



HAL
open science

**L'adéquation entre la fourniture et la satisfaction
d'informations en ligne par et pour les citoyens en
situation de handicap - la communication médiatisée
autour de l'accessibilité au sein des territoires d'Amiens
Métropole**

Frédérique Creton

► **To cite this version:**

Frédérique Creton. L'adéquation entre la fourniture et la satisfaction d'informations en ligne par et pour les citoyens en situation de handicap - la communication médiatisée autour de l'accessibilité au sein des territoires d'Amiens Métropole. Sciences de l'information et de la communication. 2012. dumas-01627425

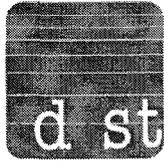
HAL Id: dumas-01627425

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01627425>

Submitted on 1 Nov 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Frédérique Creton

Master 2 MENTION Information Communication Documentation
Parcours Ingénierie Documentaire, Edition et Médiation Multimédia
(Option : Sciences de l'information et du Document)

MEMOIRE DE STAGE

Mission effectuée du 1^{er} Avril au 30 Septembre 2012

au

Service Multimédia d'Amiens Métropole

Place de l'Hôtel de Ville – Amiens

L'adéquation entre la fourniture et la satisfaction d'informations en ligne
par et pour les citoyens en situation de handicap

La communication médiatisée autour de l'accessibilité au sein des territoires d'Amiens Métropole

Sous la direction de :

Mme Despres-Lonnet (resp.universitaire)

M. Drouart (tuteur professionnel)

Soutenu le 12 Septembre 2012 à l'UFR IDIST
Université Charles de Gaulle, Lille 3 (Campus Pont de Bois)
BP 60 149, 59 653 Villeneuve d'Ascq Cedex

Résumé

7 ans après la promulgation de la loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, pour la participation active à la vie citoyenne des personnes en situation de handicap, cette étude intervient au sein d'une collectivité territoriale où la question de l'accessibilité devrait être prise en charge par l'ensemble des services de l'institution.

Cette étude a pour objectif de comprendre l'adéquation entre l'offre et la satisfaction de l'information en ligne sur le handicap et l'accessibilité par et pour les citoyens en situation de handicap. Elle s'est mise en place suite à la mise en conformité d'Amiens.fr. Cette étude, se basant sur l'approche systémique et sur des données qualitatives, s'appuie des analyses issues de plusieurs disciplines transversales. Les finalités de l'étude était de comprendre le management et le marketing de l'information sur le handicap et l'accessibilité et pour comprendre sa diffusion dans Amiens.fr.

L'étude a permis de découvrir que la circulation de l'information sur le handicap et l'accessibilité dépend premièrement de l'usage de l'information en ligne pour les citoyens en situation de handicap eux-mêmes. Même utilisant peu le site web, ils sont en quête d'informations, sur tous médiums de communication publique externe, leur démontrant que le champ du handicap est valorisé sur les territoires.

Elle a surtout permis de réaliser que la représentation du handicap et de l'accessibilité diffère selon les différents domaines professionnels des agents interviewés. La crainte de stigmatiser le public en situation de handicap et le fait de ne pas proposer des services accessibles sont de véritables freins pour la diffusion de l'information en ligne sur le sujet du handicap et de l'accessibilité.

Mots-clés

- Collectivité territoriale ; Commune ; Communauté d'Agglomération ;
- Citoyen ; Instance publique ; Service public ;
- Handicap ; Personne en situation de handicap ;
- Communication ; Communication publique interne ; Communication publique externe ;
- Communication publique en ligne ; Multimédia ; Web ; Web 2.0 ; Réseaux ;
- Site web territorial ; Site Web institutionnel ;
- RGAA ; mise en conformité
- Information ; Compétence informationnelle ; Utilité ; Utilisabilité

Remerciements

Je tiens à remercier mes tuteurs de stage : Monsieur Drouart, responsable du service multimédia d'Amiens Métropole et Madame Despres-Lonnet, Maître de conférences en Sciences de l'information et de la Communication au sein de l'UFR IDIST de Lille 3.

Tous deux m'ont accueilli, conseillé et orienté tout au long de cette expérience qui m'a permis de poursuivre mes objectifs professionnels dans les champs de l'information et du handicap.

Je remercie chaleureusement tous les citoyens en situation de handicap, leurs proches, les aidants professionnels ainsi que les agents et responsables d'Amiens Métropole de s'être prêtés au jeu des interviews.

Je pense plus particulièrement à mes contacts auprès de la mission Handicap/ Accessibilité, le service multimédia, Sandrine Beeuswaert et Cindy Jones sans qui je n'aurais pu obtenir les résultats présentés dans ce mémoire.

Tous mes remerciements aux agents de la Métropole de m'avoir accordé de leur temps pour me présenter leurs points de vue sur la circulation : de l'accès à la diffusion de l'information sur le handicap et l'accessibilité au sein d'Amiens Métropole.

Je présente également mes remerciements aux responsables et membres d'associations œuvrant pour le handicap sur les territoires d'Amiens qui font de leurs quotidiens un combat pour l'accès pertinent à l'information pour tous.

Mes remerciements à l'ensemble des agents de la direction de la communication pour leur intérêt pour mes missions relatifs au handicap.

Pour ce mémoire de Master 2, comme il s'agit sans doute mon dernier dossier universitaire, je tiens à remercier toutes les femmes (et quelques hommes aussi) de ma vie :

- ma grand-mère et mon grand-père maternels qui ne sont plus de ce monde (mais qui ont tenu une place importante pour la réussite de mes études),
- à ma mère (de m'avoir comprise et en espérant qu'elle puisse encore plus fière de moi qu'elle ne l'est déjà),
- à ma sœur, mes tantes et mes cousines (même si elles ne me comprennent pas toujours ma ténacité dans mes études),
- à mes professeures de collège (Monsieur Douai), de lycée (Madame Simpleare, Madame Turpin),
- à mes professeurs d'université (en Histoire : Monsieur De Oliveira, Monsieur Chêne, en Documentation : l'ensemble de l'équipe professorale),
- à mes amies : Stéphanie, Leila, Caroline, Aurore, Bernard, Aurore (number 2), Alicia, Stéphanie (number 2), les jum's, et j'en passe d'autres (pour votre soutien inconditionnel et vos encouragements dont pour certaines, cela dure depuis plus de 20 ans).



Introduction

Comme les collectivités territoriales encadrent l'ensemble des champs de la vie quotidienne, elles s'adressent à l'ensemble des citoyens de son territoire.

Depuis l'avènement du Web vers le milieu des années 1990, un grand nombre d'institutions publiques possèdent son site Web pour la valorisation et la communication de ses services.

Depuis la mise en vigueur de la loi n°2005-102 (**CONSEIL CONSTITUTIONNEL DE LA REPUBLIQUE FRANÇAISE, 2010**), l'ensemble du public reconnu comme étant en situation de handicap est en attente de services adaptés selon les différents environnements dans lesquels ils interagissent. L'accès à l'information en ligne via le site Web peut être considéré comme une réponse à leurs attentes.

Pour concevoir l'usage de l'information sur le Web, les collectivités territoriales doivent appliquer les critères du Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations (RGAA) (**LE PORTAIL DE LA MODERNISATION DE L'ETAT, C.2010**). Ses auteurs le définissent comme étant " *un recueil de règles et de bonnes pratiques qui visent à améliorer l'accessibilité des sites Web des administrations. Celui-ci prévoit que les contenus Web doivent être « perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes »*".

Cette représentation du contenu Web laisse penser que le RGAA pense à l'utilisabilité de l'information. L'utilité de l'information est mise en suspens. La question qui en découle est de savoir si l'offre d'information en ligne d'une collectivité territoriale est en adéquation avec les usages du site Web institutionnel par les citoyens en situation de handicap et sur quoi repose t-elle ?

Ainsi, avant d'être diffusée sur le Web, une information passe entre différents acteurs de la collectivité territoriale. Sa lecture sur le Web ne permet ni de comprendre les différentes interactions mises en place par les différentes composantes du champ du handicap, ni de comprendre son cheminement au sein du territoire. Or, une information, quelque soit le média sur lequel elle est diffusée, doit être aussi utile.

Ce mémoire est la synthèse de l'élaboration, de la passation et de l'analyse de l'étude sur la circulation de l'information en ligne pour et par les personnes en situation de handicap au sein du territoire d'Amiens Métropole. La première partie de ce mémoire correspond à la mise en contexte de l'étude. La deuxième partie présente la méthodologie déployée dans le cadre de cette étude. La troisième partie sera la synthèse des résultats de l'étude sur la circulation et du partage de l'information pour et par les personnes en situation de handicap sur le territoire.

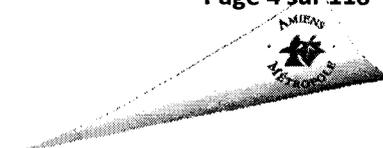
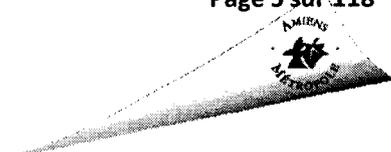


Table des matières

Résumé	2
Mots-clés	2
Remerciements	3
Introduction	4
Table des matières	5
1ère partie : La mise en contexte	7
Introduction : Le paradigme développé dans le cadre de l'étude	7
▪ Le choix du paradigme systémique	7
▪ La méthode d'analyse du contexte	7
Chapitre 1 : Les cadres contextuels	9
1. Amiens : ses deux territoires et un service public commun	9
2. Les Amiénois et leurs services publics	10
3. Le champ du handicap et leurs composantes sur le territoire	11
4. Les enjeux autour des médiations	22
Chapitre 2 : Le contexte autour de la mise en accessibilité d'Amiens.fr et de la communication en ligne de l'information autour du handicap et de l'accessibilité	25
Introduction : De la médiation à la communication publique	25
1. La communication publique externe à Amiens Métropole	26
2. Une communication publique en ligne orientée usager	27
3. La définition des composantes de l'usage d'Amiens.fr par les citoyens	29
4. L'administration d'Amiens.fr	38
5. Le travail d'ingénierie et de stratégie Web par le service multimédia	41
2ème partie : La méthodologie de l'étude	45
1ère étape : Le choix du paradigme	45
1. L'impact de la double position de rédacteur Web et expert de l'information en charge d'une étude	45
2. Le manque de littérature sur les pratiques de rédacteurs Web non sensibilisés	45
3. Le paradigme systémique	45
2ème étape : La problématisation et la mise en hypothèses	46
1. La problématisation	46
2. La mise en problématique	46
3. Les hypothèses	47
3ème étape : L'état de l'art	49
4ème étape : Le recueil de données	51
1. Le choix des méthodologies employées pour envisager une confrontation des hypothèses à la réalité du terrain	51
2. L'analyse du site Web : de l'utilisabilité à l'utilité de l'information en ligne	51
3. L'étude de terrain pour confronter l'offre et la satisfaction vis-à-vis de l'information en ligne	62
5ème étape : L'analyse des résultats	73
1. L'analyse sur la circulation de l'information sur le sujet de l'accessibilité et du handicap dans le cadre de la communication médiatisée sur le territoire	73



2. L'analyse des usages et de la satisfaction vis-à-vis de l'information sur le handicap et l'accessibilité sur Amiens.fr	73
6^{ème} étape : La diffusion des résultats	74
6.1 Le mémoire de Master 2	74
6.2 L'audit amélioré d'Amiens.fr	74
6.3 La déclaration de conformité au RGAA	74
6.4 Le formulaire de défauts d'accessibilité	74
6.5 Le guide des bonnes pratiques de la rédaction et de l'accessibilité Web	75
6.6 Une synthèse du mémoire et des suggestions	75
3^{ème} partie : Synthèse des résultats de l'étude	75
Chapitre 1 : Le champ du handicap ou un domaine interdisciplinaire où le recueil de données est roi	75
1. Le recueil de donnée mis en place par les services d'Amiens Métropole	75
2. Des constats pour la médiatisation	81
Chapitre 2 : La réception de l'information sur l'accessibilité sur Amiens.fr par les citoyens en situation de handicap	89
1. Le reflet de la communication publique externe au sujet de l'accessibilité et du handicap sur Amiens.fr	89
2. La perception de l'inclusion de l'accessibilité sur Amiens.fr	91
3. L'analyse de l'utilisabilité	99
4. L'utilité de l'information sur Amiens.fr	107
Conclusion	109
Bibliographie	110
Liste des figures	116
Index	117



1ère partie : La mise en contexte

Introduction : Le paradigme développé dans le cadre de l'étude

▪ Le choix du paradigme systémique

Intégrant Amiens Métropole pour la mise en conformité d'Amiens.fr avec le Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations (RGAA), l'étude s'est déroulée dans le cadre du service multimédia. En tant que service de communication externe en ligne, il gère le site institutionnel et les autres canaux Web permettant de promouvoir les différents services et de répondre aux besoins d'informations de l'ensemble des citoyens.

Observer l'adéquation entre la fourniture et le besoin d'informations par et pour les citoyens en situation de handicap au sein d'une collectivité territoriale peut facilement tomber dans la double caricature. Ainsi, la première caricature serait que l'administration du service public mettrait des services pour les citoyens sans prendre en compte leurs besoins. Et la deuxième caricature serait la stigmatisation des citoyens porteurs d'un handicap vis-à-vis du reste de la population.

Dans la présentation d'un tel contexte, si le paradigme orienté-usager est important pour comprendre la satisfaction des citoyens face à l'information, elle ne permet pas d'inclure les composantes du contexte de l'offre d'information et de concertation élaborées par les différents services de la métropole.

Or, dans ce contexte précis, après un temps d'observation, la prise en compte des contextes et des composantes de la fourniture d'informations par les services était tout aussi importante que de prendre en compte la satisfaction des citoyens en situation de handicap.

▪ La méthode d'analyse du contexte

Le paradigme, intitulé systémique (**WIKIPEDIA.FR, 2012**) est un "champ interdisciplinaire relatif à l'étude des objets dans leur complexité".

Dans cette perspective, le contexte a été analysé selon la méthode qu'Alex Mucchieli (**MELIANI, 2009**) a élaborée en 2008. Cette méthodologie décompose le contexte en 7 cadres :

- « Le cadre des normes¹ ou cadre culturel s'intéresse à l'analyse des règles collectivement partagées qui peuvent être implicites ou explicites.

¹ Voir 2.1 Les caractéristiques générales de la population Amiénoise à la page 5

Voir 3.3 Les politiques du handicap en France à la page 12

- *Le cadre des positionnements² correspond à l'observation des positions sociales, des places, des statuts, des rôles des acteurs entre eux.*
- *Le cadre identitaire ou cadre des enjeux³ permet de relever les intentions, les projets ou les enjeux qui vont motiver les acteurs dans la situation.*
- *Le cadre de la qualité des relations ou cadre relationnel social immédiat⁴ s'intéresse aux règles intersubjectives qui participent à la relation entre les acteurs, à l'ambiance des échanges dans la situation.*
- *Le cadre temporel⁵ permet l'analyse des communications antérieures à la situation, au contexte historique, au rapport entre le passé, le présent et le futur.*
- *Le cadre spatial⁶ s'intéresse au lieu et à sa disposition, à l'espace, à la géographie de l'échange⁷.*
- *Le cadre physico-sensoriel⁸ est relatif aux perceptions des cinq sens (ouïe, vue, odorat, toucher, goût), aux éléments sensoriels tels que les émotions. »*

La présentation du contexte de cette étude s'est mise en place à partir d'une réadaptation de ces cadres contextuels.

En premier lieu, le cadre spatial permettra de replacer Amiens Métropole au sein de ses territoires et par rapport aux caractéristiques de sa population générale. La fourniture des services pour le handicap au sein de l'institution est présentée dans un second temps. Non pas pour stigmatiser les citoyens en situation de handicap mais pour les inclure dans l'ensemble des services. Ainsi, comme pour la représentation des citoyens en situation de handicap, les instances œuvrant pour le handicap sur le territoire découlent de l'organisation générale de l'administration.

En deuxième lieu, au regard des missions et des partenariats des instances du handicap sur le territoire, le cadre relationnel immédiat permettra de comprendre quelle sont les différentes médiations développées.

En troisième lieu, l'analyse du contexte permettra de comprendre quels sont les enjeux qui découlent de ces médiations pour satisfaire au mieux les attentes des publics en situation de handicap.

² Voir 3.4 Les instances publiques pour le handicap sur les territoires d'Amiens à la page 14

³ Voir

⁴ Les enjeux autour des médiations à la page 18

⁴ Voir 3. Le champ du handicap et leurs composantes sur le territoire à la page 7

⁵ Voir 1. La communication publique externe à Amiens Métropole à la page 24

Voir 2. Une communication publique en ligne orientée usager à la page 24

⁶ Voir 1. Amiens : ses deux territoires et un service public commun à la page 5

⁷ Voir 1. Amiens : ses deux territoires et un service public commun à la page 4

⁸ Voir 3. La définition des composantes de l'usage d'Amiens.fr par les citoyens à la page 26

En quatrième lieu, étant donné que l'étude s'intéresse à la diffusion de l'information sur le handicap et l'accessibilité sur le site Web, le cadre des normes et le cadre physico-sensoriel permettra de poser les bases de l'analyse de la médiatisation ou de la communication médiatisée.

Chapitre 1 : Les cadres contextuels

1. Amiens : ses deux territoires et un service public commun

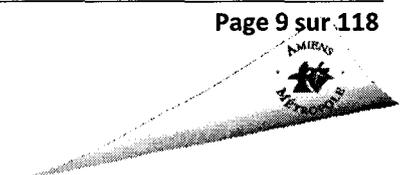
Avec un point de vue extérieur, le nom d'Amiens fait penser soit à la cathédrale soit à la ville-capitale de région de la Picardie. En réalité, sur le terrain, Amiens renvoie à deux territoires (**SIMULA, CHARTE DE FONCTIONNEMENT , 2011**):

- Celui de sa commune (**INSEE, [N.D]**) qui regroupe plus de 130 000 habitants sur un territoire de 47 km² et Celui-ci est administré par une mairie. Dans ce cadre-là, on la nomme la ville d'Amiens. Cette commune est divisée en quatre quartiers : Amiens-Nord, Amiens-Sud, Amiens-Est et Amiens-Ouest.
- Celui de sa communauté d'agglomération⁹ et ses 180 000 habitants sur un territoire de 312 km². Dans ce cadre, on la nomme Amiens Métropole. Celui-ci regroupe 33 communes dont la commune d'Amiens est le pivot urbain accueillant environ les ¾ de la population métropolitaine. Etant périurbaines ou rurales, les autres communes accueillent entre 170 habitants et 5 521 habitants.

Associées depuis 2000 grâce à la loi Chevènement, (**SIMULA, CHARTE DE FONCTIONNEMENT , 2011**) les 33 communes mettent en place un projet métropolitain commun afin que chaque ville puisse bénéficier des avantages d'ordre techniques, financiers et matériels qu'elle n'aurait pu obtenir autrement. Toutefois, chaque commune conserve ses compétences qui lui sont propres tout en déléguant certaines de ses compétences à l'agglomération.

L'ensemble des services d'Amiens Métropole et de la ville d'Amiens sont réunis dans une même institution et dans les équipements administratifs de la commune. Ainsi, dans les services, les missions, les actions ou les projets mis en place peuvent dépendre soit des compétences, soit de la commune, soit de la communauté d'agglomération. Un citoyen de la commune d'Amiens s'adresse avant tout à Amiens Métropole. Par contre, un citoyen d'une autre commune de la métropole s'adresse à sa mairie en premier lieu.

⁹ Il s'agit d'un établissement public de coopération intercommunale. Comme Amiens Métropole est constituée de plus de 50 000 habitants d'un seul tenant et sans enclave, autour d'une ou plusieurs communes centres plus de 15 000 habitants, elle est considérée comme une communauté d'agglomération. Les communes d'Amiens Métropole se sont associées en vue d'élaborer et de conduire un projet commun de développement urbain et d'aménagement du territoire.



2. Les Amiénois et leurs services publics

2.1 Les caractéristiques générales de la population Amiénoise

Sur les 180 000 habitants d'Amiens Métropole, près des $\frac{3}{4}$ habitent la ville d'Amiens. Se plaçant comme la première ville urbaine de la région, la ville d'Amiens semble écraser les autres communes de la métropole. Or, au regard des statistiques de l'INSEE (**INSEE, 2012**) (**INSEE, 2012**) (**INSEE, 2012**), les caractéristiques sociales des habitants permettent de relativiser ce point de vue et de comprendre l'engagement commun des communes de l'agglomération.

Ainsi, la population d'Amiens Métropole en âge de travailler est très fortement touchée par le taux d'inactivité. Le taux d'activité de la ville d'Amiens est de 66,5%, celle de Remiencourt¹⁰ est de 69,2% et celle du département est de 89,2%.

Ce taux d'inactivité relève avant tout du chômage. Dans la ville d'Amiens, il atteint un niveau de 17,4% contre 13,3% pour le reste du département. Ces chiffres sont d'autant plus mauvais que le taux de population en âge de travailler est de 66,1% au sein de la commune d'Amiens contre 61,1% pour le reste de la population samarienne¹¹.

2.2 Les compétences administratives développées en conséquence

Ces caractéristiques socio-démographiques ont un impact sur le niveau de vie et culturel des amiénois. C'est la raison pour laquelle l'article L 510-6 du Code général des collectivités territoriales ordonne aux communes et aux agglomérations de mettre en place des compétences administratives à partir desquelles les services publics doivent rendre des comptes.

Les compétences obligatoires d'Amiens Métropole (**SIMULA, CHARTE DE FONCTIONNEMENT , 2011**) sont :

- le développement économique,
- l'aménagement de l'espace communautaire,
- l'équilibre social de l'habitat,
- la politique de la ville,
- le transport urbain.

La communauté doit par ailleurs exercer au moins trois des six compétences optionnelles suivantes :

- la création ou l'aménagement d'entretien des voiries,
 - l'assainissement,
-

¹⁰ La plus petite commune de l'agglomération

¹¹ Adjectif qualifiant les habitants de la Somme



- l'eau potable,
- la protection et mise en valeur de l'environnement,
- l'action sociale d'intérêt communautaire,
- l'équipement culturel et sportif.

Amiens Métropole a retenu pour compétences complémentaires (facultatives) :

- la collecte des déchets ménagers,
- la politique de formation,
- le développement des technologies de l'information et de la communication,
- la mise en valeur des espaces naturels sensibles,
- l'assainissement pluvial,
- la mission locale,
- la création et valorisation de l'espace de développement EuropAmiens,
- la création et gestion d'un crématorium.

Hormis les compétences qui n'ont pas été déléguées à la métropole, les communes ont conservé des compétences administratives. Ainsi, la commune d'Amiens a pour compétences (**SIMULA, CHARTE DE FONCTIONNEMENT, 2011**) :

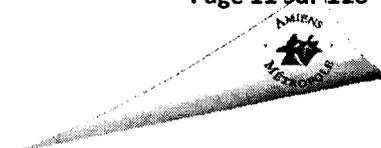
- l'action sociale, administrée par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) et la direction générale de la vie citoyenne et l'action sociale ;
- la construction, l'équipement, l'entretien et les fonctionnements des écoles primaires et maternelles publiques et des structures périscolaires sous la responsabilité du service Enfance Education Jeunesse ;
- la gestion du domaine public : réglementation et police de l'urbanisme (service de l'urbanisme réglementaire) ;
- l'état civil : gestion de l'ensemble des actes administratifs et organisations des élections (Direction des services à la population) ;
- l'assistance, la prévention de la sécurité : actions administratives et de surveillance menées par la direction Sécurité, prévention des risques urbains, contrôle de l'hygiène du milieu et gestion des désinfections, désinsectisations par le service hygiène et santé environnementale ;
- les services de proximité par les pôles d'accueil, animations et travaux dans les secteurs.

Au regard des caractéristiques sociales et démographiques des deux territoires, il est facile de comprendre pourquoi les compétences optionnelles et facultatives mettent l'accent sur la proximité, l'action sociale, les Technologies de l'information et de la Communication (TIC), les loisirs et la culture.

Toutes ces compétences ont été votées suite à l'analyse de l'existant sur le territoire mais aussi en fonction des besoins exprimés ou non par les citoyens.

3. Le champ du handicap et leurs composantes sur le territoire

Si la prise en compte du handicap n'est ni une compétence de la Métropole ni de la commune, les citoyens amiénois peuvent toutefois bénéficier de plusieurs instances œuvrant avec eux pour l'accessibilité des territoires.



3.1 La définition des concepts relevant du champ du handicap

3.1.1 La définition du concept handicap

La définition du handicap permettra de définir la population visée par les dispositifs des services publics.

L'article 2 de la loi n°2005-102 du 11 février de 2005 définit le handicap (**CONSEIL CONSTITUTIONNEL DE LA REPUBLIQUE FRANÇAISE, 2010**). Cet article affirme que *"constitue un handicap, au sens de la loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement pour une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive, d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou troubles de santé invalidant"*.

3.1.2 La définition du concept accessibilité

L'institutionnalisation du handicap en France permet, depuis le vote de la loi du 11 février 2005, la mise en évidence de défauts d'accessibilité que doivent corriger les administrations publiques.

Pour comprendre cela, l'accessibilité a été défini par le comité interministériel du handicap (**ARALD, 2010**) comme étant *"la réduction de la discordance entre, d'une part, les possibilités, les compétences et les capacités d'une personne, d'autre part, les ressources de son environnement lui permettant de participer de façon autonome à la vie de la cité"*.

La définition de l'accessibilité tout comme celle du handicap précise que toutes personnes peuvent être touchées par une déficience dans un environnement non pensé pour son accessibilité. Cela renvoie :

- à la notion de défaut d'accessibilité que les administrations publiques doivent combler par le biais d'alternatives
- et au modèle de Wood.

3.1.3 Le Modèle de Wood et les concepts de déficience, incapacité et désavantage

Ce modèle conçu en 1973 a servi de base pour définir le handicap au niveau international (**HAMONET C., 2003**).

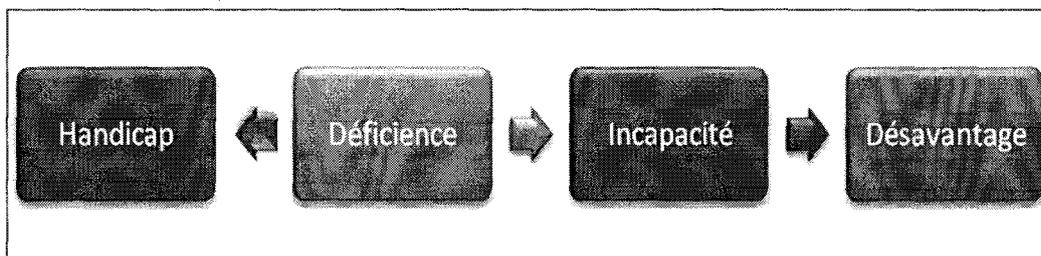
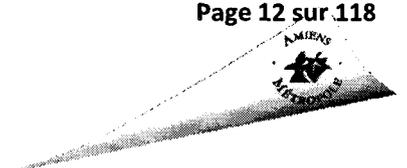


Figure 1- Modèle de Wood

Comme le présente ce modèle, le handicap découle d'une déficience qui entraîne une incapacité et donc un désavantage.



Pour Wood (**HAMONET C., 2003**), la déficience est *"l'altération d'une fonction psychologique, physiologique, anatomique ou neurologique. Il représente l'expression clinique de la maladie et/ou handicap et reflète les troubles manifestes au niveau du métabolisme"*.

Pour Wood, la déficience correspond à *"la réduction résultant d'une déficience partielle ou totale de la capacité d'accomplir une activité dans les limites considérées comme normale pour un être humain. Il représente l'expression de la fonction de la maladie et/ou du handicap."*

Les incapacités sont d'ordre :

- *comportementales,*
- *communicationnelles,*
- *personnelles,*
- *locomotrices,*
- *relatives à l'utilisation du corps (praxiques),*
- *relatives à la dextérité,*
- *situationnelles"*.

Pour Wood, le désavantage correspond au "préjudice pour un individu qui résulte de sa déficience et de son incapacité et qui limite ou interdit l'accomplissement d'un rôle considéré comme normal compte tenu de l'âge, du sexe et des facteurs socioculturels. Il représente l'expression sociale de la maladie et/ou du handicap (conséquences sociales, culturelles, environnementales et économiques)".

3.1.4 Le degré de déficience et l'autonomie de la personne

Par contre, le modèle de Wood ne dit pas que la notion de handicap renvoie à diverses situations ressenties par les personnes porteuses d'une déficience.

Premièrement, les causes du handicap sont très variées. Elles peuvent être héréditaires, congénitales ou subvenir à tout moment de la vie (**ASH04, 2009**).

Deuxièmement, Pierre Ancel et Marcel Nuss (**CHASTENET, 2010**) affirment que *"l'autonomie est physique et psychique. Elle est plus qu'une indépendance : elle doit être entendue comme la faculté de créer ses propres règles de vie (ses propres normes individuelles). Elle se construit peu à peu en fonction de ses expériences, comme on construit son assise personnelle dans la vie. Elle n'est donc pas strictement motrice : l'autonomie de déplacement avec laquelle elle est souvent confondue n'est qu'un aspect de l'autonomie psychique permettant de prendre des décisions pour soi et de les assumer. [...] Etre autonome signifie aussi construire peu à peu ce dont on est capable, en s'appuyant sur qui l'on est, sans se rêver autre"*.

Quelque soit la déficience, chaque personne peut être touchée différemment. Ainsi, il existe divers degrés de déficience. Cela a un impact réel sur l'autonomie de la personne. La déficience peut être sévère, alors l'autonomie est faible et le besoin de compensation notamment par l'aide humaine s'avère nécessaire. La déficience peut être légère, alors l'autonomie de l'individu sera beaucoup plus importante mais des compensations seront toujours nécessaires. Elles seront de moins en moins humaines mais plutôt techniques.

Troisièmement, quelque soit l'autonomie de la personne, Marlis Portner (**MARILIS, 2010**) affirme que *"chaque homme dispose de sa propre responsabilité personnelle ; elle se situe dans la mesure de ses capacités et de ses possibilités ... La responsabilité personnelle n'est pas une notion*

absolue. On ne peut pas s'attendre d'emblée à une telle responsabilité de la part d'un nouveau-né. Assumer une responsabilité signifie que l'on est pris au sérieux. Si ce n'est pas le cas, cela influe en retour sur la qualité de vie et le sentiment de la valeur personnelle. Plus les possibilités d'être responsable de soi-même sont limitées chez une personne, plus il est important de ne pas lui retirer entièrement sa responsabilité, afin que ses capacités ne se réduisent pas totalement et que sa dépendance n'augmente pas davantage".

3.1.5 La prise en compte du handicap visible et invisible

Au niveau national, les statistiques par type de handicap (**INSEE, [N.D]**) ont été publiées la dernière fois en 2002. Or, à cette époque, l'ensemble des déficiences n'étaient pas reconnues ou venaient de l'être. Ce qui a été le cas des déficiences cognitives et psychiques. Ces déficiences venaient d'être reconnues comme handicap au niveau de la législation (**SENAT, 2011**).

Or, la classification législative actuelle du handicap définit les déficiences de type cognitives, mentales, motrices, psychiques et sensorielles (auditives et visuelles) (**ASH04, 2009**). Derrière ces différentes déficiences se cachent de nombreux désavantages et incapacités.

Avant 2002, seules les déficiences aboutissant au handicap mental, physique, visuel et auditif visibles étaient reconnues. Or, même parmi ces handicaps notamment visuel et auditif, il est désormais reconnu que certains types de déficiences peuvent être invisibles comme l'amblyopie (une des déficiences visuelles) (**FERAILLE, 2007**).

Ainsi, avant 2002, les déficiences, qui étaient invisibles, mais qui amenaient à des défauts d'accessibilité n'étaient pas reconnues. Leur reconnaissance a pu être possible grâce aux progrès de la recherche en sciences techniques et médicales. Ils ont mis en avant les difficultés ressenties par ces personnes face à diverses situations. Ces travaux ne sont pas terminés et sont désormais complétés par les travaux de recherche en sciences humaines et sociales. L'objectif de la recherche est d'avoir une vision globale sur ce qu'est le handicap dans divers contextes sociaux et de fournir des données scientifiques qui permettent aux ingénieurs et administrateurs de mettre en place des avancées médicales et/ou technologiques (**FERAILLE, 2007**).

3.2 Les caractéristiques des citoyens en situation de handicap Amiénois

3.2.1 Les conséquences de la reconnaissance ou non du handicap sur les statistiques du handicap

Si la définition législative du handicap reconnaît d'une part que celui-ci se fait ressentir dans un environnement précis et que chaque citoyen pourrait être concerné soit durablement soit temporairement par une déficience, les instances publiques du handicap intègrent à leurs statistiques uniquement les personnes ayant été reconnues "handicapées" (**INSEE, [N.D]**).

Un handicap peut-être ressenti, identifié et reconnu. La reconnaissance est la dernière étape après le ressenti et l'identification. Or, c'est sur les statistiques des études HID (**INSEE, [N.D]**) que s'appuient les administrations publiques pour évaluer la faisabilité des actions ou des dispositifs offerts aux citoyens. La seule prise en compte des personnes reconnues en situation de handicap ne permet pas de répondre à l'ensemble des besoins. Sur le territoire d'Amiens, les statistiques par déficience seront mises en place au sein de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) à partir de 2013 car ces statistiques ne peuvent qu'être élaborées par des médecins. Or, ceux-ci n'ont mis en place



ce travail au sein de la MDPH¹² que durant l'année 2012. Ce souhait d'obtenir des statistiques précises notamment par type de handicap est un objectif d'Amiens Métropole.

