OCDE, à paraître^[79] ; AGE Platform Europe, 2021^[80]).

Au-delà des contenus disponibles sur les plateformes de réseaux sociaux, il est important de rendre la communication publique accessible aux outils tels que les lecteurs d'écrans sur tous les sites Web. Des gouvernements encouragent l'usage des technologies d'assistance dans leurs guides. Par exemple, une directive sur l'accessibilité des contenus aux États-Unis conseille aux développeurs de services numériques d'utiliser eux-mêmes des lecteurs d'écrans (Gouvernement des États-Unis, s.d.^[81]). Ceci permet aux agents publics de se familiariser avec ces enjeux et de mieux comprendre les défis liés au handicap en pratique et comment optimiser un site ou une application pour favoriser l'utilisation de technologies d'assistance. Cette démarche est aussi déployée en Allemagne par le Bureau des relations aux médias du gouvernement fédéral.

Rendre la communication numérique « conçue accessible »

Le *Cadre d'action de l'OCDE pour un gouvernement numérique* définit le principe du « numérique par conception » (digital by design) comme l'un des six déterminants pour améliorer la maturité numérique des gouvernements (OCDE, 2020^[82]). Pour ce faire, les technologies doivent être pleinement intégrées dans le processus d'élaboration des outils numériques dès leur conception, en plus de fournir des services équivalents sur des canaux non-numériques, dans une approche omnicanale (OCDE, 2020^[82]). Ainsi, prendre en compte le numérique dès la conception ne signifie pas adapter les services gouvernementaux au numérique, mais les réinventer afin qu'ils soient conçus pour un mode digital. Par ailleurs, saisir le potentiel des technologies et des données numériques dès les premières étapes de la conception des processus et des services représente une occasion importante de repenser les interactions entre les utilisateurs et l'État (OCDE, 2020^[82]).

Cette dynamique s'applique également aux enjeux d'accessibilité de la communication publique numérique (OCDE, 2021^[3]). Des pays comme le Canada ou la Nouvelle-Zélande prennent en compte l'accessibilité dès la conception d'un projet de communication. À l'image du numérique par conception, ceci permet de fournir des communications numériques conçues accessibles aux personnes en situation de handicap dès leur lancement. Au Canada, l'accessibilité dès la conception est un point important du guide détaillant les standards applicables par les équipes responsables de la transformation numérique. Il s'agit d'une précondition à la prestation de services utilisables aux usagers en situation de handicap. Le guide encourage les agents publics à adopter une approche proactive et systématique pour identifier, éliminer et prévenir sans délai les obstacles à l'accessibilité, afin de respecter les droits des personnes en situation de handicap. Cette approche de l'accessibilité dès la conception a permis une réduction des coûts en garantissant que les sites, applications et services numériques n'ont pas besoin d'être retravaillés ultérieurement pour résoudre des problèmes d'accessibilité (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 2021^[83]).

De la même manière, les directives néo-zélandaises encouragent les organisations publiques à prendre en compte l'accessibilité dès la conception pour des gains d'efficacité. La page Web « Inclure l'accessibilité dans les projets » conseille de s'assurer que des ressources suffisantes sont allouées à la création de formats accessibles, d'inclure les exigences d'accessibilité dans les contrats avec les fournisseurs

externes, de tester l'accessibilité au regard des normes Web, d'encourager les commentaires des citoyens, et de s'assurer que l'expérience de l'organisation concernée est partagée avec d'autres équipes pour assurer une culture d'apprentissage au sein de l'administration publique (Gouvernement néo-zélandais, s.d.^[84]).

De plus, des solutions innovantes permettent à de nombreux gouvernements de concevoir de manière accessible, donnant ainsi à l'ensemble de la société l'occasion d'interagir efficacement avec le gouvernement. Tirer parti de ces innovations numériques peut notamment permettre une communication bidirectionnelle entre les gouvernements et les citoyens pour prendre en compte leurs demandes et être plus réactif à leurs besoins (OCDE, à venir^[85]) (OCDE, 2021^[31] ; OCDE, 2021^[3]). De cette façon, les gouvernements peuvent utiliser les données probantes qui y sont échangées par les utilisateurs quant à leurs aspirations, besoins et préférences pour écouter les citoyens et adapter leurs services et communications aux besoins spécifiques de groupes sociaux (OCDE, à venir^[85]). L'Estonie et la Finlande utilisent, par exemple, l'intelligence artificielle (IA) pour développer des outils permettant d'accéder aux informations gouvernementales plus aisément, notamment par le biais d'assistants vocaux (encadré 3.6).

Si ces avancées sont essentielles pour les personnes en situation de handicap, elles présentent également des avantages pour l'ensemble de la société. En effet, rendre les contenus accessibles dès la conception permet de simplifier les procédés et/ou diversifier les moyens par lesquels les citoyens dialoguent avec le gouvernement.

Encadré 3.6. Tirer parti de l'intelligence artificielle pour l'accessibilité des services numériques en Estonie et en Finlande

Le gouvernement estonien est sur le point de lancer un assistant virtuel à médiation vocale nommé Burökratt, après un test beta réussi en 2021. Il s'agit du premier assistant virtuel basé sur l'IA dans le cadre du service public. Il permet aux citoyens d'interagir avec leur gouvernement via un réseau interopérable d'applications gouvernementales d'IA accessibles grâce à leur voix. L'un des principaux avantages de ce nouveau système est de regrouper tous les services numériques gouvernementaux en un seul et même lieu et d'élargir l'accès aux services publics aux Estoniens en situation de handicap. En effet, l'utilisation d'assistants vocaux permet aux personnes qui ne sont pas en mesure d'écrire de poser des questions ou chercher des services en utilisant leur voix.

En Finlande, un réseau tirant parti d'une IA nommée Aurora AI est sur le point d'être déployé. Développé par l'Agence des Services de Données du Numérique et de la Population, il sera mis en place en 2022. Cet outil permettra de regrouper les services du gouvernement sur une seule plateforme. Aurora AI pourra contribuer à résoudre des problèmes sociétaux complexes liés, par exemple, à l'exclusion sociale. L'outil pourra en effet se fonder de manière innovante sur l'utilisation de l'information partagée par les usagers, l'analyse des données des audiences cibles et sur les autres formes d'utilisation de l'IA au sein du gouvernement. En effet, les données utilisées pourront évaluer les besoins des citoyens et permettre une utilisation plus efficace des ressources administratives.

Source : e-Estonia (2022^[86]), « Estonia's new virtual assistant aims to rewrite the way people interact with public services », <https://e-estonia.com/estonias-new-virtual-assistant-aims-to-rewrite-the-way-people-interact-with-public-services/> ; Emerging Europe (2021^[87]), « Estonia launches Bürokratt, the Siri of digital public services », <https://emerging-europe.com/news/estonia-launches-burokratt-the-siri-of-digital-public-services/> ; Ministère finlandais des finances (s.d.^[88]), *AuroraAI Network*, <https://vm.fi/en/auroraai-network>.

Au-delà de l'assistance vocale, d'autres pays, comme la France, ont mis en place des assistants virtuels permettant de signer le contenu des pages Web. L'avatar ANAE fournit un interprétariat en langue des signes française (LSF) sur les pages « pass vaccinal » (Gouvernement français, 2022^[89]) et « vaccin »

(Gouvernement français, 2022^[90]) du gouvernement. Conçu comme un chatbot ou agent conversationnel, il souligne la manière dont les gouvernements peuvent utiliser des avancées technologiques afin d'améliorer l'accessibilité et l'inclusion sur les sites du gouvernement. En Corée, des chatbots ont également été clés dans la gestion de la Covid-19. En effet, KakaoTalk, le système de messagerie le plus utilisé dans le pays, a mis en place des assistants virtuels capables de fournir des réponses à des questions fréquentes comme des actualités relatives aux centres de dépistages (OCDE, 2021^[3]).

L'utilisation et le développement croissants de l'IA au sein du gouvernement exigent une approche responsable et éthique. En effet, il existe des risques liés à l'utilisation de l'IA, particulièrement pour les personnes marginalisées, en perpétuant certains biais et préjugés (OECD.AI, s.d.^[91]). Une approche responsable signifie que les acteurs et parties prenantes encouragent le déploiement de l'IA pour des résultats bénéfiques pour tous, tout au long du cycle de vie d'un système d'intelligence artificielle, en s'appuyant sur des garanties appropriées (encadré 3.8) (OECD.AI, s.d.^[91]).

Pour soutenir l'accessibilité dès la conception et à toutes les étapes des processus, notamment sur les canaux de communication numériques, des approches de type « numérique par conception » (digital by design) favorisent la collaboration avec les parties prenantes quant aux services publics (OCDE, 2020^[82]). Le gouvernement en tant que plateforme et les solutions d'accessibilité et politiques axées sur les données des audiences cibles et les expériences utilisateurs permettent d'améliorer l'efficacité et le développement de services. Définis et déployés en collaboration, ils sont une propriété conjointe et peuvent faire l'objet d'une responsabilité partagée avec la société civile, y compris les organisations représentant les personnes en situation de handicap, comme cela a été le cas dans les initiatives menées par exemple au Canada et en Irlande, entre autres. Ce faisant, l'intégration plus systématique des citoyens, notamment des utilisateurs des communications et services publics en situation de handicap, dans la conception, dans la mise en œuvre et l'évaluation a le potentiel d'accroître l'accessibilité et d'en faire un enjeu et une responsabilité partagée à l'échelle de l'ensemble de la société (voir section 2).

En Allemagne, le gouvernement mène en outre une réflexion au niveau sociétal. Cela s'est traduit par la création d'un comité pour l'accessibilité numérique. Il réunit les parties prenantes du secteur privé, des universités, des organisations de la société civile et des indépendants travaillant sur ces enjeux pour réfléchir aux meilleurs leviers d'amélioration de l'accessibilité numérique. L'ensemble de l'administration allemande bénéficie du travail de ce comité.

L'accessibilité numérique a par ailleurs prouvé toute son importance en période de crise. Selon les données de l'OCDE, les centres de gouvernement signalent en effet que communiquer pour gérer des situations de crise est le premier objectif de communication numérique dans une majorité de pays membres et non-membres de l'OCDE (58 %) (OCDE, 2021^[3]). En ce sens, les gouvernements se sont montrés particulièrement enclins à rendre leur communication de crise en ligne accessible, à l'image des applications développées et déployées dans de nombreux pays pour lutter contre la pandémie de COVID-19, comme en Nouvelle-Zélande (encadré 3.7).

Encadré 3.7. Une application mobile conçue accessible en période de crise

L'application COVID du ministère de la Santé de la Nouvelle-Zélande a été développée en 2020 afin d'informer les personnes qui ont été en contact avec une personne testée positive au COVID-19. Cet outil a été conçu accessible et testé par des membres de l'Association des citoyens en situation de handicap visuel. L'application tient notamment compte des fonctionnalités d'accessibilité intégrées dans les téléphones portables, comme VoiceOver sur iOS et TalkBack sur Android. Ces outils permettent de lire les informations à voix haute aux utilisateurs en situation de handicap visuel.

De plus, l'application inclut un retour sensoriel pour les appareils pris en charge. Cette fonction permet notamment de notifier la personne quand un code QR officiel a été scanné ou lorsqu'une alerte a été reçue. Bien que l'application soit conçue pour être facile à utiliser, des guides dans 23 langues différentes (Te reo Māori, français, coréen, arabe, tous les formats alternatifs y compris la langue des signes néo-zélandaise, etc.) permettent à tous de se familiariser avec le fonctionnement de l'application. Les analyses comportementales et les commentaires des utilisateurs informent également l'évolution et l'amélioration de cette application.

Source : Ministère néo-zélandais de la santé (2021^[92]), *About the NZ COVID Tracer App*, <https://www.health.govt.nz/covid-19-novel-coronavirus/covid-19-resources-and-tools/nz-covid-tracer-app/about-nz-covid-tracer-app> ; Gouvernement néo-zélandais (s.d.^[93]), *Translations*, <https://covid19.govt.nz/languages-and-resources/translations/>.

Au-delà de la pandémie de COVID-19, les gouvernements ont déployé des efforts pour rendre les instruments de communication numérique d'urgence ou de crise accessibles. L'adoption de « l'Acte européen sur l'accessibilité » requiert l'accessibilité du numéro d'urgence commun, le 112, d'ici 2025. En outre, ceci signifie que des moyens alternatifs à la communication orale (applications, SMS, etc.) devront être développés pour que tous puissent accéder au numéro d'urgence, quels que soient leurs situations de handicap. Cependant, certains pays comme la Belgique, la France ou le Luxembourg ont rendu ce numéro accessible avant l'adoption de cet acte. En Belgique, en France et au Luxembourg, les personnes en situation de handicap se voient dans la possibilité d'envoyer un fax de détresse, un SMS ou via une application mobile au 112 en Belgique et au Luxembourg (112, s.d.^[94]), et au 114 en France (Secrétariat d'état chargé des Personnes handicapées, 2017^[95]). Depuis 2011, le 114 est effet un service public français d'appel ou information d'urgence, sous l'égide du Comité Interministériel du Handicap. Il permet une interaction par visiophonie, chat, SMS ou fax pour les personnes ayant des difficultés à parler ou à entendre (Secrétariat d'état chargé des Personnes handicapées, 2017^[95]). Son pilotage et son évolution incluent les associations d'usagers, notamment les représentants des personnes en situation de handicap.

Enfin, la conception de tels outils numériques de communication a reposé sur une utilisation croissante des données personnelles relatives aux utilisateurs, à leurs comportements et à leurs préférences pour informer et élaborer des messages, services et politiques publics. Une gestion sûre, responsable et éthique de ces informations est nécessaire, en adoptant, par exemple, des mesures en cas d'utilisation abusive des informations des citoyens. L'OCDE a développé un ensemble de principes pour soutenir la mise en œuvre d'une gestion responsable et éthique des données dans le secteur public (OCDE, 2021^[42])(encadré 3.8).

Encadré 3.8. Les Principes de Bonnes Pratiques pour une gestion éthique des données dans le secteur public

L'OCDE a développé dix principes pour une approche responsable de la gestion et de l'utilisation des données dans les projets et services publics. Ils reposent sur les pratiques de gouvernement numérique des pays membres et partenaires de l'OCDE :

1. Gérer les données avec intégrité

Pour soutenir la confiance des citoyens, les agents publics assurent une gestion fiable des données lors de la génération, de la collecte, de la sélection, du stockage, de l'accès, du partage et de l'utilisation des données. Les responsables de la gestion de données ne doivent pas les utiliser à des fins personnelles, ou abuser de leurs positions de quelque manière que ce soit.

2. Connaître et respecter les dispositions pertinentes à l'échelle du gouvernement pour un accès, un partage et une utilisation fiables des données

Il est de la responsabilité des agents publics de connaître les dispositifs de gouvernance, mécanismes et outils encadrant l'accès, le partage et l'utilisation des données pour les appliquer et les utiliser efficacement.

3. Intégrer les considérations éthiques relatives aux données dans les processus décisionnels gouvernementaux, organisationnels et du secteur public

Pour que les orientations pertinentes aient un impact réel, il est nécessaire de prendre des mesures concrètes de prévention des risques dans la gestion des données à différents niveaux du gouvernement. Cela peut, par exemple, prendre la forme de l'intégration de considérations éthiques relatives aux données dans le cadre des projets de recherche ou comme conditions préalables à leur déploiement.

