

**Centre Technique National d'Etudes et
de Recherches**

sur les Handicaps et les Inadaptations

236bis Rue de Tolbiac – 75013 PARIS

Tél (33) 01 45 65 59 00 – Fax (33) 01 45 65 44 94

**Bases de données et sites Internet : des outils
d'information pour faciliter l'accès
aux produits et services
de compensation des situations handicapantes**

Michèle Conte

Novembre 2004

Remerciements

aux CICAT qui ont répondu à l'enquête concernant les banques de données et aux personnes qui ont bien voulu partager avec nous les informations dont elles disposent.

Sommaire

Remerciements	
Sommaire.....	1
Introduction.....	3
Objectifs, champs d'investigation et méthodologie.....	5
1. Objectifs de l'étude	
2. Champs d'investigation	
3. Méthodologie	
Bases de données d'aides techniques françaises.....	13
1. Bases de données des CICAT et les autres sources documentaires	
2. Contenu des bases	
3. Structuration	
4. Modalités d'exploitation et de fonctionnement	
5. Difficultés rencontrées par les CICAT gestionnaires de base	
6. Perspectives	
Sites Internet français et aides techniques : panorama général.....	20
1. Classification et dénombrement des sites	
2. Sites Internet des CICAT	
3. Sites d'information ciblés	
4. Sites spécialisés par déficience	
5. Sites de fabricants d'aides techniques	
Approche comparative des sites français.....	32
1. Structuration des sites	
2. Présentation des produits	
3. Qualification de l'information	
4. Qualité des sites	
Projets de sites français et européens.....	42
1. Descriptif schématique des projets	
2. Apports significatifs	
3. Limites	
4. Autres projets	
Sites étrangers : enseignements à tirer.....	49
1. Accessibilité des sites	
2. Présentation du site	
3. Structuration et l'organisation des sites	
4. Facilité de recherche	
5. Classement des données	
6. Présentation des aides techniques	
7. Produits pour tous	
8. Fiabilité des données	
9. Evaluation des sites	

Contenu pour un réseau d'informations à diffuser.....	56
1. Cibles et leurs attentes	
2. Domaines d'information	
Conditions nécessaires à tout système d'information pour la compensation.....	64
1. Structuration et classification des données	
2. Qualité et performance des sites	
3. Expression des usagers et échanges interactifs	
4. Reconnaissance de la qualité des sites	
Propositions pour un réseau national d'information.....	72
1. Schéma général de réseau d'information	
2. Entité centrale	
3. Centres collaborateurs	
4. Contraintes d'élaboration d'un projet national	
Conclusion.....	77
Annexes	
Liste des sites concernés par le sujet.....	79
Liste des sites analysés.....	82
Liste des CICAT qui ont répondu à l'enquête.....	84
Bibliographie.....	85

Introduction

L'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées s'obtient grâce à une double démarche **d'accessibilisation de la société** : amélioration de l'environnement bâti et de la performance des produits ; **compensation individuelle des incapacités** par des aides techniques personnelles, un aménagement du logement ou des services.

Un système d'information structuré, cohérent et efficace est indispensable à l'accessibilisation de la société et à l'accès aux moyens de compensation.

L'étude que nous avons réalisée l'an dernier pour la Direction Générale de l'Action Sociale sur la Conception pour Tous a mis en évidence l'insatisfaction des professionnels chargés du conseil auprès des personnes et leurs attentes¹.

Le projet de loi « Pour l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » prévoit « le droit à compensation des conséquences du handicap ».

L'accès à l'information relative aux moyens de compensation représente donc tout autant un enjeu pour les usagers concernés, les professionnels chargés de les conseiller que pour l'Etat qui se propose de les financer.

Nombre de personnes handicapées étant confrontées à des difficultés de communication, l'accessibilité des outils et moyens d'information devient toute aussi déterminante que leur contenu. C'est elle qui permet leur usage autonome par tous et traduit le respect des personnes handicapées, leur droit à la pleine participation et la réelle volonté de prévention des situations handicapantes.

Il n'existe à ce jour, ni recensement, ni analyse des outils d'information français dans ce domaine. Pourtant, de multiples moyens et media d'information s'intéressent au sujet : la documentation écrite est abondante (guides, catalogues, bases de données, sites Internet, centres d'information ou d'exposition spécialisés).

La présente étude se limite exclusivement aux bases de données et sites Internet et vise à faire le point sur les systèmes français existants ou à l'état de projet.

¹ Pour une éthique durable de conception pour tous, pp. 78- 84, Michèle Conte, CTNERHI, 2003.

Or, à la lumière d'une situation de terrain particulièrement confuse - bases de données sans site ; sites sans base de données -, il s'avère nécessaire de bien distinguer « sites » et « bases de données ».

Le repérage des sites Internet est relativement aisé, malgré une multiplicité qui alourdit la démarche. En revanche, en l'absence de toute diffusion, celui des bases de données est véritablement problématique.

C'est pourquoi, en ce qui concerne le repérage des bases de données, nous nous sommes appuyés sur la compétence des CICAT, organismes à vocation d'information dans le domaine des aides techniques. Pour le repérage des bases de données, nous nous basons donc sur leur compétence.

Notre analyse ne prétend pas à l'exhaustivité. Peut-être existe-il d'autres bases de données non médiatisées, et dont le contenu mérite l'intérêt...

Quant aux sites abordant les aides techniques en France, ils se révèlent quant à eux très nombreux. Tous ceux que nous avons repérés ont été consultés, mais seuls ceux qui se révèlent pertinents ont été analysés.

Cette étude a pour objectif premier un panorama général des réponses actuelles aux besoins d'information afin de mettre en évidence leurs forces et faiblesses. Plus qu'une description systématique de la situation, c'est son analyse et les enseignements à tirer pour remédier aux manques repérés, qui sont privilégiés.

Dans ce rapport, la classification et la description de l'existant s'accompagnent d'une approche comparative des sites français et des enseignements à tirer de l'analyse de sites étrangers. La mise en évidence des dimensions importantes à intégrer dans la définition d'un réseau à vocation nationale complète le tableau.

Un examen des projets en cours ne peut être que sommaire, compte tenu des éléments mis à notre disposition par les promoteurs.

Toutefois, la contradiction existant entre besoin de médiatisation et confidentialité des informations révèle l'importance des enjeux qui sous-tendent la création d'un réseau d'information destiné à la prévention et la compensation des situations handicapantes. Pourtant, la solution optimale reste à construire.

Ce rapport tente d'apporter aux pouvoirs publics des éléments nécessaires à la construction d'un projet à vocation nationale. Nos propositions se limitent à un schéma global de réseau qui tente de répondre réellement aux besoins des personnes handicapées et des professionnels.

Toute définition plus précise des contours d'un réseau ne peut se faire que dans le cadre d'une réflexion collective qui intègre véritablement la diversité, la richesse et la compétence des acteurs du terrain.

Faute de moyens suffisants, et dans une optique d'occupation de l'espace sans doute plus tactique que stratégique, les projets en cours d'élaboration envisagent des hypothèses intermédiaires ou provisoires. Cette attitude comporte un risque potentiel d'escamotage des objectifs initiaux.

Objectifs, champs d'investigation et méthodologie

Le présent travail ne représente pas une recherche, mais une étude destinée à apporter à l'Administration des éléments d'information et des pistes d'action.

Bases de données, sites Internet, moyens d'accessibilisation et de compensation offrent un champ d'investigation tel que ces concepts doivent être précisés pour mieux délimiter notre sujet.

Cette étude doit réaliser un état des lieux, apporter une vision claire, globale et synthétique des outils d'information permettant d'accéder aux moyens de compensation. Toutefois, elle ne réalise en aucun cas une évaluation des outils existants, au cas par cas. L'approche a pour ambition d'être transversale. Les analyses réalisées doivent permettre de cerner les différents types d'information à offrir, et l'organisation voire la présentation les plus judicieuses pour s'adapter aux divers usagers destinataires de l'information.

Limiter dans cette étude l'analyse aux bases de données et aux sites Internet ne doit en aucun cas être interprété comme une volonté de ne considérer que ces seuls moyens. Bases de données et sites sont des outils qui ne se substituent en rien au rôle essentiel de l'accompagnement humain, du conseil personnalisé, du contact direct avec les professionnels ou les produits.

Les CICAT, les Centres d'exposition d'aides techniques, tous les organismes documentaires ou de conseil et les pôles information des associations, s'ils ne rentrent pas directement dans le champs de l'étude ont leur rôle à jouer dans l'organisation du système global.

1. Les objectifs de l'étude

L'étude a quatre objectifs principaux :

- Repérer les bases de données ou sites Internet français concernant les produits, systèmes ou services destinés à la compensation afin de dresser un panorama général.
- Analyser ces outils pour mettre en évidence tant les potentiels à exploiter que les manques à combler, pour proposer un système d'information national.

- Identifier les différents types de contenus que doit proposer un outil national.
- Proposer un schéma de recueil, validation, organisation et diffusion de l'ensemble des informations.

2. Champs d'investigation

Avant d'aller plus loin, un rappel de quelques définitions relatives à notre sujet est indispensable pour mieux clarifier les insatisfactions repérées, les malentendus issus d'interprétation de concepts internationaux ou qui ont vu le jour dans d'autres domaines que celui de la réadaptation.

Une définition des concepts permettra de préciser les axes d'étude.

2.1 Rappel de définitions

2.1.1 Facteurs environnementaux et moyens de compensation

- **Facteurs environnementaux et moyens de compensation**

La **CIF (O.M.S.)**² en tant que classification polyvalente offre une base scientifique pour comprendre, étudier les états de la santé et fournir un cadre conceptuel pour les systèmes d'information de prévention et de compensation.

. Elle décrit les activités, les limitations d'activités et répertorie entre autres les facteurs environnementaux qui peuvent avoir un impact positif pour améliorer la performance d'un individu ou sa participation.

Ces facteurs environnementaux peuvent être facilitateurs par leur présence ou leur conception.

En tant qu'outil de politique sociale, la CIF permet de planifier les systèmes de compensation et de prévention et nous offre donc un cadre d'analyse particulièrement adapté.

Elle identifie les **facteurs environnementaux** jouant un rôle facilitateur, tels que les produits et systèmes techniques, les soutiens humains ou animaliers et les services.

- **Aides techniques et produits pour tous**

La norme NF EN ISO 9999³ donne une définition extensive des aides techniques :
« Tout produit, instrument, équipement, ou système technique utilisé par une personne handicapée, fabriqué spécialement ou existant sur le marché, destiné à prévenir, compenser, soulager ou neutraliser une déficience. On admet que tout produit ou système technique peut constituer une aide technique ».

² Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (OMS 2001).

³ Aides techniques pour personnes atteintes d'un handicap ou d'un désavantage social - Norme européenne adoptée par le CEN (Comité Européen de Normalisation) le 14/2/1998 et homologuée le 5 Juillet 1998 en France.

La norme ISO 9999 est excessivement vaste et répertorie tous les produits qui peuvent intervenir dans une stratégie de prévention ou de compensation.

Certains produits classés dans cette norme sont des produits grand public du commerce. *Exemples* : brosses à dents électriques, horloges, porte - rouleau de papier hygiénique, brosses et éponges ou téléphones mobiles...

En revanche, la CIF différencie clairement les produits et systèmes techniques existant sur le marché et les aides techniques.

Les produits et systèmes existants sur le marché à usage personnel dans la vie quotidienne sont des produits, équipements, systèmes techniques tels que mobilier, appareils et outils, qui n'ont été ni adaptés, ni spécialement conçus. Il s'agit là de produits dont les **fonctions sont banalisées et concernent tout un chacun**.

L'enjeu est bien, dès l'étape de leur conception, la prise en compte des difficultés d'usage pour toute personne confrontée à une ou des incapacité(s). Ces produits répondent aux exigences de la conception pour tous (ou conception universelle)⁴ et sont dénommés **produits pour tous**.

Les aides techniques à usage personnel dans la vie quotidienne sont définies comme tout produit, instrument, équipement ou système technique adapté ou spécialement conçu pour améliorer le « fonctionnement » d'une personne handicapée, c'est-à-dire exécuter les principales activités de la vie courante⁵.

Ces aides techniques peuvent être des produits dont la fonction est exclusivement la compensation d'une incapacité (exemple : support d'avant-bras ou équipement de transfert) ou grand public et à conception adaptée spécifiquement pour compenser une incapacité (exemple : fourchette à gros manche ou clavier agrandi).

Dans sa définition des aides techniques, la CIF se démarque de la définition de la norme NF EN ISO 9999 en séparant clairement dans sa classification les aides⁶ techniques des autres produits.

2.1.2 Information et documentation

La distinction de ces deux termes est nécessaire car leur définition montre bien que leur usage traduit des besoins différents.

Or, sous le terme d'information beaucoup de professionnels de la réadaptation attendent en fait *une offre de documentation approfondie*. Cette confusion sémantique pourrait être à l'origine de leur manque de satisfaction à l'égard des outils d'information actuels.

⁴ "La conception universelle est la conception de produits et d'environnements dont l'usage est destiné à tous dans la plus large mesure, sans besoin d'adaptation ou de conception spécifique. Traduction de la définition du concept de R. Mace.

⁵ CIF : par exemple, appareillages de thérapie et d'entraînement, prothèses, orthèses et appareils de maîtrise de l'environnement visant à faciliter le contrôle de la personne à l'intérieur de la maison.

⁶ "produits adaptés ou spécialement conçus pour améliorer le fonctionnement d'une personne handicapée".

▪ **Information :**

Ce terme est défini par le dictionnaire comme « ensemble de données, de connaissances réunies sur un sujet » ou « élément de connaissance traduit par un ensemble de signaux selon un code déterminé, en vue d'être conservé, traité ou communiqué. »⁷

Documentation :

« Recherche de documents nécessaires à la préparation d'un ouvrage, d'une conférence, etc. »

2.1.3 Accessibilité et utilisabilité

▪ **Accessibilité**

Le concept fait référence à la possibilité d'atteindre, d'accéder, et par extension à la possibilité de se déplacer dans un espace ou un lieu.

. Ses traductions réglementaires, restrictives au départ, même si elles ont évolué, ne retracent en aucun cas l'évolution des problématiques sur le sujet.

L'accessibilité administrative ne concerne encore que les bâtiments et les espaces.

. Les représentations communes se limitent trop souvent aux traductions techniques des possibilités de circulation en fauteuil roulant.

. Si l'on s'intéresse à l'état de fonctionnement des individus conformément au cadre de la CIF, le concept n'est pas utilisé pour évaluer les facteurs environnementaux.

. En effet, l'accessibilité ne retrace pas de façon exhaustive la réalité des relations homme / produit lorsque l'on s'intéresse à une approche globale de l'usage d'un produit.

L'utilisation du concept d'accessibilité est dès lors discutable pour traduire une performance susceptible d'offrir une potentialité d'usage à tous.

Le concept traduit bien la possibilité d'accès à un produit grâce à une bonne accessibilité de l'espace et une possibilité d'atteinte sans obstacle grâce à un positionnement optimal.

Cependant, il ne permet pas, de différencier les activités liées à l'usage du produit. En effet, comment qualifier le produit lorsqu'il est accessible (facile d'atteinte), et que dans le même temps certains aspects de son utilisation (manipulations) sont difficiles voire impossibles du fait de sa conception.

Le terme accessibilité manque donc d'opérationnalité pour la qualification des produits.

⁷ Dictionnaire de l'Académie, neuvième édition.

Si, en matière architecturale et d'espace, le concept d'accessibilité est largement utilisé ; pour les produits, il est indispensable de différencier leur accessibilité (qui fait référence à leur positionnement dans l'espace) et leur utilisabilité.

Le domaine de l'information, de l'informatique et d'Internet fait dans certains cas cette distinction. Voir sur ce point le référentiel accessibilité de l'ADAE⁸

▪ **Utilisabilité**

L'utilisabilité est définie comme une *caractéristique des objets* qui permet d'« apprécier leur facilité d'emploi » et « correspond à la capacité des dispositifs techniques à être utilisés facilement par une personne donnée, de façon à accomplir la tâche pour laquelle cet objet a été conçu ».⁹

L'utilisabilité met l'accent sur les capacités performantielles d'usage d'un produit.

A ce titre, une utilisabilité optimale doit intégrer la possibilité d'usage par tous c'est-à-dire, la certitude de pouvoir obtenir sans difficulté le résultat attendu : actions réussies sans difficultés.

L'utilisabilité, en tant que mesure de la performance d'usage, peut avoir plusieurs finalités opérationnelles qui doivent intégrer des critères opérationnels pour la conception, l'évaluation, le test de produits ou leur sélection.

2.1.4 Bases de données et sites Internet

▪ **Base de données**

Fichier ou ensemble de fichiers, disque ou mémoire, permettant le stockage permanent ou temporaire et l'accès à des informations structurées.¹⁰

« Ensemble de données organisé en vue de son utilisation par des programmes correspondant à des applications distinctes et de manière à faciliter l'évolution indépendante des données et des programmes. *Anglais* : data base. »¹¹

▪ **Base de données répartie**

Architecture de base de données où les données sont géographiquement dispersées sur des machines distinctes.

- **à documentation intégrée**

Qualifie une réalisation informatique dont la documentation, incorporée au programme, peut être consultée directement sur écran.

SGBD

(*Français* : *Système de Gestion de Base de Donnée*)

Logiciel permettant de stocker les données, de les mettre à jour et de les consulter. En anglais : Data Base Management System, DBMS).

⁸ Voir sur ce point, nos développements dans le chapitre de recommandations sur la qualité des sites.

⁹ BRANGIER et BARCINELLA. Concevoir un produit facile à utiliser.

¹⁰ JO du 10 octobre 1998

¹¹ Glossaire informatique des termes de la Commission ministérielle de terminologie informatique.

- **Banque de données**

Cette expression n'a pas de définition officielle.

Toutefois le terme (« Databank ») en anglais est employé dans le milieu informatique avec la signification suivante : « Cousine de la base de données, mais celle-ci bannit (en théorie) toute redondance et repose sur une structuration très stricte. Les banques de données sont souvent de gros amas d'infos en ligne, produits par des institutions. »¹²

- **Internet** (*n. m. sg.*)

(*Anglais : Internet network, Internet, Net*)

Réseau mondial associant des ressources de télécommunication et des ordinateurs serveurs et clients, destiné à l'échange de messages électroniques, d'informations multimédias et de fichiers. Il fonctionne en utilisant un protocole commun qui permet l'acheminement de proche en proche de messages découpés en paquets indépendants.

- **Référentiel**, *n. m. (projet d'arrêté)*

Ensemble structuré d'informations, utilisé pour l'exécution d'un logiciel, et constituant un cadre commun à plusieurs applications.

- **Thésaurus**¹³,

Dictionnaire de termes structurés avec des relations hiérarchiques, associatives et d'équivalence, les termes représentent des concepts.

2.2 Axes d'études

Les précisions terminologiques permettent de mieux cerner les axes d'étude à chacune des étapes d'investigation, d'analyse et de proposition.

Notre étude s'intéresse aux moyens d'information relatifs aux moyens de compensation. Ce sont donc les outils de gestion de **l'information mais aussi de documentation, relatifs aux facteurs environnementaux** qui sont concernés.

Notre réflexion concerne donc tout autant les produits et systèmes techniques à usage personnel dans la vie quotidienne que les aides techniques.

Si l'on se réfère aux définitions officielles en matière informatique, notre investigation concerne tout autant les « bases de données » rigoureuses que les banques de données moins structurées. Nombreux sont, en effet, les sites Internet qui s'appuient sur une ou des banques de données parfois redondantes et sans grande rigueur. En revanche, dans la deuxième partie de l'étude orientée vers les pistes de travail de l'avenir, toutes nos suggestions ne concerneront que les bases de données accessibles par Internet. Rigueur oblige.

¹² Le Jargon Français v 3.3.165 - 18/11/2003.

¹³ Dico.fr Dictionnaire de l'informatique et d'Internet.

L'analyse conduit à la mise en évidence de caractéristiques et de critères pour optimiser la qualité de l'information. Ils structureront la présentation des propositions. Pour autant, les éléments fournis ne seront qu'une première étape vers un référentiel pour l'organisation des informations et un cahier des charges pour un site Internet.