Inscrits dans les statistiques de l'Institut National de Statistiques et d'Etudes Economiques (INSEE), la prise en compte des citoyens en situation de handicap se fait au même titre que la population générale d'Amiens. Par conséquent, ils sont également largement touchés par le chômage et un niveau de vie plus faible que le reste de la population samarienne.

3.2.2 Les statistiques relatives aux citoyens en situation de handicap à Amiens

Au sujet de la représentation effective des personnes en situation de handicap sur le territoire, la MDPH et le Conseil Général de la Somme fournissent des statistiques par âge, par type d'allocations offertes à cette population (**CONSEIL GENERAL DE LA SOMME , 2010**) (**MAISON DEPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPEES DE LA SOMME, 2011**).

Pour l'année 2010, le conseil général précise que la métropole administre, parmi ses citoyens, 3090 adultes bénéficiant de l'allocation adultes handicapés et 343 enfants bénéficiant de l'allocation d'éducation pour enfants déficients.

Comme la ville d'Amiens accueille la majorité des citoyens de la métropole, l'effectif de personnes en situation de handicap y est également plus important que sur le reste du territoire de la métropole.

Sur le territoire d'Amiens Métropole accueillaient 3427 enfants en 2010 dont :

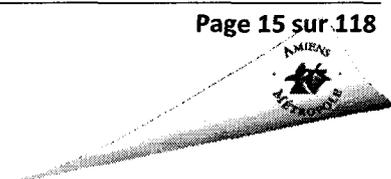
- 358 enfants sont inscrits en Instituts Médico-éducatifs¹³ (IME), en Instituts Médico-pédagogiques (IMP), et en Instituts Médico-professionnels (IMPro),
- 91 en Instituts d'Education Motrice¹⁴ (IEM) pour Infirmes Moteurs-Cérébraux (IMC),
- 40 en établissements pour enfants polyhandicapés,
- 75 en centre de rééducation pour enfants déficients auditifs,
- 262 en Services d'Education Spéciale et de Soins A Domicile¹⁵ (SESSAD),
- 1175 ont intégrés des classes ordinaires du 1er degré d'établissements publics ou privés,
- 554 collégiens,
- 55 lycéens en lycée général ou technologique,
- 69 lycéens en lycée professionnel,
- 531 élèves du 1er degré sont inscrits en Classes d'Intégration Scolaire (CLIS),

¹² Voir 3.4.1 La Maison Départementale des Personnes Handicapées à la page 13

¹³ Les IME, IMP et IMPro sont des institutions qui accueillent des enfants, des adolescents et des jeunes adultes déficients intellectuels.

¹⁴ Les IEM et IMC accueillent des enfants et adolescents déficients moteurs ou moteurs-cérébraux.

¹⁵ Pour les élèves ayant tout type de déficience mais ne pouvant pas être inscrit en milieu ordinaire ni en institut spécialisé. Cela ne dépend pas du degré de déficience.



- 183 collégiens sont inscrits en Unité d'Intégration Scolaire (ULIS),
- 34 lycéens en ULIS.

Parmi les 1724 adultes accueillis en structures spécialisées, il y avait en 2010 :

- 204 adultes habitent en Foyer d'Hébergement¹⁶ (FH),
- 123 en Foyer de Vie¹⁷ (FV),
- 76 en Maison d'Accueil Spécialisé¹⁸ (MAS),
- 88 sont accueillis de jour,
- 261 bénéficient du service à domicile,
- 640 travaillent en Etablissement Spécialisé d'Aide par le Travail¹⁹ (ESAT),
- 168 en entreprises adaptées.

D'après le rapport d'activité 2011 de la MDPH (**MAISON DEPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPEES DE LA SOMME, 2011**), les 1326 autres citoyens en situation de handicap relèvent de situations diverses en fonction de leur niveau de vie et de déficiences. Ils vivent au sein de leurs familles d'origines, soit au sein de celles qu'ils ont constituées. Ils peuvent soit travailler sans être reconnus travailleurs handicapés, travailler dans un milieu ordinaire et être reconnus comme travailleurs handicapés ou être inactifs (chômeurs, retraités, étudiants, au foyer, etc.).

Que cela soit la MDPH ou le Conseil Général de la Somme, les deux institutions relèvent que le nombre de personnes en situation de handicap reconnus ne cessent d'augmenter. Ainsi, entre 2006 et 2009, le Conseil Général relève que pour Amiens Métropole, le nombre de bénéficiaires de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) a augmenté de 293% tandis que celui de l'Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (ACTP) a diminué de - 43%.

Ces chiffres peuvent être la conséquence :

- de la communication et/ou de l'appropriation des personnes ayant un handicap ressenti ou identifié de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, pour la participation à la vie citoyenne des personnes handicapées

¹⁶ Ce sont des foyers hébergeant des personnes en situation de handicap travaillant mais n'étant pas assez autonomes pour vivre dans un domicile ordinaire.

¹⁷ Ce sont des foyers accueillant de jour ou proposant un hébergement aux personnes en situation de handicap ne pouvant pas travailler.

¹⁸ Les Maisons d'Accueil Spécialisé hébergent et accueillent des personnes en situation de handicap avec une très faible autonomie. Ce qui est le cas des personnes polyhandicapés mentales et physiques lourds ou de certains autistes.

¹⁹ Anciens Centre d'Aide au Travail (CAT), ils emploient des personnes ayant un handicap qui ne peuvent travailler en milieu ordinaire mais suffisamment autonomes pour travailler dans un cadre adapté.

- et de l'avancée en âge des enfants en situation de handicap devenant adultes et autonomes.

3.3 Les politiques du handicap en France

3.3.1 Les compensations pensées par la loi n°2005-102 du 11 février 2005

Dans le cadre de la prise en charge globale du Handicap, la loi du 11 février 2005 présente les différents aspects qui concernent l'ensemble des champs de la vie à tous les niveaux de territoire (**HANDICAP.FR, C.2009**) :

- *"L'accueil des personnes handicapées au niveau des MDPH,*
- *La définition de ressources financières par le biais de l'allocation adulte handicapé, le complément de ressources et la majoration pour la vie autonome (pour les adultes) et l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (pour les enfants) ou la prestation de compensation du handicap,*
- *Le droit à la compensation qui se traduit par l'élaboration d'un projet de vie par les personnes en situation de handicap sur lequel se base la Commission Départementale d'Allocations Personnes Handicapées (CDAPH) pour attribuer soit une allocation soit une prestation,*
- *L'accès à la scolarité par le biais de l'inclusion scolaire soit dans l'école de quartier soit dans un établissement spécialisé en fonction du projet personnalisé de scolarisation,*
- *L'accès à l'emploi par le biais de l'obligation de recrutement de 6% d'employés en situation de handicap, la fin du classement des employés en situation de handicap dans les catégories A, B et C et l'abaissement de l'âge du départ à la retraite,*
- *L'accès à la citoyenneté par le biais du droit de vote pour les majeurs porteurs d'une déficience intellectuelle, l'accessibilité aux démarches administratives ou encore la sensibilisation des élèves au handicap en cours d'éducation civique."*

Pour des personnes ayant une déficience précise, la loi prévoit également :

- *"L'accès aux lieux ouverts aux publics pour les chiens guides d'assistance,*
- *La redéfinition des critères d'attribution de la carte de stationnement,*
- *La reconnaissance de la Langue des Signes Française (LSF) comme langue à part entière. "*

3.3.2 Les actions relatives que les administrations publiques doivent mettre en place

Plus précisément, s'il est difficile de connaître d'emblée les besoins et attentes des personnes en situation de handicap vis-à-vis de l'administration publique, l'article L.114-1-1 du code l'action sociale et des familles (**CHASTENET, 2010**) affirme que celle-ci doit mettre en place des :

- *Actions s'adressant directement aux personnes handicapées ;*
- *Actions visant à informer, former, accompagner et soutenir les familles et les aidants ;*
- *Actions visant à favoriser le développement des groupes d'entraide mutuelle ;*
- *Actions de formation et de soutien des professionnels ;*
- *Actions de prévention concernant la maltraitance des personnes handicapées ;*
- *Actions permettant d'établir les liens concrets de la citoyenneté ;*
- *Actions d'information et de sensibilisation du public ;*
- *Actions de soutien psychologique spécifique proposées à la famille lors de l'annonce du handicap, quel que soit le handicap ;*
- *Actions pédagogiques en milieu scolaire et professionnel ainsi que dans tous les lieux d'accueil, de prise en charge et d'accompagnement, en fonction des besoins des personnes accueillies ;*

- *ou encore actions d'amélioration du cadre de vie prenant en compte tous les environnements, produits et services destinés aux personnes handicapées et mettant en œuvre des règles de conception conçues pour s'appliquer universellement.*"

3.4 Les instances publiques pour le handicap sur les territoires d'Amiens

Au niveau des territoires d'Amiens, les citoyens en situation de handicap peuvent compter sur plusieurs instances mis en place après le vote de la loi de 2005.

3.4.1 La Maison Départementale des Personnes Handicapées

Premièrement, comme il a été observé plus haut, des MDPH ont été créées en 2006 pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

Les missions de la MPDH de la Somme sont :

- l'accueil et le conseil,
- l'aide à la définition du projet de vie,
- l'accompagnement et la médiation (dans le sens de la conciliation),
- la mise en œuvre du droit à la compensation du handicap.

Pour mettre en application, cette dernière mission, la MDPH s'appuie sur une Commission Départementale des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) qui reconnaît administrativement le handicap d'un citoyen et lui attribue une allocation et/ou une prestation de compensation.

3.4.2 La Mission Handicap/ Accessibilité d'Amiens Métropole

Au sein de l'institution Amiens Métropole, la mission Handicap/ Accessibilité est assurée par une seule agent.

A Amiens Métropole, comme dans 70% des villes françaises (**VIDAL P., 2009**), la Mission Handicap/Accessibilité est intégrée au sein du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS).

Le CCAS est un établissement public administratif communal. Il est doté de la personnalité morale de droit, lui permettant d'acquérir une véritable autonomie, sinon financière, du moins administrative à l'égard de la commune. (**SIMULA, CHARTE DE FONCTIONNEMENT , 2011**)

Même si le champ du handicap n'est pas une compétence ni de la communauté d'agglomération ni de la commune et au regard des actions que doivent déployer les collectivités territoriales²⁰, plusieurs des compétences administratives de l'institution peuvent se recouper avec celles de la mission Handicap / Accessibilité :

²⁰ Voir 3.3.2 Les actions relatives que les administrations publiques doivent mettre en place à la page 12



- Les compétences de l'action sociale, la politique de formation, l'état civil peuvent se recouper avec l'objectif de participation à la vie sociale par les citoyens en situation de handicap,
- Les compétences relatives à la gestion du domaine public, l'aménagement de l'espace communautaire peuvent se recouper avec les fonctions de la mission Handicap/ Accessibilité de la voirie, les espaces publics, et le service des transports collectifs,
- Les compétences relatives à l'équilibre social de l'habitat sur le territoire communautaire peuvent être recoupé avec les objectifs du cadre du bâti spécifique aux établissements recevant du public, au logement et à l'habitat de la mission Handicap/ Accessibilité,
- Le développement des technologies de l'information et de la communication doit être recoupé avec l'accès à l'information par les personnes en situation de handicap.

Au sein de l'institution d'Amiens Métropole, malgré son travail auprès des associations, la mission Handicap / Accessibilité est reconnue comme un service technique qui gère l'accessibilité au bâti, à la voirie et à l'action sociale.

La Mission Handicap/ Accessibilité a trois missions qui dépassent largement la vision que l'on peut avoir de ce service. Ainsi, elle met en place et s'appuie sur les commissions d'accessibilité, des partenariats associatifs et un observatoire local pour développer des actions et projets pour compenser les défauts d'accessibilité dans tous les domaines de la vie citoyenne.

3.4.3 Un dispositif pour l'insertion professionnelle des agents en situation de handicap

En coopération avec la mission Handicap/ Accessibilité et les élus en charge de la lutte contre la discrimination et pour le handicap et la vieillesse, une convention Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP) a été signée notamment pour la création d'un poste de référent Ressources Humaines (RH) et l'insertion professionnelle à tout niveau d'agents en situation de handicap (**AMIENS METROPOLE, 2010**).

Dans le cadre de cette convention, la maison de l'égalité a pour mission la formation, la sensibilisation et la communication autour de l'insertion professionnelle des agents en situation de handicap. Ce travail commencera en septembre 2012 avec l'appui d'une agence de communication spécialisée parisienne sous-traitante.

De son côté, le référent RH met en place un travail avec une équipe pluridisciplinaire notamment dans le champ de la médecine du travail pour l'insertion, le maintien en poste, l'accompagnement et le suivi des employés en situation de handicap de la Métropole à partir de 2010.

3.4.4 Les commissions accessibilités

Conformément à l'article L. 2143-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, lui-même issu de l'article 46 de la loi Handicap du 11 février 2005 (**SIMULA, CHARTE DE FONCTIONNEMENT , 2011**), deux commissions ont été mises en place :

- l'une pour la communauté d'agglomération dite la Commission Intercommunale pour l'Accessibilité aux Personnes Handicapées (CIAPH)
- et l'autre pour la commune, la Commission Communale pour l'Accessibilité aux Personnes Handicapées (CCAPH).
- La CIAPH a été créée à la date du 16 décembre 2009 et la CCAPH à la date du 15 octobre 2010.



Ces commissions ont pour compétences le diagnostic accessibilité, la présentation des difficultés rencontrées par les citoyens en situation de handicap et l'état des lieux, d'avancement des travaux et leurs perspectives dans les champs :

- de la voirie et des espaces publics,
- du service des transports collectifs et intermodalité,
- du cadre bâti spécifique aux établissements recevant du public,
- du cadre bâti spécifique au logement et à l'habitat.

Dans ce cadre, la mission du handicap effectue des travaux administratifs liés à la préparation des rencontres, prépare et suit les travaux en cours avec les partenaires extérieurs comme avec les services internes, organise des visites sur site, recueille les propositions ou sollicitations des personnes en situation de handicap et des membres de la commission.

Pour penser l'accès à l'information, d'autres actions ont été pensées et administrées par la collectivité territoriale. Les commissions ont des compétences au niveau :

- des formations et des sensibilisations au handicap et à l'accessibilité,
- la mise en place de la journée territoriale de l'accessibilité,
- la participation à la vie sociale et enfin la gouvernance,
- la coordination et le conseil/expertise auprès des citoyens amiénois.

La partie management et sensibilisation du handicap auprès des agents est donc gérée à la fois par la maison égalité et le référent RH handicap²¹.

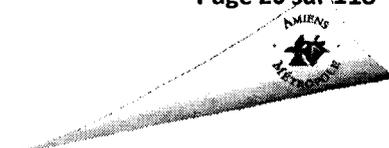
3.4.5 La mise en place de l'observatoire social local

Celui-ci collecte des données quantitatives et qualitatives sur les différentes problématiques sociales et locales. Il apporte aux acteurs sociaux une connaissance objective et difficultés rencontrées par les diverses catégories de population de l'agglomération afin qu'ils puissent mettre en place rapidement des actions concrètes. Cet observatoire social local travaille également en coopération avec la maison de l'égalité et le référent RH handicap (**SIMULA, CHARTE DE FONCTIONNEMENT, 2011**).

Pour les années à venir, comme le souhaite les responsables du CCAS, une charte du handicap sera mise en place en complément du guide des bonnes pratiques et du vivre ensemble qui est en cours d'élaboration. Cette charte du handicap se présentera comme un document de management pluriannuel avec des objectifs théoriques à mettre en exergue une stratégie cohérente au regard des spécificités des territoires et des besoins des publics.

²¹ Voir

3.4.2 La Mission Handicap/ Accessibilité d'Amiens Métropole à la page 13



3.5 Le partenariat de la mission Handicap / Accessibilité avec la MDPH et les associations œuvrant pour le handicap,

3.5.1 Des associations engagées avant l'Etat

Dans le champ du handicap, le partenariat entre les associations et administrations publiques n'est pas récente. Celui-ci découle de l'histoire même du handicap voire de l'action sociale.

D'après Robert Lafore (**LAFORE, 2010**) , *“présentes dans le champ de l'aide sociale bien avant que l'État ne s'y engage, les associations y sont toujours majoritaires parmi les structures gestionnaires. Elles ont joué un rôle historique en exprimant les besoins des populations qu'elles représentent et en élaborant des problématiques sociales”*. Ainsi, les deux lois en faveur des personnes handicapées ont été votées suite aux mouvements associatifs.

La première loi n°534-1975 du 30 juin 1975 (**CONSEIL CONSTITUTIONNEL DE LA REPUBLIQUE FRANÇAISE, 1975**) a été votée en même temps que la loi n°1975-735 relative aux institutions sociales et médico-sociales (**APF, 2011**). Elle régleme les conditions de création, de financement, de formation et de statut du personnel des établissements et services de ce secteur professionnel.

Le choix, qu'ont fait les législateurs à cette époque, relevait du fait que les parents et proches de personnes handicapées se sont regroupés en associations pour que le handicap ne soit plus considéré comme une honte. Les territoires d'Amiens n'échappaient pas à cette institutionnalisation du handicap car comme le montre le schéma directeur du handicap du Conseil Général, des établissements spécialisés (foyer de vie, foyer d'hébergement ou des ESAT) ont été créés et sont toujours administrés par des associations.

Ce type d'associations œuvrant pour le handicap relève du modèle médico-social. Elles représentent le plus ancien modèle d'associations œuvrant pour le handicap en France.

3.5.2 Les modèles associatifs relevant du handicap

Depuis les années 1970, d'autres modèles associatifs se sont développés dans le champ du Handicap. Pour les représenter, les auteurs du livre *Handicap et Innovation : le défi de la compétence* (**CHASTENET, 2010**), ont composé le tableau suivant :

Modèle médico-social	Modèle participatif	Modèle identitaire	Modèle citoyen
Partenariat de type producteur/consommateur	Synergie des responsabilités	Communautés d'intérêts	Relation entre égaux
Participation aux Commission Accessibilité, instances, etc.	Association de réhabilitation avec services et institutions	Associations d'usagers et de survivants indépendants des institutions	Associations de bénévoles, tous les militants luttant pour la citoyenneté, accès aux droits

Figure 2 - Tableau de modèle d'association



Les associations de modèle participatif et/ou citoyen veilleront à la mise en place d'une concertation entre les pouvoirs publics et les citoyens et la mise en place d'une co-construction des savoirs pour penser l'accessibilité dans l'ensemble des domaines.

3.5.3 Le rôle des associations vis-à-vis de l'administration du handicap à Amiens Métropole

Au sein des commissions locales (**SIMULA, CHARTE DE FONCTIONNEMENT, 2011**), l'ensemble des associations s'attachent à relever les défauts d'accessibilité par type de déficiences, d'apporter des solutions pour y remédier et d'émettre un avis consultatif positif ou négatif vis-à-vis d'un projet et d'une action mise en place par un ou des services de l'institution.

Cette communication par le biais d'informations diffusées, partagées ou co-construites, s'appuie sur de nombreuses médiations qui ont des conséquences sur les actions sur le territoire. A partir de là, ces médiations relèvent à la fois pour les personnes en situation de handicap mais aussi pour les différents services de la métropole.

4. Les enjeux autour des médiations

4.1 La définition des médiations relevant du champ du handicap à Amiens Métropole

La médiation est définie par Jean Caune, en arts et culture (**CAUNE, 1999**) comme étant *"une notion d'actualité qui pose la question des rapports entre les membres d'une collectivité et le monde qu'ils construisent. Cette notion peut éclairer et orienter les pratiques sociales à condition d'en dégager la dimension spécifique avant qu'elle ne se diffuse comme une valeur servant d'alibi"*.

L'analyse du cadre de relations immédiates relève de la médiation. Elle permet de comprendre que l'accès à l'information pour et par les citoyens amiénois en situation de handicap dépend de plusieurs interactions humaines. Toutes ont un impact sur l'accès, la diffusion et le partage de l'information.

4.1.1 Une mise à disposition d'information des associations aux services du handicap à Amiens Métropole

- *De l'externe à l'interne et de l'interne à l'interne*

A Amiens Métropole, les associations font une synthèse point par point qui serait transmise soit au niveau de la responsable de la Mission Handicap/Accessibilité soit durant l'une des commissions locales en fonction du projet présenté et la compétence administrative correspondant.

En retour, les services publics en faveur des personnes en situation de handicap, qui sont à Amiens Métropole : la mission Handicap/ Accessibilité, la maison de l'égalité et le référent RH handicap sont des relais internes auprès des services concernés par les sujets des commissions.

- *Le nouveau rôle des associations œuvrant pour le handicap*

D'après Robert Lafore (**LAFORE, 2010**), dans le champ de l'action sociale, les associations se *"placent comme médiateurs auprès de l'administration publique"*. Pour lui, chaque association se *"constitue en une petite collectivité fondée sur des affinités idéologiques plus ou moins fortes, elles parviennent à construire les problématiques qu'elles entendent affronter et à leur donner du sens. Elles peuvent alors porter ces représentations dans l'espace public et les confronter à des représentations adverses ou tout au moins différentes, en nouant notamment des relations avec les acteurs politiques"*.



Les services de la métropole peuvent avoir conscience de la médiation qui doit être mise en place avec les associations car ils pourraient savoir que seule l'appropriation des connaissances détenues par les associations leur permettra d'adapter les besoins des citoyens en situation de handicap aux différents contextes des territoires.

La perception de cette médiation vient alors soutenir l'idée que pour améliorer le service pour les citoyens en situation de handicap, les services publics doivent recueillir les données auprès des associations. Comme leurs bénéficiaires directs sont les personnes en situation de handicap, les associations détiennent des informations à la fois théoriques et pratiques pour la mise en place de projets et de dispositifs. Les associations dépassent *"leurs rôles de médiatrices pour être des opératrices"* (LAFORE, 2010).

- ***Au delà du relevé de la satisfaction du public***

Cette vision du partenariat semble dépasser le cadre d'une concertation ou du relevé de satisfaction récemment instauré dans le service public.

Philippe Warin, en 1999, (RAGAIGNE, [N.D]) affirmait que *"la satisfaction des usagers des services publics et des administrations devient un indicateur de choix de la performance publique. Ceci constitue une nouveauté pour le secteur public alors que mesurer la satisfaction du client fait partie depuis longtemps des pratiques du secteur privé."*

Selon Lucie Cluzel-Métayer (2006) (RAGAIGNE, [N.D]), *"l'exigence de qualité fait désormais partie de ces « règles de conduite » que les services publics ne peuvent plus ignorer. L'évolution de leur régime se caractérise par un recentrage sur la satisfaction des usagers. L'invocation de l'intérêt général ne suffit plus à justifier l'intervention publique ; il faut en plus que celle-ci réponde aux attentes des usagers"*.

Offertes à tous les citoyens, des démarches de démocratie participative (AMIENS METROPOLE, 2012) leurs permettent d'être concertés autour d'un projet. Même si le citoyen en situation de handicap ressenti ou reconnu ne fait pas parti d'une association, il peut faire partager ses opinions et ses attentes sans déclarer son handicap.

- ***L'impact éventuel de cette médiation sur le management interne des services non concernés immédiatement par le handicap***

Comme l'affirme Jacques Chevallier (RAGAIGNE, [N.D]) *"la logique de "satisfaction du public" transféré des entreprises tend à considérer que le service public doit s'efforcer de répondre aux attentes des destinataires des prestations. Ce changement de terme doit être mis en parallèle avec la recherche de personnalisation des relations de service public et d'amélioration de la qualité. Cela implique non seulement de prendre en compte les facteurs formels de production du service (accueil, délais...) mais aussi les circonstances de production (environnement, caractéristiques des bénéficiaires, qualité de l'écoute, attention de l'agent ...)"*.

Dans le cadre du handicap et de l'accessibilité, la médiation mise en place entre les associations et les services du handicap lors des commissions locales d'accessibilité semble dépasser cette prise en compte de la satisfaction des citoyens. Les connaissances découlant de ces échanges peuvent confirmer ou infirmer en partie ou entièrement un projet. Cette médiation peut donc avoir un impact direct sur le travail des agents de services (autres que ceux des services du handicap) à condition que cela se fasse dans le cadre de la loi et des normes reconnues par leurs professions.



Or, si les services du handicap ont la charge d'établir des diagnostics ou de lutter contre la discrimination et de veiller à la mise en accessibilité globale du territoire. Leur rôle relève, entre autre, de l'intervention autour de la sensibilisation du handicap et du rappel de la loi vis-à-vis de l'accessibilité. Ils ne peuvent pas imposer de mettre en application les recommandations vues en commissions ou alors de créer des partenariats avec des associations.

Ainsi, la question est de savoir quelles sont les démarches et les modes de recherche d'information de tous les services.

4.1.2 Une ville accessible mais dans quel domaine ?

Au regard des objectifs de la Mission Handicap/ Accessibilité d'Amiens Métropole, il est facile de comprendre pourquoi cette mission est souvent comparée à un service technique. Même dans la charte de fonctionnement, l'accessibilité est pensée comme reposant uniquement à l'accès au bâti ou à la voirie.

Perçue dans le champ de l'accessibilité, cette compétence semble prendre une ampleur importante. Selon Philippe Vidal et Mathilde Mus (**VIDAL P., 2009**), les démarches en matière de transport, de mise aux normes du bâti, ou de reconnexion entre les marges de la ville et de son centre renvoient au cadre de la "géographie prioritaire". Le concept de "ville accessible" (**VIDAL P., 2009**) recouvre alors l'idée qu'elle l'est économiquement, socialement, culturellement et surtout physiquement.

Patrick Fougeyrollas et alii (**VIDAL P., 2009**) affirme que « la ville accessible s'adresse à tous et en particulier aux plus faibles. Dès lors, le public déficient (moteur, visuel, auditif, cognitif) est un objet de ces politiques si l'on accepte l'idée que la situation de handicap émerge de la confrontation avec un environnement urbain devenu inhospitalier ».

Dans le cas de projets architecturaux et de voirie, les citoyens en situation de handicap sont pris en compte mais ils sont le plus souvent représentés comme la personne à mobilité réduite en fauteuil roulant comme c'est le cas lors du projet métropolitain dans les travaux des habitants (**AMIENS METROPOLE, 2011**).

Cette perception de la "personne handicapée" comme une personne ayant une mobilité réduite découle de la représentation du handicap en France. (**ACADEMIE DE LYON, 2006**) "Dans nos esprits, spontanément, on va dire d'une personne qu'elle est handicapée, on va lui attribuer une étiquette, en nous référant implicitement à une norme, au sens statistique, qui reflète la moyenne des capacités des individus de notre société. Normalement, on voit. Normalement, on marche, on entend... Mais la normalité dans le sens commun, c'est aussi la bonne santé. Donc, on a tendance à considérer que si être handicapé c'est être anormal, c'est aussi être en mauvaise santé".

A Amiens Métropole, comme dans nombreuses collectivités territoriales, s'il est reconnu que les personnes en situation de handicap doivent bénéficier de services soit de transports soit d'aide à la mobilité, il s'avère que ce sont les personnes avec une déficience visuelle soit en fauteuil roulant qui sont pris en compte avant les autres usagers en situation de handicap. Ainsi, le service de transports d'Amiens (**SPTA, 2008**) : les Transports Adaptés Amiens Métropole (TAAM) admettent "d'office les personnes ayant un handicap moteur permanent nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant et les personnes ayant un handicap visuel permanent (Non voyant). Les personnes ayant un handicap relevant de la vieillesse, d'une déficience mentale, psychique ou visuel (mal voyant) doivent élaborer un dossier qui passera en commission".



Or, si les services publics ne proposent qu'une offre d'accessibilité à la voirie qu'à une partie des citoyens en situation de handicap, on peut se demander pourquoi ils agissent comme cela alors que la loi indique que l'accessibilité doit être pensée pour tous. Et quel est l'impact de cette prise en compte partielle sur les personnes concernées.

Pour Kenyon S. et alii (2002) (**VIDAL P., 2009**), *"l'exclusion sociale des personnes handicapées est directement liée à leur déficit de mobilité. La confiance dans un environnement urbain maîtrisable est un paramètre clé, déclenchant ou non la sortie des personnes handicapées dans la "jungle urbaine"*

"Dans le cas des populations handicapées, Internet peut-être envisagé comme un outil du quotidien permettant de planifier leurs mobilités ou l'accès à des services dans un environnement urbain hostile" (VIDAL P., 2009)

Internet est donc reconnu comme outil d'aide à la mobilité mais est-ce qu'il n'apporte pas d'autres informations, d'autres services aux personnes en situation de handicap ? Quels impacts ces informations ou services peuvent-ils avoir sur eux ? En quoi ces services permettent-ils la participation active à la citoyenne comme le demande la loi du 11 février 2005 ?

Chapitre 2 : Le contexte autour de la mise en accessibilité d'Amiens.fr et de la communication en ligne de l'information autour du handicap et de l'accessibilité

Introduction : De la médiation à la communication publique

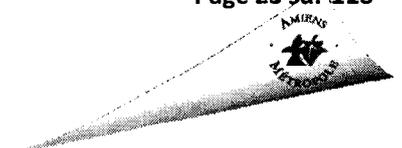
Si la médiation est une interaction humaine permettant la co-construction de savoirs, pour le dictionnaire en ligne Larousse (**LAROUSSE, [N.D.]**), la médiatisation est *"l'acte de se servir d'intermédiaire pour transmettre et faire passer par les médias"*. L'objet à transmettre est ici les savoirs co-construits par les associations et les services de la métropole.

En Sciences de l'Information et de la Communication, Yves Jeanneret, dans son article *Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ?* (**JEANNERET, 2001**) précise que *"la connaissance est le travail productif des sujets sur eux-mêmes pour s'approprier des idées ou des méthodes. Et le savoir correspond aux formes de connaissance qui sont reconnues par une société [...] Ces notions se conditionnent mais ne s'équivalent pas"*.

Jean Meyriat dans *Document, documentation et documentation : schéma et schématisation* (**MEYRIAT, 1981**) définit le savoir comme étant *"un ensemble organisé de connaissances cumulées et durables, c'est-à-dire qui restent valables et utilisables dans des cas semblables à des moments différents. La possession d'un savoir permet donc d'être en mesure de résoudre des problèmes, de répondre aux situations dans lesquelles on se trouve ; elle donne prise sur la réalité"*.

Les savoirs co-construits correspondraient à la résolution commune de problèmes par émission et partage d'information devenus savoirs.

Pour définir la médiatisation, Audrey Bonjour, dans sa thèse intitulée *Usages et pratiques socio-(ré)éducommunicationnels pour les personnes handicapées mentales: outils informatiques et média internet* (**BONJOUR, 2011**) présente avant tout ses différentes composantes que ce sont le médium et les médias. Ensuite, elle fait la distinction entre médiatisation et communication médiatisée.



Elle reprend la définition du médium pour expliquer qu'il s'agit de *"l'intermédiaire obligé sur lequel se base la communication entre les interlocuteurs. Il s'agit de documents imprimés, électroniques, d'illustrations, de textes, de séquences télévisuelles ou filmiques, etc."*

Le terme de médias *"fait penser aux moyens de la communication de masse (télévision, presse, cinéma, radio, etc.)*. Or, Anderson J.A, en 1988, **(BONJOUR, 2011)** les définit comme étant *"une activité humaine distincte qui organise la réalité en textes libres"*. Cette définition rappelle que tout activité humaine exige un processus d'interaction sociale pour se construire, se réaliser".

La médiatisation serait donc comprise **(BONJOUR, 2011)** comme *"les processus de scénarisation de contenus"* alors que la médiation se rapportera *"aux relations humaines: ces indices et ses outils qui attestent de la conscience que chaque participant possède de l'autre, de ce qu'il sait, de ce qu'il voit, de l'endroit où il se trouve, etc"*.

Au sein d'Amiens Métropole, la diffusion d'information aux citoyens passe par une communication pensée par les divers services relevant de la communication externe de la direction de la communication.

On peut donc se demander si les services fournis aux citoyens relève de la médiatisation ou de la communication médiatisée. Car, Peraya D. en 1999 **(BONJOUR, 2011)** explique que la communication médiatisée *"désigne toute forme de communication qui use d'un média. D'un point de vue plus théorique, la communication médiatisée correspond à toute forme d'énonciation qui se déroule dans le cadre d'un dispositif soit une instance, un lieu social d'interaction et de coopération possédant ses intentions, son fonctionnement matériel et ses modes d'interactions propres"*.

Seule la description des services de la direction de la communication permettra de comprendre en quoi la circulation d'information pour et par les citoyens en situation de handicap relève soit de la communication médiatisée soit de la médiatisation.

1. La communication publique externe à Amiens Métropole

L'ensemble des services devant s'adresser directement aux publics s'appuient sur les outils mis en place par les services de communication externe de la direction de la communication. Les services concernés par la communication externe sont **(JUBERT, 2004)** :

- le service de rédaction d'Amiens Métropole qui élabore deux médiums :
- Amiens Forum, le journal mensuel de la ville d'Amiens,
- le Journal des Amiénois, plus connu sous le nom de JDA (il est très apprécié des citoyens), le journal hebdomadaire de la métropole,
- le service de relations de presse qui intervient auprès des services de rédactions de presse écrite, télévisuelle et radiophonique en leur fournissant des dossiers, communiqués de presse ou répond à leurs questions,
- le service de communication externe qui prend en charge le marketing des services (en fonction de leurs objectifs) sous divers supports sauf le média Web,
- le service multimédia qui gère le site Web et les réseaux sociaux dépendants de l'institution.