4. Surveiller et garder le contrôle sur les données de saisie, en particulier celles utilisées pour informer le développement des systèmes d'IA et la formation y afférente, et adopter une approche fondée sur les risques pour l'automatisation de décisions

Tirer parti de l'IA nécessite des considérations éthiques particulières et que les agents publics conservent le contrôle des données auxquelles ils accèdent, qu'ils partagent et qu'ils utilisent pour former ces systèmes. Ainsi, il est important d'assurer le suivi et le contrôle de la qualité, la pertinence et l'impartialité des saisies de données en définissant des règles et pratiques de gestion des données.

5. Être précis sur la finalité de l'utilisation des données, en particulier dans le cas de données personnelles

Il est important de considérer le genre de données dont les agents publics ont besoin dans le développement d'un service, outil ou message afin de ne collecter que les informations utiles au projet. Évaluer la nécessité de collecter, accéder à et utiliser des données est donc une première étape nécessaire en amont de tout projet.

6. Définir les limites d'accès, de partage et d'utilisation des données

Pour faire en sorte que les processus favorisent une approche équilibrée à la collecte et à l'utilisation des données, les gouvernements appréhendent les coûts et bénéfices sociétaux, évaluent les contraintes, les risques et les règles entourant le partage, la collecte et l'utilisation des données.

7. Être clair, inclusif et ouvert

L'ouverture du gouvernement et la communication publique sont essentielles afin d'informer et d'engager les citoyens. Afin d'accroître leur confiance, il est notamment important de préciser comment les données sont utilisées, dans quel but et par qui.

8. Publier des données ouvertes et le code source

Publier les codes et les données permet non seulement aux parties prenantes de participer, mais également d'assurer la transparence et la redevabilité du gouvernement. En effet, il est important de s'assurer que les données sont équitablement réparties dans la société, contribuent au bien public et créent de la valeur publique. En outre, la publication de ces codes et données peut permettre au public d'assurer un contrôle sur les actions du gouvernement.

9. Élargir le contrôle des individus et des collectifs sur leurs données

Les citoyens et les collectifs devraient pouvoir exercer un contrôle sur leurs données et se voir octroyer un pouvoir de décision sur leurs données, y compris celui de retirer le consentement à leur utilisation. Il est important, par exemple, que les gouvernements offrent la possibilité aux

individus de supprimer les données collectées et ne répliquent pas des bases de données, en utilisant plutôt des infrastructures de données partagées si possible.

10. Être responsable et proactif dans la gestion des risques

Enfin, les gouvernements doivent anticiper les risques et répondre aux préoccupations des citoyens concernant la collecte, la gestion et l'utilisation des données personnelles, sensibles et communautaires dans le cadre de projets publics. L'existence de cadre législatifs, de systèmes et d'entités au sein du gouvernement pouvant intervenir pour protéger les droits des citoyens est nécessaire à la mise en œuvre de ce principe.

Source : OCDE (2021^[42]), *Good Practice Principles for Data Ethics in the Public Sector*, <https://www.oecd.org/gov/digital-government/good-practice-principles-for-data-ethics-in-the-public-sector.pdf>.

4 Comment pérenniser une administration formée aux enjeux d'une communication accessible et inclusive ?

Alors que la communication publique s'inscrit dans un contexte en perpétuelle évolution, les communicants publics doivent être capables de s'adapter aux innovations et aux défis soulevés par ces mutations. Le développement continu de leurs compétences est clé, y compris pour la réponse aux enjeux d'accessibilité et d'inclusion (OCDE, 2021^[3]). Une majorité des pays consultés dans le cadre de la rédaction de ce Panorama a en effet cité le renforcement de l'expertise en matière d'accessibilité et la rétention des experts dans les fonctions de communication comme des défis majeurs¹⁸.

En facilitant une culture d'apprentissage continu au sein des administrations, les formations et la création de communautés de pratiques permettent de soutenir la professionnalisation des communicants et d'encourager le partage d'expériences entre agents publics (OCDE, 2021^[3]). Au sein de l'Union européenne, 26 des 27 gouvernements des États membres de l'UE et du Royaume-Uni qui ont soumis un rapport de suivi de l'accessibilité numérique auprès de la Commission européenne ont ainsi mis en place de telles procédures afin de soutenir l'accroissement et la pérennisation des caractères accessible et inclusif de la communication¹⁹.

Cette section détaille différents moyens de promotion d'une culture d'accessibilité et d'inclusion au sein des administrations et plus largement, dans l'ensemble de la société. La première partie présente des communautés et outils visant à renforcer la sensibilisation et la professionnalisation des communicants publics. Les formations sur l'accessibilité sont évoquées dans un deuxième temps, avant d'aborder l'externalisation de certaines actions. Enfin, l'importance de la sensibilisation de l'ensemble de la société aux enjeux d'inclusion et d'accessibilité est souligné.

Création de communautés de partage des connaissances et de pratiques

Encourager la sensibilisation des agents publics sur les problématiques d'accessibilité et d'inclusion est un prérequis à l'opérationnalisation de ces deux critères dans la communication publique et, ce faisant, à l'égal accès à l'information publique de tous les citoyens. En pratique, les efforts en ce sens prennent notamment la forme de mise en relation des professionnels des administrations chargés de mettre en œuvre une communication publique accessible au sein de communautés de pratiques. Ils se manifestent également par la création de responsabilités et d'instruments spécifiques pour mieux sensibiliser les agents publics sur ces enjeux.

Échanger au sein de communautés de pratique

Afin de renforcer le dialogue et la pérennisation des compétences, au moins 9 des pays consultés pour ce Panorama (Australie, Allemagne, Belgique, Canada, France, Italie, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas et Royaume-Uni) ont mentionné avoir constitué des réseaux de professionnels ou des communautés, ouvertes à un plus ou moins grand nombre d'agents publics. Ils échangent physiquement lors de rencontres et/ou en ligne.

Les discussions peuvent porter uniquement sur des enjeux d'accessibilité ou faire l'objet d'approches plus larges, par exemple en s'insérant dans des débats plus généraux relatifs au numérique ou à la communication. La régularité de leurs rencontres et leurs formats sont variables. Au Royaume-Uni, une communauté de pratique spécifique aux enjeux d'accessibilité a été mise en place : la « Cross-government accessibility community ». En Belgique, ces sujets sont abordés dans le cadre d'un réseau couvrant plus largement la communication publique : le « CommNetKern ». Il s'agit du réseau des responsables de la communication au sein de l'administration fédérale. Il se réunit tous les deux mois pour stimuler la politique fédérale de communication et soutenir les communicants dans sa mise en œuvre, y compris en matière d'accessibilité et d'inclusion.

D'un point de vue transnational, dans le prolongement de l'adoption de la Directive (UE) 2016/2102, la Commission européenne (CE) a mis en place un groupe d'experts permettant le partage de bonnes pratiques entre États membres de l'UE sur l'accessibilité du Web (encadré 4.1).

Encadré 4.1. Groupe d'experts sur la directive sur l'accessibilité du Web (WADEX)

Pour apporter un appui à la mise en œuvre de la Directive (UE) 2016/2102, la CE a mis en place, en 2016, le Groupe d'experts sur la directive sur l'accessibilité du Web (WADEX). Son mandat principal est de conseiller la Commission sur les questions de mise en œuvre de la directive et de coopération et de coordination avec les États membres et les parties prenantes.

Depuis sa création, le groupe s'est réuni régulièrement (6 réunions d'une journée en personne et, depuis le début de la pandémie de COVID-19, 24 réunions en ligne d'une durée de deux heures). Les participants aux réunions incluent les représentants des États membres auprès du WADEX (principalement des ministères et agences nationales du numérique), d'autres services de la Commission, ainsi que des experts et parties prenantes invités en tant qu'observateurs ou orateurs en fonction des sujets à l'ordre du jour.

Chacune de ces réunions débute par l'introduction de mises à jour sur les progrès réalisés en termes de mise en œuvre de la directive, suivie par une série de présentations pour et/ou par des membres du WADEX sur divers sujets, tels que des outils et ressources utiles, des défis communs ainsi que les leçons tirées de ces pratiques. Une session de questions-réponses ou un tour de table suit chaque présentation et couvre les perspectives en matière de pratiques à suivre dans le futur.

Source : Commission européenne (2022^[96]), *Web Accessibility Directive Expert Group (WADEX)*, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/policies/web-accessibility-expert-group>.

Sensibiliser pour accroître les connaissances et compétences

Certains gouvernements ont mis en place des responsabilités administratives explicites pour sensibiliser de manière continue les communicants et agents publics spécifiquement sur les enjeux d'accessibilité et d'inclusion. Une sensibilisation régulière joue en effet un rôle dans le renforcement des connaissances et

des compétences en informant sur les évolutions du cadre légal, les futures réformes, les nouveaux projets et outils, ainsi que les partenariats possibles.

De nombreux gouvernements ont fait de l'accessibilité une responsabilité commune à l'ensemble du gouvernement et diffuse au sein des administrations. Un système de points focaux (par exemple, en Allemagne), de « champions » (par exemple, en Nouvelle-Zélande) ou de « référents » (par exemple, en France et au Royaume-Uni) au sein des administrations a été mis en place pour contribuer à la dissémination des principes et initiatives en faveur d'une communication plus accessible et inclusive (encadré 4.2). Ces fonctions se voient généralement octroyer un mandat de sensibilisation à ces enjeux et agissent en modèle dans leur interaction avec les audiences ayant des besoins spécifiques. Leur désignation au sein des départements permet aux communicants d'avoir un interlocuteur clairement identifié et pouvant soutenir et promouvoir leurs actions, tout en répondant à leurs questions.

Encadré 4.2. L'intégration des responsabilités en matière d'accessibilité au sein des administrations nationales

France : les référents d'accessibilité

En 2021, un référentiel unique a été créé avec les acteurs interministériels : la *Charte d'accessibilité de la communication de l'État*, qui vient aligner les acteurs de l'État sur un haut niveau d'exigence en matière d'accessibilité. Pour sa prise en compte au sein des organisations, des référents d'accessibilité ont été désignés dans chaque service de communication. Leur rôle est de renseigner, conseiller et orienter tout agent qui souhaite mettre en place une communication pour le compte de l'État et la rendre accessible à tous les citoyens ou à certaines cibles en situation de handicap.

Nouvelle-Zélande : des « champions » désignés par les bureaux de communication

La Charte d'accessibilité et son programme de travail dans les agences gouvernementales s'inscrivent dans le cadre du plan d'action néo-zélandais pour améliorer l'accès des personnes en situation de handicap aux informations fournies par les organismes publics, dans le respect de leurs droits.

Pour mettre en œuvre l'intention de la Charte, un processus en 7 étapes est recommandé. Une des étapes exige que les équipes en charge de l'informatique, de la communication et des ressources humaines désignent chacune un « champion » pour servir de point de contact pour répondre aux questions et aider le personnel à se perfectionner en matière d'accessibilité.

Source : Informations fournies par le Gouvernement de la France ; Gouvernement néo-zélandais (s.d.^[97]), *About the Accessibility Charter*, <https://msd.govt.nz/about-msd-and-our-work/work-programmes/accessibility/accessibility-guide/about-the-charter.html>.

Au-delà de responsabilités administratives explicites, des instruments tels que des guides, blogs et podcasts relatifs à ces thématiques permettent aussi de sensibiliser les agents publics. C'est le cas de manuels de la « Comm Collection »²⁰ en Belgique ou de celui fourni par l'État de Victoria en Australie pour la communication et l'engagement des jeunes (Encadré 4.3), du blog mis en place par le gouvernement britannique, ou encore du podcast sur l'accessibilité des communications gouvernementales aux Pays-Bas.

Encadré 4.3. Des manuels pour une communication inclusive

Un manuel pour intégrer la dimension de genre dans la communication en Belgique

En Belgique, en octobre 2013, le COMMnetKern a publié la « COMM Collection N° 25 » relative à l'intégration de la dimension de genre dans la communication fédérale. Il fournit les étapes nécessaires à une communication égalitaire et inclusive, de l'étude préalable aux conditions d'exécution de la communication. Le manuel inclut une check-list portant sur le cahier des charges, l'évaluation, le choix des mots, des experts, des visuels, etc. et des exemples de pratiques.

Un manuel pour communiquer et engager les jeunes dans l'État de Victoria, Australie

Publié en 2021 dans le cadre de la réponse à la pandémie de COVID-19, Le *Manuel de communication et d'engagement de la jeunesse* a été conçu pour être facile à utiliser par les communicants publics et les aider à publier des messages inclusifs d'une manière qui encourage la conversation avec les jeunes. Les outils, les pratiques et les recommandations qu'il contient ont été élaborés en associant des organisations de jeunesse partenaires de VicHealth, l'entité publique chargée de la santé au sein de cet État australien.

Source : Gouvernement de la Belgique (2013^[98]), Intégrer la dimension de genre dans la communication fédérale : Guide pour les communicants fédéraux, https://fedweb.belgium.be/sites/default/files/downloads/COMM25%2Bannexe_07_11_13_fr_web.pdf ; VicHealth (2021^[99]), Youth Communication and Engagement Playbook, <https://www.vichealth.vic.gov.au/-/media/Salt-Fuessel-STAKEHOLDER-Version-Playbook-FINAL-29621.pdf?la=en&hash=8C94895487F86D8FB89867150FE779EE3AE19567>.

Au Royaume-Uni, le blog « Accessibilité au sein du gouvernement »²¹ recense les actualités en matière d'accessibilité numérique. Une section permet de consulter les lignes directrices d'accessibilité applicables à la fonction publique britannique, notamment le manuel du Service numérique du gouvernement (GDS), son guide de style de contenu, les standards de services numériques par défaut et les principes de conception du GDS. Les articles couvrent les initiatives visant à promouvoir une communication plus accessible dans le secteur public ou encore des compétences de communication clé pour assurer l'accessibilité des contenus, à l'image de l'utilisation des analyses d'audience²² et de comportements pour créer et tester des contenus.

En 2021, les Pays-Bas ont mis en place un podcast²³ permettant aux agents publics de mieux comprendre les enjeux de l'accessibilité. La série fournit des conseils pratiques. Elle se compose d'épisodes portant sur le contexte actuel et l'avenir de l'accessibilité numérique. Des entretiens témoignent des défis d'utilisation des sites Web ou applications qui ne sont pas accessibles et abordent l'accessibilité des formats PDFs ou le design inclusif par exemple.

Formations et activités de renforcement des capacités

Au-delà de la sensibilisation des agents, la formation et le renforcement des capacités sont des actions utiles pour s'assurer que les communicants publics se forment et renouvellent régulièrement leurs compétences techniques afin de mettre en œuvre efficacement l'accessibilité et l'inclusion dans leurs projets, aux échelons national comme local. Ils permettent d'assurer la pérennisation et l'optimisation de ces caractères de la communication au regard des dernières évolutions sociétales, légales et techniques. C'est pourquoi en Europe, au moins 21 des 27 gouvernements des États membres de l'UE et du Royaume-Uni ont déjà mis en place des formations sur l'accessibilité dans le secteur public²⁴.

Ceci est particulièrement important compte tenu du fait que, selon les entretiens menés dans le cadre de l'élaboration de ce Panorama, peu d'experts de l'accessibilité sont dénombrés dans les services de

communication. Le recrutement et la rétention d'experts en accessibilité ont également été soulignés comme des défis.

En pratique au sein des administrations nationales, les efforts de formation peuvent être coordonnés ou déployés par une unité pour l'ensemble du gouvernement, comme en Italie, au Portugal ou au Royaume-Uni, ou en interne, au sein d'une organisation publique donnée, sous la houlette d'un point focal ou responsable de la communication accessible et inclusive, comme au sein du service de presse fédéral allemand.

