

ACCESSIBILITÉ

WEB

des services bancaires
et financiers canadiens



Il est facile d'imaginer le défi que peut représenter l'accès aux services bancaires et financiers pour les personnes en situation de handicap, plus particulièrement pour les personnes aveugles. Le simple paiement d'une facture, le téléchargement d'un relevé mensuel, un virement Interac ou encore la recherche d'une opération peuvent représenter des défis de taille.

Avec les technologies d'adaptation appropriées, les personnes ayant des limitations fonctionnelles peuvent naviguer sur Internet sans problème, à condition que les interfaces respectent les règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0) développées par le Consortium W3C il y a plus de 10 ans.

Quel est le but de notre projet?

Nous avons dressé un portrait de l'accessibilité des portails des principales institutions financières canadiennes afin de :

- les sensibiliser à l'amélioration de l'accessibilité de leurs services Web;
- les outiller à répondre plus adéquatement aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Que comprend cette étude?

- un sondage d'appréciation de services bancaires et financiers en ligne;
- des tests de conformité à l'aide d'outils d'évaluation automatisée;
- des tests fonctionnels auprès d'un groupe de testeurs en situation de handicap;
- un guide de recommandations.

La réglementation sur l'accessibilité

La Loi canadienne sur l'accessibilité exige que les banques préparent et publient des plans d'accessibilité pour reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles à l'usage de leurs produits et services¹.

Toutefois, on constate que l'accessibilité des services informationnels et transactionnels comporte encore son lot de difficultés, surtout pour les personnes handicapées visuelles, bien que cela puisse aussi affecter les personnes ayant des limitations auditives, motrices ou cognitives. Mais s'il y a une loi, pourquoi donc les services Web présentent-ils encore aujourd'hui des lacunes en accessibilité? Adoptée en 2019, cette loi est jeune, il faut donc laisser aux institutions financières le temps de s'y adapter. Puis, malgré les bonnes intentions qu'elle contient, cette loi est actuellement peu contraignante, ce qui selon nous ralentit sa mise en application. Par la sensibilisation et la promotion de bonnes pratiques en accessibilité, le RAAQ ajoute aujourd'hui une autre pierre à l'édifice d'une société plus inclusive.

¹ <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/accessible-personnes-handicapees/loi-resume.html>

Que pensent les institutions financières de l'accessibilité Web?

La plupart des institutions financières présentent sur leur site Web un argumentaire plus ou moins développé concernant les efforts mis en place pour promouvoir et faciliter différents aspects de l'accessibilité universelle². Cela peut entre autres comprendre l'accessibilité des immeubles pour les personnes à mobilité réduite ou non voyante; l'accessibilité à l'emploi ou à la formation ainsi que l'accessibilité à l'information et aux documents. Dans le présent contexte, notre étude se limite aux politiques d'accessibilité des services en ligne (Internet et mobile).

L'impression globale qui ressort de la lecture de ces politiques spécifiques est qu'il existe un certain décalage entre le discours et la réalité des problèmes d'accès aux services. Néanmoins, des pratiques exemplaires ont été observées; elles démontrent un souci réel qu'ont certaines institutions financières à l'égard des problèmes d'accessibilité. Au nombre de ces pratiques exemplaires, nous pouvons notamment dénombrer :

- La méthodologie employée pour tester l'accessibilité;
- Les efforts consentis pour être conforme aux règles de l'accessibilité;
- L'accès à des ressources facilitant l'usage des services en ligne;
- L'accès à des formats de rechange accessibles;
- L'accès à de l'assistance technique humaine.

Comment avons-nous procédé pour nos tests?

Pour bien comprendre la nature des problèmes et obstacles que peuvent rencontrer les personnes en situation de handicap dans l'usage des services bancaires en ligne, nous avons utilisé plusieurs méthodes de collecte de données :

1. Sondage auprès de 65 répondants à travers le Québec
2. Tests de conformité à l'aide d'outils d'évaluation automatisée
3. Tests fonctionnels auprès de personnes en situation de handicap



² https://fr.wikipedia.org/wiki/Accessibilité_universelle



Résultats de l'étude

1. Sondage d'appréciation des services bancaires

Que pensent les personnes en situation de handicap de la qualité de l'accessibilité des services bancaires en ligne? Afin de répondre à cette question, nous avons effectué un sondage qui nous aura permis :

➔ d'identifier le profil de nos 65 répondants;

➔ de connaître l'appréciation des services bancaires;

➔ de recueillir des commentaires et suggestions.



Faits saillants



➔ CONCERNANT LE PROFIL DE NOS RÉPONDANTS, LE SONDRAGE RÉVÈLE QUE ...

Près de **75 %** sont âgés de **50 ans** et plus

Plus de **30 %** sont des personnes à faible revenu

Près de **90 %** font affaire avec **5** institutions financières*

Plus de **85 %** utilisent la synthèse vocale comme technologie d'assistance

➔ L'APPRÉCIATION DES SERVICES BANCAIRES NOUS APPREND NOTAMMENT QUE ...

Plus de **40 %** éprouvent des difficultés à trouver une information lorsqu'ils consultent le site web ou l'application mobile de leur institution financière

Plus de **20 %** éprouvent des difficultés à consulter leur solde

Plus de **25 %** éprouvent des difficultés à effectuer un paiement de facture ou à faire un virement entre comptes, personnes ou Interac