L'ensemble des dispositifs mis en place relève donc de la communication médiatisée.

Pour comprendre si la communication externe à Amiens Métropole relève soit de la communication médiatisée ou de la médiatisation, un repositionnement dans le contexte temporel et



identitaire²² est nécessaire. Ainsi, comme un grand nombre de services d'Amiens Métropole, les services de la communication sont en cours de réorganisation.

La direction de la communication, les services de rédaction des journaux locaux et le service multimédia ont accueilli leurs nouveaux responsables en septembre 2011. Leur objectif commun est la revalorisation de la direction de la communication auprès des autres services de la métropole.

Cela passe notamment par la mise en place de l'équivalent d'un schéma de la communication afin de rendre cohérent les échanges d'informations entre les différents services et avec les citoyens. L'objectif stratégique, qui en découle, relève de la médiatisation puisqu'il s'agit de mettre en place des processus permettant l'équilibre de l'information pour orienter les citoyens vers les divers supports de communication.

2. Une communication publique en ligne orientée usager

Conscients des nombreux défauts d'Amiens.fr, la direction de la communication avait accueilli en son sein le nouveau responsable du service multimédia.

L'objectif principal du service multimédia est de rendre pertinent l'usage d'Amiens.fr comme outil de communication externe auprès des citoyens au regard des autres outils de communication qui leur étaient proposés.

2.1 La définition d'un site Web institutionnel territorial

De part sa définition, un site Web est un *"service d'informations, généralement multimédia consultable sur le Web et comprenant plusieurs pages. Les sites Web ont diverses formes : sites personnels, sites de marques ou d'entreprises, sites de commerce électronique, sites de forums, etc..." (CACALY SERGE, 2008)*

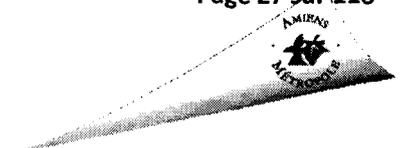
Au sein d'Amiens Métropole, le site Web fournit de l'information qui relève avant tout de la communication au sens de la valorisation des différents services de la métropole. Dans ce cas, il s'agirait plutôt d'un outil de communication médiatisée comme peut l'être le JDA, les panneaux d'affichage, les tracts, etc.

2.2 La définition des besoins d'information en ligne des citoyens en situation de handicap

Dans le cadre de cette étude, le public visé correspond aux citoyens en situation de handicap. En prenant en compte les actions que doivent mettre en place les administrations publiques²³, on peut s'attendre à ce que l'information en ligne sur Amiens.fr pour les personnes en situation de handicap relève des domaines de :

²² Voir La méthode d'analyse du contexte à la page 3

²³ Voir 3.3.2 Les actions relatives que les administrations publiques doivent mettre en place à la page 13



- l'éducation et la jeunesse,
- la mission handicap/ accessibilité et les associations partenaires de celle-ci,
- les démarches administratives,
- la vie citoyenne,
- l'emploi,
- la santé,
- l'action sociale,
- le logement et l'habitat.

Ces domaines concernent tous les citoyens et ne répondent ni à la question de la nature de l'information pouvant les satisfaire ni aux modes d'accès aux informations recherchées en ligne.

2.3 La nature des informations fournies aux administrés

Pierre Zémor, chercheur en Sciences de la Communication définit la nature des informations pouvant être diffusées aux citoyens à partir de 7 finalités de la communication publique externe (ZEMOR, 2008) :

- *La communication de l'information due au citoyen en tant qu'il est censé connaître la loi. Elle a trait à la publicité, dont la réalisation peut constituer une condition de légalité (affichage d'un permis de construire).*
- *La communication des informations, nécessaires ou utiles au citoyen et à la vie de la cité. Celles-ci, sans être juridiquement requises, sont mises à disposition du public, avec des questions délicates de diffusion ou commercialisation des données publiques et de protection des libertés.*
- *La communication de reddition des actes, qui rend compte de l'action publique, ce que prescrit en termes généraux l'article 15 du Préambule (Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789) de la Constitution : « La société a le droit de demander compte à tout agent public de son administration. »*
- *La communication de l'échange d'information, pratiqué dans la relation entre les usagers-citoyens et les agents publics (bureaux, guichets, lieux publics) ou les élus (rencontres, entretiens).*
- *La communication de promotion destinée à faire connaître les services publics offerts ou la mise en œuvre des politiques publiques, ainsi qu'à soutenir des causes humanitaires ou des missions d'intérêt général. Elle ne diffère que par ses modalités et ses styles de la communication des entreprises sur les marchés concurrentiels.*
- *La communication de valorisation des institutions publiques – institutionnelle et civique. Elle doit contribuer à la pédagogie des règles du fonctionnement collectif de la société. Elle prend parfois les formes de la communication événementielle.*
- *La communication de discussion et de débat public, qui s'instaure selon des règles préétablies ou empiriquement élaborées. Elle permet, à divers niveaux de compétences :*
 - *par le dialogue, d'adapter une disposition ou d'y déroger ;*
 - *par la négociation, de rechercher un compromis sur une décision prise ou à venir ;*
 - *par la consultation, de recueillir des avis de personnes intéressées ;*
 - *par la concertation, d'accepter les influences qui peuvent modifier un projet de décision ou de réforme, voire d'en dénier l'opportunité."*

Selon le service multimédia, même si ce n'est pas formalisé, Amiens.fr permet aux citoyens de :

- comprendre le fonctionnement des services,
-



- savoir que ces services leurs proposent d'améliorer leurs vies quotidiennes,
- savoir que ces services mettent en place des actions pour l'accès à la culture, aux loisirs et aux sports,
- savoir que des animations, des événements leurs sont proposés tout au long de l'année,
- connaître l'avancement des projets mis en place par la Métropole et/ou consulter les avis des autres citoyens sur ceux-ci,
- pouvoir éventuellement participer à ces projets en donnant leurs avis par le biais de formulaires ou de jeux en ligne,
- payer en ligne différents services offerts par la collectivité comme les services de crèche, de centres de loisirs, de séjours de vacances ou d'eau.

Les finalités de la communication externe et les objectifs du service multimédia pour Amiens.fr semble être adéquates et devraient répondre à l'ensemble des besoins des citoyens en situation de handicap. Seule la présentation des différentes lois ne semble pas être précisée comme un objectif pour Amiens.fr par le service multimédia.

Cette adéquation pourra réellement se justifier au regard de la satisfaction des usagers en situation de handicap vis-à-vis du site.

3. La définition des composantes de l'usage d'Amiens.fr par les citoyens

Yves-François le Coadic précise que *"si un système d'information existe c'est parce qu'il répond à des besoins d'informations dont les internautes sont satisfaits en le consultant. C'est la combinaison de l'utilisabilité et de l'utilité de l'information qui permettra ou facilitera l'usage du site Web par les citoyens reconnus comme usagers"*. (LE COADIC, 1997)

3.1 La définition de l'utilisabilité de l'information

Pour Yves-François Le Coadic, l'utilisabilité renvoie *"à l'apprentissage, à la mémorisation et l'utilisation aisée de l'utilisateur du système d'information. Ensuite, si l'utilisateur parvient à utiliser l'information, cela ne signifie pas que celle-ci répond à son besoin d'information. Un usager satisfait d'une information est celui qui a réussi à résoudre une anomalie de connaissance grâce à elle"*. (LE COADIC, 1997)

3.2 Compétences informationnelles et contexte de recherche d'information

La notion d'apprentissage renvoie aux compétences informationnelles que doivent posséder les internautes pour utiliser l'information. Ces compétences renvoient à la méthodologie de la recherche d'information en ligne.

Pour Claude Morizio, l'idée *"de formation à l'information"* (MORIZIO, 2004) remonte aux années 1980. Elle est apparue en parallèle au développement des pratiques de travail autonome, du contrôle continu des connaissances et des savoir-faire dans les établissements scolaires. L'objectif, à l'époque, était de mettre en place des formations efficaces et pouvoir se référer à des capacités explicites pour pouvoir mettre en place un processus d'évaluation. Il s'agissait de déterminer la capacité à se documenter avec les sous-capacités suivantes :

- savoir formuler l'objectif déterminant la recherche (sujet, modalités, temps imparti, public...),
- savoir rassembler une documentation correspondant à l'objectif poursuivi (connaissance des lieux ressources, des codes, des outils...),
- savoir trier parmi les documents rassemblés (distinguer les outils et contenus...),



- *savoir prendre des notes,*
- *savoir réaliser une production (écrite, orale...).*

Aujourd'hui, de nombreux référentiels existent et l'objectif est de permettre de résoudre un problème d'information. L'un des référentiel les plus utilisé s'intitule "Big 6 Skills" de Michael B. Eisenberg et Robert E. Berkowitz:

- *La définition de la tâche qui comprend :*
- *la définition du problème et du besoin d'information,*
- *l'identification des besoins d'information.*
- *La mise en place de stratégies de recherche d'information qui comprend :*
- *la détermination des sources d'information potentielles,*
- *la sélection des meilleures sources.*
- *La localisation et accès qui comprend :*
- *la localisation des sources,*
- *la découverte de l'information.*
- *L'utilisation de l'information qui comprend :*
- *la prise de connaissance de l'information (par lecture, écoute, etc.),*
- *l'extraction de l'information.*
- *La synthèse qui comprend :*
- *l'organisation de l'information,*
- *la présentation de l'information.*
- *L'évaluation qui comprend :*
- *l'appréciation de la production finale,*
- *l'appréciation du processus de recherche d'information.*

Pour Carol Kuhlthau, une recherche démarre dans l'incertitude et l'apprenant éprouve une certaine appréhension. Au cours de la recherche, vont se succéder chez lui des sentiments d'anxiété, de doute, puis de soulagement et de confiance.

Pour lui, la méthodologie de recherche d'information se décrit ainsi :

- *La préparation à la mise en actes,*
- *Le choix d'un sujet de recherche,*
- *L'exploration (faire des recherches par tâtonnements autour du thème principal),*
- *La formulation des objectifs (affiner le sujet),*
- *La collecte (rassembler l'information disponible en relation avec le sujet affiné),*
- *La présentation de la réalisation*
- *L'évaluation du résultat et du processus.*

Dans l'article de la recherche de l'information aux pratiques informationnelles (IHADJADENE, M., CHAUDIRON, S., 2008), Stéphane Chaudiron et Majiid Idahjadene font l'état de l'art des études portant sur la recherche d'information en ligne par les usagers.

Pour Stéphane Chaudiron et Majiid Idahjadene (IHADJADENE, M., CHAUDIRON, S., 2008), la recherche d'information nommée en anglais "information need" relève des besoins de l'utilisateur qui interagit dans un environnement. Ainsi, selon eux, "L'attention doit être davantage portée sur les besoins réels de l'utilisateur et son environnement. Ce paradigme s'inscrit dans une perspective



constructiviste dans laquelle la démarche de repérage et de traitement de l'information par l'utilisateur ne peut faire abstraction d'un ensemble de facteurs tant individuels que situationnels. "

De cet état de l'art ressort que l'idée qu'il existe deux composantes supplémentaires à la recherche d'information :

"L'information seeking uses correspond aux modalités d'accès et d'usage de l'information qui ont été analysés par les chercheurs en sciences de l'information. Les résultats ont aboutis notamment aux référentiels présentés ci-dessus.

L'information searching behavior relève des stratégies et tactiques de recherche d'information qui ont été analysés en premier lieu par les chercheurs de l'approche constructive et adaptés par les chercheurs en sciences de l'information. Les résultats démontrent que la recherche et l'extraction d'information dépendent des compétences cognitives de chaque individu".

Stéphane Chaudiron et Majiid Ihadjadene (**IHADJADENE, M., CHAUDIRON, S., 2008**) poursuivent en affirmant que *"nous développons tout au long de notre vie des structures mentales et des aptitudes qui nous permettent de chercher et d'utiliser, de produire et de communiquer l'information."*

Etant donné que la recherche d'information se base sur les comportements d'utilisateurs, l'approche cognitive est importante à prendre en compte dans le cadre de la recherche d'information. D'après Claude Morizio, "les psychologues cognitivistes associent la recherche d'information à une activité cognitive particulière liée à la lecture. Pour eux, il s'agit de spécifier le processus de repérage et d'extraction de l'information dans des documents. Claude Morizio est en fait une méthodologie également par étape :

- *La définition du but par l'individu qui analyse la question qui lui est posée, et identifie ce qui lui manque pour pouvoir la traiter,*
- *La sélection des catégories d'information par l'individu qui analyse le document auquel il est confronté pour décider de sa pertinence à traiter la question,*
- *L'extraction de l'information par l'individu qui confronte l'information avec ce qui lui manquait pour traiter la question.*

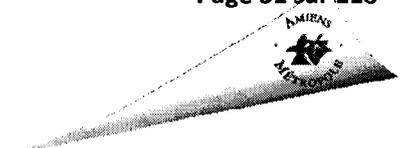
Si le résultat de la confrontation est positif, le processus est achevé. Dans le cas contraire, l'individu recommence le processus jusqu'à atteindre son but. Un tel modèle implique que l'individu maîtrise la compréhension des écrits et notamment des textes, qui mettent en scène l'information contenue dans le document. Divers études ont montré le rôle joué par les connaissances initiales dans le processus de compréhension".

Claude Morizio cite B. Osmont en 1995 (**MORIZIO, 2004**) alors qu'il affirmait que l'on *"constate qu'en fait les buts se modifient, sous l'action de nombreux facteurs, dont le travail interprétatif de l'utilisateur, en fonction de ses buts, de ses connaissances et de la banque de données".*

La prise en compte des aspects cognitifs de chacun est importante pour analyser l'accès à une page Web précise. Un internaute peut passer par de multiples moyens mais tous reposant sur les principes de l'hypertexte.

3.3 La prise en compte de l'hypertexte pour l'accès à l'information et la navigation en ligne

Pour Claude Morizio (**MORIZIO, 2004**), *"Naviguer, c'est se déplacer dans un corpus d'informations, en partant d'un élément pour aller directement vers un autre élément, c'est circuler, d'une manière non-linéaire, très souvent par associations d'idées. On peut se déplacer vers une autre portion du même texte, ou vers un autre texte, en fonction des liens définis par le concepteur. " Ainsi, un document hypertexte "peut-être défini comme l'ensemble des informations auxquelles il est possible*



d'accéder, structurées en un réseau plus ou moins complexe. Des segments de texte à géométrie variable constituent les nœuds du réseau ; les liens établis entre eux sont les chemins possibles d'exploration.

Cette vision de la navigation en ligne renvoie à l'idée que le service multimédia scénarise le parcours de l'internaute au sein du site dont il a la responsabilité.

Par contre, le service multimédia ne maîtrise pas globalement les modes d'accès aux pages Web. Ainsi, un citoyen peut accéder au site Web :

- en ayant rentré lui-même l'url dans la barre de saisie spécifique,
- par un lien trouvé dans les pages de résultats de moteurs de recherche,
- par un lien fourni sur un réseau social, d'un blog ou d'un site Web tiers d'un citoyen, d'une organisation publique partenaire ou non, d'une entreprise voire d'un organisme de presse.

Quelque soit le moyen d'accès, la page d'entrée dans le site n'est pas forcément la page d'accueil. Ainsi, le service multimédia a tout intérêt, notamment pour les personnes en situation de handicap, à veiller aux compétences de chacun pour présenter des informations utilisables et lisibles de tous²⁴.

3.4 Les composantes de l'utilisabilité de l'information par les citoyens en situation de handicap

3.4.1 Les citoyens amiénois en situation de handicap et fracture numérique

Pour comprendre les composantes de l'utilisabilité de l'information, il faut s'intéresser à la question de la fracture numérique qui pourrait toucher les citoyens amiénois²⁵ au regard de leurs caractéristiques sociologiques. Raouchen Methamem (**METHAMEN, 2004**), explique dans l'article *Note critique sur les indicateurs de la fracture numérique* que *“la littérature a permis d'identifier trois causes de non-usage. Primo, les coûts peuvent être élevés. L'indicateur par excellence consiste alors à examiner le coût d'utilisation du téléphone fixe, du téléphone portable, de l'internet, etc. Secundo, l'isolement est un frein à l'adoption des technologies”*.

Dans cette même revue (**METHAMEN, 2004**), “Ben Youssef *“distingue quatre niveaux de fractures numériques : les fractures liées aux écarts entre les accès (premier degré), les fractures liées aux usages des TIC (second degré), les fractures liées aux performances associées aux usages et enfin, les fractures numériques liées aux modalités d'apprentissage”*.

Les citoyens amiénois en situation de handicap, reconnus en partie comme une population démunie financièrement, sont touchés avant tout par les deux premiers niveaux de fractures

²⁴ Voir 5. Le travail d'ingénierie et de stratégie Web par le service multimédia à la page 37

²⁵ Voir 3.2.2 Les statistiques relatives aux citoyens en situation de handicap à Amiens à la page 11



numériques. Leurs manques de ressources peuvent entraîner un écart entre l'accès aux TIC adaptés à leurs déficiences et donc au manque de pratique des TIC qui aboutissent à des usages réguliers nécessaires à l'apprentissage et à une meilleure maîtrise de l'information.

3.4.2 Les défauts d'accessibilité et la compensation pour les citoyens en situation de déficiences vis-à-vis de l'environnement numérique

Dans le cadre de la formation des auxiliaires de vie scolaires (AVS) travaillant auprès des élèves en situation de handicap, l'académie d'Aix-Marseille dresse la liste des types de déficiences d'après le numéro 101 de mars 2009 de la revue APAJH (**ASH04, 2009**).

Cette liste dresse suffisamment les caractéristiques de chaque déficience pour qu'une reprise du modèle de Wood puisse-être effectuée en décrivant les difficultés ressenties par type de déficience dans un contexte de recherche d'information en ligne. Ces adaptations du modèle de Wood permettront de présenter les défauts d'accessibilité dans ce cas précis.

Pour ne pas faire prévaloir un handicap vis-à-vis d'un autre, les adaptations du modèle de Wood par type de déficience ont été classées par ordre alphabétique.

- **Le modèle de Wood pour le handicap auditif**

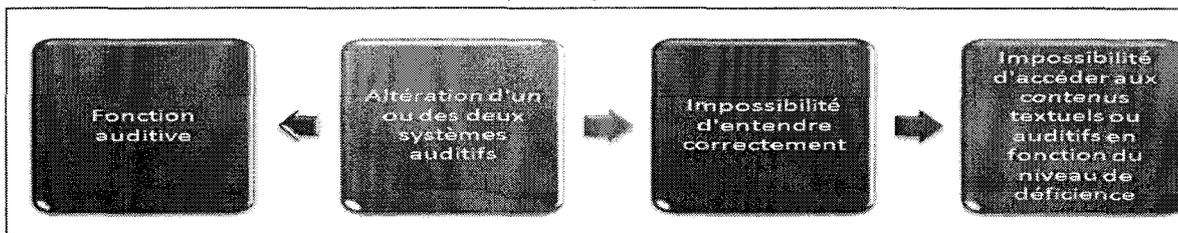


Figure 3- Adaptation du modèle de Wood pour le handicap auditif

Au regard de ce modèle de Wood, le désavantage ressenti correspond au défaut d'accessibilité aux informations véhiculées par voix sonore.

Pour compenser, les personnes souffrant d'un handicap auditif lourd pourraient bénéficier de contenus alternatifs aux vidéos traditionnels en Langue des Signes Française (LSF) ou en Langue Parlée Complétée (LPC) (**MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE, c.2009**).

- **La distinction entre les déficiences cognitives, mentales et psychiques.**

D'après la revue d'APAJH (**ASH04, 2009**), "Handicap cognitif, psychique et mental sont souvent confondus quand ils ne sont pas inconnus. Le handicap mental et cognitif n'est pas dû à des maladies comme le handicap psychique. Le handicap cognitif et psychique ne relève pas de déficiences intellectuelles. Quelques-unes des personnes porteuses des handicaps cognitifs et psychiques ont une intelligence supérieure à la normale. Le handicap cognitif ne relève pas toujours de troubles du comportement. Ce qui rend encore plus difficile leurs diagnostics".

- **Le modèle de Wood pour le handicap cognitif et psychique**

Bien que le handicap cognitif ne relève pas d'une maladie comme le handicap psychique et les déficiences ne soient pas les mêmes, les incapacités et les désavantages sont suffisamment proches pour proposer la même adaptation du modèle de Wood.

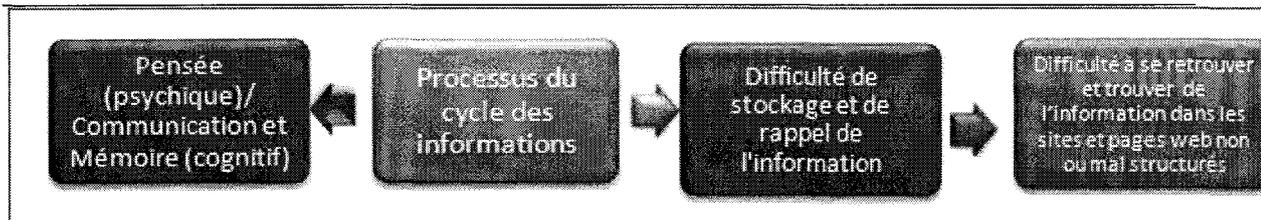


Figure 4- Adaptation du Modèle de Wood pour le handicap cognitif, psychique

Au regard de ce modèle de Wood, le désavantage ressenti correspond à un défaut d'accessibilité qui ne dépend pas d'un médium utilisé d'autant que derrière le terme de "handicap cognitif ou psychique" se cache de nombreuses situations.

Le handicap cognitif peut à la fois renvoyer à une déficience verbale (dyslexie, dysphasie), à un trouble de la coordination du geste (dyspraxie) et/ou à des troubles de l'attention avec ou non de l'hyperactivité (**DYSPRAXIE FRANCE DYS, 2011**). Pour savoir quelle compensation, il faut prêter attention à ses incapacités qui lui sont propres.

Ainsi, la compensation dépendra des capacités de chaque personne. Ainsi, N. Scott en 1998, P. Fairweather en 2002, (**STIBON, 2010**) affirment que "les dyslexiques seront aidés si le contenu Web possède des représentations graphiques immobiles. Une personne daltonienne souhaitera gérer elle-même les couleurs d'affichage. Une personne ayant une déficience visuo-spatiale appréciera la lecture avec un lecteur d'écran tandis qu'un autre utilisera un outil de reconnaissance vocale pour saisir ses requêtes car il ne pourra pas utiliser facilement un clavier".

Laurianne Sitbon préconise pour les Webmestres de mettre en place :

- "soit un réordonnancement des documents de manière à retrouver en priorité les plus visibles,
- soit une réduction de la quantité de texte à lire pour obtenir l'information voulue".

Comme il s'agit de déficiences reconnues handicaps depuis peu, les publics visés en premier lieu sont les enfants ou plutôt les élèves.

Pour les élèves dyslexiques, le Service d'Accompagnement et d'Information pour la Scolarisation des élèves handicapés (SAIS) des Hauts-de-Seine conseille pour compenser l'accès à l'information en ligne d'utiliser des logiciels permettant (**SAIS 92, 2008**) :

- "d'apprendre à frapper au clavier,
- de lire des documents (synthèse vocale),
- de dicter des textes (dictée vocale),
- de corriger avec plus ou moins d'efficacité les « fautes » d'orthographe (correcteurs orthographe),
- d'aider à l'écriture de texte (prédiction de mots),
- d'aider à organiser ses idées et à construire un plan...
- les écrans tactiles facilitent également la psychomotricité et d'accéder plus rapidement à l'information grâce au principe du glissement". (**Roosz, 2011**)

Il faut savoir que si les services éducatifs parlent des élèves dyslexiques, les autres enfants déficients cognitifs peuvent également bénéficier de ces logiciels notamment pour rechercher de l'information.

L'inconvénient avec le handicap cognitif et sa récente reconnaissance est que ce sont avant tout les enfants que l'on incite à utiliser ces logiciels. Très peu d'adultes savent porter de noms sur leurs troubles. Cela a une conséquence sur leur accès à l'information sur la vie citoyenne.

En ce qui concerne les déficients psychiques, l'état de l'art sur la question n'est pas développé et ne permet pas de comprendre quels sont les apports des TIC dans leur traitement globale. De plus, ce manque de recherche scientifique (notamment en psychologie cognitive) sur le sujet ne permet pas de savoir quelles seraient les compensations techniques pourraient leur être proposées pour leur faciliter l'accès à l'information.

▪ **Le modèle de Wood pour le handicap mental**

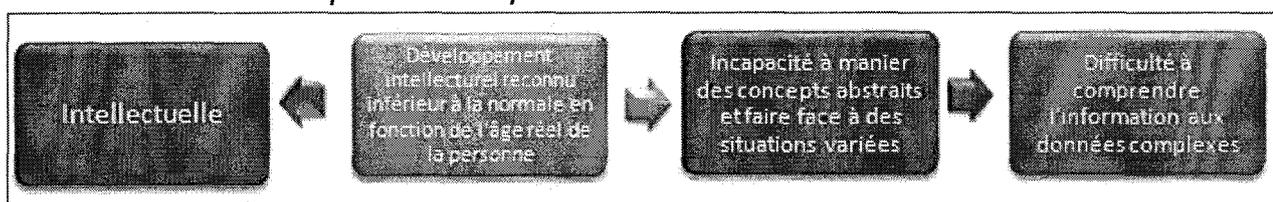


Figure 5- Adaptation du Modèle de Wood pour le handicap mental

Au regard de ce modèle de Wood, le désavantage ressenti ne dépend pas non plus du média ou du médium utilisés. Ainsi, pour les déficients intellectuels, la grande difficulté est de ne pas savoir manier des concepts abstraits contrairement aux citoyens en situation de handicap cognitif ou psychique.

Pour compenser à ce défaut d'accessibilité, l'Union Nationale des Associations des Parents d'Enfants déficients Intellectuels (UNAPEI) préconise l'application de la norme Facile à Lire (ou Pathways en Anglais) (UNAPEI, 2009).

Pour un service de communication publique, la grande difficulté reste la mise en application de ces normes au sein du site Web sans contrarier la lecture sur écran des autres usagers et sans composer de doublons d'informations pouvant aboutir à un mauvais référencement. Les services de la métropole auront donc à réfléchir à une solution pour remédier à cette situation.

▪ **Le modèle de Wood pour le handicap moteur**

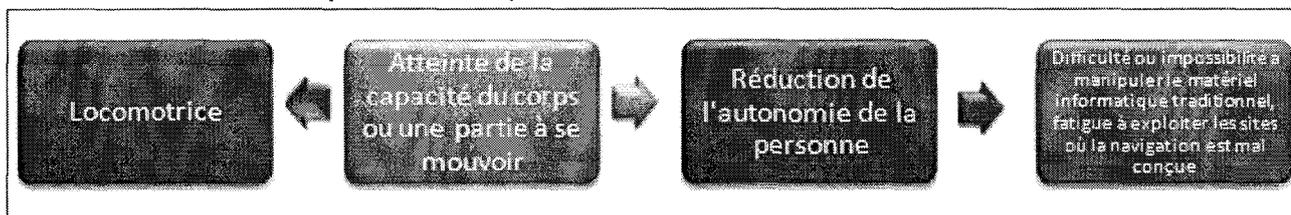
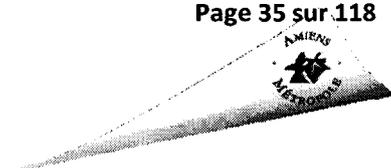


Figure 6- Adaptation du Modèle de Wood pour le handicap moteur



Au regard de ce modèle de Wood, le désavantage ressenti dépend du média ou du médium utilisés. Ainsi, pour les déficients moteurs, la grande difficulté est de ne pas pouvoir manipuler de manière aisée le matériel informatique. Leur motricité peut être entravée par un mauvais ordonnancement de l'information dans le site.

Pour compenser ce défaut d'accessibilité, les personnes ayant une déficience motrice peuvent utiliser selon leur degré de déficience (**FERAILLE, 2007**) :

- " des tables à hauteur et angles variables, si leurs bras ne sont pas touchés par leurs déficiences (**FERAILLE, 2007**),
- du matériel informatique (comme une souris ou un clavier informatique) qui leur permettent de naviguer plus facilement dans les sites Web, si les bras sont touchés par leurs déficiences mais pas paralysés (**MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE, C.2009**),
- des logiciels de contrôle visuel permettant à l'oeil de saisir de l'information en ligne, si les bras sont paralysés" (**MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE, C.2009**).

▪ Le modèle de Wood pour le handicap visuel

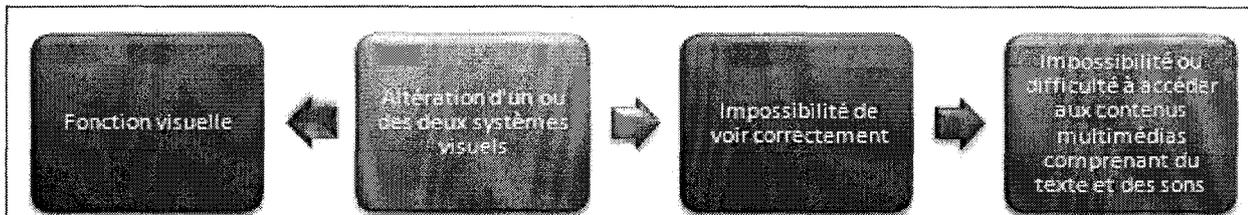


Figure 7- Adaptation du Modèle de Wood pour le handicap visuel

Au regard du modèle de Wood, le défaut d'accessibilité dépend à la fois du degré de déficience mais aussi du médium utilisé.

"Pour certains malvoyants, il existe des logiciels spécifiques appelés loupes d'écran ou logiciel de grossissement d'écran, qui leur permettent de personnaliser le contenu du site (changer la taille de la police, voire de la changer, modifier le contraste texte-fond de la page, etc.).

Certains malvoyants et les non-voyants ont besoin de consulter des pages Web en utilisant :

- un terminal braille qui est une approche tactile,
- un logiciel de synthèse vocale qui est une approche sonore,
- les deux approches à la fois.

Pour eux, certains logiciels permettent de lire une interface tactile haptique. Il s'agit d'un système qui permet à l'interface de réagir au toucher par une vibration. Elle permet à l'internaute de savoir quelle action il vient de réaliser et de la corriger si besoin". (**MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE, C.2009**)

3.4.3 L'utilisabilité des sites Web

L'ensemble des compensations logicielles pour chaque type de déficience n'est que utilisable si les pages Web sont "utilisables".

Ainsi, même si les personnes en situation de handicap sont appareillées, cela ne suffit pas. Selon le portail de modernisation de l'Etat (**PORTAIL DE LA MODERNISATION DE L'ETAT, C.2009**), "Moins de 3 %

*des grands sites institutionnels en Europe s'avèrent conformes aux standards internationaux d'accessibilité". Ce constat est le même pour l'Association Valentin Haüy (AVH) (**ASSOCIATION VALENTIN HAÜY, 2012**).*

Pour rendre accessible les sites Web, l'article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 (**CONSEIL CONSTITUTIONNEL DE LA REPUBLIQUE FRANÇAISE, 2010**) prévoit que *"les services de communication en ligne de l'état et des collectivités territoriales doivent être accessibles aux personnes handicapées. L'accessibilité des services de communication en ligne concerne l'accès à tous les types d'informations sous forme numérique quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation. Les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'Internet doivent être appliquées"*.

La mise en application de cette loi passe par le décret du 14 mai 2009 qui crée un référentiel d'accessibilité des services de communication en ligne (**PORTAIL DE LA MODERNISATION DE L'ETAT, 2010**) intitulé le *"Référentiel d'Accessibilité pour les Administrations (le RGAA) qui doit être appliqué pour le 14 mai 2012 dans les services de communication publiques des collectivités territoriales"*.

Il se définit comme étant "un référentiel d'application des standards internationaux WCAG 2.0. Il ne constitue pas une nouvelle norme ou un nouveau standard mais offre des explications et des tests pour la vérification de la mise en œuvre des standards internationaux d'accessibilité."

"Les critères sont répartis en quatre catégories :

- *(Contenus) Perceptibles*
- *(Contenus) Utilisables*
- *(Contenus) Compréhensibles*
- *(Contenus) Robustes*

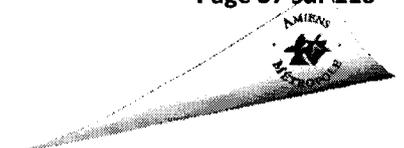
Les critères sont également classés en douze thématiques opérationnelles, destinés à des personnels de profil technique, en vue de faciliter la vérification de conformité d'une page, d'un échantillon de pages ou d'un site.

- *Cadres*
- *Couleurs*
- *Formulaires*
- *Images*
- *Multimédia*
- *Navigation*
- *Présentation*
- *Scripts*
- *Standards*
- *Structure*
- *Tableaux*
- *Textes"*

Le RGAA se réfère donc à l'utilisabilité de l'information sur les sites Web. La question de l'utilité n'est pas traitée.

3.5 L'utilité de l'information

Pour comprendre l'utilité d'un site Web institutionnel, Sofiane Rouissi, en 2005 (**ROUISSI, 2005**), définissait trois niveaux de services offerts en ligne par les collectivités territoriales. Chaque niveau de service est décrit à partir de ses fonctionnalités.