3. Méthodologie

3.1 Etudes des bases de données

- **Premier repérage à travers l'enquête réalisée auprès des ETEL¹⁴**

Celle-ci avait été réalisée en 2003 dans le cadre de l'étude d'évaluation des Sites pour la Vie Autonome (questions jointes au questionnaire d'évaluation).

Les informations recueillies ne sont pas concluantes. Les sources d'information citées regroupent indifféremment bases de données, sites Internet, bases documentaires et ne permettent pas d'identifier de façon fiable les bases de données.

Aussi, une enquête systématique auprès des CICAT a été réalisée dans le but de recueillir les données fiables.

- **Enquête auprès des CICAT**

Cette enquête a été lancée en collaboration avec la FENCICAT.

Un questionnaire de 24 questions a été adressé par courriel à l'ensemble des CICAT. 24 sur 35 ont répondu : soit 68% d'entre eux.

3.2 Etude des sites Internet

- **Repérage des sites Internet et résultats**

Le repérage concerne tous les sites qui traitent des aides techniques au sens large.

Le premier repérage à travers l'enquête auprès des ETEL, dans le cadre de l'étude sur les produits pour tous, n'a pas été concluant

Les informations sont partielles, pas toujours fiables : adresses incomplètes ou erronées, sites n'existant pas ou ayant disparu.

Elles font la confusion entre bases de données et sites Internet ou sources documentaires.

. Sites Internet français

Les sites traitant des aides techniques ont été repérés de deux façons : grâce à un moteur de recherche et par l'intermédiaire de liens.

Le repérage par moteur de recherche a conduit à 83 pages de références correspondant à plus de 300 adresses.

¹⁴ ETEL : équipe technique labélisée dans le cadre des sites pour la vie autonome.

Une première sélection a conduit à identifier 140 adresses répondant à la cible recherchée. Toutefois cette approche ne s'est avérée ni exhaustive, ni totalement fiable.

D'autres sites sont venus compléter la première liste par l'intermédiaire de liens fournis sur les sites de cette première approche.

Certains non apparus dans la première recherche s'avèrent pourtant particulièrement intéressants.

Environ une trentaine d'adresses complémentaires sont ainsi venues compléter la première liste.

. Sites Internet étrangers

La recherche a été moins systématique et a conduit à retrouver des sites connus et à en identifier d'autres par des liens d'autres adresses.

Une quinzaine d'adresses a été identifiée.

▪ Consultation

L'ensemble des sites repérés a été visité. Les sites d'intérêt mineur ont été éliminés.

▪ Classification des sites et définition d'une typologie

Une fiche de présentation par site a été élaborée. Soit environ 95 fiches.

Les sites ont ensuite été classés en fonction de leur contenu.

Le projet prévoyait l'élaboration d'une typologie. Celle-ci devait permettre d'élaborer un échantillon pour limiter le nombre de cas à analyser. Or l'examen des sites au sein même d'un même groupe ayant révélé une trop grande hétérogénéité, le principe de l'étude d'un échantillon représentatif a dû être abandonné.

▪ Analyse des sites

Pour avoir une vision plus précise de la variété et de la réalité des sites, le nombre de sites analysés de manière plus approfondie est d'environ 45.

Cette analyse a été effectuée selon deux grilles : une grille pour les sites d'information et une grille pour les sites de fabricants ou distributeurs.

Les bases de données

Jusqu'à présent, aucun recensement de bases de données concernant les moyens de compensation n'a jamais été réalisé en France.

Pour remédier à cette lacune, l'enquête menée auprès des CICAT¹⁵ avait un double objectif : recenser les bases développées par ces centres et profiter de leur bonne connaissance du secteur pour identifier l'existence d'autres bases éventuelles ; 24 CICAT sur 35 ont répondu soit 68 % des centres. Les informations contenues dans ce chapitre se fondent sur ces réponses.

Aussi, notre recensement n'est-il, sans doute pas exhaustif.

1. Les bases de données identifiées

1.1 9 bases de données des CICAT

L'enquête menée auprès des CICAT a permis d'identifier **12 bases de données**. Deux d'entre elles sont communes à deux CICAT.

CICAT	Nom des bases et implantations géographiques
CICAT 21	Capdoc à Dijon
CITEVAM	Capdoc à Dijon
Octologis	Octologis à Dijon
CICAT GIRPEH Midi Pyrénées	Base produits/fournisseurs à Toulouse
Adicat 34	Base CREEDAT à Marseille
CICAT B MV	Base Grand Ouest à Rennes
CICAT Pays de la Loire	Base Grand Ouest
Idarph	Base propre à Tours
CERAH ¹⁶	Voir projet
Hacavie	Hacavie ; Handicat
CICAT Auvergne	Deux bases produits et documentation
Escavie	Deux bases à Paris

¹⁵ Centre d'information et de conseil sur les aides techniques.

¹⁶ Adhérent à la FENCICAT.

1.2 Les autres bases de données

Les CICAT apportent peu d'information sur les autres bases existantes.

L'information reste générale, et seules les bases de Garches (citée trois fois) et d'Handicat (citée deux fois) sont signalées.

Parmi les CICAT gestionnaires de bases, sept CICAT signalent d'autres bases que la leur.

Garches est citée quatre fois, Handica trois fois, et la base de l'UNAPEI, Handicap. Org et Handicat, une seule fois.

Les bases étrangères ne sont mentionnées que par un seul CICAT. Il s'agit du projet européen « Eastin » mené en collaboration par des organismes gestionnaires de bases en Belgique, Allemagne, Espagne et Italie (voir chapitre relatif aux projets).

1.3 Les autres sources documentaires

Les CICAT qui ne disposent pas de base possèdent tous leur propre fonds documentaire papier.

Sur les neuf qui précisent leurs modalités de classement, six ont un double mode de classement : code ISO d'une part et marque ou nom de fabricant ou de distributeur.

Les autres organisent leur classement par type de produit (ordre alphabétique), par marque, ou exclusivement par type de produit.

2. Contenu des bases des CICAT

2.1 Types d'informations

Toutes ces bases s'intéressent aux aides techniques.

Le nombre d'aides techniques recensées est très variable d'une base à l'autre : de 410 à 8.307 produits.

Plus de la moitié des gestionnaires de base signalent avoir recensé plus de 4.000 aides techniques.

Quant à l'information sur les services locaux, elle ne concerne que deux bases.

Pour l'une, il s'agit du repérage des installateurs ; pour l'autre de l'identification de distributeurs locaux.

2.2 Détail d'information par produit

L'enquête n'apporte que très peu d'information sur ce point. Les réponses sont trop imprécises pour tirer un quelconque enseignement sur le détail des caractéristiques techniques contenues dans les bases.

On peut donc émettre l'hypothèse que les CICAT n'ont pas de structure-type de recueil de données sur les caractéristiques techniques des produits et ne sont donc pas en mesure d'apporter des éléments précis à la question posée.

A noter que toutes les bases de données intègrent des informations sur les distributeurs (en totalité ou en partie), ce qui est fondamental pour permettre de trouver localement les produits.

En revanche, seules quatre bases de données sont renseignées sur la question des garanties sur les produits, ou les modalités de service après-vente. L'une d'elles considère que ce domaine de services aval est « hors dispositif légal ».

Deux CICAT seulement annoncent disposer dans leur base de résultats de tests de produits ; et un seul de capitalisation de réactions d'utilisateurs.

2.3 Origine des informations et modalités de recueil

Pour la totalité des bases, l'information est issue de la documentation commerciale. Cinq bases complètent apparemment leur information par questionnement systématique auprès des fabricants, et trois seulement de façon partielle. Le recueil d'information est réalisé par l'équipe de chaque CICAT, sauf pour la base Grand Ouest qui, elle, est alimentée par la collaboration de deux CICAT.

Quant à la vérification des informations, elle est réalisée par trois CICAT. Trois autres annoncent le faire partiellement.

3. Structuration des bases

3.1 Organisation des données

La majorité des bases organisent leurs données de façon arborescente : classes, sous-classes. Une base est structurée par secteur : réadaptation, ergonomie ; une autre selon une organisation thématique.

3.2 Mode de classification des données

La grande majorité des bases disposent d'une classification des produits selon trois critères : les types de produit, les codes ISO¹⁷, les noms des fabricants.

Pas plus d'une seule base n'est organisée selon les noms des fabricants ; une autre selon un thesaurus interne issu de l'ancienne base du CNRH.

4 Modalités d'exploitation et de fonctionnement des bases

4.1 Logiciels

La moitié des bases ont choisi le logiciel ACCESS.

L'une d'entre elles combine base fonctionnelle avec Excel et Word, et la complète par Access (action en cours).

¹⁷ Code de la classification des aides techniques de la norme européenne ISO 9999.

L'autre moitié s'appuie sur divers logiciels : Alexandrie de Gb concept, plate-forme Web sous Mac, ou un développement informatique propre.

4.2 Mise à jour des données

Le rythme de mise à jour est très variable et semble dépendre du mode d'organisation du travail. En effet, certains CICAT déclarent effectuer des mises à jour quotidiennes, certains à réception de documentation et enfin d'autres selon un rythme systématique : mensuel ou annuel. Dans tous les cas, la mise à jour est une préoccupation générale et constitue une part importante du travail des CICAT.

Un seul CICAT donne une évaluation de ce travail, soit 5 heures par semaine.

Sept bases font apparaître les dates de mise à jour produit par produit.

Pour l'une d'elles, cette contrainte représente un « travail titanesque ».

4.3 Coût de fonctionnement

Les coûts de fonctionnement doivent s'apprécier à travers les coûts de personnel, augmentés des coûts relatifs au serveur.

Seules, les informations concernant le personnel sont suffisamment précises pour faire l'objet d'une exploitation.

Le personnel affecté à chaque base varie de 0,5 ETP¹⁸ à 2 ETP. Deux bases emploient deux temps plein, quatre un temps plein, et les autres 0,5 ETP, voire moins.

4.4 Diffusion de l'information

Le mode d'accès aux informations est indirect pour toutes les bases, sauf pour celles accessibles sur Internet. Les bases sont consultées par les professionnels des CICAT pour répondre aux demandes d'information des usagers ou de professionnels de la réadaptation ou de l'insertion à domicile. Les informations ponctuelles sont partout données gratuitement.

Toutefois, un CICAT réalise des dossiers complémentaires à la demande. Ces dossiers sont payants, au coût unitaire de 10 €. Un autre CICAT envisage de facturer certaines prestations.

5 Difficultés rencontrées par les CICAT gestionnaires de bases

Les CICAT semblent tous rencontrer le même type de difficultés. Elles sont de deux ordres : problèmes d'exploitation et de recueil d'information.

5.1 Problèmes d'exploitation

La difficulté essentielle est la mise à jour des données (citée six fois), et le temps imparti pour la réaliser.

Un seul signale les contraintes d'évolution du système informatique.

¹⁸ ETP : équivalent temps plein.

Un autre dénonce les limites du système utilisé : difficulté de consultation (pas de possibilité de recherche par produit et absence de date de mise à jour).

5.2 Problèmes de recueil d'information

Les difficultés à se procurer l'information auprès des fabricants, ou à identifier les réseaux commerciaux sont soulevées par deux gestionnaires.

6 Perspectives

6.1 Potentiels spécifiques de certains CICAT

Onze CICAT (sur 23 ayant répondu) ont signalé avoir une compétence particulière. Ces savoir-faire concernent, soit des champs de compétence, soit des techniques d'approche des aides techniques.

Sept CICAT précisent leur compétence spécifique ou spécialisation sur **une déficience ou ses solutions de compensation. Un troisième souligne son intérêt pour le handicap moteur « avec ou sans troubles associés ».**

Un CICAT souligne sa compétence dans le domaine de la déficience visuelle, un autre dans celui de la déficience motrice adulte et du fauteuil.

Deux CICAT sont particulièrement orientés vers l'adaptation de poste informatique et/ou l'aide à l'accès à l'informatique.

Un seul signale sa compétence dans le domaine de l'aménagement de logement.

Deux sont spécialisés en matière de suppléance technique ou d'adaptation de postes de travail.

D'autres CICAT mettent en valeur **leurs compétences techniques de test d'évaluation** ou de réalisation de dossier d'analyse comparative.

L'un d'entre eux dispose d'un laboratoire particulièrement performant de tests techniques pour les aides au déplacement, appareillage et matériaux nouveaux.

Un autre CICAT est en train de mettre en place un projet d'évaluation comparative des fonctionnalités des produits avec l'IFE¹⁹.

Enfin, un CICAT insiste sur sa capacité de mise en valeur des articles de presse concernant les aides techniques (1500 articles classés).

6.2 Projets des CICAT non équipés de base

Cinq CICAT présentent leur projet à court terme.

Trois projets sont internes : construire une base de données avec le logiciel File MakePro, acheter le logiciel d'un autre CICAT, deux concernent le projet FENCICAT.

¹⁹ IFE : Institut Français d'Ergothérapie

6.3 Synthèse des suggestions formulées par les CICAT

6.3.1 Suggestions des CICAT possédant une base

Six CICAT sur les douze disposant d'une base, ont émis des suggestions. Ces suggestions s'organisent autour de deux thèmes : la notion de réseau national, et des modalités précises de fonctionnement pour un tel réseau.

Un projet national de base de données doit s'appuyer sur un **réseau de fournisseurs d'informations**. Certains pensent le limiter à 4 ou 5 CICAT chargés de la mise à jour, entre autres.

L'un d'eux préconise « un site portail et des sites spécialisés... une base publique et un accès professionnel ».

Cette base nationale devrait offrir un saut qualitatif par rapport à l'existant.

Trois caractéristiques essentielles sont mises en avant : un mode d'indexation de qualité (mots clefs), des possibilités de recherche par divers critères (fonctions d'usage, famille d'aides techniques...), une « qualification de l'information » au sens d'introduction de résultats de tests d'usage dans les bases de données.

Enfin, un tel projet exige un financement spécifique.

Les suggestions liées au fonctionnement et à la gestion d'une base nationale mettent en exergue les contraintes organisationnelles et traduisent des objectifs opérationnels.

Un tel projet nécessite une « harmonisation du travail entre partenaires » et doit s'appuyer sur des « procédures de travail à définir et à respecter ».

Les mises à jour doivent être fréquentes et « accélérées » (8000 produits / an selon une proposition).

6.3.2 Suggestions des CICAT ne possédant pas une base

Dix CICAT sur 12 se sont exprimés en apportant plus de détails à leurs réponses que les gestionnaires. Il semblerait donc qu'ils soient plus motivés par l'optimisation d'un système national d'information.

Tous sont dans l'attente d'un outil national de qualité. Toutefois, les avis divergent quant aux critères de choix du gestionnaire et à l'architecture du système.

Trois types de position se dégagent : projet centralisé, projet centralisé FENCICAT ou réseau.

- Pour le projet centralisé, deux versions sont proposées.

La première suggère qu'un « projet d'entité centrale documentaire réunissant professionnels et informaticiens en un lieu unique pour effectuer recueil et saisie de la base serait une solution judicieuse ».

La seconde envisage « de proposer aux fabricants, dont la documentation est accessible sur Internet, un système d'indexation à la source selon la classification ISO, ce qui faciliterait les recherches et permettrait une mise à jour par les industriels ».

- Le projet FENCICAT serait un «outil national reconnu par les instances officielles et les financeurs ; géré par un organisme fédérateur ».

- Les autres se déclarent favorables à la mise en place d'un « **réseau national d'information** », « système d'information inter CICAT ».

La forme envisagée diffère selon les CICAT.

La « mise en réseau » porterait soit sur les bases elles-mêmes, soit sur «les informations et les compétences pour alimenter une base nationale », soit sur l'usage d'un « même logiciel ».

Cette mise en réseau pourrait aussi conduire à « l'unification des différentes bases de données sous l'égide de la FENCICAT ».

Différentes hypothèses de participation au réseau sont évoquées : « participation locale, architecture commune, collaboration régionale... »

Certains envisagent une double fonction : une base générale de données sur les produits et un « forum d'échanges entre les professionnels afin d'enrichir leur expertise pour les demandes spécifiques ».

Sites Internet français et aides techniques : panorama général

Les sites Internet qui abordent la question des aides techniques ou apportent de réelles informations sur le sujet s'avèrent particulièrement nombreux.

Les recherches effectuées grâce à un moteur de recherche ont conduit à 83 pages de références correspondant à plus de 300 adresses. Cette liste a été enrichie d'une trentaine d'adresses complémentaires repérées par l'intermédiaire de liens.

Toutefois, après consultation, une centaine de sites ont fait l'objet d'un premier examen qui a conduit à une classification.

1 Classification et dénombrement des sites

Les sites ont été regroupés en trois groupes : sites d'information français, sites étrangers, sites industriels. Les sites des industriels sont parfois français, parfois internationaux. Pour plus de cohérence nous les regroupons à part.

1.1 Sites d'information français

Ils sont près de quatre-vingt. S'ils abordent tous les aides techniques, ils recouvrent des champs très variés.

Nous les classons en quatre groupes selon les champs d'information traités :

- les sites d'information généralistes
- les sites d'information spécialisés par déficience
- les sites d'information administratives et de financement
- les sites concernant la recherche.

Seules les deux premières catégories sont ici étudiées. La liste de ces sites est présentée en annexe, accompagnée des adresses sur Internet.

1.1.1 Les sites d'information généralistes

Ces sites traitent de questions relatives aux différentes déficiences et sont très variés.

Leur vocation est soit nationale, soit régionale, soit spécifiquement locale. Ils traitent de toutes sortes d'aides techniques ou sont spécialisés sur un type de matériel précis.

- **Les sites généralistes à vocation nationale**

Ils sont 5 et presque tous des sites d'information générale sur le handicap.

Ils traitent des aides techniques sous différents aspects : information sur les produits ou sur des services, présentation des centres de conseil ou d'exposition, actualité ou questions administratives de prise en charge.

L'information relative aux produits est essentiellement apportée via des liens vers des sites de fabricants ou distributeurs d'aides techniques ou vers des sites spécifiques d'information (sites CICAT ou sites étrangers).

L'actualité aborde les aides techniques en signalant les salons, expositions, ou colloques traitant du sujet.

- **Les sites à vocation régionale**

Parmi les sites à vocation régionale ou locale, on trouve **les sites des CICAT**. Ils sont au nombre de 10. Certains d'entre eux ont pris par défaut une vocation de fait quasi nationale.

D'autres sites d'information locaux sont moins ciblés spécifiquement sur les aides techniques.

- **Les sites généralistes centrés sur un type de produits ou service**

De fait peu nombreux, mais fort intéressants. Ces sites s'intéressent à une question particulière qu'ils approfondissent. La spécialisation porte sur un groupe de produits. Trois sites ont été repérés : un site relatif à l'accessibilité des sites Internet, un site spécifique aux TIC et un site réservé aux innovations.

1.1.2 Les sites d'information spécialisés par déficience

Ces sites traitent de questions propres à une déficience motrice, visuelle auditive ou mentale. Une vingtaine de sites spécialisés ont été identifiés.

Il faut noter que les sites les plus nombreux (9) sont les sites relatifs à la déficience visuelle. Ils offrent une information : vaste matériel, questions médicales, services. Plusieurs sites traitent en direct aides techniques ou produits pour tous.

1.1.3 Les sites d'information administrative et de financement

Ils sont nombreux et abordent marginalement la question des aides techniques et des moyens de compensation à travers les questions de financement ou d'orientation vers des structures spécifiques de conseil.

Ce sont les sites de collectivités locales : ceux des conseils généraux ou communes. Les sites d'université sont assez nombreux (une quinzaine) à informer et orienter les étudiants handicapés et, à ce titre, abordent les questions d'aides techniques.

1.1.4 Les sites concernant la recherche

Les sites spécifiques à la recherche dans le domaine des aides techniques sont rares et peu fournis en France. Le site de l'IFRATH²⁰ est peu renseigné et certains autres sites comme ceux du CNRS ou du CNEFEI n'abordent que ponctuellement le sujet ou ne médiatisent pas leurs recherches (cas de l'IRIT²¹).

2. Les sites des CICAT

Le contenu et la forme des sites des CICAT sont très variés tant dans le domaine des produits que des services.

Si tous les sites des CICAT présentent les activités de leur centre, information, conseils spécialisés, documentation, plus rares sont ceux qui offrent une information détaillée en ligne.