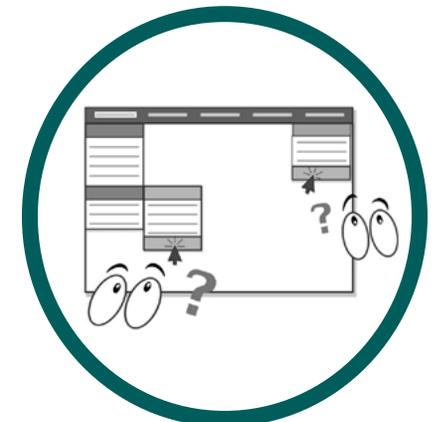
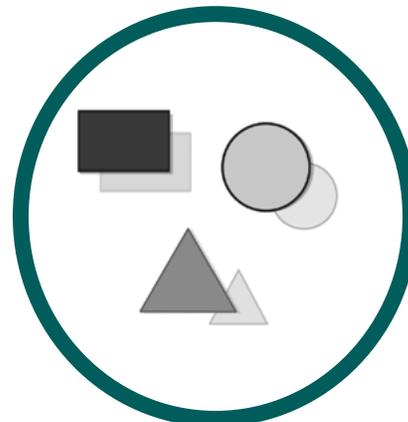
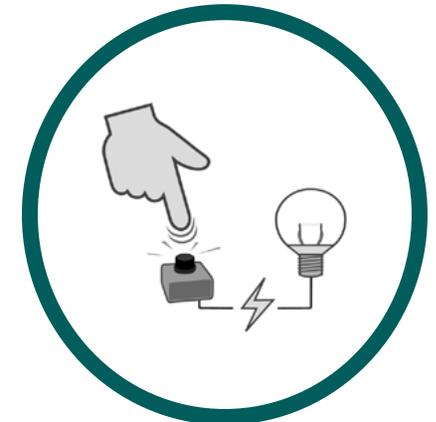
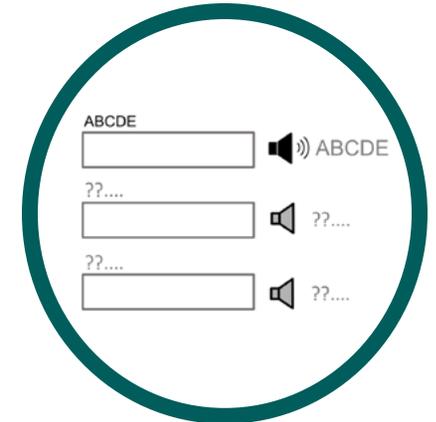
* Par ordre d'importance : Desjardins (42 %), Banque Nationale (20 %), Banque Royale (12 %), Toronto Dominion (7 %), Banque de Montréal (7 %).

Commentaires sur les problèmes rencontrés

Les commentaires formulés par les répondants expriment des situations problématiques qui représentent des freins à l'utilisation efficace des services bancaires, et ce, à différents endroits ou moment de leur expérience. Voici une liste non exhaustive de ces perceptions problématiques :

- perte du focus à l'écran;
- champs de formulaires sans étiquette ou mal étiquetés;
- menu difficile à naviguer;
- aucune rétroaction suite à une action;
- couleurs peu contrastées;
- surcharge de contenu informatif;
- surcharge de liens ou de zones cliquables;
- texte difficile à comprendre.

AVEC LES TECHNOLOGIES
D'ADAPTATION APPROPRIÉES,
LES PERSONNES AYANT DES
LIMITATIONS FONCTIONNELLES
PEUVENT NAVIGUER SUR INTERNET
SANS PROBLÈME



2. Résultats des tests fonctionnels et d'appréciation

Notre groupe de 21 testeurs a été divisé en trois sous-groupes. Le premier, composé de 6 testeurs (cinq personnes aveugles et une ayant une basse vision), a fait des tests fonctionnels monitorés sur 10 plateformes bancaires canadiennes³. Ces tests concernaient l'accessibilité de pages informationnelles, comme la foire aux questions, la procédure pour signaler la perte ou le vol d'une carte, la demande d'ouverture de compte ou de soumission pour une assurance habitation. Les 12 testeurs du 2^e sous-groupe (8 personnes aveugles, 2 ayant une basse vision et 2 personnes ayant une limitation motrice), ont fait des tests fonctionnels non monitorés de pages transactionnelles contenues dans leur propre compte bancaire. Ces tests visaient l'analyse de l'accessibilité d'opérations simples comme le paiement d'une facture, le virement entre comptes (ou par Interac), la consultation du solde ou la modification du profil personnel. Enfin, le troisième sous-groupe, composé de 3 personnes ayant une limitation cognitive, a participé à une série de discussions qui auront permis de recueillir des commentaires à propos de l'utilisabilité générale de sites bancaires.

Tests sur des pages informationnelles

Certains problèmes observés nous sont apparus comme majeurs et prioritaires dans la mesure où l'utilisateur était confronté, par exemple, à une situation où il ne pouvait plus progresser dans le processus d'ouverture d'un compte ou que son expérience-utilisateur devenait pénible et fastidieuse par le trop grand nombre d'obstacles rencontrés. En effet, plusieurs testeurs ont exprimé que ces blocages provoquaient de la désorientation et une surcharge cognitive qui, n'eût été leur engagement à effectuer les tests pour ce projet, auraient conduit la plupart d'entre eux à abandonner le processus d'ouverture de compte, de demande de soumission d'assurance ou de recherche d'information.

En revanche, certains problèmes sont apparus comme étant moins bloquants, car bien qu'ils freinent la progression de la navigation et qu'ils représentent des irritants limitant la qualité de l'expérience-utilisateur, les testeurs ont exprimé qu'ils pouvaient tout de même les surmonter.

Un cas d'expérimentation : la tentative d'ouverture d'un compte bancaire en ligne

Le contexte de l'ouverture d'un compte bancaire en ligne se fait à travers un processus ou tunnel transactionnel demandant à l'utilisateur d'inscrire des informations personnelles, lesquelles devront ensuite être validées par une enquête de crédit. Pour des questions de sécurité, nous avons limité cette expérience au renseignement du formulaire jusqu'à l'étape finale de consentement avant la transmission de la demande. Nous présentons ici quelques exemples d'obstacles (majeurs et irritants) rencontrés lors de ces tests.

³ Banque Laurentienne, Banque de Montréal (BMO), Banque Nationale du Canada (BNC), Banque canadienne impériale de commerce (CIBC), Desjardins, Hong Kong & Shanghai Banking Corporation (HSBC), Banque Royale du Canada (RBC), Banque Scotia, Tangerine, Toronto Dominion (TD).

Exemples d'obstacles majeurs

1

Composant interactif non-fonctionnel

Constat

Après avoir activé le lien OUVRIER UN COMPTE, une boîte de dialogue apparaît, mais celle-ci n'est pas reconnue par le lecteur d'écran. Il devient alors impossible de progresser dans le processus d'ouverture du compte, mettant automatiquement fin à l'expérience.

Solution

Une fois la fenêtre modale ouverte, il faut forcer le focus sur celle-ci, sans possibilité d'en sortir avant d'avoir fait une sélection dans les options proposées.