“Le premier niveau correspond à des sites sur le Web qui constituent, pour la plupart, de simples supports de présentation institutionnelle. Ils restent figés et bénéficient d'une actualisation sommaire selon des intervalles de temps plus ou moins réguliers.

Le deuxième niveau correspond à des sites pour lesquels une actualisation est basée sur une interactivité avec les acteurs du territoire (ou d'autres territoires). Cette actualisation est perceptible, par exemple, la gestion des agendas des événements (culturels, associatifs, sportifs, économiques ...) mis en ligne. La diffusion d'une lettre d'information est un autre exemple d'application. Nous pouvons également y ajouter des possibilités de mise à jour des espaces Web des différentes collectivités et ceux de leurs partenaires institutionnels, associatifs, économiques ...

Le troisième niveau correspond à des sites d'aide dans la gestion administrative et financière du pays. Il s'agit le plus souvent d'applications en ligne accessibles en mode Extranet permettant par exemple le suivi de travaux du conseil de développement : élaboration du diagnostic du territoire, développement de la charte de pays, la gestion de dossiers (demandes de subventions)...”

Cette description concernant les fonctionnalités des sites Web territoriaux n'est plus suffisante à l'heure actuelle. Premièrement, elle était orientée vers l'offre de contenu et de dispositifs interactifs pour la gestion administrative du territoire. Deuxièmement, entre 2005 et 2012, les fonctionnalités Web ont fortement évolué et ainsi, deux niveaux de fonctionnalité peuvent être ajoutés.

En quatrième niveau, il s'agit de l'e-administration qui relève des démarches administratives par les citoyens en ligne. L'e-administration a pour objectif de *“garantir l'accès au droit, offrir aux citoyens les informations nécessaires à leurs démarches administratives ainsi qu'à la connaissance de leurs droits et obligations, contribuer à la transparence de la vie publique, économique et financière et proposer des publications sur les politiques publiques” (PREMIER MINISTRE : DIRECTION DE L'INFORMATION LEGALE ET ADMINISTRATIVE, 2010)*

En cinquième niveau, il s'agit de la communication interactive via les réseaux sociaux. Cela permet aux collectivités de *“modifier leur image auprès des habitants, de combler un déficit de notoriété, de faire le buzz avant qu'un autre media concurrent ne le fasse, d'avoir un impact sur la cible visée, de promouvoir les médias Web de la collectivité, d'exploiter un nouvel outil de participation à la vie publique par les citoyens eux-mêmes, de revaloriser les débats publics, à condition de mettre en place une démarche marketing affinitaire.” (LA GAZETTE DES COMMUNES, [N.D])*

A l'heure actuelle, le site Web institutionnel d'Amiens Métropole permet aux citoyens de connaître le fonctionnement et les services de l'institution, de les tenir informer des actualités et événements. Il offre une partie e-administration en ligne par le biais de formulaires et de paiement en ligne. Pour la partie concertation, pour l'instant, il ne fait que citer les avis et les attentes des citoyens obtenus lors des réunions participatives. A partir de septembre 2012, il innove en proposant un jeu en ligne pour la création d'une nouvelle piscine métropolitaine.

Pour comprendre si l'information est vraiment utile, une analyse des différentes pages du site composées par les rédacteurs Web dans les différents services devra être confrontée à la satisfaction des usagers. Ainsi, la qualité de l'information dépend de chaque service.

4. L'administration d'Amiens.fr

4.1 Le contexte avant Avril 2012

Fournissant de l'information à plus de 180 000 citoyens, Amiens.fr se développe sur 3500 pages Web valorisant les divers services de la Métropole.



4.1.1 Une programmation, une formation et une administration partielle par une société sous-traitante

Avant l'arrivée du responsable en septembre 2011, le site Web était avant tout programmé par le prestataire du système de gestion de contenu Web (Content Management System (CMS) en anglais²⁶) Typo 3 : la société Eventex. Elle avait fourni une formation aux agents du service multimédia et aux rédacteurs Web potentiels. Celle-ci s'appuie sur des vidéos et sur la base de l'usage de Typo 3 et sans réelle prise en compte des pratiques professionnelles et compétences bureautiques de chacun.

4.1.2 L'impact de cette administration sur les pratiques de rédaction Web non appropriée à l'accessibilité Web

Malgré le délai de conformité du RGAA au 14 mai 2012, la prise en compte de l'accessibilité avait été soulevée par la mission Handicap / Accessibilité mais elle n'avait pas été appliquée par la société Eventex.

Cette non-prise en compte de l'accessibilité n'est pas la seule composante contextuelle qui a eu un impact pour penser la refonte du site Web.

Au sujet d'Amiens.fr, l'analyse de la communication interne est importante. Au sein d'Amiens Métropole, comme nous l'avons déjà vu, l'ensemble des rédacteurs Web ne sont pas employés au sein du service multimédia. Chaque service dispose d'un ou de plusieurs rédacteurs Web.

4.1.3 La prise en compte du besoin de maîtrise du système de gestion de contenu Web par les rédacteurs

Ainsi, la prise en compte de la communication interne renvoie à ce qu'Yves-François Le Coadic affirmait (**LE COADIC, 1997**). *«Les premiers usagers d'un service d'informations sont les acteurs professionnels qu'ils l'exploitent pour communiquer»*. Et si le système de gestion de contenu n'est pas maîtrisé par ces usagers, le service multimédia doit autant veiller aux compétences des agents et aux outils qu'ils exploitent pour rechercher l'information et la diffuser.

En ce qui concerne les compétences vis-à-vis de la recherche d'information, comme Claude Morizio l'a expliqué (**MORIZIO, 2004**), *«il s'agit de compétences transversales que chacun doit posséder»*. Cela laisse suggérer que les agents rédacteurs Web devraient autant posséder ces compétences que les citoyens.

²⁶ Un système de gestion de contenu ou Content Management Systems (CMS) en anglais est une famille de logiciels destinés à la conception et à la mise à jour dynamique de site Web ou d'application multimédia. Ils partagent les fonctionnalités de contrôle des versions, de chaîne de publication (workflow), de distinction entre le contenu HTML et la graphie CSS. Ce logiciel se compose d'une partie administrative que l'on appelle Back-End à partir de laquelle les rédacteurs intègrent du contenu sur le Front-End. Le Front-End correspond à l'interface que tous internautes perçoivent à partir d'une URL Amiens.fr/... (**MEDIALIBS, [N.D.]**)



La différence entre les citoyens et les acteurs professionnels est que les outils employés et les contextes de la recherche ne sont pas identiques. S'il est possible d'envisager les contextes de recherche en émettant des hypothèses, seuls des entretiens et des observations ethnographiques permettront réellement de les définir.

4.2 La communication interne et ses outils au service de l'administration du site Web

4.2.1 La finalité de la communication interne

Comme le pense la direction de la communication à Amiens Métropole, Pierre Zémor réaffirme la place importante que détient la communication interne. Pour lui (**ZEMOR, 2008**), la communication interne *“contribue à la qualité de l'action et des conditions de travail des agents, à leur mobilisation vers les objectifs de service du public et à l'animation de la structure. Nécessaire à la bonne communication externe, elle assure la transparence attachée aux procédures et aux institutions publiques”*.

4.2.2 Les outils de la communication interne

Pour assurer la communication interne, la direction de la communication dispose d'un service spécifique. Le service de la communication interne met en place des outils permettant aux agents de se sentir accueillis et concernés par l'institution. Pour cela, il a développé plusieurs outils et actions (**JUBERT, 2004**):

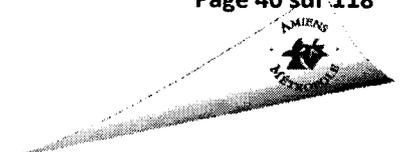
- *l'édition du support d'information mensuel « Signal »,*
- *l'édition de l'organigramme, du livret d'accueil, de plaquettes thématiques, de trombinoscopes et d'organigrammes...,*
- *la mise à jour de l'annuaire Intranet,*
- *l'organisation des séminaires de direction : planification, logistique et suivi,*
- *le conseil en communication auprès des services de la Ville et de la Métropole et accompagnement en communication interne auprès des chefs de services ainsi que des membres de l'encadrement.*

4.2.3 Les outils de communication interne relevant d'autres directions ou services de la Métropole

Il faut savoir que la communication interne ne dépend pas uniquement du service de la communication interne. Comme il est précisé dans la charte de fonctionnement (**LAFORE, 2010**), ce service met à jour l'annuaire Intranet. Cet Intranet est géré par la direction technique de l'information.

A coté de cela, les agents disposent d'une revue de presse gérée par le service de la documentation. Pour communiquer entre eux, les agents utilisent également les canaux de communication que sont la messagerie électronique, la communication téléphonique ou encore les notes de services publiés par la direction des ressources humaines ou la direction générale des services. D'autres outils peuvent être utilisés par les agents rédacteurs Web comme le traitement de texte en ligne, les réseaux sociaux, etc.

Après avoir envisagé l'étude de pratiques informationnelles des rédacteurs Web, il convient de comprendre que l'administration d'Amiens.fr dépend en premier lieu du service multimédia. Pour cela, il faut comprendre les divers rôles qu'à celui-ci pour rendre cohérent et pertinent l'outil de communication en ligne pour les citoyens : son public cible.



5. Le travail d'ingénierie et de stratégie Web par le service multimédia

5.1 Une médiatisation reposant sur un système d'information

L'objectif est de rendre pertinent le contenu Web à l'ensemble des citoyens amiénois. Ce travail relève d'un processus d'ingénierie. Il s'agit donc d'un travail de production de médiatisation d'un système d'information, comme le précise des étudiantes en sciences de l'éducation suisses (**BOURGEOIS, 2002**).

Pierre Piezzardi (**PEZZIARDI, 2006**) définit un système d'informations comme étant *“un ensemble organisé de ressources (matériels, logiciels, personnel, données et procédures) qui permet de regrouper, de classifier, de traiter et de diffuser de l'information dans un environnement donné”*.

Pour comprendre les missions du service multimédia, Erin Kissane, dans le livre *Stratégie de contenu Web* (**KISSANE, 2011**), définit quatre métiers influençant la stratégie de contenu Web : *“l'éditeur, le conservateur, le marketer, l'expert de l'information”*.

5.2 Le service multimédia comme éditeur

Erin Kissane précise que (**KISSANE, 2011**) *“vue de l'extérieur, la stratégie de contenu ressemble parfois terriblement à l'activité éditoriale propre aux magazines et aux journaux... L'éditeur ne se contente pas de choisir des histoires. Il développe des thèmes et des trames narratives. Il gère les réactions aux autres publications et les événements extérieurs. Il cultive l'équilibre et la variété entre les articles ou les livres, il évalue et dirige des auteurs et autres créateurs de contenu, ... Le véritable travail de l'édition rassemble surtout et simultanément d'excellentes compétences organisationnelles, une habitude à développer des idées de communication concrètes et une capacité à traiter, à la fois avec fermeté et diplomatie, toute l'équipe impliquée dans la création d'un livre depuis sa création jusqu'à sa sortie”*.

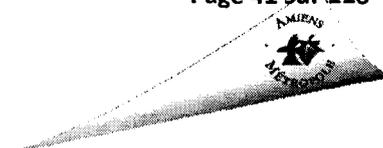
Au regard de la définition de l'éditeur par Erin Kissane, le service multimédia met en place deux activités principales à savoir :

- l'organisation d'un contenu cohérent au regard de l'ensemble des outils de communication en ligne et/ou sur autres supports,
- la mise en place d'une coopération des différents acteurs travaillant sur le site Web pour la cohérence et la pertinence de son contenu.

L'administration de Typo 3 permet justement de savoir à quel moment une page Web avait été modifiée. Mais si l'agent se connectait sans préciser son nom, il était impossible de connaître qui avait modifié le contenu d'une page. Cet inconvénient, cumulé aux compétences et pratiques professionnelles inadaptées des agents, a contribué à la mise en place d'un lourd défaut d'accessibilité pour tous les citoyens. Ce défaut d'accessibilité doit être comblé par le service multimédia.

Dans ce cadre là, son travail est d'être un éditeur. Cela l'a permis de se positionner comme étant le manager de l'outil de communication médiatisation Amiens.fr. Il s'agit d'un travail en cours qui consiste à la mise en place d'outils éditoriaux :

- l'analyse des ressources existantes : le CMS typo 3, le back-end et le front-end des 3000 pages du site Web,
- un plan média qui indique quels contenus, à quels canaux et quels publics,
- un workflow éditorial qui comprend les procédures de validation et des contrôles de qualité,



- et un calendrier éditorial intègre les campagnes et planifie à l'avance les thèmes traités.

En ce qui concerne la circulation de l'information autour du handicap et de l'accessibilité, ces outils pourraient être utiles pour comprendre qui sont les services qui traitent ou non de la question du handicap et de l'accessibilité dans leurs pages Web.

5.3 Le service multimédia comme conservateur

Erin Kissane (**KISSANE, 2011**) précise que *"le mot curator vient du latin cura qui signifie soin... Les conservateurs ont la charge de planifier l'acquisition, la classification et l'entretien pratique des contenus tout en protégeant leurs essences, leurs véracités contre les menaces de perte de qualité ou d'originalité"*.

Cette définition du conservateur par Erin Kissane renvoie à l'image d'un responsable de centre documentaire qui n'a pas l'objectif de concevoir de la documentation mais de valoriser l'ensemble d'un fonds documentaire dont il dispose auprès de divers publics en fonction de leurs quêtes d'information.

En tant que conservateur, le service multimédia veille à l'équilibre entre les besoins des citoyens-internautes et les rédacteurs Web qui diffusent du contenu en fonction de leurs compétences et pratiques professionnelles.

Malgré un plan de site qui semble bien structuré, la classification de l'information au sein d'Amiens.fr n'est pas évidente.

Les outils actuellement utilisés sont les cartes heuristiques créées à partir de logiciel de mapping pour visualiser le plan de site actuel et le refondre au regard des nouveaux objectifs qu'à le service multimédia pour le site Web.

En ce qui concerne la circulation de l'information du handicap, cette carte heuristique permet d'envisager une communication médiatisée cohérente et pertinente au regard des usages du site Web par les citoyens porteurs d'un handicap.

5.4 Le service multimédia comme marketer

Erine Kissane (**KISSANE, 2011**) précise que *"le marketing consiste à placer des produits sur le marché et à persuader les gens de les acheter. La stratégie de contenu n'est pas une branche du marketing, mais le marketing est l'une des applications possibles de la stratégie de contenu. L'essence du marketing est issue de la rhétorique : la pratique consistant à écrire ou à parler pour convaincre"*.

Cette vision du stratège Web comme marketer par Erin Kissane est intéressante au sein d'une collectivité territoriale. Elle renvoie à la notion de service commercial plus qu'un service public. Cette position suppose aussi que :

- le site soit référencé,
- le site propose une navigation hypertexte performante,
- le site ne soit pas pensé comme le seul outil d'accès à l'information de la vie citoyenne sur le territoire d'Amiens Métropole,
- le site soit évalué.

5.4.1 Le référencement du site

Pour qu'il soit reconnu par les citoyens, le site doit être référencé convenablement au regard des requêtes qu'ils ont formulées sur les moteurs de recherche. Pour mettre en place ce référencement et composer du contenu textuel pertinent pour les usagers, les services en ligne éditeurs de mots-clés comme Google Adwords ou Trend semblent être les meilleurs outils d'autant qu'ils sont gratuits tant que le financement d'une "campagne publicitaire" de type "e-commerce" n'est pas pensée. Ce qui est inimaginable au sein d'une collectivité territoriale.

5.4.2 La navigation hypertexte pertinente et performante

Ainsi, pour Claude Morizio (**MORIZIO, 2004**), *"l'efficacité de l'hypertexte repose sur la pertinence de ces liens, la richesse des relations conceptuelles dans un domaine de savoir. Avant d'être un produit informatique, un hypertexte est un document, support de connaissances, avec un auteur, et une intention de communication"*.

5.4.3 Amiens.fr : un canal Web parmi d'autres pour l'accès à l'information sur la citoyenneté

Pour Erin Kissane (**KISSANE, 2011**), pour penser l'accès à un site Web et la navigation, un Webmestre doit se mettre à la fois dans la peau d'un marketer et de l'internaute. En tant que marketer, le Webmestre doit avoir conscience que le média Web se compose de nombreux canaux Web qui découlent du Web social.

"Ces canaux sont :

- *le site Web (site principal d'une organisation),*
- *des sites dédiés à des sous-groupes du public principal visé par l'organisation (micro-sites, sites thématiques) ou à des régions spécifiques (souvent traduits ou contenant du contenu créé pour le public local),*
- *des blogs, intégrés ou non dans un autre site,*
- *des newsletters,*
- *les réseaux sociaux (Facebook, Twitter et leurs centaines de millions d'amis),*
- *des Webcams, podcasts et séries vidéo,*
- *des magazines en ligne,*
- *des applications mobiles,*
- *des dispositifs (reprenant l'ensemble de ces canaux) pouvant être développés par des tiers."*

Le service multimédia ne développe pas l'ensemble de ces canaux permettant l'accès aux contenus pouvant intéresser les citoyens. Le manque de ressources humaines empêche les responsables de penser l'accès aux commentaires via les réseaux sociaux que possède Amiens Métropole. La crainte de dérapage et de critiques violentes est plus forte que la communication par ces outils. Un certain nombre d'incidents qui eurent lieu durant la période de l'étude, on confirmait que pour l'instant la concertation libre par les citoyens via ces canaux Web n'était pas envisageable.

Comme le présente Erin Kissane, des dispositifs peuvent être développées par des tiers. Ces tiers peuvent être des citoyens, des entreprises, des organismes de presse, des organisations partenaires, etc. Le discours positif ou négatif vis-à-vis d'Amiens Métropole sur ces canaux peut avoir un véritable impact sur la navigation vers Amiens.fr et surtout sur l'image de l'institution auprès des internautes notamment en situation de handicap qui peuvent se sentir non compris par les administrateurs et élus.

5.4.4 L'évaluation du site Web

Le site Web devrait être évalué au regard des pratiques :

- de rédaction, de modification, de formation par les rédacteurs,
- mais aussi de consultation par les citoyens : mode d'accès, page d'entrée, parcours dans le site, temps de consultation, ...

En ce qui concerne la circulation de l'information pour et par les personnes en situation de handicap, la question est de savoir comment recueillir des statistiques de consultation par type de public. La prise en compte du handicap peut-il être un critère statistique d'usage ?

5.5 Le service multimédia comme expert de l'information

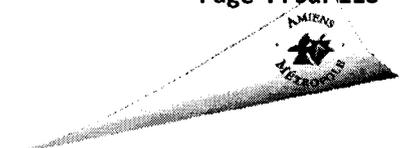
Pour Erin Kissane (**KISSANE, 2011**), un expert de l'information est *“un architecte de l'information”*. Pour elle, *“l'architecture de l'information consiste à organiser l'information en référence à la structure d'un site Web et la taxonomie de son contenu. Les architectes de l'information créent des objets comme des wireframes (maquettes fonctionnelles), des plans de site, des diagrammes de pages et autres scénarios d'utilisation, et souvent, ils font des études utilisateurs”*.

Comme le laisse suggérer Erin Kissane, la prise en compte de l'architecture de l'information par les Webmestres n'est pas évidente. Pour elle, comme l'expert de l'information semble être confondu avec un conservateur de l'information. Les Webmestres n'ayant pas de formation en sciences de l'information passeraient à coté d'outils permettant de valoriser l'architecture de l'information. D'autant que l'architecture de l'information ne dépend pas uniquement du design Web. Ainsi, la création d'outils d'architecture de l'information permet d'envisager des fonctions utiles au regard des besoins des internautes.

Ces outils sont :

- les persona ou l'identification d'internautes type. Dans le cadre d'une étude autour de la circulation de l'information par les citoyens en situation de handicap est intéressante pour choisir la population cible pour l'enquête ;
- les plans de site rapport à la vision que les citoyens peuvent avoir d'un site Web institutionnel territorial et de ce qu'il peut leur apporter,
- les wireframes pour décrire les fonctionnalités par type de pages. Ce type d'outil est intéressant à mettre en place pour comprendre à quel moment les citoyens en situation de handicap peuvent être gênés dans leurs usages.
- les scénarios d'utilisation qui permettent d'envisager la navigation d'un citoyen au sein des pages au regard des besoins d'information.

Ce type d'outils permet de concilier l'utilité et l'utilisabilité de l'information comme Yves-François Le Coadic les présente.



2ème partie : La méthodologie de l'étude

1ère étape : Le choix du paradigme

Le besoin d'une vision globale pour analyser le contexte et ses composantes

1. L'impact de la double position de rédacteur Web et expert de l'information en charge d'une étude

Comme il a été expliqué dans l'introduction de la première partie, c'est en intégrant un service de communication publique, certes orienté usager, mais travaillant avec des outils de communication interne, que le choix d'un paradigme s'est imposé.

La mise en parallèle des deux paradigmes "orienté-usagers" et "techno-centré" paraissait pour parvenir à avoir une vision globale de la circulation de l'information aboutissant à la communication médiatisée en ligne autour du handicap et de l'accessibilité.

Cette question de mettre en confrontation les deux paradigmes s'est avérée importante dès le début d'étude. S'il existe des outils de concertation dans les quartiers auprès des citoyens ou lors de projets d'envergure (de type architecturaux et patrimoniaux), très peu concernent l'analyse des pratiques d'accès à l'information publiée par Amiens Métropole. Cela aurait pu être le cas pour le JDA.

2. Le manque de littérature sur les pratiques de rédacteurs Web non sensibilisés

Et leurs compétences informationnelles dans l'accès et la transmission d'informations autour du handicap et de l'accessibilité.

Il a été observé qu'il n'existe pas de littérature scientifique portant sur l'accès et la diffusion d'information sur le handicap et l'accessibilité par les services publics. Il était impossible d'avancer des réalités sur des pratiques professionnelles qui pouvaient être spécifiques sans proposer une enquête de terrain. Ces pratiques professionnelles seraient d'autant plus intéressantes qu'elles relèvent de méthodes transversales relevant des compétences informationnelles.

3. Le paradigme systémique

Le paradigme le mieux adapté pour mettre en place cette étude

C'est suite à la lecture de la thèse d'Audrey Bonjour (**BONJOUR, 2011**), que le choix du paradigme systémique s'est imposé.

Ainsi, la communication médiatisée de l'information sur le handicap et l'accessibilité relève d'un système d'informations complexe dont le site Web n'est qu'un outil de communication médiatisée parmi d'autres. Il faut comprendre qui sont les différents acteurs concernés, les contextes dans lesquels ils interagissent, leurs interactions entre eux, et enfin les procédures de transmission d'information et de communication, etc.

Yolla Polity (**POLITY, 2001**) explique que "le paradigme classique orienté-système se focalise sur les aspects techniques et dans lequel l'utilisateur est un professionnel de l'information et le paradigme cognitif orienté-usager se focalise sur les aspects humains ou l'utilisateur". Derrière le terme d'utilisateur, il se cache à la fois l'utilisateur intermédiaire : les agents de la métropole-commune et les associations, citoyens qu'Yves-François Le Coadic (**LE COADIC, 1997**) considère comme les "end-user".

Selon Yolla Polity (**POLITY, 2001**), "le paradigme "orienté-usagé" a été de plus en plus utilisé depuis les années 1980 en Sciences de l'Information et de la Communication" tandis que le "paradigme systémique", d'après Audrey Bonjour (**BONJOUR, 2011**), "est encore sous-investi par les chercheurs de ce champ disciplinaire universitaire".

2ème étape : La problématisation et la mise en hypothèses

1. La problématisation

D'après la méthodologie du travail intellectuel proposée par le département de philosophie de l'Université du Québec la problématisation intervient dès lorsqu'une personne (**DEPARTEMENT DE PHILOSOPHIE A L'UQAM**) "entreprend une recherche après s'être rendue compte de son ignorance à propos de quelque chose qu'elle voudrait pourtant savoir ou connaître. On veut savoir, pourquoi certaines choses se produisent ou pourquoi elles sont comme elles sont."

Au regard du contexte, il fallait analyser :

- d'un côté, quelles étaient les informations diffusées sur le handicap et l'accessibilité sur Amiens.fr. Pourquoi ces informations étaient diffusées de cette manière ?
- et de l'autre, comment les citoyens en situation de handicap les percevaient ou non via le site Web ? En étaient-ils satisfaits ? Est-ce que cela répondait à leurs besoins d'informations ? D'autres informations leurs étaient-ils utiles ?

Ce foisonnement de questions pouvait être recoupé en une seule et même problématique que l'on pourrait appliquer dans d'autres terrains.

2. La mise en problématique

La problématique est définie dans le guide méthodologie du département de philosophie de l'Université du Québec (**DEPARTEMENT DE PHILOSOPHIE A L'UQAM**) comme étant "la mise en perspective de l'ensemble des liens qui existent entre les faits, les acteurs et les composantes d'un problème donné. Elle s'élabore autour de la question principale, des hypothèses de recherche et des lignes d'analyse qui permettront de replacer son thème de recherche dans un contexte".

Si d'un côté, on s'intéresse à une fourniture et à sa diffusion de l'information et de l'autre, à sa réception par les citoyens, on parle donc d'une adéquation.

Un peu comme dans la loi du marché économique, pour qu'un produit soit "acheté et consommé", il faut qu'il existe une adéquation entre l'offre et la demande. Appliquer ce concept qui relève de l'économie marchande à un système d'information public portant sur le handicap (**LE COADIC, LA SCIENCE DE L'INFORMATION, 2004**), renvoie à la question de la prise en compte de l'usage et de la satisfaction des citoyens pour analyser la qualité managériale et marketing du service public (**RAGAIGNE, [N.D.]**) impliqué dans ce système d'informations.

Dans ce contexte, la problématique est de savoir si l'offre d'information mise en place par la collectivité territoriale est en adéquation avec les usages du site Web institutionnel par les citoyens en situation de handicap et sur quoi repose t-elle ?

3. Les hypothèses

D'après le guide méthodologique du département de philosophie de l'université du Québec (**DEPARTEMENT DE PHILOSOPHIE A L'UQAM**), *"la mise en place d'une recherche doit permettre d'aboutir à des réponses ou d'éléments de réponse dans l'espoir d'arriver par ce moyen à élaborer des théories, des modèles ou des systèmes"*.

Après avoir mis en place la problématique, l'étape suivante est la proposition d'hypothèses. Elles sont définies par la méthodologie de recherche documentaire de la direction des bibliothèques de l'Université de Montréal (**DEPARTEMENT DE PHILOSOPHIE A L'UQAM**) comme étant *"des réponses provisoires à la question préalablement posée. Elles tendent à émettre une relation entre des faits significatifs et permet de les interpréter. Pour que la recherche soit valable, les hypothèses doivent cependant être vérifiables, plausibles et précises"*.

L'adéquation entre l'offre d'information mise en place par la collectivité territoriale et les usages du site Web institutionnel par les citoyens en situation de handicap devrait reposer à la fois sur :

- la prise en compte de la qualité de la rédaction et l'accessibilité numérique au sein du service multimédia et les agents rédacteurs Web dans les services de la métropole,
- la satisfaction de l'utilisabilité de l'information en ligne par les citoyens en situation de handicap,
- la satisfaction de l'utilité de l'information en ligne par les citoyens en situation de handicap et leurs représentants.

3.1 Les hypothèses sur la qualité de la rédaction et de l'accessibilité numérique prise en compte par les services de la métropole

3.1.1 Pour penser l'analyse de l'utilisabilité de l'information

Si la question de la prise en compte de la qualité de la rédaction et de l'accessibilité numérique au sein du service multimédia ne se pose pas, elle est de savoir si les agents rédacteurs Web dans les autres services, au regard de leurs pratiques rédactionnelles relatives à leurs professions distinctes et de l'usage du CMS Typo 3, offrent du contenu utilisables vis-à-vis de l'accessibilité Web. Et pourquoi le contenu ne serait pas utilisable par les citoyens en situation de handicap.

Cela laisse supposer que les rédacteurs n'auraient qu'une connaissance succincte des principes de la rédaction Web et inexistante pour l'accessibilité Web. Ils utiliseraient Typo 3 comme le logiciel de traitement de texte mondialement connu : Microsoft Word.

3.1.2 Pour penser l'analyse de l'utilité de l'information pour les citoyens porteurs de handicap et leurs représentants

Pour trouver de l'information sur les besoins des citoyens porteurs de handicap et sur le sujet de l'accessibilité relevant de leurs domaines professionnels, les agents de la métropole :

- effectueraient des demandes de renseignements auprès de la responsable de la mission Handicap / Accessibilité,
- effectueraient des demandes de renseignements au niveau de banque de données et documentaires relevant de leurs domaines professionnels,
- s'appuieraient sur des récits d'expériences de chargés de mission dans d'autres collectivités territoriales,

- s'appuieraient sur des récits d'expériences émanant des divers supports de communication : Web, journaux, réseaux sociaux édités par les associations œuvrant pour le handicap.

Les agents de la métropole ne prendraient en compte que les besoins, les attentes et les caractéristiques d'accessibilité des citoyens en situation de handicap visible : visuel et moteur car cela serait sur ce type de déficience que la documentation est la plus développée. Les autres types de déficiences comme la déficience auditive ou mentale feraient l'objet de question mais la réponse ne pourrait pas être apportée faute de documentation. Pour les déficiences cognitives et psychiques, la prise en compte des besoins spécifiques serait ignorée car inconnues ou mal définies.

En ce qui concerne la diffusion de l'information sur le handicap et l'accessibilité de leurs domaines professionnels, les agents de la métropole attendraient d'être dans un contexte précis soit :

- à la demande de leurs responsables qui souhaitent valoriser le service auprès des citoyens en situation de handicap,
- lors de la mise en place d'un projet ou pour sa restitution mais la circulation de l'information ne serait que pensée en interne,
- lors d'un questionnement d'un professionnel d'une autre collectivité territoriale ou d'une association qui voudrait préciser un défaut d'accessibilité précis et en rapport avec le champ professionnel de l'agent.

3.2 Les hypothèses sur la satisfaction de l'utilisabilité de l'information en ligne par les citoyens en situation de handicap et leurs représentants

En ce qui concerne la satisfaction de l'utilisabilité de l'information en ligne par les citoyens en situation de handicap, la question est de savoir en quoi le site Web leur permettrait d'avoir accès rapidement à l'information et d'interagir avec lui comme tout citoyen.

L'utilisabilité de l'information serait pensée au travers des critères du RGAA qui ne répondrait pas à toutes les attentes sur ce sujet par l'ensemble des citoyens porteurs de handicap.

Pour les citoyens porteurs d'un handicap visuel même si le RGAA met en place des critères pour leur permettre un accès plus rapide à l'information. La non-prise en compte du RGAA, jusqu'à présent, ne leur permettait pas de pouvoir accéder rapidement à l'information.

Pour les citoyens porteurs d'un handicap mental, le RGAA ne permettrait pas d'envisager la mise en place d'un contenu adapté car ces recommandations diffèrent de la norme "Facile à lire" penser pour eux et donc l'information serait inutilisable.

Pour les citoyens porteurs d'un handicap psychique et cognitif, la non-connaissance de leurs besoins et leurs caractéristiques dans un contexte de recherche d'informations seraient inconnues et donc l'utilisabilité de l'information serait inévitablement compromise et ce dans la durée. Toutefois, le fait que les Webmestres mettent en place une analyse ergonomique de leurs sites Web permettrait de répondre en partie à leurs attentes tout en répondant à l'utilisabilité perçue par l'ensemble des citoyens amiénois.

Pour les citoyens porteurs d'un handicap auditif, la difficulté de l'utilisabilité ne reposerait pas sur la mise en place de la conformité du RGAA, leurs situations face à l'écrit et à l'oral les empêcheraient de pouvoir accéder à l'information que cela soit sur un site Web ou sur tout support d'information. Pour

eux, la seule solution serait la mise en place d'interprétation en Langue des Signes Françaises (LSF) ou en Langage Parlé Complété (LPC).

La prise en compte de l'utilisabilité globale pour chaque type de déficience et en dépassant le cas unique pour penser collectif permettrait la réduction de l'effort cognitif qu'impose la lecture sur écran par chaque citoyen porteur de handicap.

3.3 Les hypothèses sur la satisfaction de l'utilité de l'information en ligne par les citoyens en situation de handicap

L'utilité de l'information en ligne par les citoyens en situation de handicap renvoie à plusieurs contextes de recherche d'information. Les citoyens en situation de handicap rechercheraient de l'information au moment de penser un trajet dans la métropole soit :

- pour voyager en transports en commun ou pour les emplacements de stationnement adaptés,
- pour se rendre au travail,
- pour se rendre dans un lieu culturel, sportif ou de loisirs.

Cette idée de composer un itinéraire pour se rendre dans divers lieux laisse penser que les citoyens porteurs de handicap effectuent des recherches sur tout sujet pouvant avoir un rapport avec les fonctions, les missions et les services de la métropole. Ainsi, s'ils le voulaient et le pouvaient, ils pourraient consulter l'ensemble des pages du site Web d'Amiens.fr comme le ferait n'importe quel citoyen.

Concernés par l'information sur le handicap et l'accessibilité, les proches, les aidants professionnels d'un citoyen en situation de handicap pourraient obtenir de l'information spécifique. Ainsi, ils seraient intéressés :

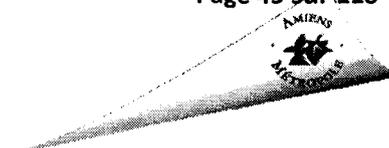
- par les aides compensatoires d'ordre financières, sociales, psychologiques que la métropole mettrait en place au sein de ses différents services,
- par les informations concernant une Validation d'Acquis d'Expériences (VAE),
- par les démarches administratives relevant de l'inscription du citoyen en porteur de handicap dans un établissement scolaire ou de travail spécifique, ...
- par les coordonnées de service sociaux, de santé, des instances publiques pour le handicap et des associations œuvrant pour le handicap sur le territoire.