En Italie, 55 administrations ont pris part aux formations sur l'accessibilité qui ont été déployées par l'Agence pour l'Italie Digitale (AGID), y compris dans les régions et les municipalités italiennes. Deux approches de formation sont proposées. Dans le premier type, l'AGID apporte un soutien direct par le biais de formations. Le second type est plus indirect et consiste à fournir un soutien financier aux administrations locales pour mener des exercices de renforcement des capacités adaptés à leurs besoins. Des formations en ligne ont également été développées. Plus de 1 200 personnes y ont participé.

Au Portugal, un cursus de micro-apprentissage mis en ligne en 2021 a permis à près de 4 000 personnes, principalement des agents publics, d'avoir un aperçu des fondamentaux de l'accessibilité. De manière similaire, le Service numérique du gouvernement (GDS) du Royaume-Uni a mis en place un module introductif de formation à l'accessibilité pour l'ensemble de la fonction publique britannique. Il est actuellement déployé en ligne et sur une demi-journée pour encourager le plus grand nombre d'agents possible à le suivre. Certains agents publics sont en outre désignés pour prendre part à des formations externes, sur les standards WCAG par exemple. Par le passé, le GDS a déployé des modules pour les développeurs. Il identifie actuellement des besoins en formation pour les designers et les développeurs, notamment sur des aspects relatifs aux formats, contrastes, etc.

En Nouvelle-Zélande, le ministère du Développement social, en charge de promouvoir l'accessibilité et l'inclusion, organise des formations mensuelles sur ces enjeux et des sessions régulières d'information, deux fois par semaine, à destination des fonctionnaires (encadré 4.4).

Encadré 4.4. Une formation mensuelle à l'accessibilité en Nouvelle-Zélande

Le programme mensuel de formation accueille en moyenne 30 participants. Il vise non seulement à former les agents sur la Charte et les standards d'accessibilité mais également à les encourager à aller au-delà des aspects normatifs, en informant sur les bénéfices d'une approche accessible des services et de la communication publique et en incluant des aspects pratiques.

Les défis communs à l'ensemble des agences publiques sont partagés ainsi que des pistes pour éviter les principaux écueils, à l'image de l'utilisation des PDFs. Des ressources sont fournies pour la publication de contenus faciles à lire et à comprendre, des exemples à suivre et à ne pas répliquer, ainsi que des formats conçus accessibles et alternatifs à prioriser selon les différentes situations des audiences cibles.

L'ensemble du contenu de la formation est coproduit avec la communauté des usagers des services publics accessibles, notamment les associations représentant les personnes en situation de handicap. Il est également présenté par ces acteurs, en plus des formateurs publics.

Source : entretien avec une représentante du gouvernement de la Nouvelle-Zélande, mené le 1^{er} février 2022 ; Support de présentation de la formation à l'accessibilité du gouvernement de Nouvelle-Zélande, 2022.

Reconnaissant l'importance du renforcement des capacités à travers différents niveaux du gouvernement, la République tchèque a organisé des formations relatives aux formats faciles à lire et à comprendre à

destination des autorités locales. Ceci a permis par ailleurs d'identifier des facteurs faisant obstacle à la pérennisation de l'accessibilité à l'échelle infranationale.

Il ressort de l'ensemble des entretiens que les formations les plus percutantes sont celles qui vont au-delà de la présentation du cadre légal et normatifs pour inclure des exercices ou modules pratiques. La mise en situation permet ainsi d'appréhender l'expérience utilisateur des personnes en situation de handicap et/ou d'acquérir les bons réflexes dans la manière de concevoir les messages et d'interagir avec ces audiences aux besoins spécifiques. Une approche par la pratique est ainsi adoptée au sein du service fédéral de presse en Allemagne. Sous la conduite du point focal désigné pour ces enjeux, le Service a en effet récemment opté pour des formations internes hebdomadaires aux enjeux d'accessibilité. Rassemblant un maximum de 12 agents, chaque session permet dans un premier temps de rappeler ce que sont l'accessibilité et des documents accessibles, pour qui ils sont établis et pourquoi. Suivent ensuite des exercices pratiques, à partir de modèles élaborés en interne, visant à appliquer les styles, formats, vérifications et conversions nécessaires pour assurer l'accessibilité des communications. Ces mises en pratiques consistent à rendre visibles les obstacles auxquels les personnes en situation de handicap font face et à mettre en évidence la valeur ajoutée de l'accessibilité pour tous. Par exemple, la formation permet aux agents de voir concrètement comment les lecteurs d'écran perçoivent les documents non-accessibles et l'impact pour l'individu qui tente d'y accéder à l'aide de tels outils.

Pour des raisons similaires, le Portugal envisage actuellement un nouveau programme de formation sur l'accessibilité. L'Agence pour la Modernisation Administrative (AMA) travaille avec l'ensemble des agences gouvernementales. 17 d'entre elles ont d'ores et déjà bénéficié de formations de base sur les thématiques d'accessibilité. L'AMA envisage donc la création d'un programme de formation plus ambitieux et approfondi, mêlant contenu normatif et modules concrets sur les technologies d'assistance, les types d'audiences et leurs besoins spécifiques et des exercices pratiques de gestion de ces outils dans un parcours d'enseignement qui pourrait durer environ 70 heures. Le projet est en cours de discussion au moment de la rédaction de ce Panorama.

Externalisation et interaction avec les acteurs non-gouvernementaux

Bien que l'expertise en matière d'accessibilité se renforce progressivement au sein des administrations nationales, nombreux sont les gouvernements faisant également appel à un soutien externe. Ils peuvent y avoir recours pour remplir divers objectifs :

- recrutement d'experts ;
- mise en œuvre des initiatives d'accessibilité pour le compte des administrations ;
- partage d'expertise et création de viviers de talents ;
- certification de l'expertise en accessibilité ; et
- éducation à l'échelle de l'ensemble de la société.

Le *Rapport de l'OCDE sur la communication publique* souligne que certaines administrations recrutent des consultants ou agences externes pour pallier l'absence de certaines compétences de communication au sein de leurs effectifs (OCDE, 2021^[3]). Les entretiens menés dans le cadre de la préparation de ce Panorama confirment que l'accessibilité de la communication publique n'échappe pas à cette dynamique. Plusieurs gouvernements ont en effet mis en place des marchés de services avec des agences externes, comme la Belgique, la France et le Royaume-Uni. En 2021, le gouvernement fédéral belge a mis en place une centrale d'achats permettant aux responsables de sites ou applications d'en accroître l'accessibilité dans toutes les entités publiques. Est ainsi couverte la provision de services d'audit et de formation en accessibilité par un consortium d'organisations privées d'une part, et de conseil en accessibilité (procédures de production de contenus, assistance à la création, à la définition d'un programme ou

stratégie d'accessibilité et d'inclusion, etc.) par une agence de consulting d'autre part (Belgian Web Accessibility, 2021_[100]).

Le Royaume-Uni s'appuie également sur des prestataires privés pour concourir à la mise en œuvre d'une communication accessible. Certaines formations sont ainsi produites et délivrées par des organismes du secteur privé pour le compte du gouvernement. Ce recours à des prestataires externes fait écho aux ressources limitées du secteur public en matière d'expertise en accessibilité et de production de contenu pédagogique sur le sujet.

En outre, certains gouvernements ont ouvert leurs communautés de pratique à des professionnels du secteur privé et de la société civile. Elles sensibilisent un plus grand nombre de membres sur les enjeux d'accessibilité. En Italie par exemple, des communautés de pratique en ligne sur Slack et Forum Italia sont ouvertes à tous, permettant la coopération entre des designers ou autres professionnels internes et externes à l'administration publique.

En France, promouvant cette approche à l'échelle locale, la coopérative Cap'Com met en réseau communicants publics locaux, nationaux et experts du secteur privé et du monde académique. Les enjeux d'accessibilité y font l'objet de discussions et de recherches régulières. Son site internet publie des nouvelles quant aux réformes à destination de cette communauté de praticiens, ainsi que des conseils pratiques (Cap'com, 2022_[101]) ou des guides, comme la publication « Communiquer pour tous : Guide pour une information accessible » (Ruel et Allaire, 2021_[102]).

Au-delà de la sensibilisation et du renforcement des compétences des communicants publics, un enjeu réside dans la reconnaissance de l'expertise en matière d'accessibilité, comme évoqué lors des entretiens. L'expert se différencie du professionnel en accessibilité en démontrant une excellence, une expérience dans de multiples projets, une reconnaissance comme personne vers laquelle se tourner pour des conseils et recommandations (24Accessibility, 2018_[103]). Peu de certifications permettent à ce jour d'identifier les experts de l'accessibilité et de l'inclusion selon des critères explicites. L'Association internationale des professionnels de l'accessibilité (IAAP) a développé quatre parcours de certification dont un certificat d'expert (Encadré 4.5).

Encadré 4.5. Les 4 certifications de l'IAAP

L'Association internationale des professionnels de l'accessibilité a développé quatre types de certification pour mesurer et attester de l'expertise des individus compétents dans ce domaine. Ces certifications font l'objet de curriculums et tests spécifiques et ont une validité de trois ans.

- Le certificat « Professionnel certifié en compétences de base en accessibilité » (CPACC - Certified Professional in Accessibility Core Competencies) est la certification de base de l'IAAP. Il valide une connaissance conceptuelle interdisciplinaire sur les situations de handicap, l'accessibilité et la conception universelle, les normes, lois et stratégies d'accessibilité.
- Le certificat de « Spécialiste en accessibilité Web » (WAS – Web Accessibility Specialist) est destiné à des professionnels de l'accessibilité qui évaluent l'accessibilité du contenu existant au regard de normes et directives techniques publiées et fournissent des recommandations détaillées pour remédier aux erreurs qu'ils détectent. Avec l'évolution des standards WCAG 2.1, le besoin de développeurs et professionnels du Web connaissant les normes d'accessibilité a augmenté, tout comme la nécessité de disposer d'un niveau d'expertise objectivement vérifié. L'examen WAS vise à l'évaluation et à la certification des compétences en ce sens. Non seulement les certifiés connaissent les concepts et standards mais ils sont également capables d'utiliser les technologies pertinentes pour les appliquer, corriger les erreurs et améliorer l'accessibilité. Les individus réussissant à la fois l'examen du CPACC et du WAS sont désignés

« Professionnel certifié en accessibilité Web » (CPWA – Certified Professional in Web Accessibility).

- Le certificat de « Spécialiste des documents accessibles » (ADS – Accessible documents specialist) est un titre de compétence technique destiné aux professionnels avancés de l'accessibilité, capables de créer des documents électroniques accessibles. Il valide un niveau intermédiaire d'expérience dans la conception, l'évaluation et la correction de documents accessibles. La connaissance des processus automatisés ne suffit pas à son obtention. Une expérience pratique et une connaissance de la création et de la correction de documents sur plusieurs plateformes, ainsi qu'une compréhension des implications contextuelles pour les utilisateurs finaux de technologies d'assistance sont requises.
- Le titre de « Professionnel certifié en environnements conçus accessibles » (CPABE – Certified professional in accessible built environments) identifie des experts qui ont acquis les connaissances et les compétences pour mettre en œuvre les normes, codes et législations propres à la conception d'environnements accessibles et appliquent les principes de conception universelle aux environnements dans lesquels les citoyens évoluent. Le programme offre trois niveaux : associé, avancé ou expert. Les certifiés de niveau « experts » doivent faire preuve d'une pratique de plus de 10 ans en tant que professionnel de l'accessibilité ou dans la conception universelle et faire preuve de leadership dans ces domaines.

Source : IAAP (2022^[104]), *Certification*, <https://www.accessibilityassociation.org/s/certification>.

Les entretiens ont souligné un intérêt particulier pour ces certificats dans un contexte où les curriculums des universités et autres formations supérieures n'ont pas encore instauré ou pérennisé l'accessibilité comme un sujet majeur d'enseignement.

Une majorité d'entretiens a également soulevé l'importance d'une éducation menée plus tôt dans la formation des futurs professionnels pour constituer un vivier de talents capable d'appliquer les principes d'accessibilité. Le besoin d'éduquer la société plus largement pourrait ainsi être envisagé dès le plus jeune âge, avant d'investir dans des formations au cours de la carrière des individus. Cependant, les enseignements sur ces sujets n'interviennent, lorsqu'ils existent, que dans l'enseignement supérieur. En Nouvelle-Zélande, des parcours sur 12 semaines existent actuellement à l'université. En Italie, certains établissements formant à la conception numérique et les instituts de formation des développeurs intègrent des modules sur l'accessibilité.

Il ressort de l'entretien avec des représentants portugais qu'une source d'expertise pour les projets menés par l'Agence pour la Modernisation Administrative (AMA) en matière d'accessibilité réside dans les universités. Cependant, seules 2 à 3 ont développé des travaux sur ces enjeux, comme l'Université de Lisbonne qui concourt aux projets de l'AMA et tâche de développer les enseignements y afférents.

Par ailleurs, la sensibilisation à l'accessibilité, notamment pour répondre aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, est indissociable de la composition des effectifs du service public et donc de sa diversité et de son inclusion, pour certains pays membres de l'OCDE. Un tel constat a notamment été souligné lors d'entretiens avec les représentants de l'Allemagne, l'Australie et la Nouvelle-Zélande par exemple.

En ce sens, la *Recommandation du Conseil de l'OCDE sur le Leadership et les aptitudes de la fonction publique* encourage les pays adhérents à « mettre en place une fonction publique inclusive et sûre reflétant la diversité de la société qu'elle représente ». Ils peuvent pour ce faire, se doter d'outils mesurant la diversité, l'inclusion et le bien-être dans la fonction publique et veiller à ce que les procédures organisationnelles, la gestion des effectifs et les conditions de travail favorisent la diversité et l'inclusion (OCDE, 2019^[105]). Ces enjeux et pratiques encourageant diversité et inclusion dans la fonction publique

sont évoqués plus en détails dans « Next generation diversity and inclusion policies in the public service: Ensuring public services reflect the societies they serve » (Nolan-Flecha, 2019^[106]).

Sensibiliser et éduquer pour promouvoir l'accessibilité à l'échelle de l'ensemble de la société

Si de nombreux efforts ont été menés pour sensibiliser et former les agents publics, les initiatives de promotion de l'accessibilité à l'échelle de l'ensemble de la société sont plus rares. Pourtant des opportunités voient le jour tant dans le cadre des cursus éducatifs et de formations professionnelles que dans des campagnes de communication, dans les relations aux organisations du secteur privé, ou encore en association avec la société civile et/ou les médias.

Il ressort en effet des entretiens menés dans le cadre de la rédaction de ce Panorama que l'un des principaux enjeux pour faire progresser l'accessibilité et l'inclusion dans la société réside dans la sensibilisation et l'éducation à ces sujets dès le plus jeune âge. Ces efforts d'apprentissage peuvent être de nature non seulement à favoriser l'inclusion et la compréhension des grands principes, des obstacles potentiels et des solutions techniques mais aussi à sensibiliser aux besoins présents et futurs.

Des initiatives de gouvernements émergent en ce sens. En Irlande, par exemple, le Centre d'excellence en conception universelle sous l'égide de l'Autorité nationale en charge des questions de handicap a mis en place un programme de prix, au sein de dispositifs de formation existants ou dans le cadre des initiatives propres au Centre, en partenariat avec des acteurs académiques, de la société civile et du secteur privé (encadré 4.6).

Encadré 4.6. Des prix nationaux pour les initiatives de conception universelle en Irlande

Le Centre d'excellence en conception universelle a notamment pour mission statutaire de promouvoir l'enseignement de la conception universelle auprès de tous les étudiants et professionnels de la conception, de la mise en place et de l'entretien des environnements.

Des prix nationaux décernés par le Centre dans le cadre de divers programmes et cursus irlandais permettent ainsi de mettre en évidence et de récompenser des pratiques de conception universelle. Le Centre soutient donc les catégories de conception universelle de prix nationaux pour les professionnels irlandais dans le cadre de programmes menés par l'Institut royal des architectes d'Irlande, l'Institut des designers, et l'Association irlandaise pour Internet.