2

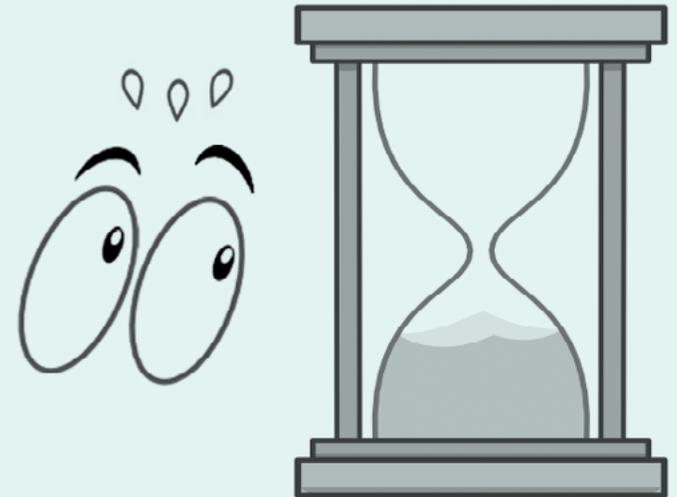
Délai insuffisant

Constat

Pour certaines banques, dès que l'on active le bouton d'ouverture de compte, un chronomètre est déclenché. Si l'on n'a pas rempli le formulaire dans un certain délai (environ 45 minutes), la session expirera et l'utilisateur sera automatiquement éjecté du formulaire.

Solution

Au lieu d'éjecter l'utilisateur après le délai d'expiration, il faudrait plutôt proposer une boîte de dialogue affichant une option permettant de poursuivre la tâche, par exemple : « Souhaitez-vous plus de temps pour compléter votre demande? OUI/NON ».



3

Fenêtre modale/ boite de dialogue non annoncée

Constat

Lorsqu'un lien ou un bouton active une boîte de dialogue, il est assez fréquent que cette fenêtre ne soit pas annoncée par le lecteur d'écran.

Solution

Il faut ajouter le rôle ARIA dialogue permettant d'annoncer qu'il s'agit d'une fenêtre modale au moment de son ouverture.



4

Champ de formulaire, bouton ou lien mal étiqueté/libellé

Constat

Lorsque l'on navigue entre les champs d'un formulaire, si ce dernier se conforme aux règles de l'accessibilité, il suffira d'utiliser la touche TAB pour passer d'un champ à l'autre. En revanche, si des étiquettes de champs de formulaire ne sont pas explicites, on pourrait être confus au sujet des informations requises par ces champs.

Solution

Rédiger des étiquettes ou des descriptions explicites et appropriées. Pour le cas typique « En savoir plus.. », indiquer le sujet se rapportant à ce bouton ou à ce lien, par exemple « En savoir plus à propos des conditions d'utilisations », « En savoir plus au sujet de cette offre promotionnelle », etc.



5

Perte de focus après avoir modifié une section du formulaire

Constat

À la fin du processus d'ouverture de compte, nous avons voulu modifier une section en début de formulaire et ensuite retourner au sommaire. Dans plusieurs cas, il n'était pas possible de revenir au sommaire, nous obligeant à passer en revue toutes les autres sections du formulaire avant d'atteindre le sommaire.



Solution

Une fois la modification effectuée, un mécanisme devrait permettre de ramener le focus à notre point de départ, soit le sommaire du processus.

6

Liens externes non annoncés

Constat

Il est assez fréquent que les liens n'annoncent pas leur contexte d'ouverture. La personne non voyante ne saura pas s'il s'agit de liens internes ou de liens s'ouvrant dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.

Solution

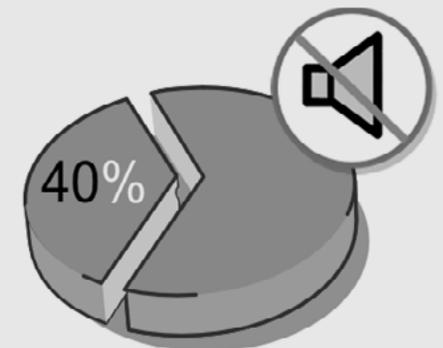
Pour chacun des liens, il faut ajouter un message indiquant le résultat escompté après son activation, par exemple : « ce lien s'ouvrira dans une nouvelle fenêtre ».

7

Équivalence pour un contenu non textuel

Constat

On constate l'usage inutile d'équivalents textuels pour des images décoratives. Les informations contenues dans ces équivalents textuels sont superflues et surchargent inutilement la lecture de l'interface.



Solution

Éviter de mettre des équivalents textuels pour des images n'ayant qu'une fonction décorative.

8

Oubli de traduction

Constat

Malgré le fait que la balise de la langue de la page soit le français, il est fréquent de constater que plusieurs passages contenus dans les pages Web analysées ne sont pas traduits.

Solution

Respecter la langue de la page en traduisant chaque élément qui la compose, sans oublier les textes de remplacement des images et tous les éléments textuels ajoutés spécifiquement pour les lecteurs d'écran, et qui ne sont pas visibles à l'écran.

9

Carrousel difficilement utilisable

Constat

Sur les captures d'écran présentées dans les diaporamas, que ce soit pour le paiement de factures ou pour le signalement d'une carte perdue/volée, des animations pulsantes indiquent là où il faut cliquer pour procéder. Bien que ces démonstrations soient techniquement accessibles, elles sont difficiles à utiliser pour la personne non-voyante, qui aura tendance à ne pas les consulter.

Solution

on peut offrir un mode de visionnement alternatif, par exemple une liste numérotée reprenant chacune des étapes du processus de paiement d'une facture. L'accordéon est un composant interactif tout à fait approprié pour présenter ce type d'explications.



Exemples d'obstacles irritants

1

Absence de rétroaction entre les sections du formulaire

Constat

Au bas de chacune des sections du formulaire, un bouton permet de passer à la section suivante. Une fois activé, l'interface avance à la section suivante, mais l'utilisateur n'est pas avisé, laissant ainsi croire, après quelques secondes d'attente, qu'il ne s'est rien passé.

Solution

lorsque le bouton est activé, l'interface devrait annoncer automatiquement le titre de la nouvelle section du formulaire.

2

Attribut de balise de langue erronée

Constat

Le lecteur d'écran lit la page, mais avec un accent anglais, ce qui rend la navigation peu compréhensible, voir irritante.

Solution

Modifier l'attribut lang="en" pour lang="fr".