2.1 Les aides techniques sur les sites des CICAT

Parmi les sites disposant d'une base de données pour les aides techniques, un seul CICAT propose un accès direct sur Internet à sa base. Il s'agit d'Handicat, base d'Hacavie. Le site Handicat étant le seul à présenter sa base de données en ligne, le service apporté et la qualité du site seront traités globalement dans une approche comparative des divers sites d'aides techniques.

Toutefois, il faut noter la présentation de nouveaux produits sous la rubrique « tests d'aides techniques », qui a l'intérêt de présenter une description détaillée de nouveaux produits et de conclure sur leurs avantages et inconvénients.

Certains sites sensibilisent le public au rôle des aides techniques comme outils de compensation. Cette **sensibilisation** se concrétise soit par un texte de présentation, soit par la possibilité de découvrir concrètement les produits.

Ainsi, Escavie propose l'accès à une liste interactive d'aides techniques, connectée à une présentation visuelle des produits.

Dans deux cas, la sensibilisation porte sur une **présentation interactive d'adaptation du logement** (Escavie et Mieux-Vivre). Escavie symbolise les différentes pièces du logement par un dessin un tant soit peu humoristique.

Mieux-Vivre propose une réelle visite virtuelle du logement adapté. Les produits sont présentés en situation réelle. Tout internaute peut ainsi visualiser le résultat d'un aménagement de logement. Ce service est particulièrement intéressant pour aider les personnes, en situation de handicap récente, réticentes à toute modification de leur cadre de vie par crainte de la stigmatisation qui en découlerait.

Un seul site, celui de Bretagne Mieux-Vivre, met en ligne une **base de données d'articles de presse** concernant les aides techniques.

Deux CICAT présentent sur leur site, les « **nouveautés** » en matière d'aides techniques.

²⁰ Institut fédératif de Recherche sur les Aides techniques pour personnes Handicapées.

²¹ Institut de recherche informatique de Toulouse.

2.2 Les services sur les sites des CICAT

Les sites présentent une information sur les services qu'ils dispensent ou proposent quelques services en ligne. Trois types ont été repérés : services directement liés aux aides techniques, services pour l'accessibilisation de la ville et informations générales dans le domaine du handicap.

Trois CICAT (Escavie, CEP, Bretagne Mieux-Vivre) informent particuliers et professionnels sur les formations aux aides techniques. L'un d'eux présente ses journées à thèmes et visites guidées.

Quatre CICAT apportent des indications sur les questions administratives et le **financement** des aides techniques.

Le CEP met en ligne des **petites annonces** de ventes d'aides techniques d'occasion par des particuliers.

Le site d'Escavie présente une **liste géolocalisée des fournisseurs** régionaux conventionnés ainsi que les **centres d'essais** des fauteuils roulants.

Handicat présente des articles d'**actualités**, et donne la possibilité de réagir à chacun d'eux, et de faire des commentaires.

Bretagne Mieux-Vivre propose aux particuliers et aux professionnels la possibilité de réaliser à la demande, au prix de 10 € des dossiers comparatifs d'aides techniques. Il donne accès en ligne à des **dossiers thématiques** sur les aides techniques. Ce même centre diffuse gratuitement sur Internet **une lettre hebdomadaire** et sur abonnement (120 € par an), une revue de presse mensuelle.

Enfin, il faut noter les intéressants services apportés par le CEP et son site associé Point Info Handicap 67 en matière **d'accessibilité géolocalisée**. Bien qu'à ses débuts, ce service est prometteur. Ses informations concernent l'accessibilité des services publics, hôtels, restaurants et prévoit l'accessibilité des lieux culturels et des commerces. De plus, il offre la possibilité aux professions médicales et paramédicales de remplir en ligne un formulaire sur l'accessibilité de leur cabinet.

2.3 L'actualité sur les sites des CICAT

Les CICAT diffusent de l'information soit sur l'actualité de leurs services (actions ou partenariats), soit l'actualité générale sur le handicap (informations politico - administratives ou institutionnelles), les manifestations (colloques régionaux, nationaux, salons, expositions) ou les nouveaux sites Internet.

Cette actualité ne se veut pas exhaustive : elle est sélective donnant la priorité à l'actualité régionale, ce qui correspond bien à la vocation des CICAT.

3. Sites d'information ciblés

Trois sites « généralistes », au regard des déficiences abordées et ciblés sur un type de produits ou services, méritent d'être présentés.

Il s'agit d'Icom, Accessiweb et Espace Hand Inov.

3.1 Icom

Icom se veut généraliste en matière de **ressources informatiques** pour les personnes handicapées. Toutefois, ses informations concernent majoritairement le handicap moteur.

Il référence une cinquantaine de sites spécifiques aux prestations informatiques. La présentation des produits sera traitée dans le cadre de l'approche comparative des sites répertoriant les produits.

Les informations sont de qualité et les services très « pointus ».

Le site décrit les services du centre : possibilités d'essais, service assistance - maintenance, possibilité de réalisation d'adaptation personnalisée, formation, apprentissage à l'usage ou formation destinée aux professionnels.

Il renseigne sur les centres de conseil français ou étrangers spécialisés sur les aides techniques informatiques et les nouvelles technologies.

Il propose une gamme de **services en ligne**, très intéressants : dépannage (SOS computer), téléchargement gratuit de logiciels, annuaire interactif de sites Web, des conseils et de l'aide pour concevoir des aides techniques personnalisées.

Enfin, le site lance un appel aux idées dans le domaine mais, ni les réponses ni des projets issus de ce service n'apparaissent en ligne.

1.2 Accessiweb²²

Accessiweb est un site exclusivement destiné à l'accessibilité des réseaux Internet. Ce site de grande qualité a une double fonction information sur l'accessibilité des sites et les moyens d'y parvenir d'une part et des services et outils technologiques d'autre part.

3.2.1 Information, sensibilisation à l'accessibilité

Ce site associatif se donne pour vocation de réduire la fracture numérique qui frappe d'exclusion bon nombre de personnes handicapées alors que l'accès aux moyens technologiques d'information est essentiel à leur pleine participation à la société.

Pour atteindre cet objectif, Accessiweb apporte le maximum d'informations compétentes et rigoureuses.

²² Emanation associative de la Faculté des Sciences de Jussieu.

Elles sont de trois types : d'abord règles, conseils, prescriptions pour l'accessibilité, ensuite informations légales sur l'accessibilité des sites dans le monde et enfin publication de résultats d'études et d'évaluations de sites dans différents pays.

Toutes les règles et recommandations sont présentées de façon claire et détaillée. Ce rôle d'information est essentiel car, malgré la résolution du Parlement Européen et l'objectif que s'est donné le gouvernement en particulier en intégrant dans le projet de Loi sur « l'égalité des droits et des chances la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » un article légalisant l'accessibilité des sites Internet, aucune action publique n'a été engagée à ce sujet.

Le site diffuse quatre guides pour la conception accessible et des fiches récapitulatives. Le tout est clair, structuré. La présentation met bien en application les principes énoncés

Très bien documenté sur les études sur l'accessibilité des sites et les évaluations d'accessibilité des sites dans le monde, Accessiweb donne une bibliographie intéressante sur le sujet et diffuse des résultats d'enquêtes réalisées en France, Grande-Bretagne, Suisse, au Québec et aux USA.

3.2.2 Services et outils technologiques

Outre une information sur les **services** qu'offre l'association en matière de formation ou de labellisation de sites, une série de services sont accessibles en ligne. Accessiweb organise des **formations** destinées aux professionnels du web pour acquérir la compétence nécessaire à la construction de sites accessibles.

Accessiweb a collaboré à la définition des règles retenues par l'ADAE ²³ pour la constitution du Référentiel accessibilité des services Internet de l'administration française et a mis au point un **label sur l'accessibilité des services Internet**.

Celui-ci est structuré en trois niveaux : Bronze, Argent et Or.

Le niveau Bronze est reconnu à un site dès lors qu'il respecte 55 critères (équivalent au niveau A de W3C/WAI).

Le niveau Argent est reconnu à un site dès lors qu'il a obtenu le niveau Bronze et respecte 23 critères supplémentaires (équivalent au niveau A A de W3C/WAI).

Le niveau Or est attribué à un site dès lors qu'il respecte 92 critères (équivalent au niveau AAA de W3C/WAI).

Le site présente « une galerie » des sites ayant obtenu le label Accessiweb.

Accessiweb décrit ou donne un accès direct en ligne à une offre de quatre types **d'outils technologiques** :

- outils d'évaluation de sites : 16 références présentées accompagnées pour certaines de possibilité de test
- outils de réparation de page web
- outils de gestion de contenu
- outil de création de formulaire accessible.

Sur le site on accède également à une **plateforme de services** tel Label Vue filtre de réglage personnalisé à télécharger gratuitement.

²³ Agence pour le développement de l'Administration électronique.

Enfin, le site permet un accès au serveur Hélène d'ouvrages numériques pour l'édition adaptée.

3.2.3 Actualité sur le site

Le site fait une part à l'actualité dans le domaine de l'accessibilité politique, législative, « nouveautés » en matière technologique ou nouveaux logiciels.

Il diffuse l'information ou fait la promotion de colloques, séminaires ou conférences nationaux ou internationaux.

Enfin, il informe sur les récentes publications dont certaines sont téléchargeables.

3.3 Espace Hand'Inov

Ce site ne peut être rapproché des deux précédents. Il se veut un portail sur l'innovation en direction des personnes handicapées.

Ce site « collaboratif » vise à réaliser un annuaire géolocalisé des produits, services, inventions, innovations.

Le projet est ambitieux et peut-être d'un réalisme critiquable. Encore récent au moment de notre étude, il n'a pas fait ses preuves.

4. Sites Internet spécialisés par déficience

Ne sont présentés ci-dessous que les sites les plus significatifs s'intéressant aux moyens de compensation des déficiences motrice, visuelle, auditive et mentale.

4.1 Sites relatif à la déficience motrice

Seul le site de l'Institut Garches donne accès à une **base de données de produits**. Bien qu'elle ne concerne que trois types de produits : les fauteuils roulants, les masques et les canules. Cette base apporte des informations de qualité.

Leur contenu sera traité ultérieurement dans le cadre de l'analyse comparative.

Outre la base de données, le site présente les services de la Fondation : centre d'essais et de prêt de fauteuils, téléalarme médicalisée et SOS handicap.

Il offre aussi la possibilité de télécharger des logiciels d'accès à l'informatique et d'aide à la communication.

La Fondation annonce que dans l'avenir seront mis en ligne des dossiers comparatifs d'aides techniques dans le cadre de la plateforme « Nouvelles Technologies ».

4.2 Sites ciblés sur la déficience visuelle

Neuf principaux sites peuvent être cités dont la majorité offrent une prestation rigoureuse et de qualité. Ces sites se démarquent nettement des autres sites sur les aides techniques. L'objectif d'accessibilité et la clarté des projets expliquent sans

doute ce résultat²⁴ dont il faudrait s'inspirer pour tout site destiné à des personnes handicapées.

La palette de services est très complète tant en matière de produits que de services.

4.2.1 Information relative aux produits

Plus de la moitié de ces sites donne accès à des informations concernant des produits ou systèmes techniques. En général, ces bases de données sont spécialisées et s'intéressent à une catégorie de produits ciblée telle que : aides techniques basse vision, aides techniques technologiques et informatiques ou produits grand public, destinés à la vie quotidienne facilement utilisables par des déficients visuels.

A ce titre, il faut signaler deux initiatives rares dans le secteur du handicap qui concernent **l'utilisabilité de produits grand public. Handicap zéro** présente l'analyse de 65 types de produits : petit et gros électroménager, Hifi, produits de cuisine et de toilette.

Non seulement le site propose une sélection de produits, mais en donne le mode d'emploi et les décrit suffisamment dans le détail pour permettre à une personne aveugle de se les approprier et d'effectuer seule l'apprentissage nécessaire à un usage autonome.

Dans le même esprit, **Mobile pour tous** est spécialisé sur les fonctions et l'accessibilité des téléphones portables. Le site développe des critères et recommandations pour la sélection de matériels basés sur la facilité d'usage, de programmation et les possibilités de personnalisation.

Il donne accès également à la possibilité de téléchargement de logiciels supplémentaires.

Il faut noter une particularité du secteur de la déficience visuelle : certaines associations conjoignent sur leur site, l'activité commerciale de distribution d'aides techniques avec des activités d'information ou de conseil. C'est le cas pour deux sites.

Les autres apportent des informations sur les aides techniques mais en jouant simplement le rôle de portail vers des sites de fabricants ou de distributeurs.

Parmi les multiples initiatives du secteur, une initiative de deux personnes dont l'esprit associatif est à saluer. Il s'agit d'un site destiné au repérage des sites qui s'intéressent à la déficience visuelle et ce pour tout type de sujet. Ce site dénommé **Annuaire francophone de la déficience visuelle** a repéré 52 sites concernant des produits (y compris sites d'industriels ou généralistes) et 100 sites consacrés aux services.

²⁴ Analyse partagée par un professionnel de CICAT qui nous faisait remarquer le même phénomène pour les sites de déficients visuels américains.

4.2.2 Information relative aux services

Les sites destinés aux déficients visuels proposent de nombreux services. Pour chacun d'eux, la gamme est vaste et intéressante. Cette profusion permet de penser que ces services répondent à une réelle attente et sont largement utilisés par les internautes déficients visuels.

Quelques services sont redondants, mais la plupart sont spécifiques au site ce qui en fait l'intérêt.

Trois types de services sont proposés : accès direct à des informations, information sur les services et activités des associations et services en ligne.

Les services proposés par plusieurs sites apparaissent dans le paragraphe ci-dessous accompagnés d'un chiffre entre parenthèses correspondant au nombre de sites les proposant.

▪ **Accès direct à des informations pour les particuliers**

Les informations relatives à l'**accessibilité** sont variées et concernent :

- les lieux et moyens de transport, mais aussi l'accessibilité des moyens d'information relatifs à l'accessibilité des lieux (documents en braille, accessibles sur des sites accessibles sur Internet) ;
- les musées accessibles et accueil spécifique dans les lieux culturels (3) ;
- l'adaptation de l'architecture.

Deux sites signalent les centres de conseil en aides techniques (2).

Les informations juridiques et administratives (2) et les informations médicales (3) et informations relatives à la vie quotidienne sont détaillées et souvent complémentaires d'un site à l'autre.

Des informations pour accéder à des activités de loisirs ou les programmes de télévision ou radio (2) sont aussi accessibles en ligne.

▪ **Accès direct à des informations pour les particuliers et les professionnels**

Un site propose l'accès à des études et recherche consultables en ligne ou des conseils pour les sites Internet.

Un autre présente son activité de test de produits.

L'annuaire des professionnels spécialisés dans la basse vision et mis en ligne.

Un seul présente son activité d'adaptation de poste de travail.

▪ **Information sur les services et activités des associations**

Le service le plus fréquemment proposé concerne la **formation** à l'usage des matériels et logiciels (3).

Une association pratique la vente par correspondance d'aides techniques et commandes par Internet.

Plusieurs services sont destinés à compenser les problèmes de lecture des personnes aveugles : SOS lecture et écriture et des services **d'imprimerie Braille**, réalisation de signalétique Braille ou d'étiquette (2).

Enfin deux associations renvoient sur les outils d'évaluation des sites Internet.

▪ **Services en ligne**

Le type de service en ligne le plus proposé concerne l'emploi (3) : offres d'emplois adaptés, demandes d'emploi, rédaction de CV en ligne.

Les services en ligne tentent, aussi d'apporter des services de compensation interactifs aux problèmes de lecture : transcription de courrier en braille, facturation Braille en partenariat avec EDF, GDF, Poste Braille,
La possibilité de télécharger des documents répond au même besoin.

Enfin, le serveur de livres numérique Hélène est accessible sur deux sites.

4.2.3 Actualités

La plupart des sites ont une rubrique « actualité » ou « Brèves ». La majorité s'intéresse à l'actualité législative surtout dans le contexte actuel.

Trois sites font état de l'actualité scientifique ou annoncent des résultats de recherches.

D'autres se font l'écho des nouveautés en matière de livres audio, d'édition numérique ou de nouveaux spectacles adaptés.

Comme nombre de sites, sont annoncés les nouveaux services et les colloques ou salons prévus.

4.3 Sites ciblés sur la déficience auditive

Dans le domaine de la déficience auditive, les sites sont peu nombreux.

Trois sites méritent une attention.

Chacun d'entre eux a une spécificité particulière.

En matière de **produits**, seul le site du CRESAM, présente une base de données aides techniques dont une rubrique « aides à la vie quotidienne » qui incluent des produits pour tous, type détecteur de passage ou de présence. Ce centre est ciblé sur le conseil très spécialisé en aides techniques de compensation de la surdité - cécité.

Le site Sourds.info est essentiellement orienté sur l'information **services**.

Les services cités sont destinés à faciliter la communication entre sourds mais aussi avec l'ensemble de la société : interprétariat en langue des signes, vélotypie, téléphonie adaptée.

Une place est également réservée, comme sur beaucoup de sites, à la formation à la langue des signes et la formation des professionnels.

L'accessibilité des spectacles ou l'accueil adapté dans les lieux culturels est ici aussi une préoccupation à laquelle le site répond en apportant des informations et une sélection d'actualités spectacles adaptés.

Iddanet est un site **documentaire**. La base bibliographique est très fournie : ouvrages et 7000 articles dédiés à la surdité et aux moyens de compensation. Le site fournit de nombreuses adresses et liens.

4.4 Sites concernant la déficience mentale

Dans ce domaine, les sites sont peu nombreux. Toutefois, deux initiatives, ciblées essentiellement sur les aides techniques sont à signaler.

Planete 21 est un site qui se veut lui-même une aide technique destinée à apprendre à de jeunes handicapés mentaux à utiliser Internet. Il offre la possibilité de naviguer dans trois environnements dont chacun correspond à un niveau de maturité différent. Le site propose des outils pédagogiques d'apprentissage simplifiés et des services tels que conseils pour le bricolage, la gestion du budget, les transports.

Handicap Mental est un site d'information générale sur le handicap mental qui intègre une base de données de logiciels à caractère éducatif destinés à favoriser l'apprentissage ou le développement des capacités (observation, orientation, mémoire) ou à compenser des incapacités.

La majorité de ces logiciels sont téléchargeables gratuitement.

5. Les sites de fabricants d'aides techniques

Même si tous les fabricants d'aides techniques ne disposent pas de sites Internet, les sites d'entreprises sont nombreux. Nous en avons consulté un nombre important et analysé 24.

5.1 Spécialisation des sites

Les sites reflètent l'activité des entreprises, en général spécialisées dans un type de produits ou un type de déficiences.

Les sites peuvent être classés en quatre catégories :

- sites généralistes proposant une vaste gamme d'aides techniques et de produits médicalisés ou des aides techniques et aides à la vie quotidienne ;
- sites spécialisés dans les aides techniques pour déficients moteurs ;
- sites spécialisés dans les aides techniques pour déficients visuels ;
- sites spécialisés dans les aides techniques pour déficients auditifs.

Les sites dits généralistes sont souvent des sites de distributeurs. Les aides à la vie quotidienne, proposées en ligne comprennent des produits pour tous.

C'est dans le domaine du handicap moteur que les sites sont les plus nombreux.

Les sites pour les déficients auditifs sont sans doute les moins élaborés.

5.2 Contenu des sites d'entreprises

Les différences relatives à la présentation des produits, leur qualité ou les services proposés, entre les différents types de sites ne sont pas suffisantes pour justifier

d'une analyse par type de sites. Celle-ci est présentée de façon globale pour tous les sites d'entreprises.

5.2.1 Présentation des produits

Les sites sont pour nombre d'entre eux plus des sites de présentation de l'entreprise, de son activité que des catalogues en ligne.

Tous les produits commercialisés ne sont pas tous présentés. Les sites analysés ne donnent pas tous les références des produits présentés.

Moins de la moitié des sites mettent en exergue leurs nouveaux produits.

Tous les sites permettent un contact direct par mail pour avoir des renseignements précis.

Peu de sites donnent les prix des produits. Il faut noter que sur ce point les sites spécialisés dans les domaines des déficiences visuelle et auditive apportent plus de données que les sites généralistes ou consacrés au matériel pour handicapés moteurs.

Il faut noter tout particulièrement la richesse et la qualité de deux sites celui de Proteor et surtout celui d'Invacare qui offre un maximum d'informations.