Les associations, quant à elle, souhaiteraient que les services valorisent et prennent en considération davantage leurs missions et leurs services aux bénéficiaires afin de fournir de l'information spécifique en ligne via Amiens.fr.

3ème étape : L'état de l'art

François-Pierre Gingras (**GINGRAS**) dans son guide de rédaction des travaux universitaires affirme que *"les hypothèses suggèrent des procédures de recherche et guident le choix de documentation, d'observation et de pistes de réflexion"*.

Restitué dans la première partie de ce mémoire, l'état de l'art a été composé en relation d'une part avec les hypothèses car elles fournissaient relativement de nombreuses pistes de réflexion et d'autre part avec la mise en contexte relatif à l'étude.



3.1 La transdisciplinarité découlant de l'analyse du contexte et de l'état de l'art

Les hypothèses ont permis une réflexion sur les cadres contextuels. Comme l'affirment Claude Morizio (**MORIZIO, 2004**) et Audrey Bonjour (**BONJOUR, 2011**), le champ du handicap tout comme le champ de l'information et de la communication s'appuient sur des compétences et des actions devant être transversales.

Ainsi, en reprenant les cadres contextuels définis par Alex Mucchieli (**MELIANI, 2009**), l'état de l'art a permis de composer la première partie et de la compléter avec des sources relevant de nombreuses disciplines.

3.2 Les disciplines des sources relatives au cadre temporel, spatial et identitaire

Pour définir le cadre temporel, spatial et identitaire, à savoir tout ce qui relève de l'administration d'Amiens Métropole et de la ville d'Amiens et sa population, les sources étaient à la fois internes et externes. Les statistiques de l'INSEE (**INSEE, 2012**) représentent la source la plus pertinente pour connaître les caractéristiques d'une population générale d'un territoire. En retour, pour mieux connaître le fonctionnement, certaines organisations mettent en place une politique générale. A Amiens Métropole, celle-ci s'appelle la charte de fonctionnement qui est accessible à partir du site Intranet de la métropole. Elle a permis de décrire ce qu'est la métropole et la commune, ses compétences et le fonctionnement de la direction de la communication.

3.3 Les disciplines des sources relatives au cadre des relations immédiat

Pour définir le cadre des relations immédiat, le champ du handicap a été mis en avant. Pour le comprendre et mieux l'adapter au contexte, des sources législatives, des documents stratégiques des instances du handicap sur le territoire mais aussi des travaux de recherche en sciences politiques, médicales, en actions sociales, de l'éducation et de la psychologie sociale ont été nécessaires.

3.4 Les disciplines des sources relatives au cadre des enjeux

Comme le cadre des enjeux portait sur la définition de la médiation et sur son adaptation sur le terrain via les médiations entre les services de la métropole et des associations du territoire, les sources exploitées ont relevées à la fois du champ de l'action sociale pour le handicap mais aussi du management de qualité, de l'information, du marketing et de la communication publique dans les organisations publiques. Une source en urbanisme a été exploitée pour définir l'impact des TIC dans le concept de "ville accessible" (**VIDAL P., 2009**).

3.5 Les disciplines des sources relatives au cadre des normes

Le cadre des normes a été appliqué dans le champ de l'information-communication en ligne. Les sources exploitées relevées du management de qualité en Webmastering, du management et du marketing de l'information, de la pédagogie documentaire et enfin, comme on parle de service de qualité de l'information-communication en ligne sur les documents relatifs au RGAA.

3.6 Les disciplines des sources relatives au cadre physico-sensoriel

Dans le cadre physico-sensoriel, si de nombreux auteurs et rapports (**BONJOUR, 2011**) (**CRETON, 2011**) (**OBSERVATOIRE INTERMINISTRIEL DE L'ACCESSIBILITE ET DE LA CONCEPTION UNIVERSELLE, 2011**) affirment qu'il y a peu de sources scientifiques de tout domaine sur la question de l'accès à l'information ou pour penser l'accessibilité par et pour les personnes en situation de handicap, les sources sont aujourd'hui plus nombreuses et peuvent être recoupées pour envisager au minimum les incapacités ressenties par type de déficiences et donc les défauts d'accessibilité vis-à-vis de l'environnement numérique. Ainsi, les sources exploitées dans ce cadre contextuel relèvent de la



pédagogie documentaire, de la psychologie cognitive, des sciences de l'éducation et des sciences de l'information et de la communication.

4ème étape : Le recueil de données

1. Le choix des méthodologies employées pour envisager une confrontation des hypothèses à la réalité du terrain

Pour confronter les hypothèses avec la réalité du terrain, un recueil a été pensé à partir de plusieurs méthodologies relevant de plusieurs approches.

La qualité de la rédaction et de l'accessibilité Web mais aussi l'utilisabilité et l'utilité de l'information en ligne peuvent être analysées à partir des approches technocentrée et orienté-usager dans le sens usager intermédiaire et usager final.

L'approche technocentrée s'appuie sur une analyse à partir des outils mis à disposition des usagers à savoir le CMS Typo 3 qui permet la publication d'Amiens.fr en Back-End et en Front-End.

L'approche orienté-usager s'appuie sur une étude sur le terrain auprès des différents usagers par le biais des observations, d'entretiens semi-directifs.

2. L'analyse du site Web : de l'utilisabilité à l'utilité de l'information en ligne

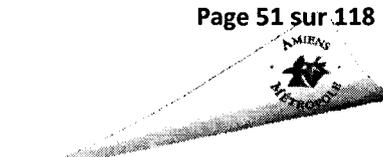
2.1 L'analyse selon la méthodologie du RGAA

Comme Amiens.fr existe depuis 2002, la méthodologie appliquée pour mettre en conformité le site Web correspond à la refonte d'un site Web.

Comme l'explique le document d'accompagnement du RGAA (**DIRECTION GENERALE DE LA MODERNISATION DE L'ETAT, 2009**), la méthode relative est *"l'amélioration d'un site existant et la réalisation de l'attestation de conformité. Cela consiste à évaluer l'accessibilité d'un site déjà en Production, de façon à extraire des indicateurs, des résultats globaux, des recommandations opérationnelles, et éventuellement des résultats pour le site et pour ses pages. Dans certains cas, la refonte totale d'un site n'est pas pertinente ou possible immédiatement. Certains acteurs publics ont en effet des budgets limités, et il arrive également qu'une refonte importante dure plusieurs mois, voire plusieurs années. Quelquefois une refonte va donc nécessiter un délai pour que des actions devront absolument être menées en parallèle sur l'accessibilité des contenus de la version du site en production. Dans ce cas, puisqu'il est trop tard pour tenir compte des règles d'accessibilité pendant la production, il faudra travailler sur des défauts d'accessibilité des contenus en production"*.

Pour vérifier la conformité du site Web, la mission Handicap/ Accessibilité avait demandé à une entreprise spécialisée dans toutes accessibilités de mettre en place un audit (**VILLES, 2011**) pour le site d'Amiens.fr. Pour cela, la société a mis en place la méthodologie par le RGAA au mot près.

"L'administrateur du service en ligne peut utiliser les classements de tests proposés dans le RGAA : tests automatisables, semi-automatisables, manuels." La société avait analysé l'accessibilité du site Web à partir des logiciels de vérification de la conformité au RGAA.



Parmi les critères de RGAA, la pertinence est citée pour analyser la navigation, des termes employés dans le contenu textuel, formulaires, des alternatives des vidéos, des illustrations et des bandes sonores.

Or, la pertinence, selon les chercheurs en Sciences de l'Information et de la Communication, n'a pas définition stable. De plus, quand elle est définie (**HUDON, MICHELE, 2011**), "elle est comprise comme le sentiment de satisfaction de l'utilisateur au moment de l'obtention d'un résultat".

Donc l'analyse via un logiciel, pour évaluer la pertinence à la place des usagers eux-mêmes, laisse très perplexe.

En suivant la méthodologie au point par point du RGAA, la société avait fourni un audit difficilement compréhensible pour la mission Handicap / Accessibilité, l'élue en charge du handicap et de la vieillesse et même pour les agents du service multimédia expert du domaine.

Conscients du manque d'accessibilité d'Amiens.fr, le service s'attendait au minimum à des recommandations claires et précises mais à la lecture de l'audit, la société semble plutôt avoir critiqué le fait qu'Amiens.fr ne soit pas accessible au regard des critères du RGAA sans aucune prise en compte du contexte si ce n'est que de l'analyse du site via le Front-End par un logiciel sur une dizaine de pages sur 3000. Elle n'a apporté ni de plan stratégique pour la mise en conformité du RGAA comme il le préconise lui-même ni de solutions efficaces pour sa mise en conformité.

2.2 L'analyse selon la méthodologie des sciences de l'ergonomie

Pour ne pas proposer qu'un seul type d'analyse du site et au regard de ses défauts de méthodologie que propose le RGAA et qu'a mise en place la société, une analyse du site a été mise en place sur la méthodologie en sciences de l'ergonomie.

Comme l'étude n'était pas la seule mission relevant du stage et que la mise en conformité du site au RGAA, le parcours page par page a pu être fait. Cela a permis une analyse à la fois de la rédaction Web, de la non-prise en compte de l'accessibilité numérique par les agents mais aussi d'observer le site selon la méthodologie relevant de l'ergonomie.

Alain Wisner (**BOUCHER, 2010**) a défini l'ergonomie dans les années 1950 comme étant "l'ensemble des connaissances scientifiques relatives à l'homme nécessaires pour concevoir des outils, des machines, des dispositifs qui puissent être utilisés avec le maximum de confort, de sécurité et d'efficacité."

Amélie Boucher poursuit en affirmant (**BOUCHER, 2010**) qu' "il est étonnant que cette description est encore parfaitement adaptée aux pratiques actuelles de l'ergonomie et fonctionne bien avec le cadre du Web. Suivant les domaines d'intervention de l'ergonomie, chacun des objectifs de confort, de sécurité et d'efficacité aura plus ou moins d'importance".

Très marqué par les travaux de Jacob Nielsen (**NIELSEN, 2012**), l'approche ergonomique de l'analyse d'un site Web est très orienté-utilisateur. Comme l'explique Amélie Boucher (**BOUCHER, 2010**), "l'ergonomie informatique (et par extension, l'ergonomie Web) se propose d'analyser ce dont les utilisateurs ont réellement besoin et de mettre en œuvre des méthodes appropriées pour que l'interface réponde au mieux à ces besoins. Tout le domaine de l'optimisation des interfaces homme-machine pour l'être humain est lié à une problématique de communication entre celui-ci et la machine. Ainsi, lorsque cela ne fonctionne pas d'un point de vue utilisateur, c'est souvent parce qu'il existe un écart important



entre la vision du concepteur et celle de l'utilisateur final : ceci se traduit par une interface qui ne peut pas satisfaire ses usagers. C'est pourquoi il est primordial d'orienter la conception en fonction des utilisateurs".

Ensuite, Amélie Boucher explique qu'il y a douze règles pour optimiser l'ergonomie d'un site Web.

- La première règle correspond à "l'architecture" et répond à la question est-ce que le site est bien rangé ?
- La deuxième règle correspond à "l'organisation visuelle" et répond à la question est-ce que la page est bien rangée ?
- La troisième règle correspond à "la cohérence" et répond à la question est-ce que les éléments présents dans chaque page, sont présents au même endroit et sont décrits de la même manière dans tout le site ? Ce point est relatif à l'apprentissage interne par les usagers du site.
- La quatrième règle correspond aux "conventions" et répond à la question est-ce que les éléments du site sont présents dans le plus grand nombre des sites Web ? Ce point est relatif à l'apprentissage externe du site par les usagers du site.
- La cinquième règle correspond à "l'information" et répond à la question est-ce que le site informe et répond aux manques d'informations du citoyen ?
- La sixième règle correspond à "la compréhension" et répond à la question est-ce que les mots et les symboles choisis sont pertinents par rapport aux compétences informationnels et cognitives des usagers ?
- La septième règle correspond à "l'aide" fournie sur le site et répond à la question est-ce que l'aide guide et dirige l'utilisateur ?
- La huitième règle correspond à "la gestion des erreurs" et répond à la question est-ce que le site prévoit que l'internaute se trompe ?
- La neuvième règle correspond à "la rapidité" et répond à la question est-ce que l'internaute ne perd pas son temps à rechercher la bonne information et/ou abandonne, faute de trouver rapidement ce qu'il cherche ?
- La dixième règle correspond à "la liberté" et répond à la question est-ce que c'est l'internaute qui commande ou la technique ?
- La onzième règle correspond à "l'accessibilité" comme le prévoit le RGAA et répond à la question, est-ce que le site est utilisable par tous ?
- La douzième règle correspond à "la satisfaction de l'internaute" et répond à la question est-ce que l'ensemble du site est utilisable et utile ?

Pour compléter cette analyse, des wireframes ou des maquettes fonctionnelles du site existant, comme le veut le rôle d'expert de l'information, ont été composées pour comprendre le critère de cohérence.

Pour penser une étude de terrain, des persona ont été composés. Pour l'auteur du livre "Ergonomie du Web" (BOUCHER, 2010), "Les persona sont des personnages virtuels imaginés pour représenter votre cible utilisateur. Ce sont de « faux utilisateurs », créés de toutes pièces pour des besoins méthodologiques.

- Pour se pencher réellement sur votre cible,
- Inventer des persona humanise votre cible,
- Inventer des persona donne des objectifs à votre cible.



Les critères de définition d'une persona :

- *les informations sociodémographiques,*
- *la relation à la marque, historique client, relation aux concurrents,*
- *les habitudes, envies,*
- *les objectifs de consultation du site".*



 <p>Cassandra, 16 ans, Lycéenne en institution spécialisée Atteint d'un handicap auditif profond Der enue sourde subitement à l'âge de 10 ans</p>	
<p>Lieu d'habitation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle habite la ville d'Amiens depuis toujours. 	<p>Revenus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle vit avec ses parents. Sa mère est au chômage et son père est employé aux espaces verts d'Amiens Métropole. • Ses parents ont des revenus modestes et bénéficient des allocations familiales car elle a trois petites sœurs et l'allocation d'enfants déficients.
<p>Habitudes et envies :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle aime lire et écrire depuis toujours. Elle participe au club de lecture, d'écriture et de journalisme de son institution en compagnie de la professeur de français qui est aussi la documentaliste de l'établissement. • Elle est la première de sa classe, sa déléguée. • Elle veut devenir journaliste littéraire au sein de la rédaction de Livres Hebdo, le monde littéraire ou encore Lire magazine. Que cela soit sur support papier ou web, elle veut être journaliste. • Elle écrit un blog qui s'intitule « à l'écoute des autres ». Elle tient aussi le <u>netvibes</u> de l'établissement : • En ligne, elle consulte les réseaux sociaux : <u>Facebook</u> pour ses amis et avoir des informations sur les actualités littéraires et <u>Twitter</u>, <u>Google reader</u> pour obtenir les actualités sur le monde du handicap et de la lecture. 	<p>Relations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle ne se sent pas suffisamment autonome pour être accueillie dans un milieu scolaire ordinaire. Elle pense le faire à partir de l'université. • Elle parle la LSF et la LPC même si elle vocalise et lit sur les lèvres. • Elle maîtrise le français car elle a perdu l'ouïe à l'âge de 10 ans alors qu'elle était une bonne élève.
<p>Usages d'Amiens.fr</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quand elle a du composer un exposé sur les citadelles de France, elle a choisi de travailler sur la comparaison de la citadelle de Lille, d'Amiens et de Maubeuge. Elle a donc consulté les sites web de ces trois maires. Elle a réussi son exposé avec la meilleure note de la classe grâce à sa présentation de l'aménagement de la nouvelle citadelle en université à Amiens comme c'est présenté sur le site. Toutefois, elle considère que le site d'Amiens est le plus difficile à utiliser car il faut du temps avant de trouver de l'information soit à partir de la barre de menu ou du moteur de recherche. Heureusement qu'il y a le fil d'ariane. 	

Figure 8- Persona relatif au citoyen porteur d'un handicap auditif

 <p>Genevoline, 26 ans, Responsable de la communication pour une association pour le handicap auditif Mariée depuis un an à Bertrand, Sourd et muet de naissance, président de l'association Ensemble, ils n'ont pas d'enfants</p>	
<p>Lieu d'habitation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle vient de Paris, est venue vivre à Amiens pour son travail puis par amour. 	<p>Revenus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle est une ancienne éducatrice spécialisée qui travaillait auprès d'adultes polyhandicapés. • Avec son mari, leurs revenus sont dans la moyenne des revenus moyens des Amiénois.
<p>Habitudes et envies :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle aime sortir avec ses amies Amiénoises. Elle se rend souvent à Paris pour revoir sa famille et faire des virées shopping. • Elle se promène aussi souvent dans la métropole pour mieux la découvrir et l'apprécier. Elle adore la tranquillité de la campagne environnante • Elle s'est rendue en mairie pour les démarches du mariage et pour se plaindre contre le fait qu'il n'y ait pas de permanences pour les personnes sourdes. • En ligne, elle consulte les réseaux sociaux : Facebook pour ses amis et le social shopping et avoir des informations sur les actualités des associations sur le handicap et Twitter, Google reader pour obtenir les actualités sur le monde du handicap. 	<p>Relations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle n'a pas suivi de formations à la LSF ou à la LPC. • Elle mime et son mari lit sur les lèvres et ne vocalise pas ;
<p>Usages d'Amiens.fr</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle a envoyé au moins une vingtaine de formulaires pour obtenir des permanences pour les personnes sourdes en mairie. On lui a répondu qu'une solution serait mise en place. Le problème est que cette réponse, elle l'obtient depuis qu'elle est arrivée à Amiens, il y a un an et demi. • Elle a consulté aussi le site d'Amiens.fr pour connaître les démarches à faire pour se marier. • En arrivant à Amiens, elle y a recherché les coordonnées des associations sur le handicap et a été étonnée de les trouver dans le secteur de la santé uniquement. • Elle a pris connaissance de la mission Handicap/ Accessibilité et de ses missions via le site web. Aujourd'hui, elle contacte les responsables directement par téléphone ou mail. 	

Figure 9- Persona relatif à l'aidant professionnel et proche pour le handicap auditif

<p>Mathieu, 21 ans, Etudiant en 4^{ème} d'histoire de l'art Porteur d'un handicap cognitif Dyslexique léger Porteur de troubles de l'attention et de la mémoire modérés sans hyperactivités</p>	
<p>Lieu d'habitation :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Il est <u>amiénois</u> pour ses études, -Il est originaire d'une commune rurale proche de <u>Péronne</u>. -Il habite en résidence universitaire. 	<p>Revenus :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Il a des revenus faibles, -Il finance ses études grâce à la bourse CROUS, -Il travaille durant l'été en tant que guide touristique de la ville d'Amiens, -Après de la mairie, il ne déclare pas son handicap.
<p>Habitudes et envies :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Il aime se rendre dans des lieux culturels en dehors de son travail, -Il va souvent à la bibliothèque car cela lui revient moins cher d'emprunter des livres, des cd ou des dvd que d'acheter, -Il se rend dans les cafés pour leurs ambiances. Il n'aime pas les discothèques, -En ligne, il utilise <u>Facebook</u> pour avoir des contacts avec ses amis mais aussi pour ses contacts professionnels. Il utilise <u>MSN</u> et <u>Skype</u> avec sa petite amie, -Il préfère utiliser le web dans sa chambre qu'à <u>Mc Do</u> ou à la fac même si parfois il le fait par obligation, -Il effectue autant que possible des démarches administratives en ligne pour la faculté, ses emplois et son compte bancaire, etc., -Il consulte les banques d'œuvres en ligne sur les musées de France ou les villes d'histoire et d'art. <p>Usages d'Amiens.fr</p> <ul style="list-style-type: none"> -Il y consulte les offres de vacataires et de stages, -Il y consulte des noms de sites culturels pour envisager une recherche documentaire plus poussée sur d'autres sites d'histoire et d'architecture dans l'objectif de préparer des entretiens et des visites guidées, -Il déteste le plan du site, -Il déteste le déroulement du menu qui est, pour lui, mal fait car il doit sans cesse revenir en arrière pour naviguer dans le site, -Il ne comprend pas les acronymes et les abréviations. 	<p>Relations:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Il est en couple depuis un an avec Justine, une amiénoise d'origine qu'il a rencontré à l'université, -Il a autant d'amis sur Amiens que dans sa région natale.

Figure 10- Persona relatif au citoyen porteur d'un handicap cognitif

	<p>Nathalie, 38 ans, Clerc de notaire à mi-temps Mère d'enfants porteurs de handicaps cognitifs 1^{er} enfant de 15 ans porteur d'un trouble dysphasique léger 3^{ème} enfant de 5 ans porteur d'un trouble dysphasique lourd et hyperactif</p>
<p>Lieu d'habitation :</p>	<ul style="list-style-type: none"> -La famille habite dans une commune rurale de 1000 habitants à 10 minutes d'Amiens. -Les enfants vont tous à l'école primaire privée dans la ville d'Amiens.
<p>Revenus :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Son mari est artisan dans la charpenterie. Il est reconnu dans la région et a deux apprentis à sa charge. -Ils ont des revenus supérieurs par rapport au reste de la population amiénoise
<p>Relations :</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Elle est aidée par une assistante à domicile du secteur privé durant quatre demi-journées par semaine
<p>Habitudes et envies :</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Les mercredis, les enfants porteurs de handicap se rendent en institution dans la ville d'Amiens pour y suivre les thérapies avec l'orthophoniste, l'ergothérapeute et la psychologue. -Le troisième est gardé le matin par l'assistante à domicile et l'après-midi, il va à sa demande au centre de loisirs. -Nathalie adore cuisiner. D'ailleurs, elle prépare elle-même tous les repas. L'assistante a juste à les réchauffer. -Elle est devenue bénévole au sein d'une association pour les DYS car elle se sentait isoler et per sonne ne lui donner les informations qu'elle souhaitait. C'est au moment de compléter les dossiers pour la MDPH qu'elle franchit le pas et s'est inscrite à l'association. -En ligne, elle est inscrite sur un forum de parents d'enfants dysphasiques et un autre pour l'hyperactivité. Elle possède aussi un facebook qu'elle consulte pour saluer ses amies d'enfance et d'adolescence mais elle désire surtout connaître les actualités sur les handicaps de ses enfants. -Dès qu'elle trouve une information, elle la transmet à ses amies de l'association par mail.
<p>Usages d'Amiens.fr</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Elle consulte Amiens.fr pour avoir des informations sur les centres de loisirs ou de sports à Amiens. -Elle y trouve parfois des actualités sur les spectacles pour enfants et les transmet à l'assistante à domicile pour qu'elle puisse bouger avec le deuxième enfant pendant que les autres sont à l'institution le mercredi. -A l'annonce du diagnostic pour ses fils, elle y a recherché des informations sur la MDPH et sur la scolarisation des enfants en milieu ordinaire. Elle a compris que ce n'était pas sur Amiens.fr qu'il fallait chercher. Ses amies de l'association sont meilleures pour transmettre ce genre d'informations.

Figure 11- Persona relatif au proche pour le handicap cognitif

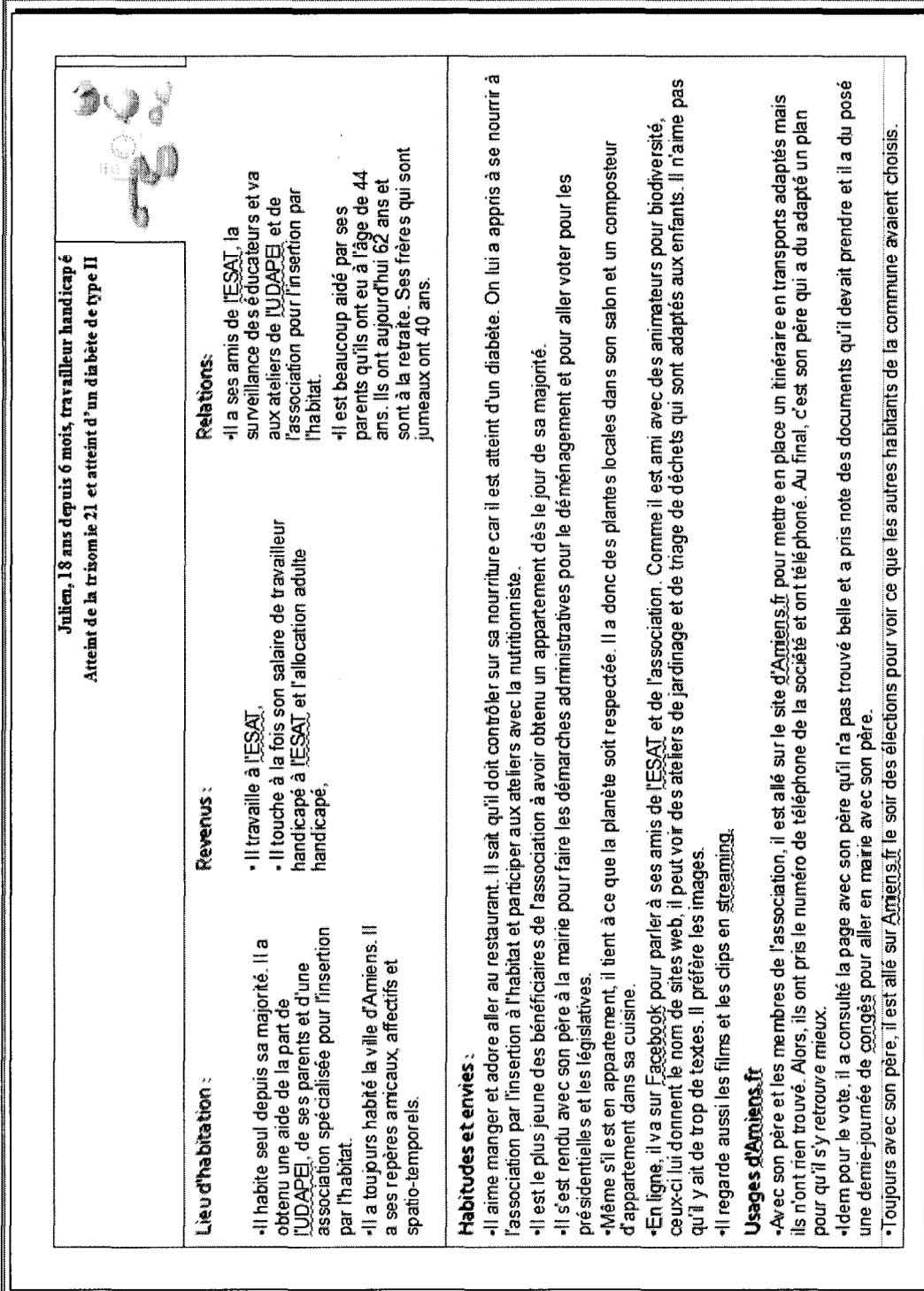


Figure 12- Persona relatif au citoyen porteur d'un handicap mental

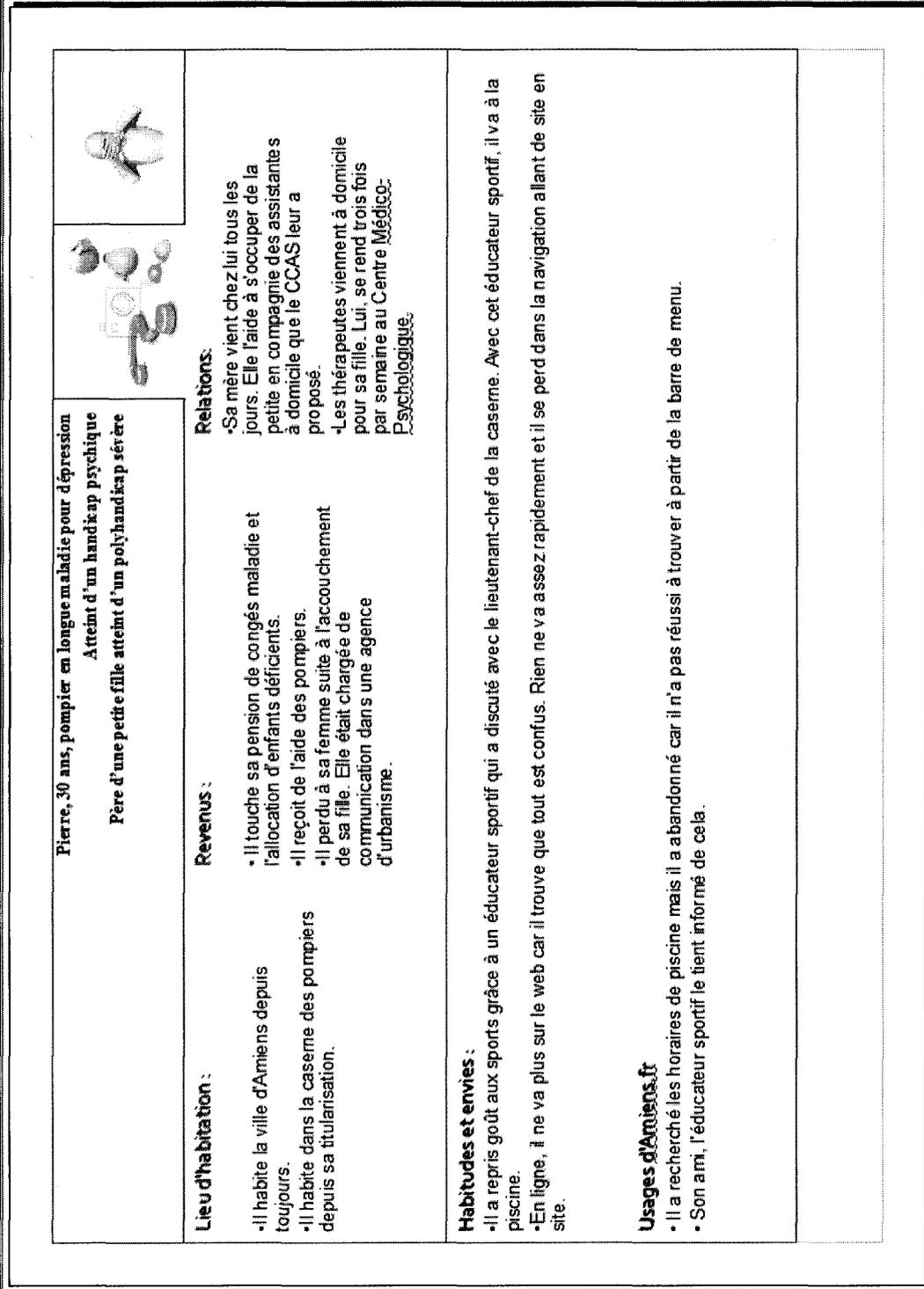


Figure 13- Persona relatif au citoyen porteur d'un handicap psychique et proche d'un citoyen porteur d'un handicap mental

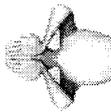
<p>Atteint d'une cécité à l'œil gauche et d'une déficience visuelle lourde à l'œil droit</p>  <p>Gabrielle, 34 ans, Secrétaire Cébataire</p>	
<p>Lieu d'habitation :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Elle grandit dans un village de la métropole et habite depuis 15 ans dans la commune d'Amiens. 	<p>Revenus :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Elle travaille à mi-temps. •Le reste du temps, elle est bénévole comme aide administratif au sein de l'association pour les déficients visuels du territoire. •Elle a des revenus modestes. Elle touche l'allocation adulte handicapé.
<p>Habitudes et envies :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Elle écoute beaucoup la radio : musique, culture, informations de toute sortes. •Elle adorerait aller davantage au cinéma si l'audiodescription serait mise en place. •En ligne, elle consulte les réseaux sociaux : Facebook pour ses amis et les informations sur la culture et avoir des informations sur la législation du handicap pour aider les personnes de <u>Associations et Twitter</u>, <u>Google reader</u> pour obtenir les actualités sur le monde du handicap. 	<p>Relations:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Elle lit le braille. •Elle prend les transports en commun et semble connaître ses différents itinéraires par cœur ou pas près.
<p>Usages d'Amiens.fr</p> <ul style="list-style-type: none"> •Elle va pour trouver les lieux accessibles pour les citoyens amiennois en situation de handicap visuel. Elle a cherché mais elle a trouvé des documents non accessibles et elle ne sait pas si les lieux sont accessibles ou non. •Par contre, elle a trouvé quelques numéros de téléphone qui lui ont toujours apporté une réponse mais comme ils ne savent pas tout, ils ne pourraient répondre à toutes ces questions. •Pour les bénévoles de l'association, elle les oriente plutôt vers la MDPH qu'Amiens Métropole même si la MDPH ne s'intéresse pas uniquement à la métropole d'Amiens. Sur ce territoire, tout reste indécis sur le web. 	

Figure 14- Persona relatif au citoyen porteur d'un handicap visuel et aidant professionnel auprès des citoyens porteurs du même handicap

Les persona ont été mis en place pour vérifier l'utilisabilité au RGAA et pour confronter la réalité des usages par les citoyens en situation de handicap avec les hypothèses.