3

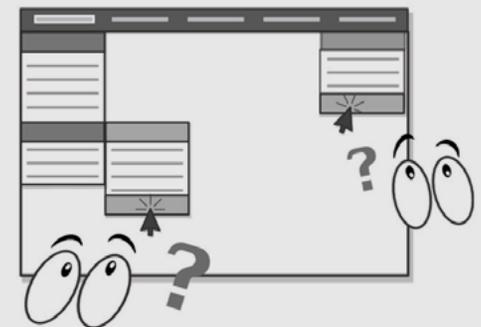
Instructions sans repère pour la navigation

Constat

On donne instruction à l'utilisateur d'aller à un endroit situé « du côté droit de la page »; de cliquer sur un bouton « dans le menu de droite »; de « Toucher Gérer vos factures ». Plusieurs testeurs ont rapporté que ce type d'instruction ne leur permettait pas de situer cet endroit dans la page.

Solution

Ajouter le nom du composant interactif à atteindre, par exemple : « Cliquer sur le bouton, le lien ou l'onglet XYZ ». Les utilisateurs auront alors un repère à propos du composant interactif à activer.



Résultats des tests sur des pages transactionnelles

Pour des raisons de sécurité et de protection des renseignements personnels, les tests transactionnels ont été effectués via un questionnaire remis aux répondants. Ce questionnaire leur demandait de rendre compte, sur la base des quatre principes de l'accessibilité (perceptible, utilisable, compréhensible et robuste), de l'expérience vécue lors de transactions réelles effectuées dans leur compte bancaire respectif.

Selon les technologies d'assistance utilisées par les répondants (JAWS, VoiceOver, TalkBack et ZoomText), les résultats des tests démontrent des problèmes récurrents d'accessibilité pour les quatre institutions financières ayant fait l'objet de tests transactionnels (BNC, Desjardins, RBC et Tangerine)⁴.

Afin d'identifier la prévalence des problèmes rencontrés, nous avons choisi de catégoriser les résultats selon le nombre d'occurrences des règles d'accessibilité pour lesquelles nos testeurs ont signalé un problème⁵. Cette catégorisation offre par la même occasion une sorte de « plan d'action » permettant de prioriser les tâches à accomplir pour corriger ces problèmes et ainsi viser l'amélioration de l'accessibilité des interfaces.

- 2.4.6** En-têtes et étiquettes (22 occurrences)
- 2.4.3** Parcours du focus (10 occurrences)
- 1.4.3** Contraste (minimum) (9 occurrences)
- 1.3.1** Information et relations (8 occurrences)
- 2.1.1** Accessibilité au clavier (5 occurrences)
- 1.3.3** Caractéristiques sensorielles (4 occurrences)
- 2.4.2** Titre de page (4 occurrences)
- 1.1.1** Contenu non textuel (3 occurrences)
- 3.2.3** Navigation cohérente (3 occurrences)
- 3.2.4** Identification cohérente (3 occurrences)
- 3.3.2** Étiquettes ou instructions (2 occurrences)
- 2.2.1** Délai suffisant (2 occurrences)

LES RÉSULTATS DES TESTS
DÉMONTRENT DES PROBLÈMES
RÉCURRENTS D'ACCESSIBILITÉ
POUR LES QUATRE INSTITUTIONS
FINANCIÈRES AYANT FAIT L'OBJET DE
TESTS TRANSACTIONNELS

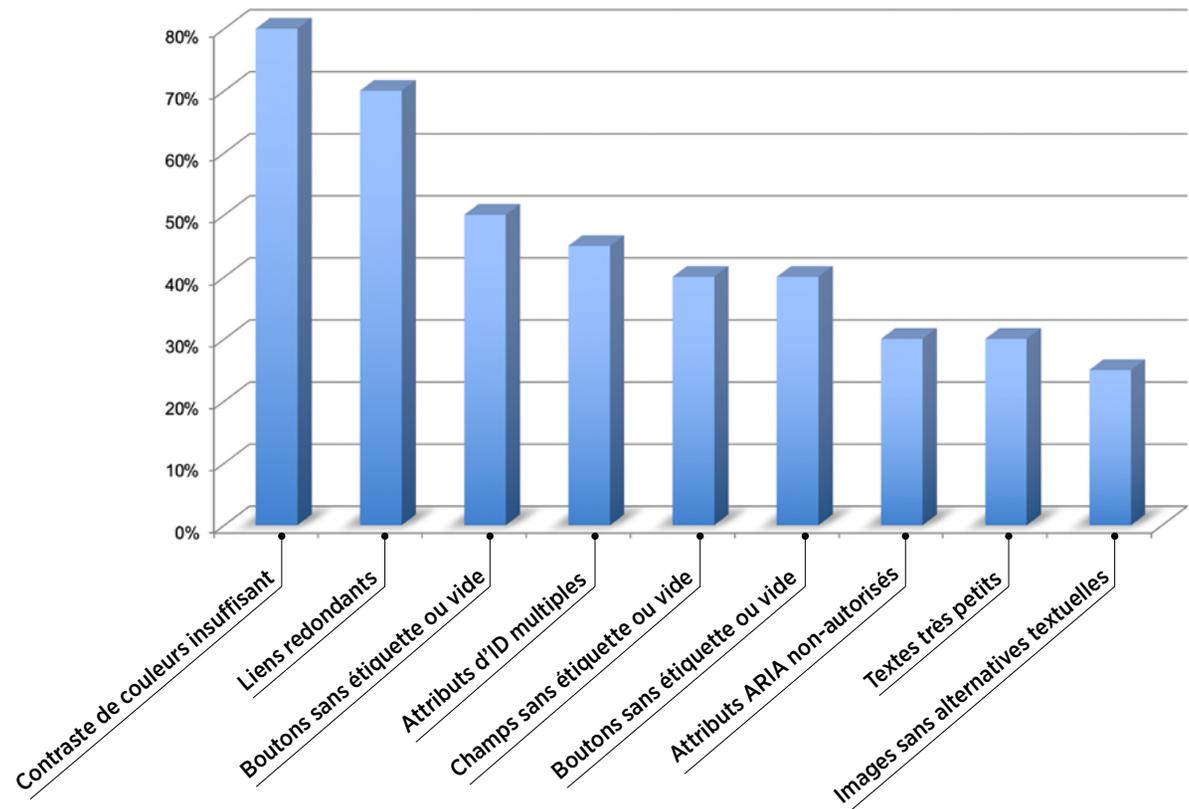
⁴ Dans les limites de l'étude, il n'a pas été possible de recruter un nombre suffisant de testeurs pour vérifier la fonctionnalité des pages transactionnelles de tous les sites.