5.2.2 Qualité des produits

Sur cet aspect, les sites de fabricants sont avares d'informations.

Seul un tiers présente les garanties qui accompagnent la vente des produits et quatre entreprises annoncent les certifications attachées aux produits.

5.2.3 Services liés à la vente des produits

Dans le domaine de l'information sur les services, les disparités sont importantes.

En matière de services, les fabricants ou distributeurs d'aides techniques dans le domaine du handicap moteur sont les plus nombreux à communiquer.

Les informations concernent les services proposés en amont de l'achat, au moment de la vente et après la vente.

- En amont de la vente, les informations présentées permettent de connaître les lieux d'exposition, de distribution, les possibilités d'essai, les salons ou expositions où rencontrer l'entreprise.
- En accompagnement de la vente, les entreprises communiquent sur les possibilités d'adaptation personnalisée (souvent mentionnées), de formation ou d'apprentissage à l'usage à domicile (par 40 % des sites) ou chez le distributeur et la possibilité de livraison à domicile.
- Après la vente, toutes les informations sur le site intéressent l'usage des produits, les modalités de maintenance et de service après vente ou de prêt en cas de panne.

Il faut noter les services en ligne tels que possibilité de téléchargement de manuel d'utilisation du produit (Invacare, Pressalit, Serenis), de manuel de maintenance ou liste des pièces détachées.

Approche comparative des sites français et caractéristiques à retenir

Les sites Internet traitant des aides techniques sont nombreux et très divers. Les sites qui présentent de façon systématique des produits pour tous sont plus rares. Quatre aspects importants méritent un développement particulier : la structuration des sites, la présentation des produits, la qualification de l'information et la qualité des sites.

C'est le propos de ce chapitre.

L'analyse de la présentation des produits s'appuie sur celles des sites qui révèlent un intérêt particulier sur ce point. Soit neuf sites d'information et les sites de fabricants d'aides techniques.

L'approche de la qualité des sites est plus transversale et dépasse la question des produits. Elle tente de tirer des enseignements de l'analyse d'une quarantaine de sites.

1. Structuration des sites

1.1 Accès et organisation générale des informations

Tous les sites sont différents et l'accès aux informations concernant les produits ne satisfait à aucune règle uniforme. Selon les cas, l'accès est direct ou contraint à passer par un, deux, voire trois sous-menus.

Les dénominations des rubriques sont toutes différentes : base de données aides techniques, aides techniques puis base fauteuil, ressources puis aides techniques, informatique, services puis conso, catalogue.

Dans certains cas, l'accès aux données n'est pas évident.

La présentation des nouveautés est toujours traitée à part et il n'est pas possible de distinguer dans les bases les produits récemment apparus sur le marché de ceux récemment repérés par les gestionnaires de la base.

De manière générale, ressort une grande hétérogénéité de langages, peu propice à la communication.

1.2 Modalités de classification des produits

La classification des produits diffère aussi dans le détail, même si elle se rapproche en termes de critères (dans le désordre). En effet on peut retrouver à des niveaux divers le classement par types de produits.

Les modalités de classement des produits sont donc soit alphabétiques, soit par catégorie ou famille de produits (Institut Garches), soit par activité (AVH) ou fonction (Handicap mental) ou, par marque et types de produits.

Plusieurs sites ont un double ou triple mode de classification.

Plusieurs utilisent la norme ISO en parallèle d'un classement plus explicite. Seul, Handicat présente d'emblée son classement selon la norme ISO à partir d'un menu défilant pour compenser la complexité et le manque de clarté de la norme.

De même, les produits peuvent être classés par marque, nom de fabricant ou de distributeur pour certains produits.

On peut repérer plusieurs combinaisons de ces modes de classifications.

1.3 Structuration de l'information

En général, l'information est structurée par thèmes ou caractéristiques ; sans hiérarchisation.

A noter une présentation originale par rapport à l'ensemble des sites, celle de la base de la Fondation Garches. Les informations relatives au produit sont organisées en deux niveaux : niveau général complété par une fiche concernant les détails. Ce principe de présentation est à retenir car il permet de couvrir un registre optimal de besoins d'information, voire de documentation. Celui-ci est très hétérogène, va du simple repérage d'un produit à l'aide à la décision pour un achat ou l'aide à la prescription.

2. Présentation des produits

La présentation est un aspect essentiel pour une base de données de produits ; quelle que soit sa vocation : simple information, documentation, aide à la prescription.

L'analyse des sites nous a permis de repérer plusieurs critères à même de différencier les bases de données.

2.1 Description

Par description, il faut entendre présentation du produit : aspects physiques d'une part et présentation des fonctions du produit.

2.1.1 Description physique

La description physique des produits est plutôt rare. Elle apparaît dans les sites spécialisés pour les personnes déficientes visuelles, afin de leur permettre de découvrir les produits.

La description peut être très détaillée quand son objectif vise à développer l'autonomie des personnes aveugles dans la vie quotidienne.

C'est ainsi que Handicap Zéro présente ce service : « Soyez plus autonomes! Ce service répond au besoin d'informations pratiques dans l'utilisation de produits et services de consommation courante et d'appareils électroménagers ».

2.1.2 Fonctions

La description des fonctions est loin d'être systématique. Elle est présentée par les sites spécialisés pour la déficience visuelle (AVH), pour la surdité - cécité (CRESAM) ou pour le handicap mental (Handicap mental).

Les fonctions sont décrites de façon sommaire ou brève mais toujours très claire.

2.1.3 Rubrique idées d'adaptation ou de bricolage

Quelques sites présentent marginalement des possibilités d'adaptation.

Certaines, même astucieuses restent cantonnées au petit bricolage avec ses limites. En revanche le site lcom en fait sa spécialité et propose des adaptations très sérieuses. Chaque adaptation prend la forme d'une « Fiche mémo », particulièrement structurée et renseignée avec liste des pièces, photos, schémas, adresses des fournisseurs.

Ces fiches offrent un « plus » indéniable dans le panorama global des bases de données. Ce site a visé la qualité et la précision plutôt que la quantité.

2.2 Caractéristiques et informations commerciales

2.2.1 Caractéristiques techniques et dimensionnelles

Tous les sites qui présentent des produits apportent des informations sur ce point.

Toutefois le type d'informations fournies, leur mode de présentation et de structuration varient non seulement d'un site à l'autre mais aussi au sein d'un même site, d'un groupe de produit à l'autre, voire même d'un produit à l'autre de la même catégorie.

Ainsi dans les cas où les informations fournies sont développées, les données mises en ligne sont :

- des informations dimensionnelles : largeur, longueur, hauteur, profondeur ;
- d'autres données chiffrées : poids ;
- des variantes dimensionnelles tout à fait pratiques ; exemple : dimensions du fauteuil plié (Handicat) ;
- la vitesse d'un fauteuil ;
- des informations relatives au réglage, démontage... ;
- des précisions sur les matériaux...

Si les éléments essentiels sont toujours donnés, d'autres sont propres à chaque site qui met l'accent sur un aspect ou un autre.

La présentation de ces informations est, parfois systématisée et clairement présentée : cas de l'Institut Garches.

D'une façon générale, les bases de données reflètent la qualité des informations des documentations commerciales. Plus les documents sont précis et détaillés, plus la présentation du produit est détaillée. Cependant, on ne retrouve pas la totalité de l'information fournie par le fabricant lorsque celui a une très bonne documentation et un site bien fait (cas d'Invacare - Poirier). Sa documentation destinée aux usagers se présente à travers une approche de l'usage. Les critères qui structurent la présentation concernent : les possibilités d'usage selon les types de lieux, le confort, la performance...

2.2.2 Informations commerciales

▪ Marque et références

Toutes les bases donnent des informations commerciales mais plus ou moins détaillées selon les cas.

Si, le plus souvent, marques et références sont annoncées, quelques sites se distinguent sur ce point et ne donnent ni la référence précise, ni la marque. C'est le cas de sites associatifs qui font de la distribution...

Les sites les mieux renseignés présentent les différentes options possibles. Les autres renvoient sur le site du fabricant.

▪ Distribution du produit

L'adresse des distributeurs est souvent absente. Alors que l'identification des points de distribution d'un produit, et pas seulement de la marque, est essentielle à l'accès du produit pour l'essai ou l'achat.

Pallier ce manque correspond à un travail important et/ou à une mise en réseau d'information détenue localement par les CICAT, les ETEL ou les SVA. Dans les deux cas, aucun site n'a engagé ce type de démarche.

Handicat compense un peu cette lacune en présentant pour chaque produit l'accès à une fiche fabricant avec les coordonnées de celui-ci. Un lien direct systématique est également possible sur ce site, c'est aussi le cas sur Basse vision.net.

Le lien direct a un grand avantage lorsque le site du fabricant est bien fait et très renseigné dans le détail. C'est le cas lorsque l'on peut ainsi avoir accès au mode d'emploi téléchargeable ou à un guide ou notice d'entretien ou à des informations précises sur les services après vente.

Pour de petits produits, l'information sur la possibilité d'achat par correspondance est intéressante, mais excessivement rare.

▪ Qualité du produit

La qualité du produit s'approche par l'analyse de multiples paramètres qui exigent des investigations longues. L'approche de la qualité des produits sur les sites Internet se limite à quelques rares informations sur les garanties. Trois sites informent sur la garantie du produit (AVH, Institut Garches, Handicap zéro).

Même pour les rares produits bénéficiant d'une certification, l'information n'est pas accessible.

▪ Aspects économiques

Les prix de vente ne sont pas donnés par plus de cinq sites. Certains sont prudents et assortissent le terme de « prix » de qualificatifs tels que « approximatif », « révisable » ou « conseillé ».

Moins nombreux encore sont ceux qui apportent des informations sur les possibilités de prise en charge.

2.3 Illustration

La possibilité d'accéder à une présentation visuelle peut devenir un élément déterminant lorsque plusieurs produits ont des fonctions ou caractéristiques techniques équivalentes. La dimension esthétique, l'image du produit joue un rôle très important pour une personne qui l'utilise quotidiennement ou vit avec. Elle participe de la dédramatisation de la fonction de l'aide technique et favorise l'insertion sociale.

Quelques sites présentent des photos mais la qualité et la taille insuffisantes, la lisibilité médiocre (photo de catalogue numérisée) réduisent leur intérêt.

Toutefois, deux initiatives intéressantes méritent d'être relevées.

Le site de L'AVH permet d'agrandir la photo grâce à un zoom.

L'Institut Garches illustre sa fiche « plus d'info » avec des photos de détails ou des vues du produit sous différents angles. La taille des photos reste petite, mais l'illustration est éloquente.

2.4 Documentation complémentaire relative à chaque produit

Les besoins d'approfondissement d'information sont multiples et concernent toutes les étapes de la vie du produit. Est concernée la fourniture en ligne de modes d'emploi, de livret d'entretien, de manuels d'entretien ou de dépannage ou de catalogues de pièces détachés.

Quelques industriels (Pressalit, Invacare) fournissent ce type de documents en français, mais les sites d'information n'offrent pas, à trois exceptions près (Handicap zéro, Cresam et Icom) ce genre de service.

3. Qualification de l'information

L'accès à des produits de qualité et répondant au mieux à un cas donné dans un contexte de multiplication de l'offre passe par une information fiable et qualifiée.

Par qualification, il faut entendre « avis éclairés » sur les fonctionnalités ou les potentiels d'un produit.

Les prescripteurs d'aides techniques sont en attente de qualité et de pertinence des informations²⁵: « données techniques critiques à partir d'analyses médico - techniques, notations, ... essais comparatifs, retours d'évaluation sur l'usage... »

L'analyse des bases de données et des sites Internet permet d'expliquer l'insatisfaction des professionnels et leurs attentes.

Nous avons repéré quelques initiatives dans la présentation de l'information.

Malgré leur intérêt, elles restent ponctuelles, empiriques et manquent de moyens pour apporter systématiquement des informations sur l'usage.

²⁵ Voir sur ce point les résultats de l'enquête auprès des ETEL « Pour une éthique durable de conception des produits pour tous », Michèle CONTE, CTNERHI, 2003 (pp. 78-86).

3.1 Tests de produits et présentation des résultats

Qu'il s'agisse de la sélection des produits présentés, d'articles sur certains d'entre eux, de « tests » ou « dossiers comparatifs », les gestionnaires de sites ont de fait des démarches qualitatives. Nous les présentons ci-dessous.

3.1.1 Sélection de produits

Certains sites choisissent délibérément de ne pas présenter tous les produits ou de mettre certains en exergue. De fait, leur présentation peut s'interpréter comme une sélection sans que les critères sur lesquels ils fondent explicitement leur choix soient exprimés.

Ainsi peut-on tirer un enseignement qualitatif sur les choix de fauteuils de l'Institut Garches, ou des produits électroménagers présentés de façon très détaillée ?

3.1.2 Approche individuelle de produits

Plusieurs apportent des avis ou jugements qualitatifs sur des produits. Nous en avons relevé quelques exemples.

Handicat, sous la rubrique « tests de produits », publie des articles décrivant de nouveaux produits : fonctions, possibilités, performances. Ces présentations sont accompagnées de conclusion critique sous la forme « avantages et inconvénients ». Certains articles de la même rubrique se limitent à l'exposé descriptif sans conclusion critique.

Avh apporte aussi, au gré de ses articles de présentation de produits, des informations sur leurs limites fonctionnelles (ce qu'il ne peut pas faire) ou signale la nécessité de le compléter par l'usage d'un autre produit.

Handicap mental est le **seul site à fournir un jugement qualitatif systématique** sur l'intérêt des produits. Celui-ci se traduit par une notation de l'intérêt du produit de 1 à 5  après « évaluation avec des enfants concernés ».

Ce type d'initiative va dans le sens de l'attente des professionnels. Il est à développer et mériterait de faire apparaître des critères d'évaluation rigoureusement formalisés.

3.1.3 Approche comparative

Toujours sous l'étiquette « tests de produit » ou « test comparatif », on peut trouver, sous forme de « dossiers » des présentations successives et descriptives de diverses références ou variantes, à fonctions similaires, d'un même type de produits. Ce ne sont pas pour autant des tests comparatifs, pas plus que de réelles analyses comparatives.

3.2 Observations ou commentaires

Sous ces deux vocables, plusieurs sites expriment des remarques d'ordre très différent. Le terme « observations » recouvre le plus souvent l'expression des professionnels gestionnaires du site et celui de « commentaires » des expressions libres.

3.2.1 Observations des gestionnaires du site

Selon les sites ou dans un même site, les observations regroupent à la suite de caractéristiques techniques ordonnées, des informations non structurées.

Présentées parfois en vrac, sans ordre logique ou critères communs à tous les produits, ces « observations » sont d'ordre très différent. Elles réunissent aussi bien des caractéristiques fonctionnelles que des mentions relatives à des équipements de détails (accessoires spécifiques au produit ou options intéressantes) ou des informations à dimension esthétique : couleurs, matériaux de sellerie.

Elles peuvent aussi viser la prescription à travers des informations relatives à la clientèle concernée par ce type de produit (ciblage en termes de pathologie ou de déficience,) ou à travers des remarques sur l'usage, ponctuel ou quotidien (facilité de montage, pliage, nettoyage, réglage par l'utilisateur ou par une tierce personne).

On peut toutefois regretter l'absence de classification rigoureuse de ces données.

3.2.2 Commentaires interactifs ou forum

Plusieurs sites prévoient après la description d'un produit une rubrique interactive destinée à recueillir les « Commentaires d'utilisateurs ».

Au cours de nos consultations et analyses multiples et variées, nous n'avons jamais constaté la présentation de ces commentaires récoltés en ligne. N'y en aurait-il aucun ? Sont-ils dénués de tout intérêt ? Ou sont-ils capitalisés par les gestionnaires qui envisagent de les exploiter ultérieurement ?

4. Qualité des sites

Les analyses et remarques présentées ci-dessous sont transversales et concernent la totalité des sites étudiés et ne se limitent pas aux sites cités dans les premiers paragraphes de ce chapitre.

Les remarques développées ci-après n'ont pas pour objectif d'évaluer la qualité des sites, mais plutôt de pointer des initiatives qui vont dans le sens d'une réelle préoccupation qualitative des concepteurs et gestionnaires de sites.

Une approche plus systématique des critères à mettre en œuvre pour la qualité des sites destinés à l'information des personnes handicapées ou de toute personne concernée par les moyens de compensation, sera développée dans le chapitre « propositions ».

Nos remarques portent sur la clarté, la simplicité, l'accessibilité, la facilité de recherche ou de navigation et sur des exemples intéressants de services en ligne.

4.1 Clarté et simplicité de l'organisation

Clarté et simplicité sont deux critères essentiels pour des sites d'information.

Ils doivent être à la portée de tous y compris de personnes dont les capacités cognitives sont limitées. Leurs composantes sont donc la simplicité d'expression et de présentation, la clarté des contenus et de la présentation.

En dehors des questions de lisibilité (aspects visuels qui seront traités ci-après), ce sont aussi la rigueur et la structuration qui importent ; tout comme le choix de termes simples et compréhensibles.

Il ne s'agit pas pour autant de censurer les sujets pour n'en proposer qu'une vision simpliste.

Dans ce domaine, les sites d'aides techniques ont souvent des efforts à faire ; l'information n'est pas toujours structurée de façon optimale et systématique d'un thème à l'autre.

Il faut reconnaître la qualité des sites destinés aux déficients visuels ou traitant de sujets qui les concernent. Ils sont, en majorité, clairs, bien structurés, simples même lorsqu'ils abordent des sujets technologiques complexes. Les sites de Voir + ou de Brailenet apportent de bons exemples de présentation simple et claire.

Le site Planete 21 destiné aux personnes handicapées mentales est à nos yeux un modèle de site simple ayant une structure très aisée à comprendre.

4.2 Accessibilité des sites

Si l'on se réfère à la définition adoptée par Le W3C (World Wide Web Consortium) il s'agit de : « Mettre le Web et ses services à la disposition de tous les individus, quels que soient leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique, ou leurs aptitudes physiques ou mentales ».

La définition est très large et ne se limite pas, comme trop souvent certains l'expriment, à la possibilité d'accès au Web pour les déficients visuels.

Les exigences internationales sont définies par le W3C - WAI²⁶ et complétées par un référentiel national à l'initiative de l'ADAE²⁷.

Les principes et objectifs de ces recommandations sont simples. Il est plus complexe d'être en mesure de repérer leur respect. En effet, les contraintes sont souvent d'ordre technique et se situent au-delà des constats et analyses réalisables par chacun. Il est donc difficile d'identifier facilement les sites accessibles ; et plus simple de repérer certaines erreurs.

Porter un jugement global sur l'accessibilité des sites aurait donc nécessité une analyse technique qui n'était pas prévue dans cette étude. Toutefois le W3C aux USA, l'association Brailenet en France ont mis au point des labels sur l'accessibilité des sites. Les sites qui les ont obtenus le font apparaître sur leur page d'accueil. Mais ils sont rares. Nous avons repéré deux sites d'information qui arborent le logo W3C (Brailenet et Fidev).

Cependant, un certain nombre de sites d'information annoncent l'accessibilité de leur site sans pour autant sembler disposer du label. Nous en avons identifié cinq.

Certains sites, tel celui du CRESAM, demandent à tout internaute qui aurait été confronté à une difficulté d'accessibilité de la lui signaler.

²⁶ Web Accessibility Initiative.

²⁷ Agence pour le Développement de l'Administration Electronique.

4.3 Facilité de recherche et d'identification des informations

Accéder facilement à une information recherchée sur un site implique un repérage du plan du site immédiat : on le trouve dans de nombreux cas.

Plusieurs sites d'information sur les aides techniques visent à une facilité de recherche optimale par une présentation et description de l'organisation des informations (Institut Garches) ou par un mode d'emploi du site (Voir +).

La présence de moteur de recherche est quasi systématique sur les sites destinés aux déficients visuels. Certains d'entre eux comportent même un moteur de recherche par page, positionné sur chaque page exactement au même endroit, et annoncé dans le mode d'emploi (Accessiweb).

Les moteurs de recherche sont dans certains cas multicritères (Handicat, Institut Garches) ou élargissent la recherche à la fonction du produit selon le principe « produits voisins » (AVH).

La présentation du mode de sélection multicritères et son explication peuvent faciliter son emploi.