Le Centre a également son propre prix : le prix étudiant du Grand défi de conception universelle. Il encourage et récompense l'excellence des projets étudiants présentant des solutions qui fonctionnent pour tous les citoyens.

En outre, le Centre met à disposition du corps enseignant, des chercheurs, des éducateurs et des étudiants des ressources relatives à la conception universelle sur son site. Elles incluent des informations sur les cours universitaires, les modules de développement professionnel continu et d'autres possibilités d'apprentissage sur ce sujet, ainsi que des références et articles sur les enjeux y afférents. Le Centre travaille avec un large éventail d'établissements et d'associations professionnelles pour soutenir l'enseignement de la conception universelle, que ce soit au niveau secondaire, supérieur ou dans la formation professionnelle continue.

Source : CEUD (s.d.^[107]), *Awards and Education*, <https://universaldesign.ie/awards/> ; CEUD (s.d.^[108]), *Universal Design in Education*, <https://universaldesign.ie/awards/education/>.

Au-delà du secteur public et de l'éducation, les campagnes de communication sont l'un des moyens les plus institutionnalisés et déployés dans la communication publique pour accroître la sensibilisation aux politiques publiques. Les enjeux d'accessibilité n'échappent pas à cette dynamique. Des campagnes de communication publique dédiées, internes au secteur public ou à destination de l'ensemble de la société, ont été déployées récemment par plusieurs pays. C'est le cas par exemple de celles menées par la France et le Royaume-Uni (Encadré 4.7).

Encadré 4.7. Des campagnes de communication pour sensibiliser à l'accessibilité en France et au Royaume-Uni

France

Le Secrétariat d'État chargé des personnes handicapées a lancé la campagne nationale de communication « Voyons les personnes avant le handicap » d'octobre 2021 à janvier 2022. Elle avait pour objectif de sensibiliser et mobiliser les citoyens pour une évolution du regard sur le handicap.

Elle s'est appuyée sur trois vidéos illustrant les situations de la vie quotidienne et une série de 10 portraits de personnes en situation de handicap. Le casting s'est fait de manière inclusive, en collaboration avec les associations concernées qui ont attribué les différents rôles de modèles aux personnes en situation de handicap. L'objectif de cette procédure de sélection était d'assurer une représentation complète de la diversité des handicaps, y compris ceux de nature invisible.

Cette campagne de communication a été diffusée sur divers supports, canaux et plateformes : chaînes de télévision et cinémas, presse écrite et radio, réseaux sociaux et plateformes numériques, affiches, dans le but de sensibiliser un grand nombre de citoyens.

Royaume-Uni

Le gouvernement du Royaume-Uni a récemment lancé plusieurs campagnes de communication pour sensibiliser au handicap et pour améliorer l'accès à la communication publique et aux services pour les personnes en situation d'handicap.

La Direction de la Santé et de l'Action Sociale et la Direction du Travail et des Pensions se sont engagées en 2021 pour améliorer l'accès des personnes en situation de handicap aux services publics en ligne. La Direction du Travail et des Pensions a par exemple produit une campagne de communication pour améliorer l'accessibilité des communications concernant le dispositif « Access to Work », visant à aider les personnes en situation de handicap à trouver ou conserver un emploi. La campagne visait à encourager l'utilisation des subventions, en s'assurant que ces personnes soient informées des avantages du dispositif à leur égard. Suite à son lancement, la Direction envisage d'évaluer l'efficacité de la campagne afin d'identifier les activités les plus abouties, afin de les reproduire dans le cadre de campagnes futures.

En 2019, la Direction des Transports, en collaboration avec des personnes en situation de handicap et des associations les représentant, a lancé la campagne de communication « It's everyone's journey », pour améliorer les services de transports publics pour les personnes en situation de handicap, en sensibilisant les citoyens à travers une série de vidéos diffusées sur des plateformes numériques. De nouvelles vidéos ont également été développées en 2021, suite à la pandémie de COVID-19, pour rendre compte de difficultés rencontrées suite à l'introduction de mesures sanitaires.

Source : Gouvernement français (2021^[109]), « Voyons les personnes avant le handicap : kit de communication », <https://handicap.gouv.fr/voyons-les-personnes-avant-le-handicap-kit-de-communication> ; Gouvernement du Royaume-Uni (2021^[110]), « National Disability Strategy, Part 1: Practical steps now to improve disabled people's everyday lives », <https://www.gov.uk/government/publications/national-disability-strategy/part-1-practical-steps-now-to-improve-disabled-peoples-everyday-lives#public-services-making-access-as-smooth-and-easy-as-possible> ; Gouvernement du Royaume-Uni (s.d.^[111]), *Championing Equal Access on Public Transport*, <https://everyonesjourney.campaign.gov.uk>.

Par ailleurs, les organisations du secteur privé sont un relai des principes d'accessibilité et de leur mise en œuvre. Les entretiens ont souvent souligné que l'initiative venant majoritairement du secteur public, l'un des moyens d'associer le secteur privé aux efforts de sensibilisation et de mise en œuvre de l'accessibilité réside dans un premier temps dans les obligations contractuelles imposées aux prestataires de service qui contribuent à des projets publics, comme en Belgique, en France ou au Royaume-Uni.

Impliquer les partenaires privés dans la mise en œuvre des normes d'accessibilité est une incitation positive pour le secteur privé. Nombreuses sont les entreprises à faire valoir la mise en œuvre des principes d'accessibilité et d'inclusion dans leurs engagements et chartes de responsabilité sociale et environnementale d'entreprise, traduisant un engagement à mettre en œuvre leurs objectifs au bénéfice de tous les individus.

Enfin, si de nombreux efforts sont faits pour associer les organisations de la société civile dans la définition des normes et des outils, ils peuvent contribuer eux-mêmes aux efforts de sensibilisation et d'éducation aux instruments existants. En Nouvelle-Zélande par exemple, la formation sur l'accessibilité est non seulement délivrée par les experts en accessibilité et en conception universelle du gouvernement mais également par des individus en situation de handicap et les représentants des organisations de la société civile. De manière similaire, le gouvernement local de Nouvelle-Galles du Sud en Australie a associé les

médias pour relayer les informations publiques dans le cadre de la pandémie de COVID-19 en cohérence avec l'approche accessible et inclusive du gouvernement.

5 Comment promouvoir une évaluation plus systématique de la mise en œuvre d'une communication accessible et inclusive ?

Une communication publique efficace se doit d'être fondée sur des données probantes dont l'évaluation constitue une composante essentielle (OCDE, 2021^[3]). En collectant des informations, données et retours d'expériences ciblés sur les différentes activités, programmes et outils mis en œuvre, elle permet en effet de déterminer si les objectifs définis ont été atteints et quel en a été l'impact et la portée. Elle facilite également l'identification des obstacles et défis rencontrés sur la base desquels des leçons et recommandations peuvent être formulées afin d'adapter et améliorer les initiatives futures. Les pays membres de l'OCDE ont adapté, en 2022, la *Recommandation du Conseil sur l'évaluation des politiques publiques* qui fournit un ensemble de principes généraux sur lesquels les professionnels de la communication peuvent s'appuyer et qu'ils peuvent adapter à la communication publique, y compris à son accessibilité et son inclusion.

L'évaluation apparaît pourtant souvent comme l'un des principaux défis de la fonction de communicant. Dans le cadre du *Rapport de l'OCDE sur la communication publique*, les centres de gouvernement (37 %) et les ministères de la Santé (50 %) ont cité l'évaluation comme l'une des trois compétences les plus exigeantes (OCDE, 2021^[3]).

Le même constat peut être réalisé s'agissant de l'évaluation de l'accessibilité numérique, pour laquelle un manque de ressources et de temps peut créer des facteurs inhibiteurs.

Cette section vise à fournir un aperçu des pratiques d'évaluation au sein des pays ayant pris part à ce Panorama. Une première partie est consacrée aux éléments officiels adoptés en la matière afin de fixer des règles communes, à travers des codes ou des manuels relatifs aux procédures d'évaluation par exemple. Une deuxième partie présente les méthodes et outils déployés ainsi que les défis rencontrés. L'importance d'évaluer l'accessibilité de la communication publique au-delà des sites et des applications est par la suite mentionnée. Une dernière partie porte sur les leçons tirées et actions de remédiation prises sur la base des résultats de l'évaluation.

Vers l'adoption de règles, procédures et critères d'évaluation communs pour promouvoir une communication plus accessible

L'accélération de l'institutionnalisation des exigences en matière de communication accessible et inclusive, notamment sous l'impulsion de l'Union européenne, a créé un besoin en matière de standards et procédures pour évaluer de manière harmonisée les mesures mises en œuvre.

La Directive (UE) 2016/2102 vise ainsi à rapprocher les dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant les exigences d'accessibilité pour les sites Web et les applications mobiles des organismes du secteur public. La Décision d'exécution (UE) 2018/1524 de la Commission définit la méthodologie de suivi ou contrôle et les modalités de notification permettant aux États membres de contrôler au niveau national le respect des exigences de la directive et d'en faire rapport régulièrement au public et à la Commission européenne tous les 3 ans.

Tous les États membres sont donc tenus de soumettre un rapport de suivi de la mise en œuvre de la Directive (UE) 2016/2102 qui définit deux méthodes de suivi : la méthode de contrôle simplifiée pour les sites internet et la méthode de contrôle approfondie pour les sites internet et les applications mobiles. Les premiers rapports de suivi soumis en 2021 suivent un format standardisé qui est défini par l'Annexe II de la Décision d'exécution 2018/1524 laissant toutefois aux gouvernements une marge de manœuvre sur la manière d'évaluer et présenter les évolutions et actions mises en place (Commission européenne, 2021^[112]).

Certains pays fournissent des guides ou manuels permettant de détailler les procédures d'évaluation de l'accessibilité de la communication publique. La Suède partage par exemple les indicateurs de l'autorité responsable des évaluations des sites du gouvernement afin que les organismes publics puissent juger de leurs performances et améliorer leurs démarches d'accessibilité, conformément à la Directive (UE) 2016/2102 et aux attentes du gouvernement. En France, un kit d'audit souligne les exigences en matière d'échantillonnage, de base de référence et de test des pages (Encadré 5.1).

Encadré 5.1. Guides de procédures d'évaluation d'accessibilité de la communication

Suède

L'Agence suédoise pour l'administration numérique (DIGG) a développé un manuel de supervision, comprenant les différentes procédures d'évaluation de l'accessibilité des services publics numériques. Le manuel fournit des informations sur la manière dont la DIGG examine les sites Web, documents et applications numériques développées par les agences publiques. Il détaille les instructions, contrôles et éventuelles exceptions pour chaque critère examiné, y compris sur la conception, le contenu écrit et visuel, l'interface utilisateur, l'audio et la vidéo, ainsi que les documentations et services d'assistance. Le manuel contient également le processus de supervision, la base juridique et les instructions de mise en œuvre.

Le manuel est accessible aux agences et au public, permettant à tous de prendre connaissance des différentes étapes et des critères d'examen. Les organismes et acteurs publics peuvent vérifier l'accessibilité de leur site Web et services numériques eux-mêmes, de la même manière que la DIGG, puisque le manuel couvre toutes les exigences d'accessibilité que l'Agence supervise.

France

Dans le cadre du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA), le gouvernement français a développé des directives pour l'évaluation de la conformité de la communication publique au regard du RGAA. L'évaluation peut être effectuée par les organismes publics eux-mêmes, en

auto-évaluation, ou par un tiers, sur un échantillon de pages représentatif du service de communication publique en ligne considéré, telles que les pages d'accueil, de contacts, de mentions légales, d'accessibilité et d'aide.

La sélection des pages et leur nombre doivent être représentatifs du service en ligne. Chaque page de l'échantillon doit être vérifiée au regard des critères qui lui sont applicables par le biais de tests techniques. Ceux-ci permettent d'obtenir le nombre de critères validés et non-validés, et ce faisant, le taux de conformité pour chaque page. Un critère est validé pour une page donnée lorsque tous les éléments de la page ont passé les tests techniques applicables avec succès.

La phase finale de l'évaluation est la déclaration d'accessibilité. Elle rend compte de la conformité des services numériques aux critères applicables. Le taux de conformité permet de mesurer les progrès du service en ligne face aux exigences d'accessibilité, en calculant le pourcentage de critères respectés ou le niveau de conformité moyen du service en ligne.

Source : Gouvernement français (2019^[113]), *Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité – RGAA Version 4.1*, <https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/obligations/#%C3%89valuation-de-la-conformit%C3%A9-%C3%A0-la-norme-de-r%C3%A9f%C3%A9rence> ; DIGG (s.d.^[114]), *Så granskar DIGG tillgänglighet*, <https://webbriktlinjer.se/testa-din-webbplats/sa-granskar-digg-tillganglighet/> ; DIGG (s.d.^[115]), *Granska webbsida*, <https://trg.digg.se/manual/granskning/webbsidor.html>.

Bien qu'il existe des indicateurs mesurant l'adoption et la mise en œuvre de normes communes au niveau international pour les éléments liés à une conception accessible sur le Web, ces derniers ne s'appliquent pas à tous les messages diffusés par le gouvernement. L'Écosse a cependant développé des indicateurs de performance en matière de communication compréhensible de tous les citoyens. Un manuel d'auto-évaluation à destination des agents publics explique les principes à suivre pour assurer une communication inclusive et répondre aux besoins des citoyens quel que soit l'âge, le genre, l'ethnie, la langue natale ou la situation de handicap de l'utilisateur. Sur ce fondement, dix indicateurs de performance permettent aux fonctionnaires d'auto-évaluer leur communication (encadré 5.2).

Encadré 5.2. Des indicateurs de performance en matière de communication inclusive en Écosse

Le gouvernement écossais a développé un ensemble de principes pour une communication inclusive destiné aux autorités publiques, adossé à une série de 10 indicateurs de performance :

11. Engagement public

L'encadrement supérieur s'engage de manière visible et publique à fournir des services qui favorisent la communication inclusive.

12. Collecte de données sur les besoins

Le service utilise une série de sources de données et de statistiques pour montrer une parfaite compréhension des besoins des citoyens concernés en matière de communication.

13. Examen de la communication inclusive

Il s'agit du pourcentage de services soumis à un examen de la communication inclusive, tel qu'une auto-évaluation appropriée, ou une évaluation de l'impact sur l'égalité est explicité.

14. Développement des services

Les services sont entièrement adaptés, ou en cours de développement, pour s'adresser à l'éventail de personnes ayant besoin de soutien en matière de communication.

15. Formation du personnel

L'indicateur détaille le pourcentage de l'ensemble du personnel ayant suivi une formation spécifique dans le but de reconnaître et répondre à un large éventail de besoins en communication.

16. Participation des utilisateurs (mesure quantitative)

Elle indique le pourcentage des processus de définition et de révision des services ayant inclus les citoyens concernés, avec des besoins divers en matière de communication.

17. Participation des utilisateurs (mesure qualitative)

Elle couvre le pourcentage de citoyens ayant besoin de soutien en matière de communication, impliqués dans les processus de définition et de révision des services, et satisfaits de leur contribution globale aux processus. Le service doit démontrer que la méthode utilisée pour recueillir leur opinion et expérience est accessible à tous les citoyens impliqués.

18. Adaptation de la communication aux besoins des utilisateurs du service

Cet indicateur explicite le pourcentage de personnes ayant besoin d'une assistance à la communication qui consultent les services et conviennent que leurs besoins et préférences ont été effectivement pris en compte.