⁵ Définition des règles : <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/#ensure-compat>

Résultats des tests de conformité

À l'aide de deux outils d'évaluation automatisée (WAVE et Axe DevTools)⁶, nous avons testé, pour les dix institutions financières couvertes par l'étude, six pages informationnelles ayant des fonctions similaires d'un site à l'autre : Page d'accueil, Foire aux questions, Pour nous joindre, Carte perdue ou volée, Ouverture de compte, Frais et taux d'intérêt⁷.

Les tests de conformité nous ont permis d'observer une récurrence importante pour certains types d'erreurs. Par exemple, la plupart des pages présentent des problèmes de contraste de couleurs, de textes alternatifs absents ou redondants, de liens et de boutons vides ou sans étiquette. De plus, plusieurs pages semblent appliquer de manière inadéquate certains attributs ARIA à des contenus, ce qui peut les rendre inaccessibles aux technologies d'assistance. Dans le tableau suivant, on peut voir une moyenne des problèmes les plus communément rencontrés. Par exemple, pour l'ensemble des pages testées, 80 % de celles-ci contenaient des textes ayant un contraste de couleurs insuffisant.

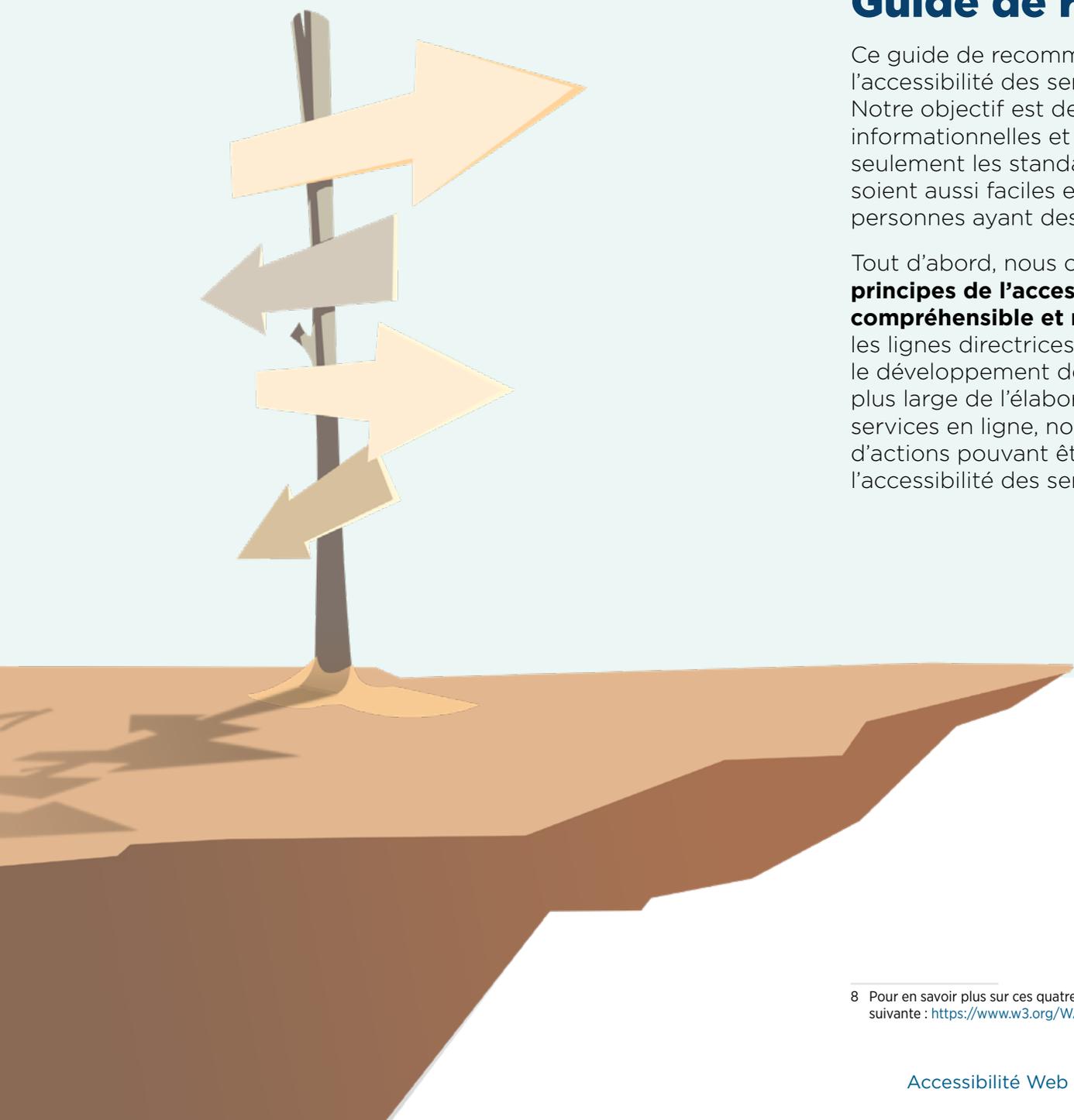


⁶ WAVE : <https://wave.webaim.org>; Axe DevTools : <https://www.deque.com/axe-devtools-accessibility-testing/>

⁷ Pour des questions de sécurité, aucune institution financière n'a accepté de nous donner accès à des comptes fictifs qui nous auraient permis d'effectuer des tests de conformité sur la partie transactionnelle des sites Web.



Guide de recommandations



Guide de recommandations

Ce guide de recommandations vise l'amélioration de l'accessibilité des services bancaires et financiers en ligne. Notre objectif est de nous assurer que les plateformes informationnelles et transactionnelles respectent non seulement les standards de l'accessibilité Web, mais qu'elles soient aussi faciles et agréables à utiliser par l'ensemble des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Tout d'abord, nous considérons que les **quatre grands principes de l'accessibilité Web (perceptible, utilisable, compréhensible et robuste)** constituent les fondements ou les lignes directrices permettant de guider la conception et le développement des sites Web⁸. Ensuite, dans le contexte plus large de l'élaboration d'une politique d'accessibilité des services en ligne, nous proposons huit recommandations d'actions pouvant être mise en place afin d'améliorer l'accessibilité des services bancaires et financiers canadiens.