Pour avoir un réel intérêt, les moteurs de recherche multicritères doivent être performants et fiables. Le croisement des critères doit être effectif. Il s'avère que ce n'est pas le cas de tous ceux que nous avons testés.

4.4 Facilité de navigation

Se repérer, se déplacer dans le site, passer d'une page à une autre, revenir au plan du site, utiliser le clavier en lieu et place de la souris... autant d'actions qui ne doivent pas entraver la bonne consultation des sites.

Outre des mesures générales telles que présentation de la structure et de l'organisation du site, mode d'emploi, présence de plusieurs niveaux d'information ; les sites d'information manifestent leur volonté à travers des initiatives qu'il est intéressant de mentionner.

Ces mesures interviennent pour une aide dès l'accès au site ou au cours de la navigation sur le site.

Selon les sites, on peut trouver, en amont de la navigation, des conseils pour l'aide à la navigation (« Trucs et astuces pour naviguer sur le web » de Voir+ ou de l'Annuaire de la déficience visuelle), une présentation claire des raccourcis clavier (Brailenet), la possibilité de personnalisation pour confort de lecture (version texte, choix de couleurs et caractères FIDEV) et bien sûr le repérage immédiat de ces rubriques.

En cours de navigation, le menu de navigation (Accessiweb), les liens en fin de chaque page pour revenir en début de page et /ou à la page d'accueil, la possibilité de repérage des rubriques déjà consultées (AVH), les conseils pour l'envoi de message (cadre à message CRÉSAM)... sont autant de dispositions efficaces.

4.5 Fiabilité

Pour les personnes en situation de handicap, la fiabilité de l'information surtout lorsqu'il s'agit de produits est primordiale, parce qu'elle peut induire des questions de sécurité ou qu'elle s'adresse à des personnes plus fragiles.

Sur un site, la fiabilité concerne la validité des données elles-mêmes : conformité à la réalité, absence d'erreur de retranscription ou d'omission et mise à jour.

4.5.1 Vérification des informations

Sur ce point, les sites d'aides techniques semblent insuffisants : aucune information n'est donnée. Origine des données, modalités de recueil, vérification auprès des fabricants ou des organismes de test, autant d'inconnues.

Certaines informations peuvent paraître étonnantes : une TVA annoncée à 19,6 % pour une référence d'un produit et à 0 % pour une autre ...

Toutefois, la possibilité de réaction proposée après les informations relatives à chaque produit permet à toute personne identifiant une erreur d'en faire part (Handicat).

4.5.2 Fiabilité technique

Si important soit-il, cet aspect n'est pas abordé dans les bases de données françaises.

En effet, seuls les produits homologués par la Sécurité sociale font l'objet de tests techniques très sérieux effectués par le CERAH.

4.5.3 Mise à jour

La mise à jour d'un site a pour avantage de rassurer l'internaute sur la validité des informations telle qu'existence du produit sur le marché, adresse de distribution, prix, ou connaissance des nouveautés ou nouvelles versions.

Lors de la consultation des sites, il est possible de constater deux sortes de mises à jour : mise à jour du site ou mise à jour « information par information » et dans le cas de produits : produit par produit.

Il est évident, que la mise à jour au cas par cas est la seule réellement fiable, mais elle est aussi très exigeante en termes de gestion. Pourtant, elle est appliquée par quelques sites tels que celui de l'Institut Garches.

Projets de sites français et européen

Le développement des réseaux Internet est en pleine effervescence. Le domaine du handicap et des moyens de compensation est tout aussi vivant que la galaxie Internet dans laquelle il s'était déjà largement inscrit.

Pour être complet, l'état des lieux doit donc intégrer les projets assez avancés pour avoir une réalité et assez médiatisés pour que nous y ayons accès.

Nous présentons donc les projets pour lesquels nous détenons des éléments d'information suffisants et nous nous bornons à évoquer les autres.

S'agissant de projets, les éléments dont nous disposons ne sont que partiels. Leur nature même, voire leurs objectifs, se prêtent difficilement à une comparaison détaillée. Aussi, dans ce chapitre, les projets sont-ils exposés de façon schématique. Pour chacun d'entre eux, nous cherchons à mettre en évidence ses apports spécifiques dans un contexte déjà très foisonnant, mais aussi ses limites.

1. Descriptif schématique des projets

Quatre projets ont émergé dans des contextes différents, mais ont tous pour objectif commun de combler des lacunes repérées dans le domaine de l'information ou de la prescription des moyens de compensation.

Chaque projet a un angle d'entrée différent. Les différences sont telles que l'on peut qualifier les projets selon la nature de leur promoteur : un projet administratif, un projet associatif - professionnel, un projet commercial, un projet technologique.

1.1 CERAH TEC

CERAH TEC sera une base de données sur les aides techniques destinée à « toutes les personnes concernées: personnes handicapées, professionnels, administrations ».

Son objectif est de fournir des caractéristiques techniques précises, pertinentes et actualisées sur l'ensemble des aides techniques existantes (environ 30000 produits) et un carnet d'adresses regroupant les principaux acteurs du milieu du handicap.

Le principe du projet est d'apporter une description physique très rigoureuse des caractéristiques de chaque élément jouant un rôle fonctionnel (par exemple : dossier, sièges, roues, système de commande).

La classification et la terminologie retenues sont celles des aides techniques pour personnes atteintes Norme ISO NF EN 9999.

Les aides techniques, dénommées sur le menu « produits » sont dissociées des VHP « véhicules pour personnes handicapées ».

La recherche, à partir d'une ou plusieurs caractéristiques techniques, permet de présenter sous forme de tableau l'ensemble des produits répondant aux caractéristiques sollicitées.

1.2 Site FENCICAT

La FENCICAT entend créer un site d'information de référence dans le domaine des aides techniques, appuyé sur la fédération des compétences et des acquis des CICAT.

Le site, totalement accessible, sera destiné aux particuliers et aux professionnels. Tous les aspects relatifs aux aides techniques seront traités.

Ambitieux mais volontaire, parce que dédié tout autant aux usagers qu'aux professionnels, le projet s'appuie sur la dynamique de réseau pour mieux répondre aux attentes en matière d'évaluation de l'usage des produits.

Le site offrira des rubriques nationales accessibles à tous : recherche d'aides techniques, dossiers thématiques, documentation, recherche, Forum, actualités.

Il permettra également d'accéder à des rubriques d'information régionale et à une rubrique professionnelle réservée aux seuls professionnels.

1.3 REST@RT UP

[REST@RT-UP se](#) présente comme un projet privé de création d'un site Internet. Il ambitionne de « livrer une information complète, précise et fiable sur l'ensemble des produits et services spécifiques destinés aux personnes handicapées ».

Le site proposera un annuaire des entreprises, organisations, collectivités et institutions diverses qui conçoivent, produisent, distribuent ou financent l'acquisition de ces produits et services tant en France qu'à l'étranger.

Il est donc dédié à la fois aux professionnels et aux personnes en situation de handicap.

Si le site sera d'accès gratuit, la gratuité s'arrête à l'insertion sommaire d'information. La présentation développée, avec photos, sera payante.

En proposant à toutes les entreprises « qui veulent communiquer sur leurs produits », le média international REST@RT-UP veut les « inciter à mettre au cœur de leurs stratégies industrielles et commerciales les besoins, les attentes, les frustrations de la population des personnes handicapées ».

Le fonctionnement économique du projet s'appuie à terme sur la vente d'espace aux fabricants d'aides techniques, la vente d'un label [REST@RT-UP](#) aux entreprises grand public et la vente de franchises à des micro-entreprises de personnes handicapées qui seront chargées aussi bien de recueillir l'information sur le terrain que d'assister à domicile les personnes handicapées, et définir leurs besoins.

1.4 HM2PH (habitat modulaire, mobile pour les personnes handicapées)

Le Laboratoire informatique de l'Ecole Polytechnique de l'Université de Tours a engagé un vaste projet de recherche pour créer des outils d'aide à la prescription de l'aménagement du logement et de son équipement en aides techniques, **destinés aux professionnels de la réadaptation**. Il s'agit de mettre au point des outils de conception d'un habitat mobile modulaire pour une personne handicapée dont l'équipement intérieur serait élaboré au moyen d'une base des données d'aides techniques.

L'outil destiné à aider les ergothérapeutes à la recherche des technologies susceptibles de compenser les incapacités se fonde d'une part sur l'analyse des incapacités et capacités de la personne ; d'autre part sur les activités à réaliser dans le logement.

Le principe de la base est d'associer des produits à une relation entre une action et une incapacité.

L'outil dans sa forme opérationnelle devrait permettre de proposer un projet en 2D (plans), puis ensuite de présenter les moyens de compensation en situation dans le logement dans une présentation 3D par une visite virtuelle du logement.

2. Les apports significatifs

2.1 CERAH TEC

La présentation très détaillée et rigoureuse des caractéristiques techniques, l'information précise sur les certifications du produit et la vérification des informations sont autant de gages du sérieux du projet.

Le potentiel que représente le CERAH en matière de tests techniques est un atout qui devrait être systématiquement utilisé. Les résultats des tests techniques qu'ils réalisent devraient être valorisés dans la base.

2.2 Site FENCICAT

La force du projet est de fédérer un réseau de professionnels centré sur les aides techniques : connaissances techniques, documentation et connaissance du sujet dans les milieux locaux (en particulier sur les questions de distribution commerciale). Le site répond aux attentes des professionnels de la réadaptation en leur proposant un outil d'échange.

Il ambitionne d'offrir un véritable interface en élargissant les informations sur les produits et les complétant par des données sur l'usage : retour d'usage des usagers, capitalisation des constats des professionnels de terrain et résultats de tests d'usage. Enfin, à travers l'inscription locale, il peut participer à une dynamique locale par la mise en réseau des actualités locales

2.3 REST@RT UP

L'accessibilité du site : « le portail REST@RT-UP et sa boutique électronique sont dotés par IBM des technologies les plus avancées en terme d'accessibilité et bénéficient du classement niveau 3 A, défini par la Web Accessibility Initiative (WAI) ».

Ce « plus » est très exigeant. En effet, le site obtient le meilleur niveau d'accessibilité dans sa version initiale. Maintenir ce niveau d'exigence implique une attention permanente lors de chaque entrée de données... et donc des investissements permanents.

REST@RT-UP a la volonté d'élargir le marché du handicap en sensibilisant toutes les entreprises.

2.4 HM2PH

Le futur outil devrait faciliter la recherche d'aides techniques pour le non professionnel de la réadaptation ou l'utilisateur non compétent, grâce à la mise en relation d'une incapacité avec plusieurs types de produits.

Il peut aider un professionnel de la réadaptation à deux étapes : tout d'abord, pour la vérification de la prise en compte de tous les nouveaux moyens de compensation, en particulier de nouvelles technologies qui ne seraient pas classées dans les mêmes catégories que les produits connus par le professionnel.

Il permet ensuite de traduire en deux dimensions des recommandations ou accompagner un cahier des charges destiné à un professionnel du bâtiment : architecte ou entreprise.

La version 3D est employée à communiquer avec l'utilisateur : lui permettre de visualiser l'équipement de son logement, le rassurer, pour valider le projet en amont et éviter le rejet ultérieur mais plutôt, si nécessaire, l'adapter mieux aux attentes de l'utilisateur.

Le projet s'intéresse à l'adaptation ou à la conception du logement et devrait permettre à un(e) ergothérapeute sinon de réaliser un plan, tout du moins de produire un schéma juste qui faciliterait la communication avec l'architecte ou le technicien du bâtiment.

Il n'est pas concurrent, mais pourrait être complémentaire avec un projet de base de données à condition d'être conçu en collaboration.

3. Les limites

3.1 CERAH TEC

La version actuelle du site n'est pas accessible ; au regret de l'équipe du CERAH. En effet, le respect de la charte graphique du ministère de la Défense n'est pas compatible avec les normes d'accessibilité.

L'hébergement du site sur le site du ministère de la Défense le rend difficile à repérer d'autant qu'à ce jour le projet ne prévoit pas de liens avec d'autres sites.

Si les professionnels sont, eux, susceptibles de le repérer, les usagers personnes physiques n'auront probablement pas le réflexe culturel de chercher l'information auprès du ministère de la Défense.

L'absence de possibilités de trouver pratiquement le produit en l'absence de coordonnées de distributeurs ou de lien immédiat avec le site du fabricant limite son intérêt par obligation de chercher de l'information complémentaire ailleurs.

L'absence de concertation et de partenariat avec les structures compétentes dans le domaine des aides techniques réduit la portée du projet.

3.2 Site FENCICAT

La définition et la mise en oeuvre du projet s'inscrivent dans un contexte d'incertitude sur l'organisation des services locaux apportés aux personnes handicapées. Or il est plus difficile de mobiliser sur un projet des équipes inquiètes de leur avenir.

Le projet se fonde sur le principe de la complémentarité des compétences locales sans avoir à ce jour les moyens humains que nécessite l'animation et la coordination nationale du projet.

Enfin, il cherche, par manque de moyens suffisants, à utiliser les outils existants et hésite à repartir sur les bases totalement nouvelles que justifierait l'ambition du projet.

3.3 REST@RT UP

La principale limite du projet est d'aborder l'information dans le domaine du handicap comme un **marché** - et uniquement comme un marché - ; tout en se bornant à diffuser de simples caractéristiques techniques et des informations commerciales.

Cette « marchésation » de l'information du handicap ne tient pas compte de la nécessité de créer une valeur ajoutée par qualification de l'information et de l'intérêt d'une évaluation des produits. « Toutes les entreprises de la planète qui interviennent dans le monde du handicap » seront-elles prêtes à financer leur insertion dans le site comme de la publicité de marque, alors que le projet se veut en même temps « éthique » et devrait imposer des contraintes ?

La seconde est de miser sur l'accessibilité du site pour attirer les internautes aveugles en oubliant qu'il existe d'excellents sites dans le domaine du handicap visuel qui diffusent gratuitement l'information relative aux produits de compensation des déficiences visuelles.

Enfin, le projet s'appuie sur un réseau de créateurs d'entreprises handicapés "les handipartners" qui doivent trouver leur marché localement en rémunérant leurs conseils alors que la Loi²⁸ prévoit que ce rôle sera couvert par la Maison du Handicap et son équipe d'évaluation.

3.4 HM2PH

Ce projet est présenté comme un outil, pour les professionnels, permettant d'accélérer le processus de prescription. Or, le projet ne devrait pas, sauf erreur de notre part, accélérer beaucoup plus la prescription qu'une base de données traditionnelle bien faite.

En revanche, il peut aider un professionnel de la réadaptation sur deux étapes : la vérification du choix de la meilleure solution et, en sa qualité de fournisseur de média pour communiquer avec d'autres professionnels et la personne handicapée.

Pour être performant, l'outil doit intégrer un nombre de variables important et les mettre en relation entre elles. L'entrée d'un nouveau produit devrait s'avérer plus

²⁸ Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

lourde que dans un outil classique. Or, c'est la mise à jour et l'entrée des données (et donc les coûts), qui représentent le principal obstacle à la performance des bases actuelles. La faiblesse du projet est d'avoir sous-estimé cet aspect et de ne pas avoir résolu la question de la gestion de la base de donnée.

4. Les autres projets

4.1 EASTIN un projet européen

EASTIN (European assistive technology information network) est un projet de réseau d'information européen élaboré conjointement par six partenaires gestionnaires de base de données nationales dans six pays : l'Allemagne, le Danemark, la Grande Bretagne, l'Espagne, l'Italie et les Pays Bas.

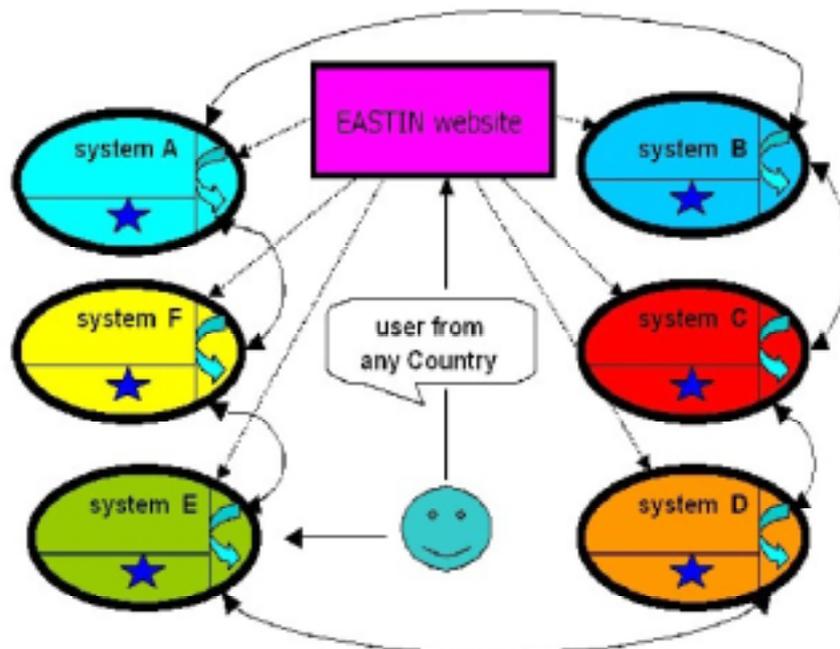
Le projet consiste à construire un outil de recherche de produits, services et bonnes pratiques, utiles pour les personnes atteintes d'incapacités, les professionnels de santé et du secteur social et les distributeurs de matériel.

Il s'agit de mettre en réseau les potentiels des six bases de données locales sous une forme conviviale et dans la langue des usagers des six pays pour aboutir au site le plus compréhensible d'Europe.

L'ambition vise la création d'un réseau transnational destiné à devenir le réseau de tous les pays de l'UE ...

Les systèmes de base REHADAT, HMIBASEN, DLFDATA, CEAPAT et HULPMIDDELEN WIJZER devraient permettre de regrouper une somme d'information considérable.

Le deuxième objectif du projet est de s'enrichir des diverses d'expérience dans leurs aspects et approches différents. Le schéma suivant matérialise le projet final tel qu'il est envisagé à terme.



4.2 Synergie Handicap

Synergie Handicap est un projet associatif ambitieux destiné à « mutualiser ressources et compétences au profit de l'accessibilité pour tous et plus particulièrement pour la personne handicapée ».

Le projet de départ visait :

- la mise en place d'une plate-forme Internet de référencement géolocalisée des aides techniques ;
- un centre de support destiné aux utilisateurs des aides techniques ;
- la gestion des approvisionnements et de la gestion des achats mutualisés par la plate-forme.

Le projet repose sur le principe de financement par de grandes entreprises employeurs de personnes handicapées et donc intéressées par sa création.

Quelque peu irréaliste le projet s'est rapidement heurté d'une part à la grande difficulté de vouloir fédérer des structures qui, elles-mêmes, avaient quelques difficultés à s'organiser et d'autre part à un manque de réceptivité des entreprises.

A ce jour, le projet s'est recentré au niveau local en s'appuyant sur une université et les collectivités locales. Il est encore loin d'être opérationnel.

4.3 Les sites d'accessibilité

Pour mémoire, il est important de citer l'existence de projets dans le domaine de l'accessibilité architecturale. Ces projets nous ont simplement été signalés, mais les éléments sont trop imprécis pour être rapportés dans ce tour d'horizon.

Toutefois, tout projet s'intéressant à des moyens de compensation ne peut ignorer ceux qui s'intéressent aux recommandations architecturales et réciproquement.

Ici aussi, le plus grand cloisonnement ou l'ignorance réciproque règnent.

Les sites étrangers : enseignements à tirer

Les sites d'information destinés aux personnes handicapées sont nombreux, très variés et souvent très bien documentés. Nous en avons consulté environ vingt-cinq et analysé dix.

Ces sites reflètent fort bien non seulement l'intérêt porté aux questions relatives aux handicaps, la compétence respective des pays ; mais aussi la politique nationale en ce domaine.

En effet, si les sites d'aides techniques sont extrêmement bien renseignés et présentent un nombre important de produits, c'est que le marché national des aides techniques est développé. Les politiques d'aide qui accompagnent la demande solvabilisent l'équipement des personnes et favorisent le développement industriel et commercial.