19. Utilisation des services

Cet indicateur mesure le pourcentage de personnes qui utilisent les services et ont besoin d'une assistance à la communication.

20. Amélioration annuelle

Les résultats annuels mettent en évidence les progrès réalisés dans l'application des indicateurs.

Source : Gouvernement écossais (2011^[116]), *Principles of Inclusive Communication: An Information and Self-assessment Tool for Public Authorities*, <https://www.gov.scot/publications/principles-inclusive-communication-information-self-assessment-tool-public-authorities/pages/11/>.

Diversité des méthodes et outils utilisés en pratique

Les pays ayant pris part aux entretiens dans le cadre de la préparation de ce Panorama ont tous reconnu l'importance de l'évaluation des mesures d'accessibilité et d'inclusion relatives. Pour autant, force est de constater que les modalités pratiques de cette évaluation varient fortement d'un pays à l'autre en termes d'agences responsables de l'évaluation de l'accessibilité, de standards et normes utilisés, ou encore de méthodologies employées.

Dans certains pays, les organisations publiques évaluent elles-mêmes leur niveau d'accessibilité et publient une déclaration d'accessibilité en ligne explicitant le niveau de conformité du site, comme en Australie et en Nouvelle-Zélande. D'autres pays, comme l'Allemagne et l'Autriche, ont des agences responsables de mener les évaluations. En termes d'entités responsables du suivi des sites et applications du secteur public en Europe, la responsabilité incombe souvent aux organisations publiques chargées de la transformation numérique (44 %)²⁵. Dans certains pays, les organisations chargées de l'évaluation sont des centres d'expertise, comme le Centre d'excellence en conception universelle en Irlande, placé sous la tutelle de l'Autorité nationale en charge des questions de handicap.

Certains gouvernements sollicitent des experts externes pour l'évaluation de l'accessibilité des sites et applications mobiles. Aux Pays-Bas, depuis 2004, le gouvernement mandate la Fondation pour l'accessibilité pour l'évaluation des sites internet publics. En 2011, le ministère de l'Intérieur et des Relations avec le Royaume des Pays-Bas a également demandé à des prestataires extérieurs d'évaluer le statut d'accessibilité de toutes les municipalités. Au Portugal, en collaboration avec l'Agence pour la Modernisation Administrative, l'Université de Lisbonne a évalué la conformité des sites Web du gouvernement à la Directive (UE) 2016/2102 au cours de la première période de suivi de sa mise en œuvre²⁶.

La Directive (UE) 2016/2102 a incité les pays à évaluer les avancées en matière d'accessibilité des sites et applications mobiles du secteur public. En 2018, la Commission européenne a adopté deux décisions d'exécution (Commission européenne, 2021^[112]). Elles incluent notamment un modèle de déclaration d'accessibilité ainsi qu'une méthode de suivi, accompagnée des modalités de notification par les États membres (Commission européenne, 2018^[117]). Celle-ci appelle les États membres à mener des audits simplifiés et approfondis et détaille la taille minimale et la composition de l'échantillon. Ils doivent fournir un tableau de corrélation avec la norme européenne s'ils s'appuient sur d'autres standards d'accessibilité des sites et applications, expliciter les résultats des évaluations menées et détailler les informations relatives aux mécanismes à disposition des usagers pour commenter ou déposer une plainte en matière d'accessibilité Web.

La vaste majorité des États membres et le Royaume-Uni ont publié un rapport de suivi de la mise en œuvre de la Directive (UE) 2016/2102 et l'ont soumis à la Commission européenne en 2021. Les 26²⁷ rapports disponibles décrivent les évaluations approfondies et simplifiées menées et le statut des sites et applications mobiles du secteur public en matière d'accessibilité et d'inclusion. Au moins 22 des 26 gouvernements concernés²⁸ incluent les organisations représentant les intérêts des personnes en situation de handicap dans la sélection des sites et applications à prioriser annuellement pour les contrôles approfondis et/ou simplifiés²⁹.

Au cours de la période de suivi, les pays ont évalué un nombre différent de critères de la norme EN 301 549. La Belgique, par exemple, a déclaré avoir évalué tous les critères de la norme EN 301 549 V2.1.2 (2018-08) dans le cadre de son suivi approfondi. L'Espagne a évalué 137 exigences d'accessibilité relatives aux pages Web et 162 pour les applications mobiles. D'autres ont concentré leur attention sur tout ou partie des 50 critères des WCAG relatifs au niveau de conformité A/AA. Cela peut être dû à l'utilisation d'outils automatisés du secteur privé qui ont été développés pour évaluer les normes WCAG³⁰.

L'évolution des standards européens et leurs mises à jour récentes ajoutent un niveau de complexité quant à la comparabilité des documents de suivi de la mise en œuvre de l'accessibilité. En effet, tandis que certains pays ont utilisé la version de l'EN 301 549 antérieure à la mise à jour de 2021, d'autres ont utilisé la nouvelle version de la norme, devenue la seule en vigueur en février 2022³¹.

Dans certains cas, des méthodologies détaillées ont été incluses dans les rapports, comme dans ceux de la Belgique et de l'Espagne (Encadré 5.3). En Belgique, les méthodologies pour les audits approfondis (Gouvernement belge, 2021^[118]) et simplifiés (Gouvernement belge, 2021^[119]) définissent notamment les étapes à suivre et les échantillons de contrôle. La méthodologie relative aux audits approfondis souligne le besoin de recourir à une expertise en accessibilité pour évaluer les sites et rappelle les éléments à inclure impérativement dans le rapport. En Espagne, des méthodologies ont également été détaillées pour les deux formes d'audits afin de vérifier la conformité des sites et applications du secteur public à l'aune des critères définis par la norme européenne.

Encadré 5.3. Méthodologies des audits approfondis et simplifiés en Belgique et en Espagne

Belgique

La Belgique a développé des méthodologies pour les audits approfondis et simplifiés, alignées sur la Directive (UE) 2016/2102. Elles sont principalement destinées à être utilisées par **des tiers** spécialisés dans l'accessibilité numérique ou en **auto-évaluation**.

En ce qui concerne les audits approfondis, la méthodologie inclut les étapes à suivre pour établir un échantillon représentatif, y compris l'identification des différents types de pages, les fonctionnalités essentielles et les technologies Web utilisées. L'échantillon peut inclure jusqu'à 20 pages, dont 2 pages aléatoires et au moins 1 page avec un document pour les démarches administratives. Un état de

conformité est attribué à chaque page : suffisant, insuffisant, non-applicable et pas testé. Les résultats doivent faire l'objet d'un rapport documentant les conclusions des étapes du contrôle, les méthodes et outils d'évaluation utilisés et la déclaration d'évaluation. La méthodologie énumère aussi les éléments nécessaires pour la conformité d'une déclaration d'accessibilité, notamment une description de la portée de la déclaration et de la méthode utilisée, la présence des coordonnées, une option « commentaires » et la mention du statut d'accessibilité, à savoir « non conforme », « partiellement conforme » ou « entièrement conforme ».

Pour les audits simplifiés, la méthodologie détaille des actions à entreprendre par site Web public sélectionné. En utilisant l'outil « AccessibilityCheckServer », les sites sont scannés sur 2 ou 3 niveaux, incluant toutes les vérifications de conformité sur les pages explorées. Le nombre d'erreurs détectées et les pages sur lesquelles elles ont été décelées font l'objet d'un rapport par type d'erreur. En plus de ce contrôle automatique, un contrôle manuel est effectué sur la page d'accueil, afin de vérifier si la navigation est possible à travers tous les liens présents en utilisant uniquement le clavier. Enfin, il est vérifié que la déclaration d'accessibilité est visible sur la page d'accueil et sur certaines pages choisies au hasard et qu'elle détaille le champ d'application de la déclaration, un niveau d'accessibilité, la méthode utilisée pour le mesurer et les informations de contact.

Espagne

Afin de répondre à chacune des méthodes de suivi établies par la Décision d'exécution UE 2018/1524, le gouvernement de l'Espagne a défini deux procédures : la méthodologie de contrôle simplifiée et la méthodologie de suivi approfondi des sites Web.

La méthodologie de contrôle simplifiée permet de détecter les cas de non-conformité à un sous-ensemble des exigences de la norme européenne et d'observer l'évolution de ceux-ci dans le temps. Les vérifications incluses tiennent compte des exigences d'automatisation contenues dans la norme, notamment des contrôles qui ont un plus grand impact sur l'accessibilité finale du site Web. L'outil utilisé pour effectuer le contrôle simplifié est le « Tracker OAW », développé par l'Observatoire de l'accessibilité du Web. Il évalue automatiquement l'accessibilité d'un site sur la base de 20 vérifications, elles-mêmes divisées en plus de 100 contrôles.

La méthodologie de suivi approfondi des sites Web et applications mobiles a été développée pour vérifier leur conformité avec les exigences d'accessibilité de la norme européenne. Elle s'appuie sur des examens d'accessibilité. Ils sont réalisés par les organismes responsables des sites Web et des applications mobiles, dans le respect des conditions définies par la décision d'exécution UE 2018/1524 sur les examens approfondis, tels que la périodicité, la sélection de l'affichage des pages ou des écrans et l'examen des processus. Les résultats sont ensuite détaillés dans des rapports d'examen de l'accessibilité, remis à l'organisme public de supervision, le Ministère de la Politique territoriale et de la Fonction publique.

Source : Gouvernement belge (2021^[118]), « Méthodologie pour un contrôle approfondie de l'accessibilité des sites web 2021 », <https://accessibility.belgium.be/fr/articles/methodologies/methodologie-pour-une-controle-approfondie-de-laccessibilite-des-sites-web-2021> ; Gouvernement belge (2021^[119]), « Méthodologie de contrôle simplifiée de l'accessibilité des sites web » <https://accessibility.belgium.be/fr/articles/methodologies/methodologie-de-controle-simplifiee-de-laccessibilite-des-sites-web-2021> ; Commission européenne (2022^[120]), *Web Accessibility Directive - Monitoring Reports*, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/web-accessibility-directive-monitoring-reports>.

Ces contrôles se fondent principalement sur des critères d'accessibilité Web techniques sans pour autant couvrir l'ensemble des paramètres d'accessibilité nécessaires à l'inclusion de tous les citoyens, quelle que soit leur condition. L'Allemagne a par exemple dépassé ces exigences minimales pour prendre en compte l'usage de la langue des signes et du langage simplifié dans l'évaluation des sites et des applications

mobiles du gouvernement et de certaines régions (Encadré 5.4) (Gouvernement fédéral de l'Allemagne, 2021_[121]).

Encadré 5.4. Évaluation de l'usage de la langue des signes et du langage simplifié sur les sites et applications mobiles du gouvernement fédéral allemand

Sur la base de la disposition légale sur le langage simplifié et la langue des signes allemande, le gouvernement fédéral de l'Allemagne et les Länder ont convenu de certaines exigences et méthodes de contrôle supplémentaires qui vont au-delà de la norme minimale de contrôle en vertu de la Directive (UE) 2016/2102. Elles sont définies par une recommandation entre le gouvernement fédéral et les Länder. Elles ne sont de ce fait pas obligatoires, mais doivent être appliquées au niveau infranational. Le gouvernement fédéral a pour sa part mis en œuvre la recommandation dans ses propres activités de contrôle.

Le contrôle de la mise en œuvre de l'accessibilité inclut jusqu'à quatre composantes : les critères de test et leur échelle d'évaluation, la procédure de vérification de la déclaration d'accessibilité, l'examen des documents et l'examen du langage simple et de la langue des signes allemande. La méthodologie d'audit inclut les procédures d'évaluation simplifiée et approfondie des sites Web et des applications mobiles. Elles intègrent les exigences relatives à la langue des signes et au langage simplifié, notamment les raccourcis clavier, le contrôle audio, le sous-titrage simultané, l'analyse syntaxique et le contenu visuel.

Source : Commission européenne (2022_[120]), *Web Accessibility Directive - Monitoring Reports*, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/web-accessibility-directive-monitoring-reports>.

Afin de faciliter l'évaluation de la non-conformité des sites aux normes du WCAG et de l'UE, des outils automatiques ont été développés (Alsaeedi, 2020_[122]). Certains pays, comme le Royaume-Uni³², utilisent des instruments numériques gratuits ou payants qui ont été conçus par des entreprises privées. D'autres, à l'image de la Belgique, de l'Italie, de l'Espagne et du Portugal, ont développé leurs propres outils automatisant la vérification de la conformité des sites internet³³.

Si l'automatisation présente l'avantage d'un gain de temps et de ressources, elle reste encore principalement utilisée pour les évaluations simples ne nécessitant pas d'analyse humaine. Le Royaume-Uni utilise par exemple une extension de test d'accessibilité automatisée pour Google Chrome appelée Axe. Elle enregistre uniquement les erreurs graves ou critiques et les problèmes signalés sont vérifiés manuellement pour vérifier leur pertinence (Gouvernement du Royaume-Uni, 2021_[123]).

Certains pays ont cependant développé leurs propres outils afin d'automatiser le suivi de l'accessibilité numérique. En Espagne, un service de base de diagnostic en ligne d'accessibilité Web lié à l'Observatoire de l'accessibilité a été mis en place. Au Portugal, un outil similaire a été conçu afin de vérifier la conformité des services numériques (encadré 5.5). AccessMonitor permet en effet de générer un rapport d'accessibilité à partir d'un lien, code HTML, ou d'un fichier HTML. Il peut être utilisé par d'autres organisations, y compris en dehors du secteur public. Cet outil est le fruit d'un projet mené par l'Agence pour la Modernisation Administrative, dans le cadre de WAI-Tools³⁴, un projet cofinancé par la Commission européenne. D'autres gouvernements et organisations publiques utilisent les outils de contrôles automatisés de l'Espagne et du Portugal pour mener à leur tour des audits simplifiés, comme la Suède. De façon similaire, un outil a été développé pour automatiser les tests et les partager avec d'autres parties prenantes en Italie. Même s'il ne sera rendu public qu'en 2025, cet instrument a permis l'exécution d'une activité de suivi approfondi de l'accessibilité sur 1 300 sites. La Belgique a également mis à disposition un

logiciel pouvant être ajouté dans la barre des signets afin de procéder à une vérification de l'accessibilité des sites, sur l'ensemble des pages, y compris celles protégées par des identifiants.

Encadré 5.5. Observatoires de l'accessibilité en Espagne et au Portugal

Espagne

L'Observatoire de l'accessibilité est une initiative du ministère des Affaires économiques et de la Transformation numérique, visant à améliorer le niveau d'accessibilité des portails des administrations publiques espagnoles à tous les niveaux (administration générale de l'État, gouvernements régionaux et locaux). Les services proposés comprennent :

- *l'Observatoire de l'accessibilité du Web* : il fournit périodiquement des résultats d'évaluation pour les sites afin de détailler l'état et l'évolution de leur accessibilité.
- *un service de base de diagnostic en ligne* : il permet à chaque administration d'accéder directement à une analyse automatique basée sur les études de l'observatoire.
- *de la documentation de référence* : des réglementations, exemples de pratiques, directives sur la création et l'évaluation de contenus accessibles, et des vidéos informatives sont mises à disposition des développeurs.
- *une communauté de l'accessibilité Web* : elle constitue un point de rencontre des gestionnaires de sites Web des administrations pour le partage d'informations, d'expériences et de questions.

Le bilan d'accessibilité opéré par l'Observatoire est réalisé selon une méthodologie automatisée explicite. Elle inclut 20 contrôles d'accessibilité constitués de tests de vérification automatique. Un rapport de résultats agrégés et des rapports individuels pour chacun des sites analysés sont générés à l'issue des contrôles.