⁸ Pour en savoir plus sur ces quatre principes, consultez les Fondamentaux de l'accessibilité à l'adresse suivante : <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-principles/fr>

Les quatre grands principes de l'accessibilité Web

1

PERCEPTIBLE

Le contenu et les composants de l'interface sont présentés de façon à ce qu'ils soient facilement reconnus, perçus et interprétés.

L'utilisateur doit pouvoir se faire une image mentale de la composition d'une interface, notamment par l'usage de listes de titres (niveau 1, 2, 3), de liens, de boutons, de zones d'édition, de descriptifs signifiants pour les icônes, les images et les champs de formulaire. L'utilisateur doit être en mesure de percevoir les grandes sections (ou régions) de la page : bannières, menus, contenu principal, pied de page, etc.

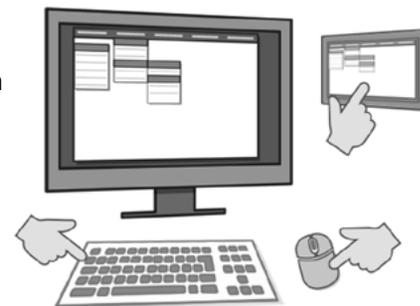


2

UTILISABLE

Que ce soit à l'aide de la souris ou du clavier, les utilisateurs peuvent facilement manipuler les éléments de l'interface. Plusieurs options pourront également

être offertes afin de faciliter la navigation, l'orientation ou l'accès à des contenus précis, par exemples, une table des matières, un sommaire des contenus, une signalisation des étapes d'un processus (1, 2, 3 de 4), une foire aux questions (FAQ), etc.



3

COMPRÉHENSIBLE

Les interfaces sont uniformes et cohérentes sur le plan du langage ainsi que dans la structure des informations présentées.

À titre d'exemples, les titres et contenus textuels sont rédigés en langage simple et l'interaction avec des formulaires, boîtes de dialogues et autres composants interactifs présente clairement les exigences attendues ou les tâches à accomplir par les utilisateurs.



4

ROBUSTE

Peu importe l'environnement (ordinateur, tablette ou téléphone), l'expérience-utilisateur doit sensiblement demeurer la même.

Les interfaces robustes sont interprétées de manière fiable par un large éventail :

- d'appareils informatiques (téléphone, tablette, ordinateur);
- de navigateurs (Chrome, Firefox, Safari, Edge);
- de technologies d'assistance (JAWS, NVDA, VoiceOver, ZoomText, etc.).



Nos HUIT

RECOMMANDATIONS pour

l'amélioration de l'accessibilité

Les recommandations qui suivent sont le résultat de l'analyse des tests d'accessibilité couplée aux discussions et échanges que nous avons eus à la fois avec des personnes ayant des limitations fonctionnelles ainsi qu'avec des experts de l'accessibilité Web. Par exemple, nous avons constaté que la formation des équipes de travail affectées au développement Web semble comporter des lacunes puisque la plupart des plateformes bancaires et financières contiennent des erreurs plutôt triviales qui seraient très simples à corriger. Pensons ici au choix de la langue de la page, à des champs mal étiquetés ou encore au manque d'équivalences textuelles pour les images non décoratives.

Sur le plan de la programmation informatique, nous avons aussi constaté que certaines plateformes utilisent des composants interactifs (menus, onglets, calendriers, carrousels, etc.) qui ne sont pas programmés pour l'accessibilité. Selon nous, il s'agit de choix favorisant souvent l'esthétisme au détriment de la performance fonctionnelle. De plus, on constate pour certaines plateformes un manque de robustesse dans le rendu des pages Web selon que l'on consulte sur ordinateur, tablette ou téléphone. Selon nous, cette situation découlerait d'un manque de tests d'accessibilité dans les différents environnements.

Enfin, nous avons remarqué que pour répondre aux exigences de la loi canadienne sur l'accessibilité, la plupart des institutions financières se sont dotées d'une politique d'accessibilité. Toutefois, les problèmes récurrents d'accessibilité démontrent qu'il existe un certain décalage entre le discours et les actions concrètes permettant de réduire les obstacles pour les personnes en situation de handicap.

Pour aller plus loin, nous suggérons la lecture de la section « Résultats de l'étude » du rapport sur l'accessibilité Web des services bancaires et financiers canadiens ainsi que les annexes qui présentent en détail les résultats des tests informationnels, transactionnels et de conformité effectués auprès de personnes ayant des limitations fonctionnelles.

LA FORMATION DES ÉQUIPES DE TRAVAIL AFFECTÉES AU DÉVELOPPEMENT WEB SEMBLE COMPORTER DES LACUNES PUISQUE LA PLUPART DES PLATEFORMES BANCAIRES ET FINANCIÈRES CONTIENNENT DES ERREURS PLUTÔT TRIVIALES QUI SERAIENT TRÈS SIMPLES À CORRIGER

Recommandation 1

Que les équipes de travail œuvrant au développement et à la maintenance des sites Web soient formées aux concepts, règles et techniques de l'accessibilité Web⁹.

Lorsqu'un site ou un outil web est bien conçu et bien codé, les personnes handicapées peuvent l'utiliser. Cependant, beaucoup de sites et d'outils développés actuellement contiennent des problèmes d'accessibilité, ce qui les rend difficiles ou impossibles à utiliser par certaines personnes. Rendre le Web accessible représente un avantage pour les internautes, les entreprises et la société.

Recommandation 2

Que les concepteurs et développeurs Web soient qualifiés pour utiliser adéquatement WAI-ARIA¹⁰.

WAI-ARIA est un ensemble de techniques permettant de fournir aux utilisateurs d'outils d'adaptation des informations sur le nom, le rôle, l'état, les propriétés et les valeurs de chaque composant interactif¹¹. Étant donné le caractère évolutif et parfois même fluctuant de la prise en charge de WAI-ARIA par les différents environnements (combinaisons de navigateurs et de lecteurs d'écran), il est impératif d'effectuer des tests fonctionnels dans plusieurs environnements. De plus, il est important de considérer que l'ajout d'attributs WAI-ARIA peut s'avérer tout à fait inefficace s'ils ne sont pas utilisés au bon moment ou au bon endroit¹².