Dans plusieurs pays, on trouve un site à vocation nationale d'aides techniques. Les pays dont les gouvernements ont une forte implication disposent d'un site public national regroupant souvent plusieurs bases de données : cas de l'Allemagne (Rehadat), du Danemark, de l'Espagne (CEAPAT), mais aussi des USA (Abledata). En revanche, les pays qui se caractérisent par une tradition déjà ancienne d'implication de fondations privées sur le sujet, leur laissent l'initiative. C'est le cas de la Grande Bretagne (DLF data) ou de l'Italie (SIVA). Aux USA, on trouve également des bases de données privées associées à des sites de vente sur Internet ou en lien avec les sites de producteurs ou de distributeurs de produits.

Il n'existe pas de site idéal ou modèle. En revanche, l'analyse des sites révèle de multiples qualités, initiatives ou « bonnes idées » dont il serait réellement judicieux de s'inspirer.

Nous présentons les éléments les plus significatifs regroupés par thème. Pour chaque caractéristique ou idée que nous avons jugé particulièrement intéressantes, nous en signalons l'origine avec le nom du site. La liste de l'ensemble des sites et leurs adresses Internet sont données en annexe.

Les initiatives positives concernent soit le contenu de l'information, soit les qualités du site.

Toutefois, nous ne les présentons pas sous ces deux rubriques. D'une part pratiquement le classement serait dans certains cas arbitraires (valorisation et intérêt du contenu par sa seule présentation), d'autre part il nous a paru plus pertinent de les présenter dans l'ordre de découverte d'un site.

Il s'agit de l'accessibilité des sites, leur structuration, la facilité de recherche des informations, le classement des données, la présentation des aides techniques, les produits pour tous, la fiabilité des données, l'évaluation des produits.

1. L'accessibilité des sites

L'accessibilité du site national espagnol CEAPAT.org a fait l'objet de toutes les attentions de ses promoteurs. Non seulement cette volonté s'est traduite par de réelles qualités mises en œuvre, mais, de surcroît, les promoteurs ont fait évaluer et valider la qualité d'accessibilité par différents organismes nationaux et internationaux. Toutes les évaluations convergent. L'excellence de sa qualité est maintenant reconnue.

Le site arbore, et à raison les logos de labellisation de W3C, TAW (test de accesibilidad du Web), Bobby.



Il y a moins de deux mois, le site pouvait se prévaloir du niveau de conformité AAA au regard de la version 1 du WAI. La version 2 étant récemment diffusée, le site vient de perdre le niveau optimum du W3C, mais il est conforme à la version la plus récente de BOBBY. Ce sont les contraintes positives des labellisations qui sont actualisées régulièrement.

Il faut saluer la volonté de transparence sur ce point : elle est pédagogique. Il est en effet important d'afficher les logos de validation à jour car c'est la meilleure manière d'afficher une détermination pérenne dans le domaine de l'accessibilité. Les outils d'évaluation évoluent, les sites évoluent.

L'accessibilité doit rester une préoccupation constante. Elle impose une rigueur au site lui-même, mais aussi à la sélection des sites identifiés par des liens.

Dans une optique d'accessibilité, le même CEAPAT met à disposition des internautes des outils destinés à faciliter la navigation : options pour faciliter le confort de lecture, description détaillée au bas de chaque page des différentes images apparaissant sur la page (forme, taille, contenu, couleurs), possibilité de repérage des pages ou rubriques (active, déjà consultée, non consultée).

2. La présentation du site

REHADAT²⁹, le site national allemand centré majoritairement sur la réadaptation professionnelle (sauf pour les aides techniques) est particulièrement exemplaire pour les modalités de présentation mises en ligne.

La rubrique « aide » permet d'accéder à deux versions de démonstration du site : une version texte et une version audiovisuelle.

La version animée du mode d'emploi du site est audiovisuelle. La démonstration est semi-interactive et accompagnée d'un commentaire audio de toutes les manipulations démontrées.

La version texte double les commentaires de démonstration audio d'une traduction écrite des commentaires.

L'intérêt est de découvrir rapidement tous les possibles du site de façon vivante et ensuite de pouvoir l'exploiter de façon optimale.

3. La structuration et l'organisation des sites

Plusieurs sites étrangers sont bien structurés mais les deux sites dont la structuration est parfaitement claire et le contenu de qualité sont les sites CEAPAT et REHADAT. Les deux sites se présentent sous formes de portail donnant accès à plusieurs thèmes indépendants les uns des autres.

CEAPAT est très riche et bien structuré en 8 thèmes plus une rubrique Design pour tous :

- présentation de la structure,
- services et produits,
- unité de démonstration,
- agenda,
- votre avis,
- actualités,
- centres documentaires,
- liens.

La rubrique services et produits regroupe 5 sous-rubriques :

- matériel à disposition : il s'agit des logiciels d'aide à la navigation téléchargeables et utilisables pour la consultation du site tel que synthèse vocale, adaptation des caractères et contrastes...,
- la base de données aides techniques,
- un outil de test de l'accessibilité des sites Internet,
- un outil, « système intelligent » destiné aux seuls professionnels, d'évaluation des aptitudes de l'utilisateur à accéder à l'ordinateur,

Les liens sont regroupés par thème :

- accessibilité de l'environnement,
- accessibilité à Internet,

²⁹ Rehadat est géré par l'Institut de réadaptation financé par le ministère de la Santé et de la Sécurité Sociale.

- associations,
- entreprises commerciales,
- emploi,
- entités et centres des autres pays,
- institutions.

Par les liens vers d'autres sites spécialisés le site national permet à toute personne qui le consulte d'accéder à l'ensemble des informations importantes dans le domaine du handicap.

A noter un lien vers un site de présentation d'idées d'adaptations simples ou de bricolages conçus et réalisés par les usagers eux-mêmes.

REHADAT est lui aussi structuré mais peut-être moins foisonnant. Il s'organise autour de 10 bases de données gérées directement par l'Institut³⁰. REHADAT se présente comme « la source d'information la plus importante sur le plan international en matière de réadaptation et d'insertion professionnelle ».

Chaque base de données est spécialisée sur un thème précis :

- une base de données produits : 22500 références d'aides techniques existant en Allemagne,
- une base de données « Exemples concrets » : 2200 documents de présentation détaillée de cas de réinsertion , description aménagement de postes, photos et vidéos
- une base de données bibliographique de 15500 documents : extraits de journaux, publications, rapports,
- une base de données « Recherche » : 2400 études ou recherches en cours ou terminées,
- une base de donnée « Droit » qui contient les principaux textes de loi et décrets afférents à la réadaptation,
- une base de données de 20000 adresses utiles et descriptions des structures (ce qu'elles font),
- une base de données « Formation » de 50 documents,
- une base de données Séminaires qui présente les futurs rencontres et propose un lien avec leur page d'accueil,
- une base de données « Médias » : media audiovisuels films et vidéos : 3000 documents.

4. La facilité de recherche

Tous les sites disposent de moteurs de recherche, mais plus que leur existence c'est leur facilité d'usage et la pertinence des critères qui sont déterminants.

Les moteurs de recherche sont en général assez simples à utiliser. Le repérage et la présentation des critères le sont moins. Aussi, faut-il signaler deux initiatives qui facilitent ces étapes : l'accès direct à côté du moteur de recherche au mode d'emploi et/ou la mise à disposition de guide d'indexation.

³⁰ Institut de réadaptation financé par le ministère de la Santé et de la Sécurité Sociale.

Le site du Gouvernement canadien « La boîte à outils accessibles de l'approvisionnement » accompagne son moteur de recherche multicritères d'un mode d'emploi didactique.

Able Data, site fédéral américain propose un guide d'indexation des termes utilisés pour présenter les produits.

5. Le classement des données

La plupart des sites cherchant à satisfaire à la norme internationale de présentation des aides techniques s'appuient sur la norme ISO 9999. Toutefois, apparemment conscients de leur manque d'opérationnalité pour la recherche dans une base de données, certains sites proposent des outils d'aide plus ou moins efficaces ; c'est le cas de REHADAT qui fournit des menus et sous-menus déroulants pour aider l'utilisateur à se repérer dans la classification de la norme.

Able Data, quant à lui s'est affranchi de la norme et utilise une classification simple en 19 catégories, elles-mêmes organisées par ordre alphabétique.

Chacune des catégories classe les produits par activité. Ce choix s'avère amplement faciliter l'usage.

Toute classification qui se rapproche de la réalité quotidienne des usagers semble plus adaptée aux usagers. A preuve, le site espagnol d'idées de bricolage qui les classe par pièce de la maison et activités.

6. La présentation des aides techniques

Pour faciliter l'accès aux aides techniques et leur choix, plusieurs types et modalités d'information complémentaires peuvent enrichir la connaissance des professionnels pour une meilleure prescription et l'information de l'utilisateur.

Nous avons repéré trois exemples complémentaires à retenir.

En matière de présentation des données, même si elle est un peu austère, la rigueur et la clarté de la présentation de REHADAT rendent la consultation relativement aisée. Chaque produit est accompagné d'une photo que l'on peut agrandir grâce à un zoom.

REHADAT a pour objectif d'informer au mieux les personnes qui consultent sa base d'aides techniques. Aussi, il complète la présentation de chaque produit par la possibilité d'approfondir son information par accès, en fin de chaque fiche produit, à un formulaire de demande d'information complémentaire.

Mieux choisir, c'est pouvoir voir et essayer les aides techniques. Dans cette optique, CEAPAT fait la promotion de son centre d'exposition par une visite virtuelle sur le site.

Tous les professionnels regrettent l'absence d'information sur l'usage. Pour pallier partiellement à ce manque, Able Data a, comme d'autres bases sites, donné la possibilité aux usagers de s'exprimer dans le Forum consommateur. Par contraste avec d'autres, c'est le site qui fournit un questionnaire de 5 questions pour exprimer l'avis des usagers et, va jusqu'à publier intégralement le point de vue des

consommateurs avec possibilité de réponse des industriels. Les retours ne sont pas pléthoriques, mais souvent intéressants et détaillés. Une expérience à approfondir.

7. Les produits pour tous

Le concept de produits pour tous est largement cité et fait l'objet de présentation dans plusieurs sites, mais les illustrations de son usage opérationnel sont plus rares.

Nous avons repéré deux sites consacrés à son application en amont de l'achat de produits dans un cas d'achats publics, dans l'autre pour les consommateurs privés.

Avec son site « La boîte à outils accessibles pour l'approvisionnement », le gouvernement Canadien³¹ s'est doté d'un outil d'aide à l'achat des technologies électroniques et des technologies de l'information, la formation et les services destinés à toutes les organisations publiques mais aussi mis à la disposition des entreprises privées.

Les équipements concernés sont :

- l'adaptation générale des espaces de bureau,
- les appareils de télécommunication,
- la documentation,
- les médias,
- les logiciels
- le matériel d'équipements des bureaux
- les sites Internet.

Le site fournit en ligne les éléments de cahier des charges qui conditionnent l'usage de ces produits par tous. Les cahiers des charges intègrent aussi les exigences en matière de contenu et de présentation des modes d'emploi.

La base de données présente pour chaque produit une définition du produit, les « prérequis » (configurations minimales acceptables et les infrastructures nécessaires), une liste d'exigences à intégrer dans l'appel d'offre pour que le produit ou le service satisfasse aux normes d'accessibilité (il en existe au Canada pour les produits). Le site propose également des clauses types de marchés à inclure dans les appels d'offre.

La présentation et la facilité d'usage du site sont exemplaires. En page d'accueil le site propose un « Tutoriel » mode d'emploi de la Boîte à outils.

Dans un tout autre registre, mais appuyé sur le même concept, Ricability un site anglais s'intéresse aux produits de la vie quotidienne à domicile.

Le site bien que tout à fait accessible n'est pas modèle. En revanche, il fait la promotion des activités de l'association centrée sur les tests d'usage et diffuse quelques résultats de tests par groupe produits tels que les aspirateurs, les grilles pains, micro-ondes et autres matériels électroménagers mais aussi poussettes d'enfant, téléphones...

³¹ Industrie Canada.

Pour chaque groupe de produits, les recommandations d'achat sont synthétisées avant la présentation des résultats des tests par activités et actions.

8. La fiabilité des données

Sur ce point, nous n'avons pas trouvé d'initiative probante. La seule initiative concerne la mise à jour des prix.

La date de mise à jour du prix apparaît pour chaque fiche produit.

9. L'évaluation de l'usage du site

CEAPAT.org propose à tous les internautes qui ont visité la base de données « Catalogo de ayudas técnicas » de donner leur avis en l'évaluant.

A cette fin un questionnaire permet aux internautes de porter un jugement qualitatif global sur la facilité de consultation, sur l'étendue et la qualité des informations fournies.

Il leur est également réservé un espace pour détailler les points à améliorer, à développer ou leurs suggestions.

Contenus pour un réseau d'information

Définir les contours d'un réseau d'information dans le domaine de la prévention et de la compensation des situations handicapantes conduit dans un premier temps à s'interroger sur les cibles de cette information, à identifier leurs attentes.

Ce premier ciblage permet de délimiter les champs ou domaines à renseigner. Enfin, il s'agit ensuite de préciser les contenus de chacun et les modalités de présentation en fonction des diverses utilisations prévues.

L'organisation de l'ensemble des thèmes abordés ou développés dans ce chapitre tente de répondre à une logique démonstrative. Elle comporte, bien entendu, un aspect réducteur. En aucun cas, l'organisation des thèmes ne préfigure la conception d'un site.

Pour plus de clarté, ces données sont parfois présentées sous une forme quelque peu télégraphique.

1. Les cibles et leurs attentes

Les diverses analyses réalisées dans cette étude d'une part, l'approche globale des limitations d'activités et des facteurs environnementaux intervenant dans le fonctionnement et le handicap³², d'autre part, conduisent à repérer les catégories d'individus susceptibles de rechercher des informations.

Ces informations doivent permettre de trouver des solutions, soit pour compenser des limitations d'activité, soit pour réduire ou supprimer les restrictions de participation de tout individu en situation de handicap.

Les cibles concernées peuvent se classer en trois principaux groupes : les personnes physiques, les professionnels, les institutions.

Chaque groupe a des besoins et attentes propres. Ils sont identifiés ci-dessous, par groupe. L'ensemble de ces informations sera ensuite abordé par domaine dans le paragraphe suivant.

1. 1 Les personnes physiques et leurs besoins

1 .1. 1 Les groupes de personnes et les types d'information

Toutes les personnes, en situation de handicap momentanée ou définitive, sont concernées. Elles peuvent se classer selon plusieurs catégories d'individus :

- les personnes handicapées,

³² Conformément au modèle de la CIF.

- les personnes âgées en baisse de capacités,
- les personnes malades,
- les personnes accidentées,
- les proches de toutes ces personnes.

Toutes ces personnes peuvent, à des degrés divers, avoir besoin du même type d'information. Les différences de nature n'interviennent que dans le détail. Les champs d'information concernés sont les facteurs environnementaux :

- les produits et systèmes techniques ;
 - les aides techniques et les services qui les accompagnent,
 - les produits pour tous, leurs modes d'emploi et les recommandations de mise en œuvre
 - les idées simples et pratiques ; les bricolages.
- l'accessibilité de l'environnement ;
 - les recommandations techniques pour l'habitat,
 - les organismes compétents,
 - l'accessibilité de la ville : lieux et services ouverts au public.
- les services ;
 - services spécialisés vie quotidienne,
 - services grand public vie quotidienne,
 - services de communication.
- les systèmes d'aide ;
 - les organismes et institutions,
 - les centres de conseil, d'évaluation, d'exposition.
- l'actualité relative à tous les thèmes ci-dessus.
- l'accessibilité de toutes ces informations sur les réseaux Internet et plus généralement de tous les médias employés pour leur diffusion.

1.1 .2 La finalité de l'information pour les personnes physiques

La recherche d'information peut trouver son origine dans différents types de besoins. Dans certains cas, ils peuvent coexister.

La recherche d'information recouvre plusieurs objectifs :

- trouver une solution à un problème d'incapacité précis,
- découvrir et inventorier les possibles pour aborder une nouvelle situation,
- identifier une référence ou les coordonnées d'un distributeur proche,
- visualiser un produit conseillé par un professionnel,
- préciser une recommandation,
- vérifier une solution technique d'adaptation du logement,
- s'informer sur les possibilités de financement.

1.2 Les professionnels et leurs attentes ou demandes

Pour les professionnels, les attentes sont souvent ciblées en fonction de leur domaine de compétence. Les professions concernées sont multiples. Chacune d'entre elles s'intéresse à des moyens de compensation particuliers et recherchent donc des informations de type différent.

Pour plus de clarté et éviter de longs discours inutiles, le récapitulatif des professions concernées et les besoins d'information spécifique à chacune d'entre elles sont présentés sous forme de tableau ci-après.

Professions	Types d'informations
Professionnels de la rééducation et de la réadaptation . médecins de rééducation . ergothérapeutes . autres professionnels du handicap	Aides techniques et services afférents Produits pour tous . produits vie quotidienne . produits de second œuvre pour le logement Services destinés aux personnes Formation Accessibilité et adaptation des logements
Professionnels de la réadaptation professionnelle . médecins du travail spécialisés . ergonomes	Aides techniques professionnelles et services afférents Aménagement des postes de travail Produits pour tous . produits de second œuvre locaux collectifs Formation Accessibilité des bâtiments
Responsables santé des entreprises	Aides techniques professionnelles et services afférents Aménagement des postes de travail Produits pour tous . produits de second œuvre locaux collectifs Formation Accessibilité des bâtiments
Entreprises et administrations . médecins du travail et médecin de prévention . Services achats	Aides techniques professionnelles et services afférents Aménagement des postes de travail Produits pour tous : équipement des postes de travail et des locaux collectifs
Entreprises et administrations . services immobiliers, travaux, maintenance	Accessibilité des bâtiments Produits pour tous . produits de second œuvre . équipements de communication Formation
Entreprises et administrations . services communication . services édition . services informatiques	Recommandations pour l'accessibilité des bâtiments informations Formation
Municipalités	Accessibilité de la ville : espaces publics et voirie Accessibilité des bâtiments Produits pour tous . produits de second œuvre . équipements de communication . équipement des postes de travail et des locaux collectifs Recommandations pour l'accessibilité des informations Formation
Architectes	Accessibilité des bâtiments Produits pour tous . produits de second œuvre . équipements de communication Formation

1.2.2 La finalité de l'information pour les professionnels

En général, la recherche est précise et souvent exigeante sur le plan documentaire.

Les professionnels attendent un véritable outil de travail pour :

- chercher des produits,
- identifier une référence,
- vérifier une caractéristique technique précise : dimensions, résistance, vitesse, compatibilité technologique entre des produits...
- affiner une prescription,
- se mettre au courant des nouveautés,
- préciser une recommandation pour un bâtiment,
- élaborer un cahier des charges pour un appel d'offre.

1.3 Les besoins des institutions responsables et la finalité de l'information

Par institutions responsables il faut entendre les administrations et institutions en charge du handicap mais aussi toute autre administration ou structure concernée par un aspect donné du sujet.

Ici, les besoins d'information et leur finalité sont étroitement liés.

1.3.1 Besoins et finalités des institutions

D'une façon générale, toute institution a un besoin global d'information. Cet aspect est très important dans la présentation de l'information et dans la constitution de données synthétiques.

Les administrations conduites à réglementer, certifier, homologuer, contrôler, s'intéressent aux informations suivantes :

- produits et caractéristiques précises des produits : dimensions, matériaux, technologies employées, résistance, sécurité électrique... ;
- informations commerciales : prix des produits, coordonnées des fabricants, garantie fabrication, documents fournis au consommateur (mode d'emploi, contrat de maintenance, extension de garantie...) ;
- tests réalisés, certifications et homologations déjà obtenues.

Les financeurs des moyens de compensation ont certains besoins qui se recoupent avec ceux décrits ci - dessus mais sont plus particulièrement concernés par :

- les prix des produits et aménagements dans le détail,
- les données relatives aux certifications et homologations
- les réglementations des autres administrations,
- la diffusion de leurs critères de prise en charge et conditions de financement.

1.3.2 Les fonctions dérivées de l'information

Outre l'accès à l'information brute, l'administration s'intéresse au traitement de cette information dans le détail ou globalement.

On peut citer à titre d'exemple : l'analyse de l'évolution du marché, le prix moyen d'un type de produit, ses limites hautes et basses, ses écarts, le suivi de l'évolution des prix, et tout autre traitement statistique ou de synthèse.