De plus, le Tracker de l'Observatoire de l'accessibilité Web permet au gouvernement espagnol de suivre les différentes itérations de l'Observatoire, et à la Communauté d'utiliser le service de diagnostic en ligne. Le Tracker permet de vérifier l'accessibilité d'un site Web et génère des rapports automatiques en tenant compte de près de 100 points de contrôle. Il fournit également des recommandations pour résoudre les problèmes détectés.

Portugal

En 2008, dans le cadre de l'observatoire d'accessibilité, l'Agence pour la Modernisation Administrative a développé un outil automatique : « AccessMonitor ». Il vise à améliorer l'accessibilité, l'utilisation des services numériques et à promouvoir les pratiques en ce sens. Il fournit une évaluation automatique et un rapport d'accessibilité à partir d'un lien, d'un code HTML ou d'un fichier HTML.

L'outil permet de sensibiliser l'administration publique, ainsi que les gouvernements locaux, sur les bonnes et mauvaises pratiques d'accessibilité numérique. De plus, les données de l'observatoire sont rendues publiques et accessibles à tous en ligne. L'observatoire fournit également une vue d'ensemble de 1 200 sites Web de l'administration publique, ainsi que des données spécifiques pour certains sites. Il est actuellement en cours de refonte pour être optimisé.

Source : Gouvernement espagnol (s.d.^[124]), *Web Accessibility Observatory*,

https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/pae_observatorio_accesibilidad_eng.html ;

Gouvernement portugais (s.d.^[125]), *Access Monitor*, <https://accessmonitor.acessibilidade.gov.pt/> ; propos recueillis lors d'un entretien avec des représentants du gouvernement du Portugal en mars 2022 dans le cadre de l'élaboration de ce Panorama.

Dans la même lignée et au-delà du continent européen, la Nouvelle-Zélande, premier gouvernement fédéral au monde à adopter, en 2010, les règles WCAG comme exigence officielle pour les sites Web gouvernementaux, offre une évaluation gratuite de leur conformité via son Bureau pour l'accessibilité d'Internet³⁵. Le pays utilise ainsi sa plateforme A11Y® pour fournir une version résumée de son évaluation automatisée afin de donner un aperçu de la manière dont un site se comporte lorsqu'il est testé par rapport aux critères de contrôle WCAG A/AA.

Évaluer l'accessibilité de la communication publique au-delà des sites et des applications

Il ressort des entretiens que l'évaluation de l'accessibilité pourrait bénéficier d'une focale plus large, sur un nombre accru de critères et intégrant davantage de composantes qualitatives. Les discussions ont en effet souligné que le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre des principes d'accessibilité se centrent sur les éléments primordiaux d'accessibilité des pages, sites et applications numériques publics dans la vaste majorité des cas et que les indicateurs fixés sont principalement quantitatifs.

Cependant, les critères quantitatifs de nombre de sites Web et applications à contrôler de manière simplifiée et approfondie sont peu indicatifs de la conformité aux principes optimums d'accessibilité. Il ressort des entretiens et des analyses des procédures des pays consultés pour ce Panorama que ces contrôles cherchent avant tout à détecter la non-conformité aux critères définis. Ils ne permettent toutefois pas de saisir la conformité à l'ensemble des principes d'accessibilité. Aussi, certains pays ont entrepris d'aller plus loin dans leurs modalités d'évaluation pour améliorer les aspects quantitatifs et qualitatifs des évaluations. Les entretiens soulignent que la Norvège, par exemple, évalue désormais non seulement les sites Web et applications publiques mais également tout service en ligne, élargissant le spectre à l'ensemble des outils numériques de ce fait. L'Allemagne a pour sa part intégré l'interprétariat des contenus des sites et applications en langue des signes allemande comme un aspect qualitatif à évaluer pour mesurer l'accessibilité des services et communications publics fédéraux (Gouvernement fédéral de l'Allemagne, 2021_[126]).

En outre, au-delà des critères et indicateurs évalués, la qualité des procédures de suivi et d'évaluation, parfois automatisée pour les tests simplifiés d'accessibilité peut évoluer pour apporter une meilleure granularité d'information, de retours et de pistes pour les futures corrections et évolutions. Ainsi, des tests qualitatifs manuels ont été recommandés dans certains entretiens menés dans le cadre de la rédaction de ce Panorama. En ce sens, par exemple, le représentant du gouvernement du Royaume-Uni rappelle que les check-lists de vérification peuvent inclure des étapes supplémentaires comme les tests avec un clavier, en zoomant sur les pages, en changeant les couleurs et contrastes ou encore en suivant une procédure afin de soumettre des documents divers tels que des documents légaux, financiers ou techniques, en tentant de revenir en arrière, ou encore en testant si la procédure est interrompue sans avertissement lorsqu'elle prend trop de temps.

Accroître le spectre des composantes de l'accessibilité intégrées à l'évaluation est un moyen également de corriger d'autres erreurs que celles habituellement détectées, de concevoir de nouveaux outils et moyens de répondre aux besoins des citoyens ou de les faire évoluer sur le fondement de données probantes et de leçons tirées de la pratique et de son suivi. En outre, l'inclusion systématique des citoyens et des organisations de la société civile, tant dans les tests *ex-ante* que dans l'évaluation *ex-post* a aussi été encouragée dans le cadre des entretiens.

Les bénéfices de l'évaluation comme outil de sensibilisation, d'apprentissage et d'amélioration de l'accessibilité des services publics

Si le premier objectif de l'évaluation est d'appréhender la qualité des démarches, mesures et activités en place, elle est aussi l'occasion de tirer les leçons des succès, lacunes et échecs identifiés pour déterminer des perspectives d'amélioration. Certains pays ont consacré une partie de leur rapport d'évaluation soumis à la Commission européenne aux enseignements tirés de leurs expériences. D'autres les ont présentés lors des entretiens menés dans le cadre de la rédaction de ce Panorama.

Sur la base de ces lectures et discussions, les défis les plus fréquemment cités incluent le manque de temps, de ressources budgétaires et d'experts reconnus sur l'accessibilité (voir section 4). La difficulté liée à la mesure de l'impact des actions menées, le manque de clarté de la norme EN 301 549 et des difficultés à atteindre la pleine conformité aux normes édictées ont aussi été soulignés³⁶.

Quant aux actions adoptées pour répondre aux lacunes, insuffisances et problèmes de conformité détectés au cours du processus d'évaluation, certains pays ont adopté des plans d'action, à l'image de l'Irlande (CEUD, 2021_[127])(Encadré 5.6), ou mis en place des systèmes de sanction à destination des organismes publics et/ou entités privées concernés. C'est le cas par exemple de la France, de la Croatie, de la Pologne, de la Roumanie, de la Slovénie, de la Slovaquie et de Malte où les amendes administratives sont comprises entre 250 et 25 000 euros, bien qu'aucun de ces pays n'a déclaré les avoir appliquées.

Encadré 5.6. Un plan d'action pour corriger les erreurs détectées lors de l'évaluation de l'accessibilité en Irlande

En consultation avec le ministère de l'Environnement, du Climat et de la Communication et le ministère de l'Enfance, de l'Égalité, du Handicap, de l'Intégration et de la Jeunesse, l'Autorité Nationale en charge des questions de handicap a élaboré un plan d'action précis pour répondre aux lacunes détectées lors de l'évaluation de l'accessibilité.

Les mesures du plan d'action comprennent le recrutement de personnel supplémentaire ainsi qu'une collaboration avec des partenaires externes en matière d'accessibilité afin de s'assurer que les évaluations d'accessibilité manquantes de 2021 soient réalisées et fassent l'objet d'un rapport en 2022, et que la cohorte complète d'exams à réaliser au cours de la prochaine période de suivi soit achevée. Le plan d'action intègre également les travaux en cours de l'Autorité visant à garantir que les organismes publics reçoivent des conseils pratiques pour remédier aux problèmes identifiés au cours du processus de suivi.

Source : CEUD (2021_[127]), *Ireland's Monitoring Report for the EU Web Accessibility Directive*, <https://nda.ie/publications/communications/eu-web-accessibility-directive/monitoring%20reports/monitoring-report-eu-wad-ireland-2021.pdf>.

La fréquence d'évaluation de l'UE étant fixée à un délai de trois ans, certains pays ont décidé d'aller plus loin dans le cadre de leur loi sur l'accessibilité, en adoptant des mesures pour une évaluation plus fréquente. Ces initiatives sont particulièrement bienvenues dans un domaine comme le numérique où les technologies et innovations sont en constante évolution, ce qui peut donc requérir une plus grande réactivité et adaptabilité. C'est le cas par exemple de l'Allemagne dont la législation prévoit des rapports intermédiaires à destination du gouvernement allemand et impose également un plan de suivi pour tous les sites, applications et programmes publics.

Par ailleurs, certains pays comme le Royaume-Uni utilisent les résultats d'évaluations pour identifier et hiérarchiser les priorités en matière d'accessibilité, formuler des guides, manuels ou check-lists³⁷ pour les autorités en charge et élaborer des formations adaptées aux besoins spécifiques du moment.

Enfin, le *Rapport de l'OCDE sur la communication publique* souligne l'importance de rester flexible en termes de paramètres d'évaluation, en fonction des besoins émergents au fur et à mesure que les initiatives sont déployées (OCDE, 2021^[3]). Il ressort des entretiens menés dans le cadre de l'élaboration de ce Panorama que ce constat est particulièrement valable pour l'accessibilité de la communication. En effet, les données collectées par l'OCDE soulignent que les processus de suivi qui alimentent l'évaluation ont révélé la nécessité d'adapter les plans d'action et, parfois, la stratégie de communication pour atteindre les objectifs politiques visés. Ceci est d'autant plus important que les gouvernements doivent s'adresser à des publics de plus en plus fragmentés et diversifiés, qui incluent également diverses situations de handicap, par le biais de canaux multiples et poursuivre simultanément divers objectifs dans un paysage médiatique qui évolue rapidement (OCDE, 2021^[3]).

Références

- 112 (s.d.), *Appels d'urgence pour sourds, malentendants et personnes atteintes d'un trouble de l'élocution*, <https://www.sos112.be/fr/pour-les-sourds>. [94]
- 24Accessibility (2018), « Accessibility pro certified: To be or not to be », <https://www.24a11y.com/2018/accessibility-pro-certified/>. [103]
- AGE Platform Europe (2021), *Baromètre AGE 2021 : Des efforts supplémentaires sont nécessaires pour soutenir la participation des personnes âgées*, <https://www.age-platform.eu/special-briefing/age-barometer-2021-more-effort-needed-support-older-people%E2%80%99s-participation> (consulté le 1 juin 2022). [80]
- Agenzia Per l'Italia Digitale (2021), *Normativa*, Agenzia Per l'Italia Digitale, <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/normativa>. [19]
- Alsaeedi, A. (2020), « Comparing web accessibility evaluation tools and evaluating the accessibility of webpages: Proposed frameworks », *Information*, vol. 11/40, <https://doi.org/10.3390/info11010040>. [122]
- Belgian Web Accessibility (2021), *Le Marché des services en Accessibilité M1104 a enfin été attribué !*, <https://accessibility.belgium.be/fr/actualites/le-marche-des-services-en-accessibilite-m1104-enfin-ete-attribue> (consulté le 2 juin 2022). [100]
- Belgian Web Accessibility (s.d.), *Missions et plaintes*, <https://accessibility.belgium.be/fr/missions-et-plaintes>. [69]
- Belgian Web Accessibility (s.d.), *Page d'accueil*, <https://accessibility.belgium.be/fr> (consulté le 7 mai 2022). [68]
- Berryhill, J. et al. (2019), *Hello, World : Artificial intelligence and its use in the public sector*, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/726fd39d-en>. [60]
- Bundesministerium der Justiz (s.d.), *Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Behindertengleichstellungsgesetz - BGG) - § 11 Verständlichkeit und Leichte Sprache*, https://www.gesetze-im-internet.de/bgg/_11.html. [24]
- Cap'com (2022), « Accessibilité numérique : 5 conseils pour optimiser son site », <https://www.cap-com.org/actualite/C3%A9s/accessibilite-numerique-5-conseils-pour-optimiser-son-site>. [101]
- CEUD (2021), *Ireland's Monitoring Report for the EU Web Accessibility Directive*, Centre for Excellence in Universal Design, <https://nda.ie/publications/communications/eu-web-> [127]

- [accessibility-directive/monitoring%20reports/monitoring-report-eu-wad-ireland-2021.pdf.](#)
- CEUD (s.d.), *About Us*, Centre for Excellence in Universal Design, [20]
<https://universaldesign.ie/About-Us/>.
- CEUD (s.d.), *Awards and Education*, Centre for Excellence and Universal Design, [107]
<https://universaldesign.ie/awards/>.
- CEUD (s.d.), *Universal Design in Education*, Centre for Excellence and Universal Design, [108]
<https://universaldesign.ie/awards/education/>.
- CEUD (s.d.), *User Testing*, Centre for Excellence in Universal Design, [41]
<https://universaldesign.ie/technology-ict/universal-design-for-ict/user-testing/>.
- Commission européenne (2022), *Latest Changes to Accessibility Standard*, [15]
<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/latest-changes-accessibility-standard>.
- Commission européenne (2022), *Web Accessibility Directive - Monitoring Reports*, [120]
<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/web-accessibility-directive-monitoring-reports>.
- Commission européenne (2022), *Web Accessibility Directive Expert Group (WADEX)*, [96]
<https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/policies/web-accessibility-expert-group>.
- Commission européenne (2021), *Meilleure réglementation: lignes directrices et boîte à outils*, [43]
https://ec.europa.eu/info/law/law-making-process/planning-and-proposing-law/better-regulation-why-and-how/better-regulation-guidelines-and-toolbox_fr (consulté le 28 juin 2022).
- Commission européenne (2021), *Web Accessibility*, [112]
<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/web-accessibility>.
- Commission européenne (2018), *Décision d'exécution (UE) 2018/1524 de la Commission du 11 octobre 2018 établissant une méthode de contrôle et les modalités d'établissement des rapports à fournir par les États membres conformément à la directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public [notifiée sous le numéro C(2018) 6560]*, [117]
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?qid=1607698531188&uri=CELEX%3A32018D1524> (consulté le 28 juin 2022).
- Commission européenne (s.d.), *Règlements, directives et autres actes législatifs*, [129]
https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/law/types-legislation_fr.
- Designers Italia (s.d.), *Kit di design*, [62]
<https://designers.italia.it/kit/>.
- Designers Italia (s.d.), *Linee guida*, [61]
<https://designers.italia.it/linee-guida/>.
- DIGG (s.d.), *Granska webbsida*, Swedish Agency for Digital Government, [115]
<https://trg.digg.se/manual/granskning/webbsidor.html>.
- DIGG (s.d.), *Så granskar DIGG tillgänglighet*, Swedish Agency for Digital Government, [114]
<https://webbriktlinjer.se/testa-din-webbplats/sa-granskar-digg-tillganglighet/>.
- Dror, A. et al. (2021), « United by hope, divided by access: Country mapping of COVID-19 information accessibility and its consequences on pandemic eradication », *Frontiers in Medicine*, [59]
<https://doi.org/10.3389/fmed.2020.618337>.