3. L'étude de terrain pour confronter l'offre et la satisfaction vis-à-vis de l'information en ligne

3.1 Le benchmarking autour des informations en ligne sur le handicap et l'accessibilité Amiens Métropole et d'autres territoires

3.1.1 La définition du benchmarking

Le benchmarking est défini par Laurent Hermel et Pierre Achard, dans l'ouvrage portant le même nom (**HERMEL, 2007**) comme étant *"une analyse comparative issue d'une technique de marketing ou de gestion de la qualité. Elle consiste à étudier et analyser les techniques de gestion, d'organisation des autres entreprises afin de s'en inspirer et d'en retirer le meilleur. Pour une entreprise, il s'agit de se comparer aux leaders qui se positionnent sur le marché, de s'inspirer de leurs idées, de leurs pratiques, de leurs fonctionnements, de leurs expériences afin que les pratiques en interne s'améliorent"*.

3.1.2 La mise en place du benchmarking spécifique à cette étude

Un benchmarking a été mis en place pour comprendre comment d'autres communes et de groupements de communes fournissent de l'information en ligne pour leurs citoyens en situation de handicap mais aussi parce que le quotidien "L'Express" (**L'EXPRESS, 2012**) met en place un baromètre pour les villes accessibles où Amiens apparaît mal classé. L'objectif est de comprendre ce mauvais classement par l'Express et de voir ce qui est mieux perçu par l'Express au sein des autres collectivités territoriales ciblées.

Pour établir le benchmarking autour de l'information en ligne autour du handicap et de l'accessibilité au sein des sites Web de collectivités territoriales, la présentation du budget d'Amiens Métropole (**AMIENS METROPOLE, 2012**) permet de trouver la liste des communes et groupement de communes proches d'Amiens Métropole au regard de leurs caractéristiques démographiques et économiques.

Les communes et groupements de communes correspondant à ces critères sont :

- Angers,
- Besançon,
- Brest,
- Caen,
- Clermont-Ferrand,
- Dijon,
- Le Havre,
- Limoges,
- Mulhouse,
- Nimes,
- Orléans,
- Perpignan,
- Saint-Etienne,
- Tours.



3.1.3 Les éléments comparés

Les points de comparaisons observés sont :

Pour connaître l'accessibilité et la politique d'accessibilité relative de chaque commune et groupement de communes :

- le positionnement selon le baromètre de l'Express et les notes relatives obtenues pour le cadre de vie adapté, les équipements municipaux accessibles, la politique locale volontariste ;
- la superficie, le budget, le nombre de villes, nombre d'habitants de la ville principale pour chaque groupement de commune ;
- la présence d'une mission Handicap/ Accessibilité ;
- Pour connaître l'utilisabilité de l'information en ligne :
 - la présence d'un plan de site,
 - la présence d'une page présentant l'accessibilité numérique sur le site Web,
- Pour connaître l'utilité de l'information en ligne :
 - l'intégration du concept d'accessibilité dans les différents services,
 - les services présentant l'accessibilité relative à leurs domaines professionnels en ligne,
 - les outils de communication offerts aux publics en situation de handicap présentés sur le site Web.

Cette analyse a aboutit à l'élaboration d'un tableau reprenant par communes et groupements de communes l'ensemble des points cités ci-dessus.

3.2 L'enquête de terrain

3.2.1 Un premier choix sur une méthodologie mixte avec questionnaires/ entretiens et observations.

Au début de l'étude, il était prévu de mettre en place des questionnaires en ligne pour récolter des données quantitatives pouvant être réutilisées lors d'une présentation auprès du responsable du service multimédia, de la mission Handicap/ Accessibilité et l'élue en charge du handicap et de la vieillesse. Or, le contexte temporel, spatial et des normes n'a pas permis de mettre en place ce type de recueil de données.

Des grilles de questionnaires avaient été mise en place pour savoir quels étaient les médiums utilisés par les différents publics pour avoir accès, traiter et diffuser de l'information en ligne sur le handicap et l'accessibilité sur le territoire.

Or, l'étude s'est déroulée du 1^{er} juin 2012 au 30 août 2012, autant dire en pleine période estivale. La passation d'un questionnaire s'est vite révélée incohérente au regard du contexte. Ainsi, étant au sein d'un service public, que cela soit les agents ou les citoyens, ils ont peu l'habitude d'être interrogé de cette manière par une stagiaire de la formation initiale. Au sein d'une collectivité territoriale, la passation de l'enquête doit se mettre en place sur un délai plus important (minimum 6 mois). Sa communication doit être approfondie et soutenue sur divers outils de communication afin que chaque public visé puisse avoir le temps de prendre connaissance de l'enquête, d'être convaincu du bien fondé de l'enquête et enfin y participer.

De plus, les données recueillies à partir d'un questionnaire permettent d'obtenir des statistiques, des ratios dans un objectif professionnel à savoir la justification de la mise en place d'une action. Or, dans le cadre de cette étude, les données devaient permettre d'abord de comprendre s'il existe une adéquation entre la



fourniture et la satisfaction de l'information en ligne. Ensuite, savoir comment et pourquoi l'adéquation se faisait ou non.

Ainsi, la seule méthodologie cohérente est donc la mise en place d'un recueil de données purement quantitatif. C'est pour cette raison que le recueil de données relatif à l'enquête de terrain s'est uniquement appuyé sur la mise en place d'entretiens semi-directifs et d'observations.

3.2.2 La méthodologie relative aux entretiens semi-directifs et observations

Les entretiens semi-directifs sont une méthodologie de recueil de données utilisées en sciences humaines et sociales. En sciences de l'information et de la communication, elles se font sur le terrain dans lequel interagisse(nt) quotidiennement le ou les public(s) enquêté(s).

Purement qualitatifs (**ROUSSEL, 2005**), les entretiens semi-directifs ont « l'avantage de recueillir des données relevant du langage de l'interviewé sur un sujet donné. Sans contraintes de questions précises, l'interviewé a la libre parole. S'il dévie du sujet, l'intervieweur le recadre à partir de relances effectuées à partir de reformulations ».

Dans le cadre de cette étude, contrairement au questionnaire qui est un outil de recueil de données directifs, les entretiens semi-directifs ont permis d'obtenir des données non envisagées en début d'enquête.

Ces entretiens ont également permis la mise en place d'observations pour déceler l'usage des médiums employés dans le cadre de l'accès, du traitement et de la transmission d'informations par les différents publics.

Pour mettre en place ces entretiens et ces observations, une grille d'entretien et d'observation ont été mis en place à partir des questionnaires qui avaient été abonnés. Les grands thèmes des questionnaires ont été exploités pour définir les différents thèmes de l'entretien et de l'observation.

3.2.3 L'analyse du management de l'information par les autres missions du handicap des communes et groupements de communes relevées par le benchmarking

La définition des interviewés

Suite à l'analyse technocentrée de la communication médiatisée sur le handicap et l'accessibilité au sein des communes et des groupements de communes proches d'Amiens au regard de leurs caractéristiques sociodémographiques et spatiales, trois CCAS ont été contactés par téléphone.

Comme l'affirme Philippe et Mathilde Mus (**VIDAL P., 2009**), « 70% des communes ont un service ou une mission Handicap / Accessibilité intégré au CCAS de la commune ».

Les trois CCAS ont été contactés par téléphone durant le mois de Juillet. Les standardistes ont transmis l'appel ou non à d'autres services de leur commune en fonction de leur politique d'accessibilité.

Les trois communes ont été sélectionnées au regard de la communication médiatisée sur leur politique de l'accessibilité et de la valorisation de l'accès à l'information pour leurs citoyens en situation de handicap.

- La première commune est celle d'Angers. Son site Web est utilisé modestement par les agents de la commune pour faire effectuer une communication médiatisée sur l'accessibilité et le handicap. Le CCAS puis le service Handicap / Accessibilité a été contacté par téléphone le 2 août. La personne jointe au CCAS a été nommée *interviewée 1*. Et la chargée de projets au sein du service Handicap/Accessibilité a été nommée *interviewée 2*.



- La deuxième commune est celle de Clermont Ferrand. Son site Web est très faiblement exploité par les agents de la commune pour médiatiser la politique de l'accessibilité de la commune. Le CCAS a été contacté par téléphone le 3 août. Celle-ci m'a fait comprendre qu'il n'existait ni de mission ni de service Handicap/ Accessibilité au sein de la commune de Clermont-Ferrand. La personne contactée au CCAS a été nommée *interviewée 3*. Celle-ci m'a précisé que les défauts d'accessibilité devaient être précisés directement à chaque service concerné. L'accueil de la mairie puis le service urbanisme ont été donc contactés par la suite pour un défaut d'accessibilité pour une personne déficience visuelle dans une rue proche de la gare. La chargée d'accueil en mairie a été nommée *interviewée 4* et le chargé de mission *interviewé 5*.
- La troisième commune est celle de Caen. La communication médiatisée de sa politique d'accessibilité via son site Web institutionnel est très conséquente. La mission Handicap/ Accessibilité a été directement contacté par téléphone après avoir trouvé le numéro de téléphone sur le site Web de la commune. Le chargé de mission est nommé *interviewé 6*.

▪ **La définition des critères analysés et grille d'entretien**

Les objectifs de ces entretiens téléphoniques auprès des CCAS puis des différents services étaient de savoir :

- si un service pour l'accessibilité était reconnu comme tel par les autres agents de la commune,
- comment circuler l'information entre les agents lors de projets
- et comment s'est mise en place la médiation et la communication médiatisée entre les services de la commune et les citoyens en situation de handicap.

Pour formuler ces objectifs en critères d'analyse, la grille d'entretien suivante a été mise en place.

➡ **Présence d'un service ou non / Contact avec chaque service en fonction d'un défaut d'accessibilité**

➡ **Missions du service Handicap/Accessibilité**

- Dénomination
- Relais des associations
- Relais des instances du handicap
- Gestion et administration des commissions accessibilité locales

➡ **Relations avec les autres services de la commune/métropole**

- Reconnu comme un service relais sur le handicap ou non
- Service d'information sur le sujet de toutes accessibilités
- Point relais législatif

➡ **Relations avec les citoyens**

- Accueil des citoyens et associations
- Aide administratif
- Communication sur les projets et événements sur le handicap sur le territoire

➡ **Recherche d'informations en ligne**

- Usage du Web pour les recherches d'informations sur le handicap et l'accessibilité

Si oui, voir les sous-thèmes suivants, si non voir le grand thème Non-usage du Web pour la recherche

- Si oui, le moment et contexte de la recherche d'informations
- Les sujets recherchés



- Les sources du Web utilisées
- Les autres supports utilisés
- ➔ **Veille sur le Web**
- Usages des réseaux sociaux d'associations ? D'instances territoriales du handicap ? des ministères ?
- Usages des outils d'information en continu ou de la diffusion sélective d'informations
- Autres outils de veille ?

Voir le grand thème Diffusion de l'information

- ➔ **Non-usage du Web pour la recherche**
- Informations trouvées sur le Web sont non fiables
- Informations trouvées sur le Web sont insuffisantes
- Les autres sources utilisées

Voir le grand thème la diffusion en ligne d'informations

- ➔ **Diffusion en ligne d'informations**

- Publication en ligne ou non de la présentation du service, des actualités, des événements, autres ? sur le site Web institutionnel de la commune (même la réponse est connue après le benchmarking)
 - Autres outils et supports de diffusion de l'information : réseaux sociaux, flux RSS
 - Pourquoi utilisez ces outils ? Comment ?
 - ➔ **Autres remarques à apporter sur le sujet de la recherche, du traitement et de la diffusion de l'information**
-

3.2.4 L'analyse de la circulation de l'information par les responsables des instances publiques du handicap sur le territoire : Mission Handicap/ Accessibilité et la MDPH

- *La définition des interviewés*

Dans le cadre de cette étude, l'instance du handicap reconnue au sein de l'organisation qu'est Amiens Métropole est la Mission Handicap/Accessibilité. Dans ce sens, il s'agit du premier service qui a été contacté. Ainsi, le 15 juin a eu lieu le premier entretien avec la seule chargée de mission handicap de la métropole. Deux autres entretiens ont été mis en place de manière beaucoup plus informels en ligne ou physiquement. La chargée de mission est nommée dans le cadre de ce mémoire *l'interviewée 7*.

Idem, en externe avec le grand partenaire de la mission Handicap/ Accessibilité, la MDPH a été contacté et un entretien eu lieu le 17 juillet au sein de la MDPH. La responsable a été nommée *interviewée 8*

- *La définition des critères analysés et grille d'entretien*

Les objectifs de ces entretiens auprès des responsables des instances principales du handicap à Amiens étaient :

- si un service pour l'accessibilité était reconnu comme tel par les autres agents de la commune ou par les citoyens amiénois,
- comment circuler l'information avec les autres agents lors de projets et les associations concernées,
- et comment s'est mise en place la médiation et la communication médiatisée entre les deux instances et les citoyens en situation de handicap amiénois.



Pour formuler ces objectifs en critères d'analyse, la grille d'entretien suivante a été mise en place.

➡ **Missions de la MDPH, de la mission Handicap/ Accessibilité**

➡ **Dénomination**

- Missions ? Fonctions ? Objectifs en interne ? en externe ?
- Accueil, aide administratif, relais vers des professionnels ou services en charge d'une accessibilité précise

➡ **Relations avec les autres services de la commune/métropole**

- Perception de la reconnaissance de la mission Handicap/ Accessibilité comme un service relais sur le handicap ou non
- Coopération avec les professionnels ou les services lors de projet

➡ **Relations avec les citoyens**

- Accueil des citoyens et associations
- Aide administratif
- Communication sur les projets et événements dans son domaine professionnel sur le territoire

➡ **Recherche d'informations en ligne**

- Usage du Web pour les recherches d'informations sur le handicap et l'accessibilité
- Si oui, voir les sous-thèmes suivants, si non voir le grand thème Non-usage du Web pour la recherche
- Si oui, le moment et contexte de la recherche d'informations
- Les sujets recherchés
- Les sources du Web utilisées
- Les autres supports utilisés

Partie observation : effectuer une recherche sur un outil fréquemment utilisé pour un projet en cours ou récent ayant une partie réservée à l'accessibilité

➡ **Veille sur le Web**

- Usages des réseaux sociaux d'associations ? D'instances territoriales du handicap ? des ministères ?
- Usages des outils d'information en continu ou de la diffusion sélective d'informations
- Autres outils de veille ?

Partie observation : consulter l'un de ses outils de veille mis en place dans le service pour un projet en cours ou récent ayant une partie réservée à l'accessibilité

Voir le grand thème Diffusion de l'information

➡ **Non-usage du Web pour la recherche**

- Informations trouvées sur le Web sont non fiables
- Informations trouvées sur le Web sont insuffisantes
- Les autres sources utilisées

Voir le grand thème la diffusion en ligne d'informations

➡ **Diffusion en ligne d'informations**

- Publication en ligne ou non de la présentation du service, des actualités, des événements, autres ? sur le site Web institutionnel de la commune (même la réponse est connue après l'analyse du site Web)
-



3.2.5 L'analyse de la circulation de l'information par les agents de la métropole en charge de projets intégrant l'accessibilité relatif à leur domaine

▪ *La définition des interviewés*

Pour comprendre pourquoi les agents publient de l'information ou non sur l'accessibilité relative à leurs domaines professionnels dans Amiens.fr, il était prévu au départ de prendre contact avec les référents handicap de chaque service. Or, il s'est avéré dans la pratique que ces référents handicap n'étaient pas identifiés.

Deux méthodes ont été employées pour définir les agents qui seraient interviewés.

La première méthode a consisté à envoyer des mails aux responsables de direction (comprenant plusieurs services chacune). La demande d'entretien a été formulée de sorte que cela soit directement le responsable de la direction qui participe à l'enquête ou soit l'un de ses agents ayant déjà mis en place des projets réduisant un défaut d'accessibilité en faveur des citoyens en situation de handicap.

Ainsi, la responsable du service de cohésion sociale a répondu elle-même au mail précisant qu'elle souhaité participer à l'enquête. Elle est nommée dans ce mémoire : *interviewée 9*. Elle a été interviewée le 24 juillet 2012 au sein du CCAS.

Le directeur du service de l'éducation a transmis le mail au responsable du service des centres de loisirs de la commune. Dans le cadre de ce mémoire, il est nommé : *interviewé 10*. Celui-ci a été interviewé le 23 juillet 2012 au sein de l'espace Demailly.

Suite à ces premiers entretiens, des coordonnées d'autres agents responsables ou techniciens de services ont été transmis.

Reconnu comme œuvrant pour le handicap au sein de la métropole, le responsable de la maison de l'égalité a été interviewé le 1^{er} août au sein de sa structure. Il est nommé *interviewé 11*.

Celui-ci a conseillé de joindre le référent RH du handicap au sein de la direction des ressources humaines. Le référent RH a été contacté par mail et a téléphoné le 3 août 2012. Il est nommé *interviewé 12* dans ce mémoire.

Comme nous l'avons vu dans l'état de l'art, comme le site Web pouvait être utilisé par les citoyens en situation de handicap pour élaborer des itinéraires dans Amiens Métropole, le service voirie a été contacté par téléphone le 17 août. Il a automatiquement répondu au téléphone et l'entretien s'est engagé ainsi. Il est nommé *interviewé 13* dans ce mémoire.

▪ *La définition des thèmes traités lors des entretiens*

Les objectifs des entretiens auprès de responsables et d'agents de différents services étaient de savoir :

- si la mission Handicap/Accessibilité était reconnue comme telle par les autres agents de la métropole,
- comment circule l'information entre les agents d'un service, puis avec d'autres services dont la mission Handicap/Accessibilité lors de plusieurs projets.
- et comment s'est mise en place la médiation et la communication médiatisée entre les services de la commune et les citoyens en situation de handicap.

Pour formuler ces objectifs en critères d'analyse, la grille d'entretien suivante a été mise en place.



➔ **Missions du service dont l'agent interviewé fait parti**

➔ **Dénomination**

- Missions ? Fonctions ? Objectifs en interne ? en externe ?

➔ **Relations avec les autres services de la commune/métropole**

- Reconnaissance de la mission Handicap/ Accessibilité comme un service relais sur le handicap ou non
- Coopération avec les autres services lors de projet

➔ **Relations avec les citoyens**

- Accueil des citoyens et associations
- Aide administrative
- Communication sur les projets et évènements dans son domaine professionnel sur le territoire

➔ **Recherche d'informations en ligne**

- Usage du Web pour les recherches d'informations sur le handicap et l'accessibilité
Si oui, voir les sous-thèmes suivants, si non voir le grand thème Non-usage du Web pour la recherche
- Si oui, le moment et contexte de la recherche d'informations
- Les sujets recherchés
- Les sources du Web utilisées
- Les autres supports utilisés

Partie observation : effectuer une recherche sur un outil fréquemment utilisé pour un projet en cours ou récent ayant une partie réservée à l'accessibilité

➔ **Veille sur le Web**

- Usages des réseaux sociaux d'associations ? D'instances territoriales du handicap ? des ministères ?
- Usages des outils d'information en continu ou de la diffusion sélective d'informations
- Autres outils de veille ?

Partie observation : consulter l'un de ses outils de veille mis en place dans le service pour un projet en cours ou récent ayant une partie réservée à l'accessibilité

Voir le grand thème Diffusion de l'information

➔ **Non-usage du Web pour la recherche**

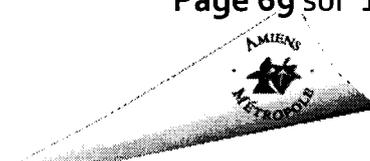
- Informations trouvées sur le Web sont non fiables
- Informations trouvées sur le Web sont insuffisantes
- Les autres sources utilisées

Voir le grand thème la diffusion en ligne d'informations

➔ **Diffusion en ligne d'informations**

- Publication en ligne ou non de la présentation du service, des actualités, des évènements, autres ? sur le site Web institutionnel de la commune (même la réponse est connue après l'analyse du site Web)
- Autres outils et supports de diffusion de l'information : réseaux sociaux, flux RSS
- Pourquoi utilisez ces outils ? Comment ?

➔ **Autres remarques à apporter sur le sujet de la recherche, du traitement et de la diffusion de l'information**



3.2.6 L'analyse de la circulation de l'information par les membres d'associations œuvrant pour le handicap sur les territoires d'Amiens Métropole

▪ La définition des interviewés

Pour définir les membres d'associations avec lesquels des entretiens auront été passés, la chargée de mission Handicap de la métropole a transmis une liste de contacts en précisant les associations qui interagissaient le plus avec elle. Les associations retenues ont été classés selon le type de handicap qui les concerne le plus :

Pour le handicap cognitif, l'association retenue est Som'Dys. Avec les membres de cette association, un entretien a eu lieu le 20 août avec deux de ses membres. Elles ont été nommées *interviewée 14 et 15*. Une troisième a lieu le 21 août par téléphone car elle était en Gironde. Elle est nommée *interviewée 16*.

Pour le handicap mental et polyhandicap, l'association retenue était l'UDAPEI Somme. Le responsable aurait été contacté trop tardivement. La personne présente m'a affirmé qu'il partait en congés en juillet et revenait en août. Plusieurs contacts ont été pris par la suite par mail et par téléphone, ils n'ont pas abouti d'autant qu'ils n'étaient que deux employés pour assurer la gestion de l'association départementale et que la personne réceptionnant chaque appel ne souhaitait pas s'engager à la place de son responsable. Aucune proposition n'a été faite pour un renvoi vers les autres institutions gérées par les papillons blancs sur le territoire (comme une MAS).

Pour le handicap moteur, l'association retenue l'association des paralysés de France. La présidente a été interviewée avec deux des référents « à mobilité réduite » au sein des locaux de l'association le 25 juin. Ils ont été nommés *interviewée 19 et 20 et interviewé 17*.

Pour le handicap sensoriel, pour les déficiences auditives l'association URAPEDA. Le responsable d'URAPEDA a été contacté le 16 juillet par téléphone. Comme pour l'interviewé 15 en interne, l'entretien s'est engagé par téléphone et s'est déroulé ainsi. Le responsable d'URAPEDA est nommé *l'interviewé 18*.

Les associations retenues sont pour les déficiences visuelles les associations Valentin Haüy et APICADEV. Le responsable d'APICADEV a été contacté par téléphone le 20 août comme il n'était pas d'Amiens précisément l'entretien n'a pas abouti. Le membre de l'association Valentin Haüy en charge des ateliers informatiques de l'association, mal-voyant profond, a été interviewé dans les locaux de la communication le 17 août 2012. Il est nommé *interviewé 19*.

▪ La définition des thèmes traités lors des entretiens et observations

Les objectifs des entretiens auprès de responsables et d'agents de différents services étaient de :

- connaître leurs missions,
- connaître leurs rapports avec la métropole/mairie,
- En tant que parent ou personne concernée par le handicap, connaître leurs usages du site Web, leur satisfaction par rapport à l'utilisabilité et l'utilité de l'information sur Amiens.fr.

Pour formuler ces objectifs en critères d'analyse, la grille d'entretien et d'observation suivante a été mise en place.

➔ Missions de l'association

- Dénomination



- Missions ? Fonctions ? Objectifs en interne ? en externe ?
 - ➔ **Relations avec les autres services de la commune/métropole**
 - Reconnaissance de la mission Handicap/ Accessibilité comme un service relais sur le handicap ou non
 - Coopération avec les autres services lors de projets
 - ➔ **Relations avec les membres de l'association**
 - Accueil des citoyens et associations
 - Aide administratif
 - Communication sur les projets et événements dans son domaine professionnel sur le territoire
 - ➔ **Recherche d'informations en ligne**
 - Usage du Web pour les recherches d'informations sur le handicap et l'accessibilité
 - Usage d'Amiens.fr
 - Si oui, voir les sous-thèmes suivants, si non voir le grand thème Non-usage du Web pour la recherche*
 - Si oui, le moment et contexte de la recherche d'informations
 - Les sujets recherchés
 - Les sources du Web utilisées
 - Les autres supports utilisés

Partie observation : aller sur Amiens.fr, indiquer son avis sur sa lisibilité, sa graphie, son architecture et la navigation dans celui-ci, satisfaction des informations trouvées

- ➔ **Veille sur le Web**
 - Usages des réseaux sociaux d'associations ? D'instances territoriales du handicap ? des ministères ?
 - Usages des outils d'information en continu ou de la diffusion sélective d'informations
 - Autres outils de veille ?

*Partie observation : consulter l'un de ses outils de veille par la personne pour trouver de l'information sur le handicap et l'accessibilité
Voir le grand thème Diffusion de l'information*

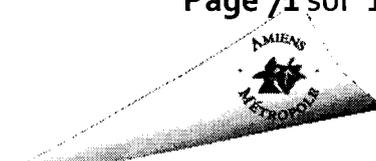
- ➔ **Non-usage du Web pour la recherche**
 - Informations trouvées sur le Web sont non fiables
 - Informations trouvées sur le Web sont insuffisantes
 - Les autres sources utilisées

Voir le grand thème la diffusion en ligne d'informations

- ➔ **Diffusion en ligne d'informations**
 - Publication en ligne ou non de la présentation du service, des actualités, des événements, autres ? sur le site Web institutionnel de l'association (même la réponse est connue après l'analyse du site Web)
 - Autres outils et supports de diffusion de l'information : réseaux sociaux, flux RSS
 - Pourquoi utilisez ces outils ? Comment ?
 - ➔ **Autres remarques à apporter sur le sujet de la recherche, du traitement et de la diffusion de l'information**
-

3.2.7 La liste complète des informations concernant les entretiens semi-directifs

- ➔ CCAS Angers interviewée 1 (service public externe tourné vers les citoyens) 2 août par téléphone



- ➡ **Chargée de projets interviewée 2 (service public externe tourné vers les citoyens et la technique) 2 août par téléphone**
- ➡ **CCAS Clermont-Ferrand interviewée 3 (service public externe tourné vers les citoyens) 3 août par téléphone**
- ➡ **Chargée d'accueil Clermont-Ferrand interviewée 4 (service public externe tourné vers les citoyens) 3 août par téléphone**
- ➡ **Chargé de mission urbanisme Clermont-Ferrand interviewé 5 (service public externe tourné vers la technique) 3 août par téléphone**
- ➡ **Chargée de mission Handicap Caen interviewée 6 (service public externe tourné vers les citoyens et la technique) 6 août par téléphone**
- ➡ **Chargée de mission Handicap/ Accessibilité Amiens Métropole interviewée 7 (service public interne tourné vers les citoyens et la technique) 15 juin et autres dates en présentiel et par téléphone**
- ➡ **Chargée de missions spécifiques interviewée 8 (service public externe tourné vers les citoyens et la technique) 17 juillet en présentiel**
- ➡ **Responsable du service de cohésion sociale interviewée 9 (service public interne tourné vers les citoyens) 24 juillet en présentiel**
- ➡ **Responsable du service enfance (péri-scolaire et centres de loisirs) interviewé 10 (service public interne tourné vers les citoyens) 23 juillet en présentiel**
- ➡ **Responsable de la maison égalité interviewé 11 (service public interne tourné vers les citoyens) 1^{er} août en présentiel**
- ➡ **Référent RH Handicap interviewé 12 (service public interne tourné vers les agents) 3 août par téléphone**
- ➡ **Responsable du service déplacements (transports en commun) interviewé 13 (service public interne tourné vers la technique) 17 août par téléphone**
- ➡ **Administratrices Som'Dys (mères) interviewées 14 et 15 (instance privé du handicap cognitif sur le territoire) 20 août en présentiel**
- ➡ **Administratrice Som'Dys (mère et référente à la CDAPH) interviewée 16 (instance privé du handicap cognitif sur le territoire) 21 août par téléphone**
- ➡ **Responsable (aidant professionnel) interviewée 17 et deux référents et administrateurs APF (en situation de handicap) interviewée 18 et interviewé 19 (instance privé du handicap moteur) 25 juin en présentiel**



- Responsable de l'URAPEDA (aidant professionnel) interviewé 20 (instance privé du handicap auditif) 16 juillet par téléphone
 - Responsable des ateliers informatiques de l'AVH (aidant bénévole et en situation de handicap) interviewé 21 (instance privé du handicap visuel) 17 août en présentiel
-

Au sein de la partie de la synthèse des résultats, pour conserver le principe de l'anonymat, les verbatim sont accompagnés du numéro d'interviewé ainsi que du type d'instance ou de service dans lequel il intervient. Le fait de préciser le type d'instance ou de service permet notamment de comprendre pourquoi son discours plus ou moins orienté-citoyens ou vers la technique.

5ème étape : L'analyse des résultats

Pour analyser les résultats de l'étude, il faut comprendre quelles sont les différents types de données recueillies.

1. L'analyse sur la circulation de l'information sur le sujet de l'accessibilité et du handicap dans le cadre de la communication médiatisée sur le territoire

1.1 Les données relatives au benchmarking et à l'analyse ergonomique du site Web.

Le benchmarking a permis à la fois de recueillir des données quantitatives et qualitatives. L'analyse ergonomique du site Web, quant à elle et comme pour le reste des données recueillies pour cette étude sont purement qualitatives.

1.2 Les données relatives à la communication médiatisée sur le territoire sur le handicap et l'accessibilité par l'ensemble de la population ciblée par les entretiens

Que cela soit en interne, en externe, publique ou privé, les entretiens ont permis de révéler que chaque organisation, instance ou association mettait en place de la communication de l'information sur le handicap et l'accessibilité sur le territoire. Comme la méthode employée pour recueillir les données portées sur l'analyse technocentrée de la diffusion des informations sur le handicap et l'accessibilité sur Amiens.fr et des entretiens/observations (orienté-usagers), les données sont qualitatives.

1.3 La confrontation de l'ensemble de ces données

La confrontation de ces données avec la problématique et les hypothèses portant sur la qualité de rédaction et de l'accessibilité numérique prise en compte par les services de la métropole permettra de déterminer le niveau de communication médiatisée d'Amiens Métropole et connaître les autres lieux ressources d'information sur le sujet.

2. L'analyse des usages et de la satisfaction vis-à-vis de l'information sur le handicap et l'accessibilité sur Amiens.fr

2.1 La méthodologie d'analyse des entretiens/observations

S'il a été dit que le benchmarking et l'analyse ergonomique du site Web a permis la création d'un tableau, les entretiens ont permis de recueillir des verbatims. Une grille de verbatims sera émise non pas en



fonction des thèmes des entretiens par rapport à la fréquence des thèmes de verbatims recueillies. Les grands thèmes et les sous-thèmes de verbatims serviront à composer les points essentiels de l'analyse.

2.2 Les données relatives à cette analyse et leurs confrontations aux hypothèses

Comme la méthodologie employée dans le cadre de cette analyse repose sur des entretiens dans lesquels avaient lieu des observations sur ordinateurs, les données recueillies sont purement qualitatives. Confronté à la problématique, aux personas et aux hypothèses portant sur l'utilisabilité et l'utilité, cela permet de comprendre la réelle satisfaction des usagers en situation de handicap face aux informations en ligne que leurs proposent les différents services de la métropole.

6^{ème} étape : La diffusion des résultats

La diffusion des résultats a été médiatisée à partir de plusieurs documents.

6.1 Le mémoire de Master 2

Ce mémoire est avant tout un document universitaire permettant d'effectuer un état de l'art sur la problématique et de tenter d'apporter des réponses en mettant en place une méthodologie adaptée au contexte.

Il comprend donc en premier partie une analyse du contexte assimilée à l'état de l'art sur la question de l'adéquation de l'offre et de la satisfaction de l'information en ligne sur le handicap et l'accessibilité par des citoyens en situation de handicap au sein d'une collectivité territoriale.

Ce master sera diffusé aux professeurs en charge du suivi du stage et du jury de soutenance.

6.2 L'audit amélioré d'Amiens.fr

Afin d'avancer des solutions pour rendre l'accessibilité du Web, un audit amélioré d'Amiens.fr a été apporté en apportant des solutions pouvant confirmer la conformité d'Amiens.fr tout en apportant des solutions utiles à tous les citoyens non pas uniquement pour les porteurs d'une déficience visuelle.

Cet audit comprend l'analyse ergonomique d'Amiens.fr, un SWOT soit un outil d'analyse permettant de comprendre les forces et les faiblesses internes d'Amiens.fr et ses menaces et opportunités au regard des autres sites Web de communes et groupements de communes analysés dans le benchmarking.

Cet audit fournira au service multimédia, qui a déjà bien entamé la refonte d'Amiens.fr, des suggestions sur la communication médiatisée en ligne sur le handicap et l'accessibilité.

6.3 La déclaration de conformité au RGAA

Pour être totalement conforme au RGAA, Amiens.fr doit comporter une déclaration de conformité au RGAA.

Celle-ci sera publiée en ligne. Elle indiquera la date de la mise en conformité, la version du RGAA de référence lors de la mise en conformité; les pages vérifiées selon les critères du RGAA et enfin des points permettant aux citoyens de mieux naviguer sur le site Web. Un lien vers le formulaire de défaut d'accessibilité leur permettra de signaler sur une page ou du contenu Web ne serait pas accessible à partir d'un navigateur ou d'une technologie adaptée.

6.4 Le formulaire de défauts d'accessibilité



Comme il a été dit ci-dessus, un formulaire de défauts d'accessibilité sera mis en place à la fois au format PDF-accessible et à la fois en ligne. L'objectif ne sera pas uniquement de recueillir des données sur l'accessibilité du site Web mais aussi sur l'ensemble des accessibilités : bâti, logement, voirie, transports en commun, stationnement, accès à un service culturel, accès de l'information ou à une démarche administrative, etc....

Ce formulaire d'accessibilité est une obligation législative pensée dans le cadre de la loi n°102-2005. La mise en conformité d'Amiens.fr et au RGAA a été une occasion pour sa mise en place effective.