2. Les domaines d'information

Pour répondre à tous les besoins identifiés ci-avant, cinq champs d'information ont été identifiés. Il s'agit : des produits et systèmes techniques, de l'accessibilité de l'environnement, des services, de la recherche et de l'actualité. Ce dernier thème étant par nature transversal.

2.1 Les produits et systèmes techniques

2.1.1 Les aides techniques

Il s'agit bien ici des aides techniques au sens de la CIF : matériels spécialisés mais aussi logiciels spécialisés ou outils pédagogiques.

Les informations doivent regrouper :

- des données relatives aux fonctions générales et particulières, aux caractéristiques dimensionnelles et techniques,
- des informations commerciales et de distribution,
- des documentations complémentaires,
- des données économiques : prix, remboursement, possibilités de financement (subventions, prêts),
- les services liés à la vente
- des services en ligne tels que logiciels à télécharger ou version de démonstration,
- des résultats de tests techniques, d'usage ou des synthèses de « retours d'usage consommateurs ».

2.1.2 Les produits pour tous

Les « produits et systèmes techniques existant sur le marché et qui n'ont pas été adaptés spécialement », selon la définition de la CIF, constituent des facteurs environnementaux, obstacles ou moyens de compensation. Les méthodes de repérage de ces produits ne peuvent se fonder que sur leurs performances d'usage.

Les critères de référence qui permettent d'identifier ces performances sont primordiaux. Leur mise au point est la première étape vers une sélection, voire une labellisation. Ce travail offre l'occasion de décroiser la réflexion de professionnels qui ne collaborent que rarement.

En effet, seule une synthèse des contraintes de prévention des situations handicapantes pouvant survenir au cours de l'utilisation du produit, permet de construire un corpus de critères en s'appuyant sur des compétences spécialisées (aux différentes déficiences).

Un site dédié aux moyens de compensation doit donc mettre en ligne :

- des corpus de critères généraux et de critères spécifiques à chaque groupe de produits ;
- des cahiers des charges de produits pour tous ;
- des recommandations de mise en œuvre et de pose ;
- des recommandations pour les documentations et modes d'emploi ;
- des produits sélectionnés sur la base des critères :
 - . produits de second œuvre pour l'équipement des logements,
 - . équipements et produits de communication,
 - . produits vie quotidienne pour le domicile,
 - . équipements des locaux collectifs ou lieux de travail...

2.2 L'accessibilité de l'environnement

Une information transversale portant sur les questions relatives à l'accessibilisation de la société et à l'adaptation des services collectifs est complémentaire de l'information relative aux moyens de compensation. Elle intéresse et concerne les mêmes personnes. Elle doit donc s'intégrer dans un ensemble cohérent d'information nationale.

Les domaines d'information à développer et à présenter sont :

- les recommandations techniques pour les bâtiments : habitat et bâtiments ouverts au public,
- le repérage des organismes compétents : définition des rôles et coordonnées,
- les recommandations relatives à tous les éléments d'accessibilité de la ville : voirie, espaces extérieurs, mobilier urbain...
- l'accessibilité des villes : information locale sur l'accessibilité physique et l'accueil des services publics, les transports,
- l'accessibilité des lieux culturels et monuments historiques : accessibilité physique des lieux, accueil et activités adaptées.

2.3 Les services

Les particuliers ou les professionnels concernés par les moyens de compensation et l'accessibilisation de la société s'intéressent tout autant à l'information relative aux services qu'aux produits. Il est donc important qu'ils puissent repérer ces services ou accéder aux services en ligne.

2.3.1 Informations sur les services

On peut répertorier des services spécifiquement destinés aux particuliers, personnes physiques et d'autres ciblés en direction des professionnels ou des entreprises. Toutefois, les professionnels d'aide sont tout autant à chercher de l'information pour les personnes auxquelles ils viennent en aide.

Sont répertoriés, ci-dessous, pour chaque groupe, un certain nombre de services. Ces listes ne sont, bien entendu, absolument pas exhaustives.

▪ **Services aux particuliers**

- information sur des centres de conseil spécialisés dans les aides techniques ou l'adaptation des logements ;
- centres d'exposition des aides techniques et centre d'essais ;
- espaces multimédias adaptés aux personnes en situation de handicap ;
- formations ;
- services à domicile spécialisés associatifs, publics, privés ;
- services à domicile, grand public, associatifs, publics, privés ;
- services d'interprétariat en langue des signes ;
- services de téléphonie adaptée ;
- interprétariat en langue des signes...

▪ **Services aux professionnels**

- cabinets spécialisés dans la conception de sites Internet accessibles ;
- cabinets spécialisés dans l'adaptation des postes de travail ;
- conseil dans le domaine de l'accessibilité ;
- interprétariat en langue des signes ;
- outils pour les professionnels : outils d'évaluation ou d'aide à la décision ;
- formations...

2.3.2 Services en ligne

Les services en ligne sont certes beaucoup moins nombreux, mais ils sont amenés à se développer. A titre d'exemple :

- offre d'emplois adaptés,
- annuaire des sites accessibles,
- test de l'accessibilité d'un site,
- téléchargement d'outils,
- petites annonces...

2.4 La recherche

L'information relative à la recherche dans le domaine des aides techniques, de l'accessibilité, de la conception et des produits pour tous, complète les données factuelles. Elle doit être accessible sur les mêmes sites.

Sont concernés :

- les recherches terminées ou en cours (nationales ou internationales),
- les laboratoires, organismes, chercheurs du secteurs : coordonnées,
- l'information sur les appels d'offres français et européens destinés aux chercheurs et aux entreprises.

2.5 L'actualité

L'actualité dans le domaine est essentielle, car elle est l'expression de la vie du secteur. Elle est tout autant nationale qu'internationale ou locale.

Les questions visées sont :

- l'actualité législative, réglementaire et administrative dans le domaine des moyens de compensation ;
- l'actualité des produits concerne les nouveaux produits, les nouveaux catalogues ;

- les nouvelles sociétés et les changements concernant les fabricants : changement de coordonnées, fermeture... ;
- les nouvelles relatives aux services, institutions ;
- les nouveaux sites ,
- revue de presse sur l'actualité du secteur (politique, sociale, économique, législative...) ou lettre d'information en ligne ;
- colloques et conférences France et à l'étranger ;
- expositions et salons en France et à l'étranger.

Conditions nécessaires à tout système d'information pour la compensation

Faciliter l'accès à toute personne en situation de handicap à l'information passe par une attention particulière à la conception de tout site.

La conception recouvre de multiples aspects qui doivent faire l'objet d'une réflexion approfondie au préalable.

Les principaux aspects sont abordés dans ce chapitre. Ils ne sont pas les seuls mais le cadre de cette étude est trop général pour les traiter.

Notre objectif est ici d'éveiller l'attention des promoteurs mais aussi de leurs partenaires ou financeurs sur les préoccupations minimum nécessaires, mais non suffisantes.

En aucun cas, le contenu de ce chapitre ne doit être considéré comme un cahier des charges pour un site : mais comme des pistes de travail à approfondir pour l'élaboration d'un cahier des charges.

1. Structuration et classification des données

1.1 Structuration

Les règles dans le domaine de l'accessibilité et de l'utilisabilité des sites Internet jouent un rôle très important dans la structuration d'un site. Celles-ci sont évoquées dans le paragraphe suivant.

Nous soulevons ici quelques autres questions qui doivent être résolues en amont du projet.

Le contenu et la qualité de l'information ne sont pas suffisants pour construire un bon site.

L'organisation globale de l'information et sa hiérarchisation jouent un rôle déterminant dans la structuration de la « clientèle » d'internautes. Pour le sujet qui nous occupe, les types d'internautes sont aussi variés que leurs attentes. Dans le détail, leurs préoccupations se hiérarchisent selon des priorités très différentes. Il s'agit de trouver le moyens de satisfaire chacun d'eux.

Quelle organisation privilégier ; en fonction de quels critères ; pour quelles cibles ?

Chaque option doit être réfléchi au regard de chaque groupe d'internautes qui doit pouvoir :

- trouver facilement,
- aller vite,
- maintenir son attention éveillée,
- avoir envie de revenir ultérieurement consulter le site.

A titre d'exemple, la question se pose pour présenter les informations dites d'actualité. Quelles seront les incidences de sélectionner « rubrique générale actualité » organisée en sous thèmes plutôt que « sous-rubrique actualité », par thème ou par champ ?

Les incidences de la gestion sur la structuration sont également importantes selon que le site est géré par un seul promoteur ou par plusieurs structures ; non pour des raisons techniques - on peut toujours les résoudre -, mais pour des questions de responsabilité, de lisibilité, de suivi qualité...

La réflexion sur la hiérarchisation des informations s'impose. Les niveaux de présentation ainsi que les critères de stratification jouent un rôle important et doivent intégrer en amont l'ensemble des thèmes déjà abordés dans ce paragraphe.

1.2 Classification des données

Dans une base de données, le classement est essentiel. Il doit permettre à tous de repérer facilement une information.

Pour les professionnels, il doit être rigoureux, opérationnel et efficace. Pour ceux qui consultent la base, il doit paraître évident et facile d'usage, même s'ils n'ont aucune connaissance théorique sur le sujet.

Afin de classer les aides techniques et « uniformiser la terminologie », une norme internationale ISO 9999 a été élaborée. Étant la seule classification disponible, elle est utilisée pour structurer des bases de données.

Une analyse de la norme, une enquête auprès des bases de données d'aides techniques françaises, l'analyse des sites Internet d'aides techniques français et étrangers, ont permis de mettre en évidence les limites de la norme pour structurer des bases de données d'aides techniques accessibles au public.

Les échanges directs avec les gestionnaires de base ont largement confirmé cette analyse.

Même pour des professionnels chevronnés, la norme se révèle en effet soulever des difficultés et, a fortiori, être beaucoup trop complexe pour les particuliers.

Une lecture attentive met en lumière son **hétérogénéité** quant aux types de matériels recensés. Elle couvre en effet un champ trop large : du maillot de bain au matériel de dialyse en passant par les poids lourds...

Ainsi, sous le terme d'aides techniques sont regroupés des matériels différents par **destination**. On trouve dans une même classe ou sous-classe des matériels à caractère mobilier ou immobilier, des matériels d'équipement et des consommables.

Une approche par **fonctions** permet de repérer les fonctions les plus variées : matériel de soin ; matériel de diagnostic ou de contrôle médical, matériel de traitement (exemple : aide à la dialyse), matériel de rééducation (exemple : dispositif de rééducation des doigts de la main), mais aussi orthèses et prothèses (moustaches et barbe comprises) ou seringues et pansements.

Parmi les aides aux soins, on trouve les vêtements et chaussures 09 03 (dont les patrons pour la couture et le tricot), les maillots de bain 09 03 33 et les baignoires 09 33 21. Les accessoires de plomberie 18 24 03, eux, sont intégrés dans une toute autre classe, celle des éléments dans la construction.

D'autres matériels concernent la vie quotidienne dans ses aspects les plus banalisés.

Cette classification obéit à des règles aussi peu évidentes que peu opérationnelles : compiler la norme - vendue à un prix inaccessible pour un particulier ou un professionnel qui en aurait un usage ponctuel - est un préalable obligé au repérage de tout produit.

L'approche exclusivement pratique renforce encore ses limites.

La numérotation est discontinuée ; sans fondement explicite : on passe de la classe 06 à la classe 09.

La logique de classement au sein d'une même classe n'est pas plus transparente. Entre les aides à l'apprentissage de la communication alternative 05 06 et l'aide à l'apprentissage des aptitudes cognitives, sont insérées les aides à l'apprentissage de la continence...

Le manque d'adaptation des sous-classes à la réalité du matériel soulève de nombreuses difficultés. Ainsi, la classe 12 21 consacrée aux fauteuils roulants ne propose que 9 divisions dont deux seulement pour les fauteuils électriques... Selon les professionnels, ces chiffres sont dérisoires par rapport à la diversité des matériels existants.

Enfin, l'index alphabétique joint à la classification n'est d'aucun secours : les dénominations de produits au préfixe « aide » ne sont pas moins de 210. Il en va de même pour « dispositifs » ou « matériels ».

Cette longue démonstration n'a pas d'autre but que de confirmer les multiples « bidouillages » des équipes de terrain qui ont dû pallier à ces limites et chacune à sa manière.

Une remise à plat de la classification des aides techniques s'impose.

Il ne s'agit pas de renier totalement la norme mais de lui adjoindre une autre classification plus opérationnelle et plus conforme à l'**esprit de la CIF**.

La construction à faire devrait tenter une synthèse entre d'une part les facteurs environnementaux et plus particulièrement les « produits et systèmes techniques »³³ d'une part et, sans doute, la classification des activités d'autre part.

Une telle approche, qui reste à faire, aurait pour intérêt de mettre en évidence des champs cohérents, d'isoler les « produits et systèmes techniques existant sur le marché » des matériels spécifiques et de s'intégrer dans un système de

³³ CIF e110 à e199.

classement plus vaste. Les autres domaines à organiser dans une base de données tels que les services ou les adaptations du cadre bâti³⁴ trouveraient une inscription cohérente sur le fond et coordonnée grâce à la CIF.

2. Qualité et performance des sites

Le développement d'Internet et des services qui s'y attachent ont fait évoluer ses usages et pris une place de plus en plus grande dans l'accès des individus à l'information. Dans ce contexte, tout projet doit se préoccuper d'offrir à ses futurs usagers un environnement de qualité qui optimise et simplifie leurs relations avec celui-ci.

Le terme de qualité recouvre des critères dont le nombre et l'importance peuvent varier selon les objectifs³⁵. Il en est un certain nombre qui, dans le domaine de l'accès à l'information, dans le domaine de la compensation des situations handicapantes, sont incontournables.

Le plus large de ces critères concerne l'accessibilité des sites. Toutefois, d'autres aspects complémentaires méritent d'être pris en compte systématiquement parce que porteurs de ce même objectif de qualité.

2.1 L'accessibilité des sites Internet

Selon le W3C, l'accessibilité du Web se définit par « la mise à la disposition de tous les individus, quelque soit leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique, ou leurs aptitudes physiques et mentales³⁶ ».

L'accessibilité du Web ne dépend donc pas « d'une technologie d'implémentation, ni d'une technologie de lecture. Elle concerne tous les publics. »³⁷

Conformément à la résolution du Parlement Européen³⁸, l'Etat a défini les exigences d'accessibilité dans un référentiel : « cadre technique, méthodologique en matière d'accessibilité. »

Celui-ci présente « l'ensemble des critères nécessaires à la mise en ligne de sites et services Internet non seulement accessibles à tous les citoyens mais présentant en plus un confort d'utilisation et de navigation optimisé ».

Le référentiel décline les critères « **d'accessibilité et les critères d'utilisabilité** » à intégrer dès la conception du projet .

Les critères d'accessibilité comptent 92 recommandations organisées en 13 catégories.

³⁴ CIF Produits et systèmes techniques de l'architecture, de la construction et des aménagements des bâtiments d'utilité publique ou des bâtiments à usage privé e 150 à e155.

³⁵ Voir sur ce point l'étude : "Etat des lieux des marques de qualité pour les sites Internet français" (04/2004) Sysqua.

³⁶ Définition adoptée par le W3C (World Wide Web Consortium).

³⁷ Référentiel accessibilité des services Internet ADAE (Agence pour le Développement de l'Administration Electronique).

³⁸ Point 31 de la résolution du 13 juin 2002.

Elles sont listées ci-dessous, et accompagnées d'exemples illustratifs (non exhaustifs), des critères de la catégorie :

- les éléments graphiques et les images : alternative textuelle et commentaires ;
- les cadres : dénomination et description ;
- les couleurs: contrastes et différenciation des information en cas de désactivation ;
- les relations avec les supports multimédia ;
- la présentation des tableaux : titre, résumé du contenu ;
- les liens : intitulé, présentation, nombres ;
- les contraintes d'alternatives aux scripts ;
- les éléments obligatoires : langue, titre et description de la page ;
- la structuration de l'information : cohérence, plan, outils d'aides ;
- la présentation de l'information : différenciation forme et contenu, polices de caractères sans sérif ;
- les formulaires : organisation, disposition, champ de saisie, blocs d'information... ;
- l'aide à la navigation : barres de navigation, raccourcis clavier, poids des pages ;
- l'accessibilité des contenus telle que définition ou acronyme au moins une fois dans la page, pas de texte en majuscules...

2.2 Utilisabilité du site

Sont présentées ci-après, dans leurs grands lignes, les recommandations d'utilisabilité de l'ADAE.

Elles comportent 22 recommandations structurées en 6 thèmes résumés ci-dessous :

- conformité des documents électroniques aux standards et critères structurels ;
- éléments rédactionnels adaptés à Internet : contenu adapté à l'outil, impression sans perte d'information, images significatives
- respect des principes d'ergonomie : organisation logique, indexation de tous les documents dans le moteur de recherche, moteur de recherche sur chaque page, exclusion des liens sans fonction...
- structuration des éléments multimédia en fonction du temps de chargement
- facilité de repérage des liens visités et ceux non sollicités
- adaptation des formulaires et téléservices aux contraintes d'usage.

Parmi toutes ces recommandations, seule une partie de l'une d'entre elle est automatisable. Ces points doivent s'intégrer non seulement aux exigences en direction des concepteurs, mais aussi devenir partie intégrante des méthodes de travail des gestionnaires de site.

2.3 Présentation du site et facilité de recherche

Pour favoriser et faciliter la consultation et l'usage du site par tous, son fonctionnement doit être simple, évident, compréhensible par tous.

Une conception respectant tous les critères exposés ci-avant est indispensable. Toutefois, son accompagnement par des outils simples et didactiques évitera les inévitables hésitations ou erreurs liées à l'apprentissage.

Des outils de présentation et d'aide déclinables en différentes traductions (texte, visuelle, audio), joueront ce rôle.

Prévoir une page générale de présentation du site, de sa structure ainsi qu'une présentation des divers outils, descriptions, modes d'emploi du (ou des) moteur(s) de recherche.

Lorsque le site comporte plusieurs rubriques, une présentation rapide du contenu de chacune d'entre elles devient indispensable.

Pour les banques de données intégrées au site, préfacier chacune d'elles par quelques informations simples qui permettront de mieux cibler les recherches et crédibiliseront son contenu. Présenter les différents types d'information, les méthodes de recueil et de classement des données, les principes de mise à jour.

Identifier le responsable de la base ou de la rubrique (nom et coordonnées).

En cas de plusieurs moteurs de recherche dans le site, envisager une présentation précise des fonctions de chacun et des critères de recherche.

Une démonstration et visite guidée du site, telle celle de REHADAT sont des exemples à approfondir et évaluer.

Enfin, un soin très particulier doit être attaché à la pertinence du traitement des informations par le moteur de recherche. La présentation des résultats doit être simple, évidente, et organisée selon le plan du site, puis proposer une mise en relation directe avec le document choisi.

2.4 Qualité et fiabilité de l'information

Ces aspects ont été trop souvent passés sous silence par les sites actuels. Un projet à vocation nationale doit s'attacher tout particulièrement à la question de la fiabilité de l'information sous tous ses aspects.

2.4.1 Certification des produits ou responsabilité

Un site destiné à l'information s'appuie sur diverses sources : données fournies par les fabricants, données issues de tests techniques ou d'évaluation de l'usage - quand elles existent -, fournies par des laboratoires de test ou de recherche.

L'idéal est de pouvoir confronter toutes ces informations avant de les diffuser. Dans la réalité, ce type de situation restera rare si les moyens ne sont pas dégagés.

Deux hypothèses sont à envisager : soit on généralise la certification des produits, soit on réglemente sur la question de la responsabilité de l'information. Le choix de la deuxième solution a pour corollaire le traitement de la question des recours.

2.4.2 Fiabilité des données

La fiabilité des données concerne la qualité de la transcription des données et le suivi rigoureux de l'ancienneté de l'information.

La mention de la date de mise à jour pour les produits, les actualités, les articles ... donne aux lecteurs un élément essentiel pour juger de la validité des données.

La fiabilité de la mise à jour est une conséquence immédiate pour laquelle il est judicieux de s'appuyer sur des moyens automatisés.