- e-Estonia (2022), *Estonia's new virtual assistant aims to rewrite the way people interact with public services*, <https://e-estonia.com/estonias-new-virtual-assistant-aims-to-rewrite-the-way-people-interact-with-public-services/>. [86]
- Emerging Europe (2021), « Estonia launches Bürokratt, the Siri of digital public services », <https://emerging-europe.com/news/estonia-launches-burokratt-the-siri-of-digital-public-services/>. [87]
- Forum européen des personnes handicapées (2021), « What we want from the Accessibility Act standards », <https://www.edf-feph.org/what-we-want-from-the-accessibility-act-standards/>. [14]
- G20/OCDE (2021), *G20 Compendium on the Use of Digital Tools for Public Service Continuity*, <https://assets.innovazione.gov.it/1628073696-g20defoecdcompendiumdigitaltools.pdf> (consulté le 30 mai 2022). [35]
- GCS (2020), *Planning, Creating and Publishing Accessible Social Media Campaigns*, United Kingdom Government Communication Service, <https://gcs.civilservice.gov.uk/guidance/digital-communication/planning-creating-and-publishing-accessible-social-media-campaigns/>. [78]
- GCS (s.d.), *Digital Communication*, United Kingdom Government Communication Service, <https://gcs.civilservice.gov.uk/guidance/digital-communication/#Accessibility-online>. [66]
- Gouvernement australien (s.d.), *Social Media*, <https://www.stylemanual.gov.au/content-types/social-media>. [76]
- Gouvernement australien (s.d.), *The Standard for Australian Government Writing and Editing*, <https://www.stylemanual.gov.au/>. [27]
- Gouvernement belge (2021), *Méthodologie de contrôle simplifiée de l'accessibilité des sites web*, <https://accessibility.belgium.be/fr/articles/methodologies/methodologie-de-controle-simplifiee-de-laccessibilite-des-sites-web-2021>. [119]
- Gouvernement belge (2021), *Méthodologie pour une contrôle approfondie de l'accessibilité des sites web 2021*, <https://accessibility.belgium.be/fr/articles/methodologies/methodologie-pour-une-controle-approfondie-de-laccessibilite-des-sites-web-2021>. [118]
- Gouvernement canadien (2022), *Accessible Communication during COVID-19 and Other Emergencies: A Guideline for Federal Organizations*, <https://accessible.canada.ca/resources/emergency-communication-guidelines-federal-organizations>. [77]
- Gouvernement de la Belgique (2013), *Intégrer la dimension de genre dans la communication fédérale : Guide pour les communicants fédéraux*, https://fedweb.belgium.be/sites/default/files/downloads/COMM25%2Bannexe_07_11_13_fr_w eb.pdf (consulté le 20 mai 2022). [98]
- Gouvernement de la Norvège (2018), *Act relating to equality and a prohibition against discrimination (Equality and Anti-Discrimination Act)*, <https://lovdata.no/dokument/NLE/lov/2017-06-16-51> (consulté le 24 juin 2022). [21]
- Gouvernement des Etats-Unis (2010), *Public Law 111–274*, <https://www.govinfo.gov/content/pkg/PLAW-111publ274/pdf/PLAW-111publ274.pdf>. [26]
- Gouvernement des Etats-Unis (s.d.), *Accessibility for Teams*, <https://accessibility.digital.gov/front-> [81]

[end/screen-reader/](#).

- Gouvernement du Canada (2022), *Élaborer une loi fédérale sur l'accessibilité : ce que nous avons appris*, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/canada-accessible/rapports/consultations-ce-que-nous-avons-appris.html>. [23]
- Gouvernement du Canada (2021), *Rapport du Groupe consultatif sur la COVID-19 en matière des personnes en situation de handicap – 2020*, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/groupe-consultatif-situation-handicap/rapports/2020-rapport-groupe-consultatif.html>. [56]
- Gouvernement du Royaume-Uni (2022), *Message Testing Studies on Transport and Coronavirus (COVID-19)*, <https://www.gov.uk/government/publications/message-testing-studies-on-transport-and-coronavirus-covid-19>. [53]
- Gouvernement du Royaume-Uni (2021), *Accessibility Monitoring of Public Sector Websites and Mobile Apps 2020-2021*, <https://www.gov.uk/government/publications/accessibility-monitoring-of-public-sector-websites-and-mobile-apps-2020-2021/accessibility-monitoring-of-public-sector-websites-and-mobile-apps-2020-2021>. [123]
- Gouvernement du Royaume-Uni (2021), *Inclusive Language: Words to Use and Avoid When Writing About Disability*, <https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability>. [33]
- Gouvernement du Royaume-Uni (2021), « National Disability Strategy, Part 1: Practical steps now to improve disabled people's everyday lives », <https://www.gov.uk/government/publications/national-disability-strategy/part-1-practical-steps-now-to-improve-disabled-peoples-everyday-lives#public-services-making-access-as-smooth-and-easy-as-possible>. [110]
- Gouvernement du Royaume-Uni (2020), *Finding Participants for User Research*, <https://www.gov.uk/service-manual/user-research/find-user-research-participants>. [45]
- Gouvernement du Royaume-Uni (2019), « Using persona profiles to test accessibility », <https://accessibility.blog.gov.uk/2019/02/11/using-persona-profiles-to-test-accessibility/>. [40]
- Gouvernement du Royaume-Uni (2018), *Getting Informed Consent for User Research - Service Manual*, <https://www.gov.uk/service-manual/user-research/getting-users-consent-for-research#related-guides>. [47]
- Gouvernement du Royaume-Uni (2018), *Managing User Research Data and Participant Privacy*, <https://www.gov.uk/service-manual/user-research/managing-user-research-data-participant-privacy>. [46]
- Gouvernement du Royaume-Uni (s.d.), *Championing Equal Access on Public Transport*, <https://everyonesjourney.campaign.gov.uk>. [111]
- Gouvernement du Royaume-Uni, (2017), *Running Research Sessions with Disabled People*, <https://www.gov.uk/service-manual/user-research/running-research-sessions-with-people-with-disabilities>. [44]
- Gouvernement écossais (2011), *Principles of Inclusive Communication: An Information and Self-assessment Tool for Public Authorities*, <https://www.gov.scot/publications/principles-inclusive-communication-information-self-assessment-tool-public-authorities/pages/11>. [116]

- Gouvernement espagnol (s.d.), *Web Accessibility Observatory*, [124]
https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/pae_observatorio_accesibilidad_eng.html]
- Gouvernement fédéral de l'Allemagne (2021), « Der erste Bericht über den Stand der Barrierefreiheit von Webauftritten und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen », [121]
<https://www.bfit-bund.de/SharedDocs/Kurzmeldungen/DE/Erster-EU-Bericht.html>]
- Gouvernement fédéral de l'Allemagne (2021), *Report by the Federal Republic of Germany to the European Commission on periodic monitoring of compliance with the accessibility requirements of: Websites and mobile applications of public sector bodies referred to in Article 8 of Directive (EU) 2016/2102*, [126]
<https://ec.europa.eu/newsroom/dae/redirection/document/82496>]
- Gouvernement français (2022), *Pass Vaccinal*, [89]
<https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus/pass-vaccinal>.
- Gouvernement français (2022), *Vaccins*, [90]
<https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus/vaccins>.
- Gouvernement français (2021), « Charte d'accessibilité de l'Etat », [8]
https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2021/03/pdf_accessible_charte_accessibilite_com_etat-accessible.pdf (consulté le 1 juin 2022).
- Gouvernement français (2021), *Revivez la première édition du séminaire des communicants de l'État*, [16]
<https://www.gouvernement.fr/revivez-la-premiere-edition-du-seminaire-des-communicants-de-l-etat>.
- Gouvernement français (2021), *Voyons les personnes avant le handicap : kit de communication*, [109]
<https://handicap.gouv.fr/voyons-les-personnes-avant-le-handicap-kit-de-communication> .
- Gouvernement français (2019), *Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité – RGAA Version 4.1*, [113]
<https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/obligations/#%C3%89valuation-de-la-conformit%C3%A9-%C3%A0-la-norme-de-r%C3%A9f%C3%A9r>.
- Gouvernement français (s.d.), *Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées (CNCPH)*, [51]
<https://www.gouvernement.fr/conseil-national-consultatif-des-personnes-handicapees-cncph>.
- Gouvernement irlandais (2018), « Universal design toolkit for customer engagement in the public sector launched », [28]
<https://www.gov.ie/en/press-release/51c63c-universal-design-toolkit-customer-engagement-public-sector-launched/>.
- Gouvernement néo-zélandais (s.d.), *About the Accessibility Charter*, [97]
<https://msd.govt.nz/about-msd-and-our-work/work-programmes/accessibility/accessibility-guide/about-the-charter.html>.
- Gouvernement néo-zélandais (s.d.), *About the Accessibility Guide*, Ministry of Social Development, [29]
<https://msd.govt.nz/about-msd-and-our-work/work-programmes/accessibility/accessibility-guide/about-the-guide.html>.
- Gouvernement néo-zélandais (s.d.), *Accessibility Charter Training*, [64]
<http://https://msd.govt.nz/about-msd-and-our-work/work-programmes/accessibility/training/index.html>.

- Gouvernement néo-zélandais (s.d.), *Including Accessibility in Projects*, Ministry of Social Development, <https://msd.govt.nz/about-msd-and-our-work/work-programmes/accessibility/accessibility-guide/including-accessibility-in-projects.html>. [84]
- Gouvernement néo-zélandais (s.d.), *Lead Toolkit*, <https://msd.govt.nz/about-msd-and-our-work/work-programmes/lead-programme-work/lead-toolkit/index.html>. [65]
- Gouvernement néo-zélandais (s.d.), *The Accessibility Charter*, <https://www.msd.govt.nz/about-msd-and-our-work/work-programmes/accessibility/accessibility-charter/the-charter.html>. [34]
- Gouvernement néo-zélandais (s.d.), *The Accessibility Charter: A Commitment to Accessible Information*, NZ Ministry of Social Development, <https://msd.govt.nz/about-msd-and-our-work/work-programmes/accessibility/accessibility-charter/index.html>. [63]
- Gouvernement néo-zélandais (s.d.), *Translations*, <https://covid19.govt.nz/languages-and-resources/translations/>. [93]
- Gouvernement portugais (2021), « Portugal pioneiro na certificação digital », <https://www.acessibilidade.gov.pt/blogue/categoria-acessibilidade/portugal-pioneiro-na-certificacao-digital/>. [70]
- Gouvernement portugais (s.d.), *Access Monitor*, <https://accessmonitor.acessibilidade.gov.pt/>. [125]
- Gouvernement portugais (2019), *Selo de Usabilidade e Acessibilidade*, https://selo.usabilidade.gov.pt/Selo_de_Usabilidade_e_Acessibilidade_v1_1.pdf. [71]
- IAAP (2022), *Certification*, International Association of Accessibility Professionals, <https://www.accessibilityassociation.org/s/certification>. [104]
- McLeod, S. (2018), « Communication rights: Fundamental human rights for all », *International Journal of Speech-Language Pathology*, vol. 20/1, pp. 3-11, <https://doi.org/10.1080/17549507.2018.1428687>. [10]
- Ministère finlandais de la finance (s.d.), *AuroraAI Network*, <https://vm.fi/en/auroraai-network>. [88]
- Ministère néo-zélandais de la santé (2021), *About the NZ COVID Tracer App*, <https://www.health.govt.nz/covid-19-novel-coronavirus/covid-19-resources-and-tools/nz-covid-tracer-app/about-nz-covid-tracer-app>. [92]
- Ministère suédois de la culture (2009), *Language Act (2009:600)*, <https://www.regeringen.se/contentassets/9e56b0c78cb5447b968a29dd14a68358/spraklag-pa-engelska>. [25]
- Nations Unies (2006), *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, <https://www.ohchr.org/fr/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities> (consulté le 8 juin 2022). [11]
- Nations Unies (1948), *La Déclaration universelle des droits de l'homme*, Organisation des Nations Unies, <https://www.un.org/fr/universal-declaration-human-rights/>. [9]
- NDA (s.d.), *NDA's Building Back Better Consultation*, National Disability Authority, <https://nda.ie/publications/communications/building-back-better-consultation/>. [57]
- Nolan-Flecha, N. (2019), « Next generation diversity and inclusion policies in the public service : Ensuring public services reflect the societies they serve », *Documents de travail de l'OCDE* [106]

- sur la gouvernance publique, n° 34, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/51691451-en>.
- OCDE (2022), *Recommandation du Conseil sur l'amélioration des perspectives offertes aux jeunes*, [32]
- OCDE (2021), « Good Practice Principles for Data Ethics in the Public Sector », [42]
<https://www.oecd.org/gov/digital-government/good-practice-principles-for-data-ethics-in-the-public-sector.pdf> (consulté le 2 juin 2022).
- OCDE (2021), *La gouvernance au service des jeunes, de la confiance et de la justice intergénérationnelle : Des politiques adaptées à toutes les générations ?*, Examens de l'OCDE sur la gouvernance publique, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/57092ccc-fr>. [31]
- OCDE (2021), *OECD Report on Public Communication: The Global Context and the Way Forward*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/22f8031c-en>. [3]
- OCDE (2021), *Recommandation du Conseil sur l'amélioration de l'accès aux données et de leur partage*, <https://legalinstruments.oecd.org/fr/instruments/OECD-LEGAL-0463> (consulté le 9 mai 2022). [13]
- OCDE (2020), *Innovative Citizen Participation and New Democratic Institutions: Catching the Deliberative Wave*, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/339306da-en>. [50]
- OCDE (2020), « The OECD Digital Government Policy Framework : Six dimensions of a Digital Government », *Documents d'orientation sur la gouvernance publique de l'OCDE*, n° 02, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>. [82]
- OCDE (2019), *Recommandation du Conseil sur le leadership et les aptitudes de la fonction publique*, OECD, Paris, <https://legalinstruments.oecd.org/fr/instruments/OECD-LEGAL-0445>. [105
1]
- OCDE (2019), *The Path to Becoming a Data-Driven Public Sector*, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris, <https://dx.doi.org/10.1787/059814a7-en>. [48]
- OCDE (2019), *Voix citoyenne au Maroc : Le rôle de la communication et des médias pour un gouvernement plus ouvert*, Examens de l'OCDE sur la gouvernance publique, Éditions OCDE, Paris, <https://dx.doi.org/10.1787/9789264306608-fr>. [72]
- OCDE (2018), *Open Government Data Report : Enhancing Policy Maturity for Sustainable Impact*, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris, <https://dx.doi.org/10.1787/9789264305847-en>. [39]
- OCDE (2017), *Recommandation du Conseil sur le Gouvernement Ouvert*, [1]
<https://legalinstruments.oecd.org/fr/instruments/OECD-LEGAL-0438> (consulté le 27 novembre 2020).
- OCDE (2014), *Recommandation du Conseil sur les stratégies numériques gouvernementales*, [2]
OCDE, Paris, <https://legalinstruments.oecd.org/fr/instruments/OECD-LEGAL-0406>.
- OCDE (2008), *Recommandation du Conseil relative à un accès élargi et une exploitation plus efficace concernant les informations du secteur public*, [12]
<https://legalinstruments.oecd.org/fr/instruments/OECD-LEGAL-0362> (consulté le 9 mai 2022).
- OCDE (à paraître), *Active Ageing Review of Lithuania*, OECD Publishing. [79]