6.5 Le guide des bonnes pratiques de la rédaction et de l'accessibilité Web

Comme il a été repéré que les agents en charge de rédiger du contenu Web dans les différents services ne possédaient pas les compétences pour mener à bien cette mission, un guide de bonnes pratiques de la rédaction et de l'accessibilité Web a été composé.

6.6 Une synthèse du mémoire et des suggestions

Pour synthèse les avancées en terme d'accessibilité du Web puis fournir des données effectives sur la communication médiatisée sur le handicap et l'accessibilité sur le territoire d'Amiens, une synthèse sera mise en place sous format pdf-accessible et sous la forme d'un livret papier pour toutes les personnes interviewées relevant des territoires d'Amiens mais aussi à l'élue en charge de la lutte contre la discrimination et l'inégalité et à celle en charge du handicap et de la vieillesse.

3ème partie : Synthèse des résultats de l'étude

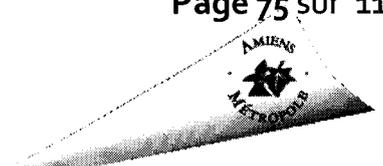
Chapitre 1 : Le champ du handicap ou un domaine interdisciplinaire où le recueil de données est roi

1. Le recueil de donnée mis en place par les services d'Amiens Métropole

L'une des missions de la mission Handicap/ Accessibilité²⁷ est l'accès à l'information offert aux citoyens de handicap. En accord avec cette mission, les résultats obtenus à partir des entretiens, ont permis de fournir des informations sur le recueil de données mis en place par les instances œuvrant dans le champ du handicap sur le territoire.

²⁷ Voir

3.4.2 La Mission Handicap/ Accessibilité d'Amiens Métropole à la page 14



1.1 Au sein des services en charge du handicap sur le territoire

1.1.1 Auprès des citoyens agents de la métropole

Non identifié comme un service en charge du handicap sur le territoire, le référent RH a été reconnu comme tel après avoir effectué l'entretien avec l'interviewé x au sein de la maison de l'égalité.

Ainsi, l'interviewé 11 (Maison de l'égalité, service interne tourné vers les citoyens, 1^{er} août) a précisé à ce sujet que *« il n'est pas possible de mettre en place un plan handicap si en interne, la question de sensibilisation sur le handicap ou de l'insertion professionnelle des citoyens en situation de handicap ne sont pas mises en œuvre. L'élue en charge de la lutte de la discrimination est précise. Elle veut que l'administration soit exemplaire. On ne peut pas demander à des entreprises, des associations, des professionnels de faire des choses que l'on ne met pas en place chez nous. Il a fallu créer un poste de référent RH qui est la première phase pour penser l'insertion des agents en situation de handicap. Cela a pu se faire grâce à la signature de la convention FIFPH »*.

La prise de contact avec l'interviewé 12 (Direction des Ressources Humaines, service interne tourné vers les agents citoyens, 3 août) ne se fait pas aisément. En décrochant le téléphone, il dit *« Pourquoi interroger un service qui s'adresse à l'interne alors que votre étude porte sur la satisfaction des citoyens vis-à-vis de l'information en ligne sur l'accessibilité ? Je ne comprends pas... »*

En lui rappelant que l'étude portait aussi en interne car il était difficile de comprendre par la lecture sur le Web comment l'information circule en interne. Avant d'être diffusée, elle passe par un circuit interne qui peut dépendre des objectifs de chaque service. Il répond : *« Je m'adresse aux agents porteurs de handicap qui peuvent avoir des difficultés dans leur travail. Cela passe par la mise en place de techniques mais aussi par un suivi de la médecine du travail... en réponse à des attentes individuelles »*.

1.1.2 Auprès de tous les citoyens en situation de handicap de la métropole

▪ Les services publics internes œuvrant pour le handicap

De part, leurs fonctions et les services qu'ils fournissent aux citoyens, la mission Handicap / Accessibilité et la maison de l'égalité mettent en place des permanences et des entretiens auprès des citoyens de handicap.

Comme l'explique l'interviewé 11 (Maison de l'égalité, service interne tourné vers les citoyens, 1^{er} août), *« il est évident que nous répondons aux questions des citoyens en situation de handicap car leur situation fait qu'ils se retrouvent régulièrement dans des situations d'inégalité et de discriminations »*.

Non exprimé lors du premier rendez-vous car cela doit être évident pour la mission Handicap/ Accessibilité, l'interviewée 7 (Mission Handicap/ Accessibilité, service interne tourné vers les citoyens et la technique, 15 juin) précise lors du deuxième entretien : *« je reçois des personnes qui souhaitent monter des dossiers ou réclamer pour un défaut d'accessibilité »*.

• Les autres services de la métropole

Comme l'explique l'interviewé 13 (Service des déplacements, service interne tourné vers la technique, 17 août), *« Je reçois en général des demandes de citoyens ou d'associations de la part de la mission Handicap/Accessibilité. Je n'ai pas de contacts directs avec les associations »*.

Par contre, l'interviewée 9 (Service de la cohésion sociale, service interne vers les citoyens, 24 juillet), *« Les assistantes sociales aident les handicapés... Il y a des agents qui jouent le rôle d'écrivain public auprès de personnes qui auraient pu être en situation de handicap mais qui ne le savent pas »*.



Dans le même sens, l'interviewé 10 (Service enfance, service interne vers les citoyens, 23 juillet), « les fiches d'inscriptions aident à savoir si l'enfant est porteur de handicap. Dans le meilleur des cas, les parents nous contactent avant pour nous informer de l'handicap de leur enfant. En général, on les connaît. Et on met avec eux en place des solutions pour que l'accueil se passe au mieux. Par contre, il arrive aussi que l'on remarque des enfants qui ont des troubles du comportement et quand on en parle aux parents, là ils annoncent que l'enfant est suivi par le centre hospitalier avec lequel nous avons passé une convention. Comme quoi il y en a toujours qui passent à travers la maille du filet ».

1.2. Des interactions entre les citoyens, les associations, la MDPH et les services d'Amiens Métropole

Les interactions²⁸ entre les citoyens en situation de handicap, les associations, les services de la métropole, la MDPH... relèvent de la médiation. Chaque instance a des objectifs vis-à-vis de ces médiations notamment le travail mis en place auprès des citoyens.

1.2.1 Pour rompre l'isolement

Au niveau des associations, comme au niveau des services en charge du handicap dans la métropole et la MDPH, l'objectif est de rompre avec l'isolement que la situation de handicap peut amener.

Habitée à répondre aux besoins et attentes des citoyens en situation de handicap, l'interviewée 7 (Mission Handicap/ Accessibilité, service interne tourné vers les citoyens et la technique, 15 juin) souhaite « qu'au sein du service téléphone « Ecoute Séniors » s'élargisse aux citoyens en situation de handicap ».

Au sein de la MDPH, l'interviewée 8 (MDPH, service public externe tourné vers les citoyens et la technique, 17 juillet), « on reçoit ici des personnes avec des situations extrêmement difficiles. Comme je mets beaucoup de communication en place, ma mission de concertation est assez limitée heureusement mais il faut toutefois écouter, aider et épauler car ce sont des personnes qui peuvent se sentir seules ».

Au sein de l'APF, l'interviewée 18 (APF, association handicap moteur, 25 juin) « notre premier objectif et ce depuis aussi longtemps qu'existe l'association, c'est de rompre avec l'isolement. Faire en sorte que la personne puisse être mis en relation avec les personnes qui répondent à ces questions ».

Au sein de Som'Dys, l'interviewée 15 (Som'Dys, association handicap cognitif, 20 août), « comme nous nous sommes nous-mêmes retrouvées dans une situation de solitude, on a cherché à joindre d'autres parents, des structures qui nous aident. Aujourd'hui, notre mission est la transmission de l'information pour rompre avec l'isolement car c'est trop lourd à gérer seule ».

Au sein de l'AVH, l'interviewé 19 (AVH, association handicap visuel, 17 août), « des permanences et des entretiens sont mis en place pour répondre à toutes questions des personnes ayant un handicap ou leurs familles car le handicap, quand il apparaît, peut désemparer ».

²⁸ Voir 4.1 La définition des médiations relevant du champ du handicap à Amiens Métropole à la page 18



1.2.2 Pour aider administrativement

Que cela soit les services publics ou les services privés au sein des associations, chacun fournit une aide administrative ou effectue des renvois vers les services spécifiques.

L'interviewée 7 (Mission Handicap/ Accessibilité, service interne tournée vers les citoyens et la technique, 15 juin) affirme que « je ne peux pas aider à remplir les dossiers MDPH ou autres dossiers car je n'ai pas le temps. Je renvoie les personnes en situation de handicap qui me demandent de l'aide soit vers les assistantes-sociales car on fait parti du CCAS soit au niveau des mairies, euh..., les services de proximité de quartiers, pardon. Avec eux, ils composent les dossiers administratifs et répondent mieux à leurs attentes ».

L'interviewée 9 (Service de la cohésion sociale, service interne tournée vers les citoyens, 24 juillet) précise que « je ne rentre pas directement avec les citoyens pour mettre en place des aides administratives mais les assistantes sociales apportent cette aide... Dans les services de proximité de quartier, avec des personnes qui ont des difficultés avec la lecture, pour ne pas dire des illettrés, il y a des agents qui jouent le rôle d'écrivain public ... elles transcrivent ce que veut dire le citoyen en des documents pouvant être compréhensibles par des agents administratifs ... »

Au sein des associations notamment au niveau de l'association en faveur du handicap moteur, l'interviewée 17 (APF, association handicap moteur, 25 juin) précise que « de toute façon, les dossiers MDPH sont difficiles à comprendre et à mettre en place. Nous, on aide toutes personnes qui souhaitent le mettre en place car il faut savoir décrypter les prestations, les compensations pour obtenir ce que l'on veut vraiment ».

A cela, l'interviewée 18 (APF, association handicap moteur, 25 juin) ajoute : « on est des fois obligés de repasser derrière les services administratifs, je parle des assistantes sociales car il est arrivé de recevoir des appels des personnes qui ont reçu une réponse négative. Sauf que la personne concernée, hein, et bien, elle avait plus de 65 ans et donc ne relevait plus de l'allocation adulte handicapé mais de l'APA²⁹. ... Voilà du temps perdu, de l'énerverment, de la fatigue pour un refus qui aurait du être envisager par l'assistante sociale... »

L'interviewée 19 (APF, association handicap moteur, 25 juin) confirme : « c'est d'autant plus dramatique que cela arrive souvent des fautes administratives et nous, on aide à remettre de l'ordre dans tout ça.... Je ne comprends pas, pourtant ce sont des professionnels du domaine de l'action sociale et ils ont du recevoir une formation spécifique, non ? »

Ce récit d'expériences démontre que le citoyen en attente d'informations doit passer par différentes instances reconnues par lui comme pertinentes pour compléter ses demandes administratives. Les services d'assistantes sociales ou les services de proximité de quartier sont reconnus comme des services d'action sociale. Si on se fie qu'à ce récit d'expériences, les agents qui y travaillent ne seraient pas suffisamment sensibilisés sur les procédures relatives à l'administration du champ du handicap. La question qui en découle est de savoir comment est sensibilisé ce personnel vis-à-vis du champ du handicap.

²⁹ APA est l'acronyme de l'allocation pour Personnes Agées



1.2.3 Pour sensibiliser et former en interne

Au regard des résultats obtenus par les entretiens, la sensibilisation et la formation aux procédures administratives relative au champ du handicap relève des compétences de la MDPH.

Comme le précise l'interviewée 8 (MDPH, service public externe tourné vers les citoyens et la technique, 17 juillet) « nous savons que l'administration autour du handicap est lourde. Je vais donc vous préciser les points importants à retenir. La loi prévoit deux pôles : le principe d'accessibilité générale et le concept que vous avez introduit dans votre question, le concept de compensation. Ainsi, si on doit veiller à ce que ce que chaque citoyen puisse faire ce qu'il veut dans tous les domaines de sa vie quotidienne, il faut que cela lui soit accessible. Cela, c'est le principe d'accessibilité. Comme ce n'est pas toujours possible, il faut compenser ce manque d'accessibilité qui est ressenti dans un environnement. La loi de 2005 a donc prévu des compensations. Il s'agit alors de compensations d'ordre financières : les anciennes CDES / COTOREP devenues aujourd'hui l'AEH et l'AAH ; d'ordre technique : les prestations de compensation qui sont par exemple des aides pour financer les fauteuils roulants... Attention, l'AAH ne correspond à une allocation pour personnes âgées ni à une pension d'invalidité. Les deux relèvent de la caisse d'assurance maladie et de deux caisses distinctes. Par conséquent, les personnes envoyant des dossiers pour ces deux prestations auront une réponse négative de la part de la MDPH... Les assistantes sociales doivent avoir conscience de la spécificité des prestations validées par la CDAPH. C'est pourquoi, nous avons mis en place, il y a quelques années des formations avec les assistantes sociales car c'était nécessaire ».

En dehors de la sensibilisation et la formation pour ce point précis, une sensibilisation sur le domaine du handicap en général est également pensée. Ainsi, l'interviewée 8 (MDPH, service public externe tourné vers les citoyens et la technique, 17 juillet) a expliqué « à la demande de la police municipale, une formation a été mise en place. En fait, ils avaient besoins de connaître le fonctionnement des stationnements adaptés et de la carte d'invalidité relative. Cela remonte à quelques années mais on en a profité pour faire une formation globale sur le handicap. Du coup, cela nous arrive de recevoir des coups de téléphone d'agents de police nous précisant qu'ils sont avec des personnes qui pourraient relever d'un handicap et qu'ils ont besoin de notre aide pour faire avancer les choses ».

En interne, pour penser l'insertion professionnelle des agents en situation de handicap, comme il l'a été dit, la maison de l'égalité avec le référent RH handicap ont mis en place la signature de la convention FIFPH. L'interviewé 11 (Maison de l'égalité, service interne tourné vers les citoyens, 1^{er} août) explique que « des sensibilisations auprès des 3 000 agents sont prévues dans le cadre de la lutte de la discrimination, parmi les discriminations, il y a bien sûr le handicap. A cela, s'ajoute qu'une agence de communication va commencer le travail de sensibilisation en effectuant en interne, d'une manière un peu poussée et ciblée que vous, sur la représentation du handicap dans les différents services. Notre objectif caché et espéré que cela fasse bouger un peu les esprits, au moins que cela les travaille ».

Aujourd'hui, ce travail commence à porter ces fruits puisqu'au sein de la communication, des agents se questionnent et s'interrogent sur la place de l'agent en situation de handicap au sein d'Amiens Métropole. Cette campagne de sensibilisation est d'autant plus frappante car le budget de communication qui la concerne choque les agents de la direction de la communication. Ainsi, son budget de communication est supérieur au budget annuel d'un service de communication et correspond à la moitié du budget annuel de la direction de la communication. Il dépasse également de très loin le budget de la mission Handicap/ Accessibilité.

1.2.4 Pour sensibiliser et former en externe

Pour la maison de l'égalité et pour le référent RH, la sensibilisation passe en interne afin de démontrer que l'administration est exemplaire. Seule la mission Handicap/ Accessibilité met en place des actions de sensibilisation vers l'externe.



L'interviewée 7 (Mission Handicap/ Accessibilité, service interne tournée vers les citoyens et la technique, 15 juin) explique « *je suis contente que vous prenez le temps de voir ce qui se fait dans les divers services notamment pour les enfants... La sensibilisation au handicap commence dès le plus âge bien qu'elle doit être suivie tout au long de la vie... Nous mettons en place avec l'association de tir, à l'aérodrome de Glisy, l'évènement handivol qui concerne toutes les personnes en situation de handicap et fait découvrir les divers types de handicap à tous...* ».

De leur côté, au niveau des associations, l'interviewé 20 (URAPEDA, association handicap auditif, 16 juillet) affirme « *oh, j'aimerais faire des actions de sensibilisations plus poussées mais on est encore bloqué au niveau des problèmes de communication qu'ont les citoyens en situation de handicap auditif avec les services de la mairie. Il faut d'abord régler ce problème-là, après oui, on pourra penser à faire des actions de sensibilisation. Je dis ça mais on fait déjà des salons, on a un site Web, et tout ça mais on règle des problèmes d'ordre du service public alors que l'on est une association qui n'a pas les moyens pour* ».

L'interviewée 14 (Som'Dys, association handicap cognitif, 20 août) précise « *on fait des salons. Le plus important est celui d'Agora qui est le 15 septembre, à Amiens, c'est le plus important. C'est bien parce qu'il y aura du monde. On le fait depuis quelques années et on arrive à capter des parents qui n'auraient pas pensé à la dyslexie ou autres dys pour leurs enfants... Il y a parfois même des parents, surtout des hommes, fin on a eu deux hommes adultes dont les enfants ont été diagnostiqués. Ben, ils se sont reconnus ... ils étaient en grande souffrance eux... On les a vus dans les salons mais on a perdu le contact avec eux, c'était un salon donc on en a pas su plus* ».

Si au sein de Som'Dys, qui est une association récemment créée, les actions de sensibilisation sont ponctuelles, les associations œuvrant pour des handicaps reconnus depuis plus d'un siècle mettent des actions plus ritualisées.

Comme l'explique l'interviewée 17 (APF, association handicap moteur, 25 juin), « *nous avons les moyens pour mettre en place des actions de sensibilisation. Nous avons en septembre un concert de rock qui se met en place... On œuvre aussi dans les écoles pour sensibiliser les enfants, les collégiens... Par rapport à ce que vous demandez, notre coopération avec la mairie, par cette mission-là, c'est vrai que l'on ne nous a pas encore contactés à ce sujet. Pourtant ils le savent et pourquoi il n'y a pas d'actions poussées de la part de la mairie ?* » L'interviewé 18 ajoute en affirmant (APF, association handicap moteur, 25 juin) « *regardez la pyramide des chaussures ! Ce sont des moments dans de grandes villes, on est quand même dans une métropole ! Il suffit de rien : un coin sur une place et on invite les enfants dans les classes à venir et hop, ils viennent avec les parents et nous on fait notre job, c'est tout ce que l'on demande* ».

L'interviewé 10 (AVH, association handicap visuel, 17 août) affirme « *l'association valentin haüy, on est connu pour notre bibliothèque sonore. Pour l'instant, on a un peu stoppé nos actions de grande sensibilisation car il y a turn over avec nos bénévoles. Fin, vous connaissez le milieu de l'associatif ... Bref, on effectue un travail approfondi auprès de nos bénévoles pour leur apporter l'aide nécessaire pour bien vivre mais on a fait des actions avec le musée, des actions dans les classes, etc.* »

1.2.5 Pour défendre les droits et lutter contre les discriminations

Comme l'exprime l'interviewée 8 (MDPH, service public externe tourné vers les citoyens et la technique, 17 juillet), « *je mets en place une communication assez poussée et qui, fort heureusement, fonctionne bien car je fais assez peu de médiation ; pas dans le sens que vous comprenez : de communication entre plusieurs personnes mais dans le sens, concertation pour éviter les actions en justice* ».

Au sein de la maison de l'égalité, dont la mission première est la lutte contre les inégalités et les discriminations, l'interviewé 11 (Maison de l'égalité, service interne tourné vers les citoyens, 1^{er} août) affirme que « *évidemment que le handicap nous concerne. Les citoyens en situation de handicap sont accueillis pour obtenir de l'aide pour appliquer la loi relevant de la discrimination. L'ex-Halde, d'ailleurs à ce sujet, notre partenaire, joue une place* ».



importante. Ici, les citoyens en situation de handicap peuvent venir ici pour s'informer c'est le centre de ressources dans lequel vous trouviez en m'attendant avec des brochures et des journaux portant sur les sujets de la lutte contre la discrimination... dont la lutte contre le homophobie dont vous avez le livret ; c'est un accueil, une écoute de professionnels pour se tenir informé de la loi et agir en cas de besoin ».

Non formulé de cette manière, au sein des associations, l'interviewée 15 (Som'Dys, association handicap cognitif, 20 août) précise que « il y a des parents qui sont perdus au sujet de l'école... On nous demande des textes de loi... On les trouve et on les transmet à l'ensemble des parents. Car c'est vraiment difficile de trouver des informations à ce sujet et puis, il faudrait que cela soit toujours ainsi... Je veux dire que si quelqu'un d'autre a une information, surtout un texte de loi résumé et bien qu'il le transmet mais non, il y a des gens qui gardent tout ça pour eux comme si une loi se vole ».

Le lendemain, l'interviewée 16 (Som'Dys, association handicap cognitif, 21 août) annonce en plein milieu de l'interview « en fait en plus d'être référente de parent d'élève au sein de la CDAPH, comme toutes les copines de l'association, je travaille dans l'action sociale. L'interviewée 14, elle travaille à la mairie dans le service de quartier et l'interviewée 15 travaille aussi dans l'action sociale mais pas à la mairie. Je suis aussi professeur en administration sociale ... autrement dit, je sais retrouver rapidement de l'information au moment où il le faut... ça nous aide au sein de l'association. On nous pose la question, on la reformule pour retrouver le document nécessaire ... bon comme je vous l'ai dit ce sont des gens simples, il faut également faire de la vulgarisation, parce que les textes de lois, ce n'est pas donné à tous et quand on peut les déchiffrer et il faut penser que ce n'est pas le cas pour tous ».

2. Des constats pour la médiatisation

2.1 Beaucoup de lieux-sources et de ressources mais toutes éparpillées

2.1.1 Des lieux-sources trouvés en fonction du contexte lié à un problème d'information

Première étape de la circulation de l'information, l'acquisition de l'information est effectuée par tous les acteurs concernés par l'accessibilité. Ainsi, avant que les citoyens puissent eux-mêmes obtenir de l'information sur Amiens.fr, les responsables et /ou les agents doivent recueillir différentes données utiles pour les citoyens en situation de handicap.

En reprenant les notions de concepts de contextes de recherche de l'information :

- information searching behavior³⁰ à savoir les stratégies de recherche,
- et information seeking uses à savoir les modes d'accès à l'information.

Comme il avait été pensé dans les hypothèses, un agent ou un responsable d'un service de la métropole effectue une recherche d'information sur l'accessibilité relevant de son domaine professionnel suite à un

³⁰ Voir 3.2 Compétences informationnelles et contexte de recherche d'information à la page 26



relevé de défaut d'accessibilité comme l'a vu plus dans le cadre des interactions entre les acteurs du handicap sur le territoire.³¹

Même si une politique du handicap au sein d'Amiens Métropole n'est pas encore formulée au sein d'un schéma directeur ou d'une charte du Handicap, des projets pour penser l'accessibilité pour tous les citoyens en situation de handicap sont mis en place.

Comme il avait été pensé dans les hypothèses, la recherche d'information sur l'accessibilité s'effectue en premier lieu pour être aux normes avec la loi du 11 février 2005.

L'interviewé 13 (service déplacement, service interne tourné vers la technique, 17 août) affirme que « je n'effectue pas de recherche d'informations sur le Web à part le fait que je recherche des textes législatifs ou professionnels pour être accessible comme le veut la loi ».

Ensuite, contrairement à ce qui avait été pensé, la recherche d'information sur l'accessibilité pour penser la valorisation du service n'est pas été formulée.

Toutefois comme l'explique l'interviewée 9 (service de la cohésion sociale, service interne tourné vers les citoyens, 24 juillet), « la composition de la charte du handicap devra forcément répondre aux attentes des citoyens mais aussi être conforme à la loi. Elle devra faire l'objet d'une analyse de ce qui se fait ailleurs pour les adapter ou non à ce territoire ».

Ces deux stratégies de recherche d'information relève tout deux à un management de l'information. La première répond à un management de projet devant aboutir la mise en accessibilité concrète et à réaliser à court ou moyen terme.

La seconde stratégie de recherche relève du marketing stratégique qui a pour but d'élaborer un document managérial à partir d'objectifs théoriques, stratégiques pluriannuels qui sont en accord avec les attentes des citoyens en situation de handicap.

2.1.2 Des lieux-sources ne relevant pas forcément des services d'Amiens Métropole ni des instances du handicap

Si les attentes des citoyens sont recueillies par les associations et transmises à la Mission Handicap/ Accessibilité dans le cadre des commissions accessibilités d'Amiens Métropole³², le mode d'accès à l'information par les responsables et agents dans les services devraient passer par la Mission Handicap/ Accessibilité ou les associations. Or, cela n'est pas si évident.

³¹ Voir

4. Les enjeux autour des médiations à la page 18

³² Voir 3.4.4 Les commissions accessibilités à la page 16



- **Lorsque cela relève de la médiation entre services**

L'interviewée 7 (Mission Handicap/ Accessibilité, service interne tournée vers les citoyens et la technique, 15 juin) dit « *je reçois des appels téléphoniques des services urbanisme et voirie car les documents sur l'accessibilité relative est sur l'intranet mais comme il n'est pas facile de naviguer dessus, il faut que je leur précise le chemin d'accès* ».

Ce verbatim démontre que les agents de ces services savent qu'ils existent des documents fournissant des données sur l'accessibilité au bâti et à la voirie d'Amiens Métropole. Ils feront en sorte de les retrouver et notamment en passant par la Mission Handicap/ Accessibilité.

Même entre les services internes reconnus œuvrant pour le handicap et l'accessibilité, la coopération n'est pas évidente. L'interviewé 11 (maison de l'égalité, service interne tourné vers les citoyens, 1^{er} août) affirme que « *si nous travaillons sur le handicap tous deux, j'ai finalement très peu de contacts avec l'interviewée 7 car elle met en place l'accessibilité dans sa version technique comme vous l'avez fait avec l'accessibilité du Web. C'est un service technique alors que nous, même si nous sommes avant tout accès sur la lutte contre les discriminations, nos services sont orientés vers les besoins et les attentes des citoyens* ».

De même, l'interviewé 12 (Direction des ressources humaines, service interne tourné vers les agents, 3 août) affirme qu'« *en fait, je suis là que depuis un an et demi, comme le projet porte sur l'interne et qu'il a été mis en place avec la maison de l'égalité, je me tourne plus facilement vers l'interviewé 11 même si mon travail s'oriente de plus en plus vers la médecine du travail et de moins en moins sur la lutte contre les discriminations, le sujet m'intéresse au plus point, bien sûr* ».

De son côté, l'interviewée 7 (mission Handicap/ Accessibilité, service interne tourné vers les citoyens et la technique, 15 juin) affirme « *au départ, nous avons beaucoup travaillé ensemble mais là, la situation s'est un peu retournée car désormais le service est reconnu comme un service technique par de nombreux agents... Alors qu'un travail énorme est fait auprès des associations... on se transmet des informations, je tente de passer leurs communications au JDA, au service multimédia bien sûr... surtout il y a les commissions handicap qui centralisent la question de l'accessibilité, de la compensation que de la lutte contre les discriminations...* ».

- **Lorsque cela ne relève pas de la médiation entre services**

En ce qui concerne un projet original où les normes sur l'accessibilité doivent être appliquées, le passage par les points relais que sont les services internes œuvrant pour le handicap ne se fait pas forcément. Ainsi, comme le précise l'interviewé 13 (service déplacements, service interne tourné vers la technique, 17 août) « *je trouve l'information législative dans les publications, ou l'information de mon domaine dans les bases de données professionnelles ou elle est apportée par les sociétés ayant obtenu l'appel d'offres* ».

De même, l'interviewé 10 (service enfance, service interne orienté vers les citoyens, 23 juillet) précise que « *Non je n'ai pas de contacts avec la mission Handicap/ Accessibilité. Au sein de la maison égalité, il y avait une responsable du handicap mais celle-ci est partie. On avançait sur la question des accessibilités mais depuis qu'elle est partie plus rien* ».

2.2 A chacun son domaine, son mode d'accès à l'information mais tous coopèrent

2.2.1 Les modes d'accès à l'information selon le domaine de compétences

En lisant ces verbatim, on observe que contrairement à ce qui avait été pensé dans les hypothèses que les interactions ne se mettent pas uniquement en place dans le champ du handicap. En fonction de la mission



ou des compétences de chaque acteur, celui-ci va faire appel à son réseau professionnel et employait les pratiques de recherche qui découlent de celui-ci.

Ainsi, le verbatim complet de l'interviewée 16 (Som'Dys, association handicap cognitif, 21 août) est « je suis aussi professeur en administration sociale et par conséquent je fais de la veille, je suis abonnée à toutes les newsletters des associations, des centres d'action sociales, des écoles du domaine, je connais l'accès aux banques de données, documentaires sur la question. »

L'interviewée 8 (MDPH, service public externe tourné vers les citoyens et la technique, 17 juillet) explique que « pour trouver de l'information, je ne vais pas partout surtout en droit, il y a beaucoup de sites où l'information n'est pas mise à jour et dans le cadre du droit, ce n'est pas possible. Il faut quelque chose de fiable... Je vais donc sur le site du ministère, de Légifrance ou CNSA³³ en intra et extranet... Les appareillages, pour les compensations techniques, sont difficiles à trouver. Il y a beaucoup de charlatans, je vais donc sur les sites de fournisseurs de matériel adapté connus nationalement... Pour connaître les actualités, notre documentaliste consulte régulièrement les sites de grandes associations nationales... Ah ! J'oubliais les petites associations locales qui n'ont pas de représentant national comme les maladies orphelines, ils ont des sites et je me renseigne dessus... Non, je ne mets pas en place de veille, c'est beaucoup trop chronophage comme travail. Je fais plein de choses mais pas ça, par contre, j'utilise ma messagerie pour demander des informations rapidement à mes collègues dans la Somme ou partout en France ».

En interne, l'interviewé 13 (service déplacements, service interne tourné vers la technique, 17 août) affirme « je trouve l'information législative dans les publications, ou l'information de mon domaine dans les bases de données professionnelles ou elle est apportée par les sociétés ayant obtenu l'appel d'offres ».

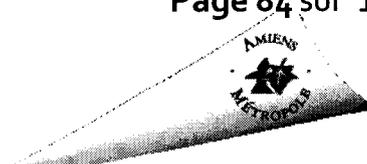
L'interviewé 10 (service enfance, service interne orienté vers les citoyens, 23 juillet) précise que « si je n'obtiens pas de solutions de la part de parents, si l'enfant est suivi dans le cadre de la convention passé avec l'hôpital, je consulte son référent sur place... ça aide beaucoup et va parfois plus vite qu'avec les parents... Au sujet des sensibilisations et de la formation des animateurs, je consulte les associations de l'éducation populaire comme le CEMEA, l'UFCV. Vous savez, les associations qui mettent en place des formations pour les animateurs ou organisent des colonies adaptées pour les enfants et adultes handicapés ...

Ces quatre verbatim sont importants car si en hypothèse, il avait été soulevé le fait que la mission Handicap/ Accessibilité pouvait être un service relais d'information, il s'avère que l'information sur l'accessibilité n'est pas recherchée au sein d'un service identifié sur le handicap. Le mode d'accès à l'information et la consultation de lieux ressources se fait en fonction de son domaine professionnel.

2.2.2 De nombreuses collaborations disciplinaires pour une collaboration globale éclatée

Si l'acteur a une compétence de l'action sociale, l'information sera recherchée auprès des acteurs du secteur social, idem en éducation populaire et en urbanisme ou voirie. On pourrait donc parler de travail collaboratif.

³³ Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie



Le travail collaboratif, défini par Dominique Fazilleau (FAZILLEAU, 2007), comme étant, « un travail réalisé en commun par plusieurs personnes aboutissant à une œuvre commune (travail en groupe ou en équipe). Il suppose que les personnes interagissent pour accomplir l'objectif fixé, chacun selon ses compétences et le rôle qu'il joue dans la dynamique de groupe ».

Le fait que chaque acteur travaille auprès des acteurs de son domaine, offre une vision éclatée du champ du handicap et de l'accessibilité au sein d'Amiens Métropole. Cela a un véritable impact sur la compréhension des rôles de la Mission Handicap/ Accessibilité, de la maison de l'égalité et du référent RH qui pourraient (voir devrait) collaborer dans un objectif commun dont l'objectif stratégique à long terme est la mise en place du Plan (ou charte) du Handicap où tous les champs interdisciplinaires devront être interpellés.

De même, en dehors des commissions locales, comme les verbatim le montrent, la coopération avec les associations locales œuvrant pour le handicap ne semblent pas être prise en compte lors de projets. Pour Amiens Métropole et ses services, le manque à gagner s'effectue au niveau du marketing (ou la valorisation) des projets et du sentiment qu'ont les citoyens en situation de handicap, ne pas être pris en compte peut alors se justifier.

Afin d'enrayer ce constat négatif, les acteurs professionnels ou bénévoles tendent à ce qu'une meilleure interaction se mette en place.

Ainsi, l'interviewée 8 (MDPH, service public externe tourné vers les citoyens et la technique, 17 juillet) affirme « cela été difficile dans un premier temps. J'ai du chercher des noms, des contacts. Quand vous me demandez quelles sont les interactions entre la MDPH et la mairie d'Amiens, d'entrée, je pense à l'interviewée 7, mais finalement, non pas seulement. En se rendant aux commissions, aux sensibilisations, aux formations, je me suis crée un réseau. J'ai fait la connaissance de responsable, d'agents de service qui m'ont transmis les coordonnées et aujourd'hui, je les contacte directement. Je ne cherche pas à les retrouver, c'est presque impossible et je perds du temps ».

L'interviewée 8 parle de réseau. Comme pour l'interview 10 et 13 (dont l'accessibilité n'est pas leur mission première), ces acteurs semblent mettre en place un travail collaboratif chacun de leurs côtés dans des réseaux différents.