Recommandation 3

Que les concepteurs et développeurs Web réfèrent à des exemples pratiques de composants interactifs adéquatement codés pour l'accessibilité.

À cet effet, nous recommandons trois sites Web qui présentent des exemples concrets :

- la section « Exemples de pratique avec un lecteur d'écran » du Laboratoire de promotion de l'accessibilité du Web : <https://labo.raamm.org/formation/evaluation/fonctionnelle/>
- la section « Composantes » du Système de conception de l'Ontario : <https://designsystem.ontario.ca/fr/components/detail/accordions.html>
- la section « Exemple pratiques de la Boite à outils de l'expérience Web » : <https://wet-boew.github.io/wet-boew/demos/index-fr.html>

⁹ <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro/fr>

¹⁰ <https://labo.raamm.org/formation/aria-html5/>

¹¹ Le guide des pratiques de conception de WAI-ARIA est disponible ici : <https://www.w3.org/TR/wai-aria-practices-1.2/>

¹² Une liste d'erreurs communes à éviter est disponible ici : <https://www.deque.com/blog/wai-aria-top-6-mistakes-to-avoid/>

Recommandation 4

Que les concepteurs et développeurs Web portent une attention particulière à l'accessibilité pour les mobiles.¹³

On accède désormais et de plus en plus au Web depuis un téléphone intelligent. Les deux grandes plateformes possèdent des outils d'accessibilité à part entière (iOS : VoiceOver et Android : TalkBack). Puisque l'interaction sur ces dispositifs se fait essentiellement avec le toucher et non pas avec le clavier¹⁴, il est donc tout aussi important de prendre en compte l'accessibilité du contenu Web sur ces plateformes.

Recommandation 5

Que les concepteurs et développeurs Web s'inspirent de la liste des huit conseils simples édictés par le Laboratoire de promotion de l'accessibilité du Web¹⁵.

Il n'est pas toujours possible de rendre un site Web entièrement accessible à court terme, car cela peut exiger des changements importants ou même une refonte complète. Le Laboratoire propose quelques actions simples pour en améliorer l'accessibilité, rapidement et à faible coût.

Contrastes de couleurs

S'assurer d'un contraste suffisant à l'aide d'un outil téléchargeable gratuitement sur Internet¹⁶.

Images avec équivalents textuels

Formuler un équivalent textuel approprié dans le code de la page Web pour chaque image porteuse d'un message et pour toutes les images/liens afin de connaître leur destination.

Programmation JavaScript compatible avec les lecteurs d'écran

S'assurer de la compatibilité du JavaScript avec les lecteurs d'écran. Conséquemment, effectuer des tests pour vérifier que toutes les fonctionnalités soient utilisables avec ce type de programmation.

Champs de formulaire correctement étiquetés

Établir une relation directe entre le texte de l'étiquette et le contrôle de formulaire dans le code de la page Web.

Structure des titres logiques

Coder correctement les niveaux d'affichage de texte (Titres 1, Titres 2, etc.). Les titres sont alors reconnus par les lecteurs d'écran ainsi que par les robots indexeurs, ce qui améliorera le classement du site auprès de Google.

¹³ <https://labo.raamm.org/formation/sur-les-mobiles/>

¹⁴ Bien que les utilisateurs de VoiceOver manipulent l'interface du téléphone principalement par le toucher, il est possible d'enrichir l'expérience-utilisateur en connectant un afficheur braille par Bluetooth. Au moment d'écrire ce rapport, cette fonctionnalité n'est pas supportée par TalkBack, le lecteur d'écran intégré au système d'exploitation Android.

¹⁵ <https://labo.raamm.org/documentation/comment-rendre-un-site-web-plus-accessible/>

¹⁶ <https://developer.paciellogroup.com/resources/contrastanalyser>

Liens correctement identifiés

Soigner la formulation des liens afin de faciliter la vie à certains utilisateurs, mais aussi d'augmenter les chances de référencement du site dans Google, puisque les robots indexeurs tiennent compte des mots significatifs qui se trouvent à l'intérieur des liens.

Mécanisme d'accès rapide au contenu

Prévoir un lien vers le contenu principal dès le tout début de la page. Un titre de niveau 1 placé au début du contenu principal est un autre moyen simple d'y accéder facilement. Ces techniques permettent de repérer rapidement le contenu principal sans avoir à parcourir à chaque fois tous les menus de navigation.

Identification de la langue principale de la page

Si la langue principale n'est pas correctement déclarée, le lecteur d'écran peut lire le texte affiché en français avec les accents et les intonations de l'anglais, ce qui donne un résultat déconcertant et inintelligible. La solution consiste donc à s'assurer d'un code de langue approprié sur chacune des pages d'un site Internet : par exemple « FR » au lieu de « EN-US ».

Recommandation 6

Que les plateformes Web puissent faire l'objet d'une évaluation périodique de leur accessibilité¹⁷.

Une évaluation complète de l'accessibilité d'un contenu Web comporte deux aspects essentiels : une évaluation fonctionnelle avec au moins un lecteur d'écran et une évaluation technique qui vient compléter le portrait. Il est recommandé de commencer par l'évaluation fonctionnelle qui permet de se mettre un peu dans la peau de l'utilisateur en détectant divers problèmes dont l'évaluation technique viendra expliquer les causes par la suite. L'intégration à l'équipe de travail d'une ou plusieurs personnes en situation de handicap permettrait aussi de relever des lacunes qu'un voyant ne pourrait que difficilement percevoir. De manière ponctuelle et régulière, il faudrait aussi procéder à des tests d'accessibilité avec une variété d'utilisateurs.

Réaliser une évaluation complète d'un contenu Web exige beaucoup de temps, car les vérifications automatiques, semi-automatiques et manuelles sont nombreuses. Comme ce type d'évaluation doit être réalisée par un expert qualifié, cela représente également un coût significatif. Toutefois, il suffit généralement d'un petit échantillon représentatif de pages pour arriver à un portrait fidèle d'un site Web. En revanche, une évaluation automatique sommaire et quelques vérifications manuelles suffisent souvent à se faire une idée générale du niveau d'accessibilité.

¹⁷ <https://labo.raamm.org/formation/evaluation/>

Recommandation 7

Que les institutions financières développent des outils permettant de tester, de manière sécuritaire, l'accessibilité de leurs interfaces transactionnelles.