- OCDE (s.d.), *Instruments juridiques de l'OCDE*, <https://legalinstruments.oecd.org/fr/general-information>. [128]
- OCDE (à venir), « Public communication after COVID-19 : International trends to innovate public communication in Southeast Asia », OCDE, Paris. [85]
- OCDE/GovLab (2021), *Open Data in Action: Initiatives during the initial stage of the COVID-19 pandemic*, <https://www.oecd.org/gov/digital-government/open-data-in-action-initiatives-during-the-initial-stage-of-the-covid-19-pandemic.pdf> (consulté le 30 mai 2022). [52]
- OCDE/PGO (2019), *Communicating Open Government - A How-to Guide*, OCDE et Open Government Partnership, <https://www.oecd.org/gov/Open-Government-Guide.pdf>. [30]
- OECD.AI (s.d.), *Croissance inclusive, développement durable et bien-être*, OECD.AI Policy Observatory, <https://oecd.ai/fr/dashboards/ai-principles/P5>. [91]
- Olson, E. (s.d.), *A Guide to Basic Accessibility on Social Media*, <https://www.accessliving.org/newsroom/guide-basic-accessibility-on-social-media/#video-content>. [73]
- Oncins, E. (2020), « Mapping the European Digital Accessibility Field: The IMPACT project », 9th International Conference on Software Development and Technologies for Enhancing Accessibility and Fighting Info-exclusion, <https://doi.org/10.1145/3439231.3440608>. [58]
- Oncins, E. et P. Orero (2021), « Let's put standardisation in practice: accessibility services and interaction », *Hikma*, pp. 71-90, <https://doi.org/10.21071/hikma.v20i1.12886>. [6]
- Parlement du Canada (2019), *Accessible Canada Act*, <https://parl.ca/DocumentViewer/en/42-1/bill/C-81/royal-assent>. [22]
- Persson, H. et al. (2014), « Universal design, inclusive design, accessible design, design for all: different concepts—one goal? On the concept of accessibility—historical, methodological and philosophical aspects », *Universal Access in the Information Society*, vol. 14/4, pp. 505-526, <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0358-z>. [4]
- Rocha Menocal, A. (2021), « The role of identity in shaping prospects for more inclusive politics », *KIPA Public Policy Review*, vol. 2/2, pp. 9-35, https://www.kipa.re.kr/synap/skin/doc.html?fn=FILE_000000000118210&rs=/convert/result/201512/. [5]
- Rotterdammer Centraal (2022), *Waarom staat mijn geluk niet centraal?*, <https://rotterdammer.gebruikercentraal.nl/waarom-staat-mijn-geluk-niet-centraal/> (consulté le 9 mai 2022). [55]
- Rotterdammer Centraal (s.d.), *Over ons*, <https://rotterdammer.gebruikercentraal.nl/over-ons/> (consulté le 9 mai 2022). [54]
- Ruel, J. et C. Allaire (dir. pub.) (2021), *Communiquer pour tous : Guide pour une information accessible*, https://www.santepubliquefrance.fr/content/download/381563/document_file/450692_spf00003312.pdf. [102]
- Schmutz, S., A. Sonderegger et J. Sauer (2016), « Implementing recommendations from web accessibility guidelines: Would they also provide benefits to nondisabled users », *Human* [7]

- Factors and Ergonomics Society*, <https://doi.org/10.1177/0018720816640962>.
- Secrétariat d'état chargé des Personnes handicapées (2017), *Le 114 : le numéro d'urgence pour personnes sourdes ou malentendantes*, <https://handicap.gouv.fr/le-114-le-numero-durgence-pour-personnes-sourdes-ou-malentendantes> (consulté le 2 juin 2022). [95]
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2021), *Government of Canada Digital Standards: Playbook*, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, <https://www.canada.ca/en/government/system/digital-government/government-canada-digital-standards.html>. [83]
- Statistique Canada (2021), *Enquête sur l'accessibilité dans les organisations du secteur public (EAOSP)*, https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=5345. [37]
- Statistique Canada (2021), *Les expériences liées à l'accessibilité chez les Canadiens ayant une incapacité, 2017*, <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/211027/dq211027d-fra.htm>. [36]
- Statistique Canada (2021), « Quelles sont les expériences liées à l'accessibilité chez les Canadiens ayant des incapacités, des difficultés ou des problèmes de santé de longue durée? », <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-627-m/11-627-m2021056-fra.htm>. [38]
- Thiel, D. et S. Bradshaw (2022), « Accessibility for trust and safety flows », Stanford Internet Observatory Policy Center, <https://cyber.fsi.stanford.edu/io/news/accessibility-trust-and-safety-flows>. [75]
- Trevisan, F. (2021), « Making focus groups accessible and inclusive for people with communication disabilities: a research note », *Qualitative Research*, vol. 21/4, pp. 619-627, <https://doi.org/10.1177/1468794120941846>. [49]
- Uutilsynet (s.d.), *E-læringskurs om universell utforming av nettinhold*, <https://www.uutilsynet.no/veiledning/e-laeringskurs-om-universell-utforming-av-nettinhold/199>. [67]
- Uutilsynet (s.d.), *Sosiale medium og universell utforming*, <https://www.uutilsynet.no/regelverk/sosiale-medium-og-universell-utforming/202>. [74]
- VicHealth (2021), *Youth Communication and Engagement Playbook*, <https://www.vichealth.vic.gov.au/-/media/Salt--Fuessel-STAKEHOLDER-Version-Playbook--FINAL-29621.pdf?la=en&hash=8C94895487F86D8FB89867150FE779EE3AE19567> (consulté le 20 mai 2022). [99]
- WAI (2022), *WCAG 2 Overview*, Web Accessibility Initiative, <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>. [17]
- WAI (2018), *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*, Web Accessibility Initiative, <https://www.w3.org/TR/WCAG21/#intro>. [18]

Notes

¹ Entendue comme toute activité de communication menée par des institutions publiques pour le bien public, la communication publique se distinguant de la communication politique, qui est plutôt liée aux partis politiques, aux débats ou aux élections (OCDE, 2021^[3]).

² Voir <https://www.gouvernement.fr/charte-d-accessibilite-de-la-communication-de-l-etat/les-grands-principes-d-une-communication-accessible>.

³ La Convention relative aux droits des personnes handicapées est un instrument des droits humains ayant pour objectif de promouvoir l'égalité des personnes en situation de handicap et leurs droits. Elle soutient que tous les membres de la société ont le droit de vivre sans discrimination et de jouir pleinement de leurs droits civils, culturels, économiques et sociaux.

⁴ Les Recommandations de l'OCDE sont adoptées par le Conseil et n'ont pas une portée juridique obligatoire. Elles représentent un engagement politique vis-à-vis des principes qu'elles contiennent ; il est attendu que les Adhérents fassent tout leur possible pour les mettre en œuvre (OCDE, s.d.^[128]). Par opposition, les directives de l'Union européenne (UE) sont des actes législatifs déterminant des objectifs applicables dans tous les pays de l'UE. Chaque pays est toutefois libre de définir et mettre en place ses propres mesures pour les atteindre (Commission européenne, s.d.^[129]).

⁵ Bien qu'adoptée en 2016, la directive devait être transposée avant 2018 et appliquée à partir de 2019 (voir article 12 de la directive).

⁶ Ces entités sont : CEN (Comité Européen de Normalisation), CENELEC (Comité Européen de Normalisation en Électronique et en électrotechnique) et ETSI (Institut européen des normes de télécommunication).

⁷ Ces éléments sont issus d'une enquête menée dans le cadre du projet « Recherche sur les contraintes bureaucratiques auxquelles les citoyens et administrations font face et leur cartographie dans le temps et l'espace », mené de septembre 2020 à mai 2022 par le ministère de l'Intérieur de la République tchèque, en collaboration avec l'agence Ipsos.

⁸ Ces éléments font partie de deux enquêtes menées de février à mars 2021 pour mesurer la compréhension des informations gouvernementales textuelles et imagées aux Pays-Bas. Ils ont été partagés dans le cadre des échanges préparatoires à la rédaction de ce Panorama, sur le fondement de documents de synthèse gouvernementaux en néerlandais.

⁹ Cette liste se fonde sur les rapports remis à la Commission européenne dans le cadre du suivi de la mise en œuvre de la Directive (UE) 2016/2102. D'autres pays peuvent également tester des sites Web publics avec des personnes en situation de handicap mais ne l'ont pas mentionné en tant que tel ou ne l'ont pas décrit dans leur rapport de suivi.

¹⁰ Données collectées dans le cadre de l'enquête « Comprendre la communication publique » de 2020, pour la rédaction du *Rapport de l'OCDE sur la communication publique* (OCDE, 2021^[3]).

¹¹ Voir <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/web-accessibility>.

¹² Cette donnée se fonde sur l'étude de l'ensemble des premiers rapports de suivi de la mise en œuvre de la Directive (UE) 2016/2102 fournis par les États membres de l'UE et par le Royaume-Uni en décembre 2021 et rendus publics en ligne. La France a été comptée dans ce pourcentage suite aux entretiens, bien

que le rapport de suivi ne soit pas en ligne sur le site de la Commission européenne au moment de la finalisation de cette publication en juin 2022.

¹³ Les gouvernements entreprennent une communication de crise lorsqu'un événement inattendu se produit, qui pourrait affecter négativement la réputation du gouvernement ou mettre en danger les citoyens (OCDE, 2021^[3]).

¹⁴ Éléments fournis par le Gouvernement de la Nouvelle-Zélande.

¹⁵ Les niveaux de conformité du WCAG sont divisés en trois niveaux afin de répondre aux besoins de différents utilisateurs. Le niveau « A » (le plus bas) donne accès au contenu à de nombreuses personnes. Le niveau « AA » prend en compte un plus grand nombre d'individus avec des besoins spécifiques et comprend des critères de réussite plus techniques. Enfin, le niveau « AAA » (le plus élevé) demande beaucoup plus d'engagement de la part des développeurs et gérants de sites. À titre d'exemple, au niveau « A » les vidéos doivent être sous-titrées, à moins que la vidéo soit basée sur un texte présent sur le site. Au niveau « AA » toutes les vidéos doivent être sous-titrées, tandis qu'au niveau « AAA » des interprétations en langue des signes doivent, par exemple, être présentes sur les vidéos.

¹⁶ Cette donnée est fondée sur les recherches de l'OCDE ainsi que les entretiens menés avec les représentants des pays consultés pour ce Panorama.

¹⁷ Idem.

¹⁸ Les représentants d'au moins 8 pays et institutions consultés dans le cadre de ce Panorama ont cité ce défi.

¹⁹ Cette donnée se fonde sur les entretiens avec les pays ayant participé à l'élaboration de ce Panorama ainsi que l'étude de l'ensemble des premiers rapports de suivi de la mise en œuvre de la Directive (UE) 2016/2102 fournis par les États membres de l'UE et le Royaume-Uni en décembre 2021 et rendus publics en ligne par la Commission européenne. La France a été comptée suite à des entretiens, bien qu'un rapport de suivi n'était pas disponible en ligne sur le site de la Commission européenne au moment de la finalisation de cette publication en juin 2022. Les données analysées ici incluent les actions de sensibilisation ou de formation dans certains pays. Il est important de noter que bien que d'autres pays n'aient pas explicitement déclaré qu'ils conduisent des activités de formation, il est toutefois possible qu'ils le fassent compte tenu du fait que le format de ces rapports de suivi est standardisé par une décision d'exécution mais qui laisse aux pays la possibilité de l'adapter.

²⁰ Voir https://fedweb.belgium.be/fr/a_propos_de_l_organisation/communication/a_propos_de_la_communication_federale/reseaux/commnet/copy_of_werkgroepen/fiches_bourse_commnet_kmnet_avril_2014/comm-collection.

²¹ Voir <https://accessibility.blog.gov.uk/>.

²² Voir <https://accessibility.blog.gov.uk/2022/01/25/creating-empathy-with-users-that-have-accessibility-needs/>.

²³ Voir <https://www.digitoegankelijk.nl/nieuws/podcast-digitale-toegankelijkheid>.

²⁴ Cette donnée se fonde sur les entretiens menés avec les pays ayant participer à l'élaboration de ce Panorama ainsi que l'étude de l'ensemble des premiers rapports de suivi de la mise en œuvre de la Directive (UE) 2016/2102 fournis par les États membres de l'UE et le Royaume-Uni en décembre 2021 et rendus publics en ligne. La France a été incluse suite à des entretiens, bien qu'un rapport de suivi n'était

pas disponible en ligne sur le site de la Commission européenne au moment de la finalisation de cette

publication en juin 2022. Il est important de noter que bien que certains pays n'aient pas explicitement déclaré qu'ils conduisent des activités de formation, il est toutefois possible qu'ils le fassent compte tenu du fait que le format de ces rapports de suivi est standardisé par une décision d'exécution, mais qui laisse aux pays la possibilité de l'adapter.

²⁵ Cette statistique est basée sur la liste fournie par la Commission européenne (CE) qui liste les organismes chargés de mener l'évaluation de la *Directive (UE) 2016/2102 du Parlement Européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public*.

²⁶ Ces éléments sont issus de l'événement en ligne du 19 avril 2022 relatif au suivi de la Directive (UE) 2016/2102, organisé par le W3C et le Forum européen des personnes handicapées dans le cadre des projets des initiatives accessibilité Web des communautés de pratique (WAI-Coop).

²⁷ Le Royaume-Uni a rendu un rapport d'évaluation à la CE. Le rapport de la France n'était, au moment de la rédaction de ce Panorama, pas disponible sur la page dédiée de la CE.

²⁸ Cette donnée se fonde sur les rapports d'évaluations des pays membres et du Royaume-Uni envoyés et publiés sur le site de la CE. Le rapport de la France n'était pas disponible sur la page dédiée de la Commission européenne en juin 2022. Il est également important de noter que les traductions en anglais accompagnant les rapports originaux se font via un outil automatique, ce qui rend parfois difficile la compréhension du texte dans certains cas.

²⁹ Il s'agit d'une exigence découlant de la Directive (UE) 2016/2102. Cependant, si certains indiquent dans leur rapport de suivi qu'ils travaillent avec des organisations représentant les intérêts des personnes handicapées, ils n'y ont pas nécessairement fait explicitement référence dans le processus d'échantillonnage.

³⁰ Ces données proviennent de l'étude des 26 rapports de suivi de la Directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites Web et des applications mobiles des organismes du secteur public.

³¹ L'harmonisation de la v.3.2.1 de la norme EN prévoit explicitement une période de transition pendant laquelle les deux versions de la norme sont valables à des fins de suivi (considérant 7 de la décision : https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2021/1339/oj). La version mise à jour est entrée en vigueur le 11 août 2021. Elle est devenue la seule version valable en février 2022.

³² Voir <https://www.gov.uk/government/publications/accessibility-monitoring-of-public-sector-websites-and-mobile-apps-2020-2021/accessibility-monitoring-of-public-sector-websites-and-mobile-apps-2020-2021>.

³³ Ces éléments se fondent sur les entretiens menés dans le cadre de la rédaction du présent Panorama et sur les rapports d'évaluations des pays membres et du Royaume-Uni envoyés et publiés sur le site de la CE. Le rapport de la France n'était pas disponible sur la page dédiée de la Commission européenne en juin 2022. Il est également important de noter que les traductions en anglais accompagnant les rapports originaux se font via un outil automatique, ce qui rend parfois difficile la compréhension du texte dans certains cas.

³⁴ L'initiative d'accessibilité Web - Outils avancés d'aide à la décision pour une évaluation évolutive de l'accessibilité du Web (Web Accessibility Initiative - Advanced Decision Support Tools for Scalable Web Accessibility Assessments ou WAI-Tools) Project s'est terminé le 31 janvier 2021.

³⁵ Voir <https://www.boia.org/blog/new-zealands-web-accessibility-laws-an-overview>.

³⁶ Ces éléments se fondent sur les entretiens menés dans le cadre de la rédaction du présent Panorama et sur les rapports d'évaluations des pays membres et du Royaume-Uni envoyés et publiés sur le site de la CE. Le rapport de la France n'était pas disponible sur la page dédiée de la Commission européenne en juin 2022. Il est également important de noter que les traductions en anglais accompagnant les rapports originaux se font via un outil automatique, ce qui rend parfois difficile la compréhension du texte dans certains cas.

³⁷ Voir <https://accessibility.blog.gov.uk/2016/09/02/dos-and-donts-on-designing-for-accessibility/>.