2.4.3 Evolutivité du système

Le système doit être ouvert et offrir toutes les possibilités d'évolution telles que :

- changement de contenu et de présentation des contenus qui doivent s'adapter
- ajout de rubriques ou d'items
- adjonction de nouveaux critères de recherche...

3. L'expression des usagers et les échanges interactifs

Un des intérêts d'Internet est l'interactivité en temps réel ou différé. Un site d'information doit utiliser au maximum toutes ces potentialités.

Diverses pistes sont à approfondir au regard des expériences analysées :

- possibilité pour les usagers de questionner des professionnels sur une question générale ;
- facilité offerte d'approfondir un point de détail concernant un produit ou une demande de conseil par exemple par accès direct depuis la fiche produit de la base de donnée ;
- possibilité pour les usagers d'exprimer leur point de vue ou remarques sur un produit ou un service ;
- affichage organisé des remarques des usagers ...

L'amélioration du site doit être une priorité constante. La mise en ligne sur le site d'un outil de recueil d'évaluation et d'expression libre sur le contenu est une des solutions à envisager.

4. Reconnaissance de la qualité des sites

Il existe, pour les sites, diverses marques de qualité orientées sur la prévention des risques liés à l'objet des sites : certification pour le commerce en ligne ou sécurité...

Il en est une, qui dans notre domaine s'impose, c'est la reconnaissance affichée du niveau d'accessibilité du site.

Qu'il s'agisse du label Accessiweb ou d'une future marque de qualité européenne, tout site destiné aux personnes handicapées ou traitant de questions relatives aux situations handicapantes devrait faire la démarche de tester son site et d'afficher le logo du label obtenu.

En effet, cet affichage aurait un double intérêt : informer les personnes handicapées qui pourraient ainsi accéder plus vite à des outils qu'ils auraient la certitude de pouvoir utiliser et valoriser les sites accessibles.

Enfin, une pratique plus généralisée des logos aurait un effet d'entraînement pour motiver les entreprises ou tout au moins celles qui s'affichent « socialement responsables ».

Propositions pour un réseau national

Les outils existants ou les projets, dans leur forme actuelle, ne répondent pas de façon optimale aux besoins et attentes des personnes handicapées, des professionnels ou des institutions.

Pourtant, d'une part les potentiels, compétences et volontés existent ; d'autre part la réalité de la demande a été exprimée et reconnue en tant que telle.

Enfin, combler, en France, le manque flagrant d'informations dans les domaines des moyens de compensation et de l'accessibilisation de la société, les unir dans une même perspective, s'avère nécessaire.

L'état des lieux et les analyses réalisés dans ce rapport permettent d'envisager les contours d'un schéma général de réseau d'information au service des personnes physiques, des professionnels et des institutions.

1. Schéma général de réseau d'information

1.1 Définition du réseau

Pour être d'une efficacité optimale, un **schéma national d'information** doit se concrétiser par un **site Internet** qui fédère un **réseau** de professionnels et devient l'interface privilégié de toutes les personnes et organismes qui sont concernés par les moyens de compensation et l'accessibilisation de la société.

Un site national d'information qui intègre :

- plusieurs bases de données en mesure d'offrir des informations nationales, voire internationales et locales de qualité,
- un réseau d'échanges entre les personnes handicapées et les professionnels,
- un réseau d'échanges interprofessionnels,
- un annuaire géolocalisé.

Le site s'appuie sur :

- une entité centrale
- un réseau de centres collaborateurs
- des partenaires

L'entité centrale :

- fédère les savoirs et les compétences autour de méthodes, outils communs, ressources
- capitalise toutes les connaissances pour permettre l'accès à tous
- anime le réseau
- gère le site
-

Les centres collaborateurs particulièrement compétents dans un domaine précis :

- sont responsables du recueil des informations par thématique
- fournissent les informations du niveau local : annuaire et actualité locaux

1.2 Contenu et caractéristiques d'un site national

- Les principales rubriques devraient être :
 - . Produits et systèmes techniques
 - aides techniques et services qui les accompagnent,
 - produits pour tous et services qui les accompagnent,
 - structures compétentes et systèmes d'aide.
 - . Accessibilité
 - les recommandations techniques pour les bâtiments,
 - l'accessibilité de la ville,
 - les organismes compétents et les systèmes d'aide.
 - . Services
 - . Actualité
 - . Forums
 - forum ouvert à tous
 - Forum réservé aux professionnels.

L'ensemble de ces thématiques ont été largement développées dans un précédent chapitre.

1.3 Configuration du site

Le serveur devra être national. Quant aux bases de données, doit-on s'orienter vers des bases de données réparties, un réseau de bases de données ou des bases centralisées ?

La configuration technique reste à préciser.

De toute évidence, quelle que soit l'option retenue, un site national doit se fonder sur :

- un cadre de référence commun
- une méthodologie et une éthique communes

- les mêmes fonctionnalités

2. L'entité centrale

Un tel projet ne peut exister sans une entité centrale compétente, reconnue, ouverte sur le réseau et l'extérieur et disposant des moyens suffisants pour mener à bien sa mission.

2.1 Rôles de l'entité centrale :

Pour un projet de qualité, l'entité centrale doit l'animer à toutes ses étapes et dans tous ses aspects.

2.1.1 Rôle de l'entité centrale en amont

- identifier les partenaires et les centres collaborateurs
- piloter le projet
- animer la réflexion commune : réalisation d'une méthodologie, de thesaurus (classification des données), de référentiels (caractéristiques et critères de qualification de l'information pour chaque thématique), de cahier des charges
- formaliser les documents issus du travail commun
- négocier et contractualiser le partage des tâches avec les centres collaborateurs

2.1.2 Rôle de l'entité centrale en aval : en période de fonctionnement

- animer le réseau
- définir les rapports entre le réseau et les industriels (apports et vérifications de données)
- identifier les centres collaborateurs pour les tests d'usage de produits, négocier et contractualiser les tests avec les centres collaborateurs
- mettre à jour les données déjà intégrées dans la base
- vérifier la conformité aux référentiels des nouvelles données

2.1.3 Rôle sur le plan technique

- stocker l'information
- gérer une plateforme de services techniques.

3. Les centres collaborateurs

Les centres collaborateurs sont des pôles de compétences spécifiques dans les différents domaines définis dès l'élaboration du projet.

3.1 Les champs de compétence et le partage des tâches

Différentes solutions sont envisageables :

- pour le domaine des aides techniques, découpage selon la nature des déficiences : handicap moteur, handicap visuel, handicap auditif, handicap mental ;
- pour les services : découpage par thèmes tels que accessibilité, services électroniques, services aux personnes, services aux entreprises ;
- pour les produits pour tous : sélection de produits d'équipement des bâtiments, et de produits vie quotidienne ;
- pour l'actualité : revue de presse, manifestations, législation... ;
- pour les tests d'usage.

Chaque centre est entièrement responsable de la qualité de l'information dans son domaine défini par convention avec le réseau. Ses **missions sont précises**.

3.2 Mission des centres collaborateurs

- Pour chacun d'eux, dans son domaine respectif, mise en place de la base de données dans son domaine en étroite collaboration avec l'entité centrale
- Veille technologique dans son domaine et repérage des nouveaux produits ou services
- Alimentation de la base pour les nouveaux produits
- Suivi des distributeurs locaux
- Réalisation de tests

4. Contraintes d'élaboration d'un projet national

Le choix d'un réseau a de multiples avantages en matière de compétence, de dynamisme et d'image.

Pour aboutir aux objectifs souhaités et s'assurer de la parfaite cohérence des approches et méthodes de travail, un travail rigoureux en amont de tout cahier des charges technique et opérationnel est incontournable.

4.1 Elaboration d'un cadre de référence commun

Celui - ci doit porter au minimum sur la rédaction détaillée :

- d'un document de présentation du projet, sa structuration et de définition précise des champs et des rubriques
- de référentiels pour garantir une qualité des services, une organisation cohérente, des critères d'exigence communs
- d'un thesaurus et d'un guide d'indexation pour chaque champ
- d'une charte graphique et ergonomique pour une accessibilité totale et une homogénéité qui facilite la consultation : protocole commun

4.2 Elaboration d'une méthodologie commune

Tout réseau composé de centres collaborateurs, entités différentes, doit se doter d'un certain nombre d'outils méthodologiques tels que (liste non exhaustive) :

- protocoles de recueil et validation des informations et règles pour le déroulement des différentes étapes de traitement de l'information
- charte sur le fonctionnement du réseau et les processus
- outils communs.

4.3 Définition des fonctionnalités

Cette étape est la dernière avant le cahier des charges destiné à la consultation des entreprises.

Elle n'intervient qu'une fois le projet bien précisé dans son intégralité, et totalement formalisé.

Les aspects à traiter, entre autres, sont :

- la méthodologie d'importation des données
- l'intégration et suivi des exigences d'accessibilité et d'utilisabilité pour l'accès aux informations
- la gestion des données
- les modalités de mise à jour
- les contraintes d'évolutivité du système.

Conclusion

Au terme de ce travail, quelques mots - clé caractérisent la situation brossée dans notre panorama : foisonnement, dynamisme, attentes qualitatives fortes ; absence totale de coordination des réponses dans le cadre d'un ensemble construit, unitaire et cohérent.

S'attacher à dégager un schéma de réseau à vocation nationale, outil d'une politique de prévention et de compensation des situations handicapantes, conduit à intégrer quelques enseignements susceptibles de devenir autant de principes directeurs.

Si l'objectif est de contribuer à l'amélioration de l'insertion des personnes handicapées, aborder plusieurs champs d'information complémentaires devient une obligation.

Allier cette ouverture à la nécessité d'information sérieuse, approfondie, compétente et pointue, devient indispensable.

Parce qu'elles se méconnaissent ou s'ignorent, les diverses initiatives tant bases de données que sites Internet, sont souvent en partie redondantes, en partie complémentaires.

Toutes restent incomplètes ou insuffisantes, sinon superficielles, au regard des attentes et besoins d'approfondissement. Elles laissent apparaître des manques : aspects ou thèmes non abordés.

Domine la profusion, souvent peu cohérente sinon désordonnée, de tentatives de compléter une information sur les produits par le repérage des services et d'éléments d'actualité. Elle met en évidence la nécessité d'exploiter la complémentarité entre "information services" et "information produits" dans tout projet à vocation nationale.

Il n'existe ni base de données optimale, ni site optimal en France. Ils restent à construire.

Les projets qui émergent ne comblent pas pour autant des manques essentiels.

Les sites étrangers nationaux, parce que bénéficiant de moyens apparemment lourds, permettent de visualiser des exemples dont il faut s'inspirer. Là encore, il n'est pas de modèle, mais de très bonnes illustrations sur la plupart des aspects essentiels à prendre en compte.

Cette situation n'est pas irréversible si son constat provoque une volonté de la dépasser sans pour autant nier les potentiels existants et les compétences très vastes à exploiter.

Son intérêt est d'avoir confirmé l'existence et la nature des besoins, fait émerger l'absolue nécessité de coordination et de synthèse de l'existant. C'est à ce prix que se réalisera le saut qualitatif d'un projet à vocation nationale surmontant tout retard.

Utiliser et optimiser les moyens disponibles, les savoirs capitalisés, les connaissances des réseaux locaux, les expériences de suivi des prescriptions dans une optique d'évaluation de l'usage conduit à privilégier l'option "réseau".

S'agissant de réseau, par nature appuyé sur une collectivité d'intérêts et de savoirs, une proposition opérationnelle ne peut se formaliser sans consultation et concertation des partenaires du réseau.

L'ensemble des éléments fournis dans ce rapport ne peuvent en aucun cas être assimilés à un cahier des charges. Tout au plus des pistes indicatives.

En effet, la réussite d'un projet de réseau exige, encore plus qu'un projet individuel une grande rigueur dans la définition du cadre de référence, des référentiels de contenu et de caractéristiques, du guide de classification et d'indexation des données ; et enfin du cahier des charges de l'outil technique à proprement parler.

A chacune de ces étapes, il s'agit de ne jamais perdre de vue les objectifs du réseau : il doit être interactif, dans toute la plénitude du terme, tant sur les contenus que les échanges. Dans une optique d'amélioration de l'insertion et de la participation des personnes handicapées, on n'insistera jamais assez sur l'indispensable accessibilité de la globalité d'un site et des liens qu'il propose avec d'autres.

L'importance de la tâche est le prix d'une authentique valeur ajoutée, portant ce projet au niveau des quelques réussites européennes en la matière.

Toute hypothèse de solution intermédiaire ou de compromis tant sur le contenu que la qualité du site, se bornerait à réitérer les limites de l'existant.

Espérons que ce document aura su être suffisamment convaincant pour contribuer à l'émergence d'un réel réseau d'information destiné à la prévention et à la compensation des situations handicapantes.

Annexe 1 : liste des sites d'information première approche

1. Sites d'informations généralistes et à vocation nationale

Anfe : <http://www.anfe.asso.fr/liens.html>

Handica. com : <http://www.handica.com>

handitec. com : : <http://www.handitec.com>

handiweb : <http://www.handiweb.com>

yanous : <http://www.yanous.com>

2. Sites à vocation locale ou régionale

2. 1 Sites des CICAT

Adicat : <http://adicat66.free.fr/>

Caap 68 : <http://www.arfp.asso.fr>

Cep : <http://www.cep.asso.fr/>

CICAT Bretagne Mieux Vivre : <http://www.cicatbmv.org>

Crava- CICAT : <http://www.crava-cicat.com/>

Escavie : http://www.cramif.fr/assures/mieux_vivre/escavie

Handicat : : <http://www.handicat.com>

Hacavie : <http://www.hacavie.com/>

S.A.T.S.A.D. - G.I.H.P. : : <http://www.qihp-aquitaine.org/>

2. 2 Autres sites régionaux

handi-info-idf : <http://www.handi-info-idf.org>

Handimag 69 : <http://handimag69.online.fr>

3. Sites généralistes français (toutes déficiences) centrés sur un type de produits ou services

Accessiweb : <http://www.accessiweb.org/>

Espace Hand'Inov : <http://handinov.webdynamit.net/>

handicap-icom : <http://www.handicap-icom.asso.fr>

Handi place : <http://www.handiplace.org/>

Ifrath : <http://www.ifrath.univ-metz.fr/>

Bibliothèque nationale de France : <http://www.bnf.fr>

4. Sites spécialisés par déficience

4.1 Sites Spécialisés handicap moteur

Association des paralysés de France : <http://www.apf-asso.com>

Institut Garches : <http://www.handicap.org>

4.2 Sites Spécialisés handicap visuel

Association Valentin Haüy : <http://www.avh.asso.fr>

AVH : <http://www.avh.asso.fr>

Basse vision .net : <http://www.ophtalmo.net/bv/index.html>

Brailenet : <http://www.brailenet.org/>

Annuaire déficience visuelle Didier Gras : <http://www.didier-gras.com/annuaire.php>

Fidev : <http://www.fidev.asso.fr/>

Handicap zéro : <http://www.handicapzero.org>

Mobile pour tous : www.mobilepourtous.net

Retina France : <http://www.retina-france.asso.fr/>

Voir plus : : www.voirplus.net

4.3 Sites Spécialisés handicap auditif

Cresam : www.cresam.org/cresam.htm

Iddanet : <http://www.iddanet.net/>

L'ouïe : <http://www.l-ouie.fr>

Sourds info : <http://surdite.lsf.free.fr>

Websourds : [www.websourds](http://www.websourds.org) .org

4.4 Sites Spécialisés handicap mental

Handicap mental : <http://www.siwadam.com/hmm/log00.htm>

Planete 21 : <http://www.planete21.net/>

5. Sites étrangers

Abledata : <http://www.abledata.com>

AccessAT(Autonomia): <http://www.anlh.be/accesat/contact.php>

ACCES-ABILITY : <http://www.access-ability.com>

Aztech : <http://cosmos.ot.buffalo.edu>

Ceapat : <http://www.ceapat.org>

The Danish Centre for Technical Aids : <http://www.hmi.dk>

Disabled Living Fondation : <http://www.dlf.org.uk>

Handitel : <http://www.socialnet.lu/handitel/>

Institut de réadaptation en déficience physique de Québec :
<http://www.irdpq.qc.ca>

Rehadat : <http://db1.rehadat.de/rehadat/index.jsp>

SIVA : <http://portale.siva.it>

Produits pour tous

Ricability : <http://www.ricability.org.uk/index.htm>

Boite à outils accessibles pour l'approvisionnement : <http://www.boaa.qc.ca/>

Annexe 2 : liste des sites d'information analyse approfondie

Sites des CICAT

Cep : <http://www.cep.asso.fr/>

CICAT Bretagne Mieux Vivre : <http://www.cicatbmv.org>

Escavie : http://www.cramif.fr/assures/mieux_vivre/escavie

Handicat : : <http://www.handicat.com>

Sites généralistes français (toutes déficiences) centrés sur un type de produits ou services

Accessiweb : <http://www.accessiweb.org/>

Espace Hand'Inov : <http://handinov.webdynamit.net/>

handicap-icom : <http://www.handicap-icom.asso.fr>

Sites spécialisés par déficience

Site Spécialisé handicap moteur

Institut Garches : <http://www.handicap.org>

Sites Spécialisés handicap visuel

AVH : <http://www.avh.asso.fr>

Basse vision .net : <http://www.ophtalmo.net/bv/index.html>

Brailenet : <http://www.brailenet.org/>

Annuaire déficience visuelle Didier Gras : <http://www.didier-gras.com/annuaire.php>

Fidev : <http://www.fidev.asso.fr/>

Handicap zéro : <http://www.handicapzero.org>

Voir plus : : www.voirplus.net

Sites Spécialisés handicap auditif

Cresam : www.cresam.org/cresam.htm

Iddanet : <http://www.iddanet.net/>

L'ouïe : <http://www.l-ouie.fr>

Sourds info : <http://surdite.lsf.free.fr>

Sites Spécialisés handicap mental

Handicap mental : <http://www.siwadam.com/hmm/log00.htm>

Planete 21 : <http://www.planete21.net/>

Sites étrangers

Abledata : <http://www.abledata.com>

Ceapat : <http://www.ceapat.org>

Rehadat : <http://db1.rehadat.de/rehadat/index.jsp>

Produits pour tous

Ricability : <http://www.ricability.org.uk/index.htm>

Boite à outils accessibles pour l'approvisionnement (gouvernement canadien : <http://www.boaa.gc.ca/>

Annexe 3 : liste des CICAT ayant répondu à l'enquête

ADICAT 34
ALCAT 56
BRETAGNE MIEUX VIVRE
CEAT
CEP
CERAH
CICAT 21
CICAT 971 Service A.G.S.
CICAT AUVERGNE
CICAT des PAYS DE LOIRE
CIRCAT
CIS
CITEVAM
CRAMIF / ESCAVIE
GIHP Aquitaine
GIRPEH Midi-Pyrénées
HACAVIE
HANDICAP INFO
IDARPH
OCTOLOGIS
RHONE-ALPES MIEUX VIVRE
SCAPH 38
SCAPH 95
SMHD

Annexe 4 : Bibliographie

Norme européenne NF EN ISO 9999 février 2003

La qualité sur Internet Sysqua avril 2004 pour Braillet et Accessiweb

L'accessibilité pour tous aux TIC - Cahier de partage d'expérience - Philippe Cazeneuve Créatif

Séminaire AccessiWeb : Les usages de l'Internet par les personnes handicapées : réalités et besoins 3 mai 2004-11-21

Analyse de l'accessibilité de 30 sites Français Etude réalisée par Braillet 2003

Recherche et technologique et diffusion de l'innovation au service du handicap
Rapport au Ministre de la recherche et au Secrétaire d'Etat aux personnes Handicapées Professeur Philippe Thoumié janvier 2004

Référentiel accessibilité des services Internet de L'administration française
Agence pour le Développement de l'Administration Electronique (ADAE) 2004-11-21

[Rest@rt](#) - Up **Présentation du projet** Henri Weinberg 2004

Appel à proposition 2001 Utilisation collective d'Internet par les PME : Dossier de déclaration UCIP 2001

The HM2PH Project : a database to help prescription of assistive technologies
Jérôme Leloup , Pierre Gaucher, Sybille Pellieux Département Informatique Ecole Polytechnique de L'université de Tours Juillet 2004

CERAHTEC Note du Cerah Juillet 2004

Pour une éthique de conception pour tous Michèle CONTE CTNERHI Juillet 2004