Les personnes ayant des limitations visuelles ou cognitives (c'est notamment le cas pour plusieurs personnes après 50 ans) peuvent être craintives à l'idée d'utiliser les plateformes transactionnelles, car les transactions que l'on peut y faire impliquent leurs données personnelles et leur argent. Nous croyons que la mise à disposition, à des fins d'apprentissage, d'un environnement sécurisé permettant d'évaluer la capacité de prise en charge des interfaces transactionnelles faciliterait l'adhésion à ces services.

Recommandation 8

Que les institutions financières communiquent leur plan d'affaires dédié à l'amélioration de l'accessibilité Web¹⁸.

Une organisation peut réaliser d'importantes rentabilités d'investissements, qui compensent les coûts de mise en œuvre de l'accessibilité du Web. Afin d'être prêtes à faire l'investissement initial, de nombreuses organisations ont notamment besoin de comprendre les bénéfices sociaux, techniques et financiers de l'accessibilité du Web, ainsi que les rendements attendus.

Les facteurs sociaux se concentrent sur l'égalité des chances qu'offre l'accessibilité du Web pour les personnes handicapées, mais aussi sur l'amélioration de l'expérience de celles sans handicap, y compris les personnes utilisant des appareils mobiles, les personnes âgées, les personnes ayant une faible littératie, les gens qui utilisent des technologies plus anciennes et les utilisateurs qui fréquentent peu le Web.

Les facteurs techniques se soucient de l'interopérabilité, de la qualité, de la réduction du temps de développement du site ainsi que du temps de maintenance, de réduire la charge du serveur, de proposer du contenu sur différentes configurations, et d'être prêt à suivre l'évolution des technologies du Web.

Les facteurs financiers se préoccupent des avantages financiers de l'augmentation de l'utilisation d'un site Web, des économies, des considérations de coûts initiaux et des coûts en cours de développement et des moyens pour réduire ces coûts, entre autres par le développement simultané de l'accessibilité Web et mobile.

Les facteurs juridiques et politiques traitent des exigences en matière d'accessibilité Web des gouvernements et d'autres organisations sous la forme de réglementation, de politiques, de lois, de normes, de directives, ou d'autres types de documents.

¹⁸ Les éléments présentés ici proviennent de <https://labo.raamm.org/formation/le-plan-daffaire/>, une page Web initialement inspirée de « *The Business Case for Digital Accessibility* ». On y expose des études de cas prenant la forme de pratiques exemplaires pour l'accessibilité Web.



**Pour aller
plus loin...**

Pour aller plus loin...

Les données contenues dans le rapport démontrent clairement qu'il y a toujours des lacunes dans l'accessibilité des services bancaires et financiers en ligne. Or, au-delà des recommandations formulées, nous croyons utile d'enrichir notre étude avec quelques réflexions permettant d'aller plus loin.

D'abord, bien qu'il existe des normes internationales pour l'accessibilité (WCAG) ainsi qu'une réglementation canadienne visant la réduction des obstacles à l'accessibilité¹⁹, on ne contrôle pas ou peu leur mise en application en fonction des résultats attendus. En fait, la loi canadienne de l'accessibilité ne sera contraignante qu'à partir du moment où les organismes et groupes de défense de droits réussiront à faire valoir, sur la base de préjudices vécus par les personnes en situation de handicap, l'apport et l'intérêt d'une meilleure accessibilité des services bancaires et financiers. Il faut donc continuer de mobiliser les parties prenantes au dossier.

Ensuite, les dispositions actuelles de la loi ne concernent pas les aspects transactionnels des sites Web, c'est-à-dire lorsqu'un utilisateur est connecté à son compte, par exemple pour payer une facture ou faire un virement. Nous croyons que cette situation cause un préjudice important pour les personnes en situation de handicap dans la mesure où c'est au moment de faire une transaction que le site Web devrait être pleinement accessible. Nous recommandons que des représentations puissent être entreprises afin d'élargir la réglementation pour inclure la partie transactionnelle des sites Web aux dispositions actuelles de la loi sur l'accessibilité.

Enfin, nous croyons que l'expérience-utilisateur des personnes en situation de handicap serait grandement améliorée si les professionnels du Web étaient adéquatement formés aux concepts, règles et techniques de l'accessibilité Web. Cela passe d'abord par la formation continue des professionnels en exercice, laquelle peut être dispensée au niveau collégial ou à travers des organismes tels que l'Académie de la transformation numérique au Québec²⁰ ou le programme « Vers l'accessibilité » soutenu par le gouvernement ontarien²¹. À terme, nous croyons que ces formations devraient mener à une accréditation, voir idéalement à une certification démontrant que les personnes formées sont bel et bien qualifiées pour intervenir de manière concrète lors du développement ou de la mise aux normes de projets Web. De plus, si l'on veut intervenir en amont de la problématique de l'accessibilité Web, l'offre de formation de base dans les institutions collégiales et universitaires devrait minimalement comprendre un cours de 45 heures (3 crédits) à ce sujet.

¹⁹ <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/accessible-personnes-handicapees/loi-resume.html>

²⁰ <https://transformation-numerique.ulaval.ca>

²¹ <https://verslaccessibilite.ca/newado-fr/icsmodulefr/>

Juin 2022

Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ)

Coordination et rédaction :

René St-Pierre

Avec la collaboration de :

Antoine Perreault, directeur, RAAQ

Carole Giguère, présidente du CA, RAAQ

Jean-Marie D'Amour, expert en accessibilité Web

Alix Lefebvre-Dugré, personne-ressource à la défense des droits, FMPDAQ

Jérôme Plante, directeur de dossiers, COPHAN

Sébastien Moisan, directeur de dossiers, COPHAN

Révision du contenu : **Jean-Marie D'Amour**

Révision de texte : **Laëticia Larabi**

Illustrations : **Marco Ramet**

Graphisme : **Lyne Bêty**

Le RAAQ remercie les personnes qui ont accepté d'effectuer les tests d'accessibilité des sites web bancaires et financiers.

La réalisation du projet *Accessibilité Web des services bancaires et financiers canadiens* a été financée par le Gouvernement du Canada par l'entremise du programme *Normes d'accessibilité Canada*.



3958 Rue Dandurand, Montréal, QC H1X 1P7

Téléphone : 514-849-2018

Sans frais : 1-800-363-0389

Courriel : info@raaq.qc.ca