2.3 La préférence pour des médiums traditionnels

2.3.1 La définition des médiums utilisés lors dans le cadre des diverses interactions et d'accès à l'information

Les différents travaux collaboratifs mis en place par les différents acteurs (au regard des verbatim recueillies et des observations effectuées lors des entretiens le montrent) s'appuient sur des médiums qui semblent traditionnels : « téléphone », « mail », « bibliothèque », « moteurs de recherche » et « banques de données ou documentaires ».

Comme le précise ensuite Dominique Fazilleau (FAZILLEAU, 2007), les outils de travail collaboratif sont des outils qui doivent permettre le fonctionnement d'un groupe de travail. Ils supposent des éléments techniques (matériels, réseaux et logiciels de gestion de ces réseaux), des éléments d'organisation (services de communication et d'information) et des compétences de la part des acteurs humains. Ces outils peuvent se classer en quatre types :

- Les outils de communication (mail, chat, tableau blanc, visio),



- *Les outils de travail (partage d'application de documents),*
- *Les outils d'accès au savoir (bibliothèque, portails, annuaires, faq, wiki, moteurs de recherche,*
- *Les outils de suivi (workflow, gestion des tâches, agendas partagés). »*

Si pour l'administration d'Amiens.fr, un workflow est nécessaire, les agents dans les services, comme le souhaite la direction des technologies de l'information exploitent l'intranet et le service de messagerie et d'agendas partagés qui s'appuient sur le même logiciel. Au regard de la définition des outils du travail collaboratif, il s'agit d'outils de communication, d'accès au savoir et de suivi. Ensuite, il est vrai qu'il est difficile de cerner quels outils exploités lors d'une interaction entre chaque acteur interne interviewé et ses partenaires externes. Mais au regard, des pratiques d'usages du Web notamment du Web 2.0 présentés ci-après, il semble que ce sont les mêmes type d'outils : téléphone, messagerie, réunions en présentiel, etc...

Au regard des outils utilisés au sein des instances du handicap, il en va de même, il s'agit avant d'outil du travail collaboratif, de communication, d'accès au savoir et de suivi.

2.3.2 Des outils ne relevant du Web 2.0 s'appuyant sur des processus de travail collaboratifs innovant

Dominique Fazilleau continue sa description du travail collaboratif en présentant les médiums Web du travail collaboratif (**FAZILLEAU, 2007**):

« Outre les spécificités propres, les usages de ces outils sont tributaires des orientations définies par le groupe de travail, elles-mêmes soumises à des objectifs. Ces orientations peuvent-être de manière non exclusive :

- *Les projets virtuels : ils sont composés de zones sécurisées dédiées au travail en commun et associées à des zones de ressources et d'outils de suivi de projets,*
- *Les bureaux virtuels : cette orientation privilégiée, les outils de communication synchrone et asynchrone, les agendas personnels et partagés, l'accès organisé aux ressources,*
- *Les communautés : une orientation gourmande en outils d'échanges et de communication (principalement les forums et désormais les réseaux sociaux ».*

Au regard des entretiens/observations effectués, aucun acteur du handicap sur le territoire n'exploite ces médiums pour travailler en collaboration.

Comme l'a précisé Sofiane Rouissi (**ROUISSI, 2005**), les sites Web territoriaux peuvent faire l'objet de ce type de médiums. Or, Amiens.fr ne répond pas à ces critères. Il ne semble pas que cela soit prévu dans l'immédiat mais aussi au long terme. Il s'agit peut-être des objectifs du futur intranet.

Il n'y a qu'avec l'interviewé 21 que nous avons un peu innové car nous avons exploités en commun un site Web de dépôt de dossiers et fichiers lourds au sujet de l'envoi d'un « *plug-in de Microsoft Word permettant l'interopérabilité entre Word 2003 et Word 2007 et 2010. Ce plug-in est essentiel pour les citoyens porteurs d'une déficience visuelle qui ne peuvent qu'utiliser une barre de menu et de navigation fixe et non coulissante comme sur Word 2007* ».

Cela pose la question du Web 2.0, comme l'envisage les auteurs du livre blanc du Web 2.0 (**CEFRIO, 2011**). Le Web 2.0 est « *une transition de l'univers isolé des sites Web vers des flux de contenu libre et des services ouverts. Se définissant comme interactif, social et collaboratif, il permet une interaction totale entre*



l'internaute, le site lui-même et les internautes entre eux. En d'autres mots, le Web 2.0 est un socle d'échanges entre des utilisateurs et des applications en ligne. Il fait référence à la fois aux usages sociaux, tels que les interactions entre internautes, et aux technologies, telles que les plateformes sociales et collaboratives, permettant d'échanger et de partager des connaissances ».

En demandant aux interviewés leurs usages des réseaux sociaux, des « communautés en ligne » comme le présente Dominique Fazilleau, la réponse a toujours été négative.

L'interviewé 13 (service déplacements, service interne tourné vers la technique, 17 août) affirme « je croyais que lorsque vous parliez de recherche d'informations en ligne, fin j'avais compris ça comme ça, que vous me parliez uniquement des réseaux sociaux comme Facebook, Viadéo,... Non, je n'utilise pas ces outils. Ce n'est pas fiable pour obtenir des informations légales. »

L'interviewée 8 (MDPH, service public externe tourné vers les citoyens et la technique, 17 juillet) explique que « non, je ne consulte pas personnellement pour moi, donc non je n'utilise pas dans mon travail ».

L'interviewée 15 (Som'Dys, association handicap cognitif, 21 août) clame que « non, pas les réseaux sociaux, c'est big brother ce truc ! On parle de sa vie, on nous espionne ! On va tout savoir de moi ! »

L'interviewée 17 (APF, association handicap moteur, 25 juin) dit « non en local, on n'a pas le temps de faire comme notre bonne chargée de communication, qui est très compétente dans ce domaine ! Nous, on utilise les médias traditionnels et locaux : la télévision France 3, les journaux locaux : le Courrier Picard et le fameux JDA, votre journal local estampillé Amiens Métropole. Il doit y avoir aussi Amiens Forum mais on l'utilise peu. »

Si, les associations et instances interviewées n'utilisent pas les réseaux sociaux, il faut savoir que dans d'autres régions ou au niveau national exploitent les réseaux sociaux comme Facebook pour toucher un public plus large et notamment pour faire de la communication sur des événements culturels. Ainsi, voici un post de l'association nationale AVH du 29 août 2012 au sujet d'une visite guidée et adaptée pour les personnes porteuses d'une déficience visuelle dans un musée parisien :

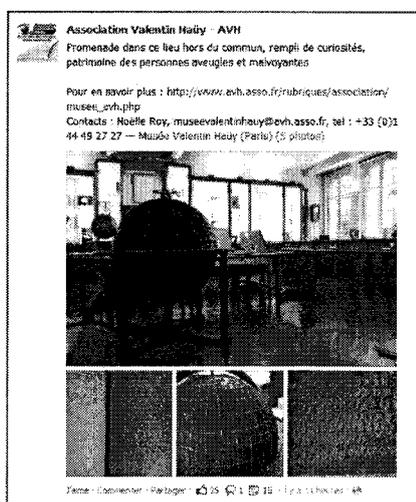
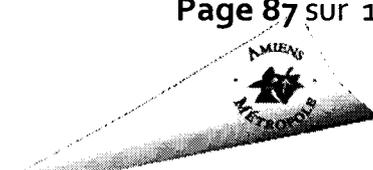


Figure 15- Post de communication d'AVH sur son musée adaptée



De même, l'association APEDYS nord, qui laisse libre les commentaires sur sa page officielle facebook et qui a reçu un message d'une jeune lycéenne demandant de l'aide administrative le 27 août 2012 et lui apportait une réponse rapide et sans déplacement physique.

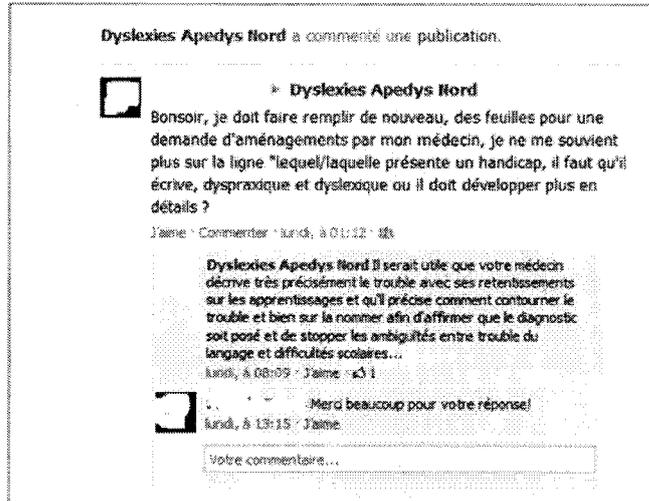


Figure 16- Post d'une déficiente cognitive pour une aide administrative auprès de l'association du Nord pour la dyslexie

De nouveau, on observe qu'Amiens Métropole et la communication publique autour du handicap et de l'accessibilité y perd.

Pour l'heure actuelle, il est impossible que le service multimédia déploie davantage une communication médiatisée via les réseaux sociaux faute de ressources humaines et financières.

D'autres raisons expliquent le non-engouement de la part des interviewés, le plus important d'entre eux est le manque d'initiation à ces outils.

Le fait que l'interviewée 15 (Som'Dys, association handicap cognitif, 20 août) compare les réseaux sociaux à « Big Brother », pour elle, il s'agit « d'une question de génération ». Elle affirme : « je vois mes enfants, ils y vont, ils font des trucs que moi, je ne comprends pas ».

Quand on connaît l'importance des réseaux sociaux, des flux RSS dans le cadre de la veille, on peut se demander pourquoi des personnes quarantennaires ou cinquantennaires connaissent les intérêts de ces outils et qu'à Amiens Métropole, au regard des verbatims obtenus.



On a vu qu'Amiens Métropole, la population est plutôt démunie, par conséquent, elle peut souffrir d'une fracture numérique³⁴ plus important. Mais là, ce qui étonne est que les personnes qui ont répondu et qui expriment leurs craintes vis-à-vis des réseaux sont des professionnels sociaux et/ou ayant un niveau d'études important. Ainsi, la question se pose sur leur formation à l'information et leur culture informationnelle comme l'entend Claude Morizio³⁵. Si l'une des compétences de la métropole est le développement des technologies de l'information et de la communication³⁶, un travail devrait également penser pour l'apprentissage de ces outils auprès de tous les citoyens. Il a été démontré ci-dessus que ces outils sont utilisés par les personnes en situation de handicap pour accéder à l'information comme le veut l'une des compétences de la mission Handicap/Accessibilité.

Suite à ces exemples de communication médiatisée sur les réseaux sociaux, on peut présenter la place d'Amiens.fr dans le champ de la communication publique sur le territoire et comment il est envisagé par les acteurs qui le composent.

Chapitre 2 : La réception de l'information sur l'accessibilité sur Amiens.fr par les citoyens en situation de handicap

1. Le reflet de la communication publique externe au sujet de l'accessibilité et du handicap sur Amiens.fr

1.1 L'inclusion de l'accessibilité visible ou non sur Amiens.fr

1.1.1 « Que 2% des informations relèvent de l'accessibilité et du handicap sur Amiens.fr ! »

Toujours par rapport à la problématique et la méthodologie déployée pour ce mémoire, le responsable du service multimédia a fini par dire mais « intéresses-toi à l'étude de l'ergonomie du site au lieu de comprendre la communication autour du handicap en ligne car de toute façon, il n'y a que de 2% des informations qui relèvent de l'accessibilité et du handicap sur Amiens.fr ».

▪ La présentation du handicap et de l'accessibilité par la Mission Handicap/ Accessibilité sur Amiens.fr

En effet, au regard de l'analyse de contenu, qui a pu être fait page par page lors de la mise en conformité au RGAA, il s'est avéré que la présentation de l'accessibilité que devrait présenter chaque service dans le cadre de sa valorisation de service n'est pas mise en place.

³⁴ Voir 3.4.1 Les citoyens amiénois en situation de handicap et fracture numérique à la page 29

³⁵ Voir 3.2 Compétences informationnelles et contexte de recherche d'information à la page 26

³⁶ Voir 2.2 Les compétences administratives développées en conséquence à la page 6



L'analyse du contenu démontre que les citoyens intéressés par le sujet du handicap et/ou de l'Accessibilité, mise en place par les services d'Amiens Métropole, est présentée en premier lieu par la mission Handicap/Accessibilité. Le service y présente son service, ses missions.

Elle fournit les coordonnées pour faire une demande de dossier MDPH, de stationnement adapté (devant chez soi ou dans une zone de stationnement en ville) et une demande de logement adapté.

Ensuite, elle présente très succinctement les commissions locales d'accessibilité à partir de deux résumés indicatifs. Aucune présentation de ses membres n'y faite.

Les associations du handicap ne sont pas présentées à cet endroit mais se situe dans la partie du site relevant de la maison de la prévention et de la santé. En posant la question de savoir, pourquoi les administratrices de Som'Dys mettent en place des permanences à la maison de la prévention et de la santé et non au CCAS dont elle devrait davantage dépendre, l'interviewée 15 (Som'Dys, association handicap cognitif, 20 août) explique que « pour obtenir des fonds, on a reçu à l'origine une aide de la part de la mission Handicap/Accessibilité, nous nous sommes tournées vers la suite vers la maison de la prévention et de la santé car non seulement, nous avons pu avoir des locaux pour faire des permanences car c'est important que les parents ont un point de repère dans la ville et que l'on soit reconnu officiellement... C'est la mairie donc c'est fiable. Ensuite, nous avons réussi à obtenir des subventions dans le cadre de la convention parentalité. Certes, la dyslexie, fin toutes les dys ne sont pas des maladies, vous le savez ! On en guérit et on ne prend pas de médicaments pour ça ! Mais en tout cas, la parentalité.. le travail mis en place par les parents est important. D'où cette représentation au niveau de la santé... Après il ne faut pas le nous retirer.... [Réponse de l'intervieweur : « euh, ... non mais je veux dire que les personnes, peut-être adultes,... fin tous les citoyens peuvent se rendre compte qu'il porte ce genre de déficience, lui ou son enfant, ... il ne devrait pas être obligé de penser à la santé mais au handicap et donc, chercher dans ce cadre. Je ne pense pas qu'il faut retirer Som'DYS de la santé pour le mettre dans la case handicap mais de proposer une ... vision de Som'Dys dans les deux champs : à la fois dans l'onglet santé et à la fois dans l'onglet handicap et cibler le plus grand nombre de personnes]. ... oui, on est entièrement d'accord et ce serait même bien pour la représentation du handicap sur le territoire, oui, oui. »

▪ **L'accent mis sur l'accessibilité au déplacement : voirie, bâti et stationnement adapté**

La présentation de l'accessibilité reste accès sur sa synthèse de diagnostic sur l'accessibilité au bâti et à la voirie. Il faut savoir, à ce sujet, qu'il s'agit en fait d'une compétence obligatoire pour les communautés d'agglomération. En effectuant le benchmarking, il a été observé que toutes les communes et les communautés d'agglomération mettent l'accent sur ce point. Les communautés d'agglomération communiquent davantage sur l'obligation législative qui les impose l'accessibilité « au déplacement ». Ainsi, elles mettent en place des transports en commun adaptés et des cartes d'emplacements de stationnements adaptés mais ne communiquent pas forcément dessus.

Sur Amiens.fr, des liens sont proposés vers les services de transports communs adaptés (le TAAM) et une carte de stationnements adaptés. Sous format JPEG, pour être sous format papier, cette doit-être copiée/collée dans un logiciel d'images et doit être imprimée.

Elle n'est donc pas compréhensible par les citoyens porteurs d'un handicap visuel qui pourrait être guidé par des amis porteurs d'un handicap moteur et qui visiteraient Amiens pour la première fois.

Ensuite, en la regardant, on peut se demander si elle est comprise par les personnes porteurs d'un trouble visuo-spatiale (qui n'est pas un handicap visuel) et qui les empêchent de comprendre une carte compliquée.



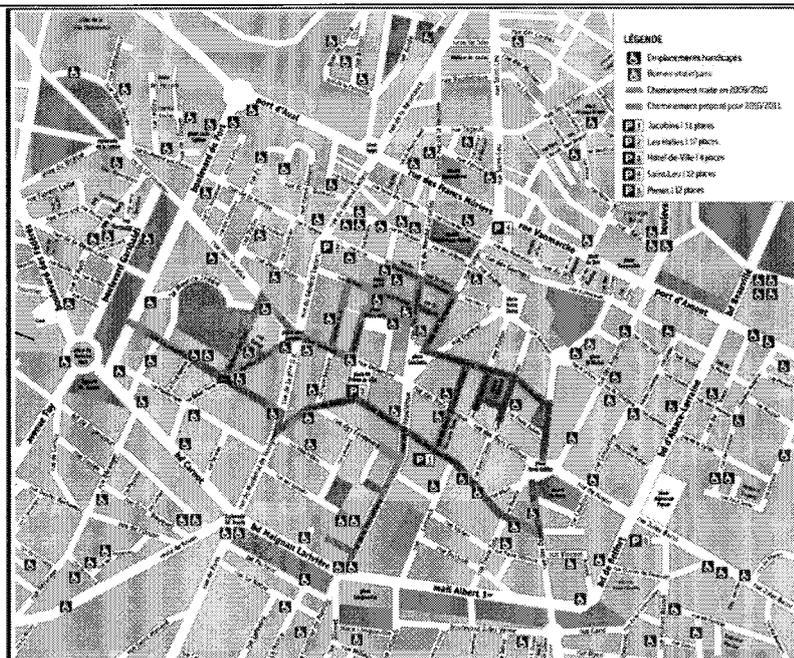


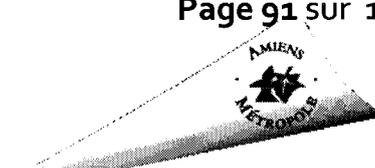
Figure 17- Carte des emplacements de stationnement adapté

2. La perception de l'inclusion de l'accessibilité sur Amiens.fr

2.1 Le concept de la ville accessible observée au travers du médium d'Amiens.fr

L'assimilation du concept de ville accessible et des TIC, comme nous l'avons vu, a été analysée dans l'article de Philippe Vidal et Mathilde Mus (VIDAL P., 2009). Cet article explique que l'usage d'un site Web territorial et institutionnel pouvait permettre à un citoyen en situation de handicap de préparer son itinéraire et son déplacement. Un peu comme le ferait des acheteurs d'équipements ménagers, avant de se rendre en magasin, vont en ligne pour choisir ce qu'ils veulent. Dans notre contexte, pour qu'un déplacement soit effectué, la personne en situation de handicap a besoin de savoir si le bâtiment dans lequel il se rend est accessible. Ensuite il faut :

- qu'il connaisse l'itinéraire par cœur et maîtrise parfaitement ses défauts d'accessibilité à des points précis (des travaux sur la route peuvent amener la personne à se trouver dans une situation indélicate et inaccessible),
- ou qu'il possède un plan imprimé ou sur une application sur téléphone portable présentant l'itinéraire, le temps pour se rendre d'un point à l'autre ; éventuellement avoir des photos significatives de maisons ou de bâtiments facilement repérables comme les plans Google Street view les proposent.



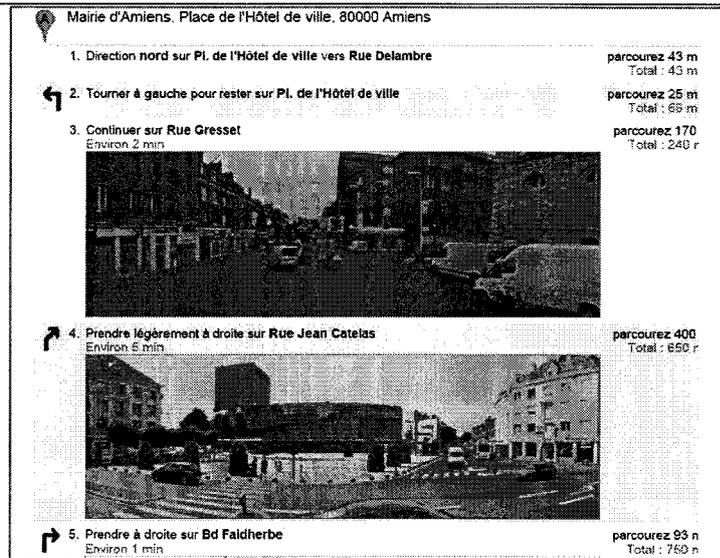


Figure 18- Itinéraire GoogleMaps comprenant des images de Google View au sein de la ville d'Amiens

Au sein d'Amiens.fr, il existe des plans d'Amiens (**AMIENS METROPOLE, 2012**) pour les touristes ou toutes personnes extérieures à la métropole. Ce sont des Google Maps exploitant la technologie du Javascript. Par conséquent, cela est inaccessible aux porteurs d'une déficience visuelle.

Comme l'ensemble des services faisant de la communication médiatisée via Amiens.fr ne propose pas de plans adaptés pour les citoyens en situation de handicap. La question qui se pose est de savoir quelle la politique d'inclusion globale de l'accessibilité est-elle pensée sur le territoire d'Amiens Métropole ?

2.2 L'inclusion de l'accessibilité des services d'Amiens Métropole et dans les autres communes

Cette question de l'inclusion de l'accessibilité est importante pour les citoyens en situation de handicap car comment profiter des services si on ne peut pas se déplacer, entrer ou circuler dans un bâtiment, voir communiquer avec le personnel officiant dans ses services.

2.2.1 L'impact de la représentation sociale du handicap sur l'inclusion du champ du handicap parmi tous les services

L'intervu 18 (URAPEDA, association handicap auditif) appuie fortement sur la question de l'accès à la communication par les citoyens en situation de handicap en affirmant « ok, les sourds peuvent suivre des pièces de théâtre en LSF, ok ! Mais bon, est-ce qu'il ne serait pas plus logique qu'en premier lieu, que l'on propose de faire des démarches administratives avec une langue qu'il comprenne. Rien n'est fait pour qu'ils puissent demander seuls une carte d'identité. Il faut qu'il demande de l'aide soit auprès de l'association mais là, on n'est pas financé pour cela et ça relève quand même du service public, hein ? ... oui, soit ils demandent à leurs proches... vive l'autonomie et la stigmatisation... C'est après, avoir obtenu seul le moyen de faire des démarches administratives, oui, ils penseront aller voir une pièce de théâtre organisée par Amiens, mais pas avant ! »

Ce verbatim est important car il permet de comprendre qu'il y a deux étapes avant que les citoyens en situation de handicap profitent des services au même titre que les autres citoyens.



Premièrement, ils doivent bénéficier d'une accessibilité technique : déplacement, accès au bâti etc., ensuite d'une adaptation de l'offre de services.

Sur Amiens.fr, cette adaptation de l'offre de service semblerait qu'être proposée uniquement par l'office de tourisme ou dans quelques pages présentant les animations autour de la Cathédrale ou du musée. Il faut penser que l'office de tourisme est un organisme partenaire mais indépendant vis-à-vis d'Amiens Métropole comme peut l'être le CCAS. De plus, comme de nombreux offices de tourisme, Celui de la commune d'Amiens exploite un label « Tourisme et Handicap » qui leur impose d'offrir des services adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap.

Comme ce n'est pas le cas, au sein des autres services, la communication médiatisée via Amiens.fr autour de l'accessibilité des services n'est pas toujours proposée par les responsables ou les agents en charge de la rédaction Web.

2.2.2 Un impact connu mais non dépassé par crainte de la stigmatisation : l'auto-censure

Interrogeant l'interviewé 10 (service enfance, service public interne tourné vers les citoyens, 23 juillet) sur ce point, à savoir pourquoi, en ligne, il n'y a pas d'indication autour de l'accessibilité aux centres de loisirs pour les enfants porteurs de handicap, il a répondu ainsi « *mettre en ligne que l'on accepte les enfants en situation de handicap dans les centres de loisirs signifie que l'on pourrait effectivement les accueillir. Or, ce n'est pas le cas. Il ne faut pas se leurrer nos locaux ne sont pas toujours accessibles pour accueillir des enfants en fauteuil roulant. Ensuite, pour eux, il faut qu'il y ait un accompagnateur qui reste toute la journée avec lui, pour aller aux toilettes, pour l'accompagner dans les activités au sein du centre. Car, comment prévoir des sorties à l'extérieur. Non, on ne peut pas ! Il faut de l'argent pour payer l'animateur accompagnateur et on n'est pas certain que l'enfant accueilli sera à l'aise avec un groupe sachant qu'il devra être placé dans les autres groupes pendant que les autres s'éclatent à la piscine ou à la plage. On est malheureusement encore dans le schéma où l'enfant doit s'adapter à la structure et non la structure qui s'adapte à l'enfant. Mettre en ligne l'information sur l'accueil des enfants en situation de handicap même si un enfant vient en fauteuil, ça ne sera pas gérable. Puis c'est toute une organisation à repenser pour l'accueil de l'enfant. On ne peut pas se permettre de le laisser de côté à faire du dessin... Pourquoi il n'y pas eu de demandes de parents jusqu'à présent ? parce que les parents savent que ce n'est pas possible ou les enfants sont inscrits en colonies adaptées pour eux comme les associations spécialisées le proposent. L'enfant est accueilli dans un groupe où tout est pensé pour l'intégration de chacun en fonction des capacités communes à tous.* »

En expliquant cette situation à l'interviewée 7 (Mission Handicap/Accessibilité, service interne tourné vers les citoyens et la technique, 15 juin), elle me répond « *c'est bien que vous vous préoccupez aussi des enfants. J'ai tendance à penser adultes et personnes âgées... J'aimerais tant que des actions soient faites pour eux ou voir ce qui est déjà fait pour eux... Leur permettre l'accès à la formation et à la scolarisation, à la culture..., le sport, le zoo... Tout un tas de services qui pourraient être valorisés et au bénéfice des citoyens en situation de handicap, [humm...] mais j'ai pas le temps. Je m'occupe beaucoup de l'accessibilité, le fait que les gens se déplacent : c'est déjà important !* »

2.2.3 L'inclusion de l'accessibilité dans l'accueil aux citoyens en situation de handicap

Au regard du benchmarking, il a été relevé que la valorisation de la politique de l'accessibilité et du handicap pensée de manière inclusive (soit par chaque service) dépend de chaque commune.

Par téléphone, il s'est avéré que l'interviewée 3 (CCAS Clermont-Ferrand, service externe tourné vers les citoyens, 2 août) était complètement perdue et on peut se demander comment les personnes en situation de handicap sont guidés dans cette ville. Elle dit « *Je ne comprends pas ce que vous demandez. Un service mettant en place pour le handicap et l'accessibilité au sein de la commune, euh ? Ça existe cela ? Vous savez que vous êtes ici au CCAS ! Nous aidons les citoyens en situation de handicap oui et on les aide à mettre en place des dossiers pour que les*



citoyens obtiennent la CDES ou la COTOREP. [La réponse de l'intervieweur : Pardon ? La CDES ou la COTOREP³⁷, mais on est en 2012 et la CDES et la COTOREP ont disparu avec la loi du 11 février 2005 ! On ne parle pas aujourd'hui d'AAH et d'AEH et de prestations de compensation à la place et je ne crois pas me tromper.] Euh ? Mais quelle formation faites-vous ? Vous êtes en sciences de l'information et non en action sociale, alors ça suffit ! Contactez-la mairie ! le CCAS c'est le CCAS et la mairie c'est la mairie et votre service ici ça n'existe pas ! N'importe quoi !... pssffff ! [Elle raccroche violemment le téléphone !]

Suite à ce malheureux coup de téléphone, la décision a été prise de jouer le rôle d'une personne atteinte d'une dyspraxie et touriste lilloise à Clermont-Ferrand prise de panique en prenant une voix assez jeune. [« Bonjour, madame, je suis touriste, je suis lilloise, je suis atteinte d'un trouble visuo-spatial qui fait que je me perds tout le temps et là, je suis dans une rue non loin de la gare mais je ne sais pas trop où ! et puis le GPS sur mon téléphone, ne veut pas fonctionner ! Je dois venir à la mairie pour 16h ! Pourriez-vous m'aider ! »] L'interviewée 4 (Accueil Mairie Clermont-Ferrand, service externe tourné vers les citoyens, 3 août) « Euh... là comme ça ! Je ne sais pas... euh ! » [« Vous avez un site Web avec un plan ! ou un truc dans le genre ! j'ai trouvé le numéro de téléphone sur Google mais il doit y avoir le plan de la ville mais Google maps marche pas ! »] « Euh, et bien le site Web est www.clermont-ferrand.fr ! Mais il n'y a vraiment personne autour de vous pour vous aider ! Sinon retournez à la gare et demander au guichet » [« ah ouais, vous avez raison ! Merci ! ... »] Retour avec la voix normale... « [sourire] Bon, je vous remercie mais en réalité, je suis à Amiens. Ne raccrochez pas. En fait, je viens de joindre le CCAS au sujet d'un service d'Accessibilité et du Handicap dans la ville de Clermont-Ferrand et l'entretien s'est très mal passé ! Et comme je fais une étude sur l'accessibilité dans les villes dans le cadre d'un master 2 sciences de l'information, j'ai voulu vérifier à votre insu et je m'excuse, votre réaction et vous m'avez apporté les bonnes réponses. En réalité, j'aurais voulu savoir si la mairie de Clermont-Ferrand possède un service d'Accessibilité et comme la plupart de ces services se trouvent dans les CCAS et bien, j'ai appelé en premier le vôtre »]... « oh ! ... et bien : quel bins ! tout cela pour ça ! Non effectivement la mairie de Clermont-Ferrand ne possède pas ce genre de service, l'accessibilité est traitée par les différents services. Euh... Vous souhaitez parler à l'un de ses services, peut-être ! Vous avez un but précis ! » [« ben si vous pouvez me mettre en contact avec le service des voiries, ça peut-être intéressant ! »]

A la question [« est-ce que votre service publie des informations, des rapports sur l'accessibilité des voiries pour les citoyens en situation de handicap ? »] l'interviewé 5 (Service Urbanisme (et non voirie comme demandé), Clermont-Ferrand, service externe tourné vers la technique, 3 août) répond « non, on fait notre rapport annuel mais on ne sait pas si l'information parvient aux citoyens. [« A qui est-ce que c'est transmis ? »] « A la direction générale des services. Je ne sais vraiment à qui va l'information. J'ai des demandes de la part des usagers par rapport à une portion de ville où ils ne peuvent pas y aller et tentent d'y remédier et voilà ! ... voir ce que font les autres services et comment s'est valorisé sur le site Web, je ne sais pas ! ».

³⁷ La CDES est l'ancienne commission qui attribuait aux parents l'allocation pour leurs enfants en situation de handicap. La COTOREP est l'ancienne commission qui attribuait à la fois les pensions d'invalidité pour les personnes anciens-travailleurs mais ayant eu une maladie professionnelle ou une invalidité aboutissant à l'abandon d'un poste de travail et à la fois les allocations adultes handicapés. Elles ont été remplacées par la CDAPH au sein des MDPH qui attribue les allocations précisées dans l'entretien avec l'interviewée 3.



Les communications³⁸, auprès des agents d'Angers, se sont faites beaucoup plus facilement sans doute parce que dans cette ville comme à Amiens ou à Caen, il existe un service spécialisé pour le handicap et l'accessibilité. Ainsi, d'entrée en attendant ma demande concernant l'existence ce genre de service existait, l'interviewée 1 (CCAS, service public externe tourné vers les citoyens, 2 août) m'a transmis le nom de son responsable et de son adjoint ainsi que les coordonnées relatives tout en me précisant que l'adjoint était en vacances. L'interviewé 2 (Mission Handicap/ Accessibilité, Angers, service externe tourné vers la technique, 2 août) m'explique que pour l'instant, il ne peut pas faire mieux en terme d'inclusion car il y a toute la partie accessibilité au bâti et à la voirie qui doit être mis en place avant 2015 comme le veut la loi. Ils ne savent pas si des choses sont faites sans qu'elles soient prises en compte ou tout au moins informés. Ensuite, il précise que comme ils sont trois au sein du service, penser à la culture, aux loisirs et aux sports, ce n'est pas encore d'actualité. Leur nombre de personnel n'est pas suffisant. Toutefois, il précise que la mairie gère un ESAT et que des commissions locales d'accessibilité existent. Il faut que des budgets se débloquent pour l'accueil d'un autre agent pour commencer à travailler sur la mise en place du plan handicap.

En ce qui concerne la ville de Caen, il n'est pas été utile de contacter le CCAS puisque l'ensemble des coordonnées concernant le service Handicap/ Accessibilité sont en ligne et sur la page d'accueil du service. Par rapport aux autres communes, l'interviewée 6 (Service Handicap/ Accessibilité, service public externe tourné vers les citoyens et la technique, 6 août) s'est montrée intéressée par la mise en place de cette étude. Ainsi, elle dit « Oh, et vous êtes en sciences de l'information, et vous vous occupez de regarder ce qui se passe au niveau de la communication sur l'accessibilité de la ville d'Amiens sur le site Web, oh, c'est bien ça ! Ca serait pas mal d'en faire autant ici ! ».

Lors de la présentation de ces missions, elle précise que « oula, oula, on n'est plus une mission, non, non ! Au départ, oui c'était une mission ! Je me souviens ! mais on a fait avancer les choses ! Pour ne pas dire j'ai fait ! chut, y a mes collègues ! [rires] maintenant, on est 5 : quatre temps plein et un mi-temps thérapeutique !... Alors on se veut être un guichet unique pour tous les citoyens, les services, associations qui doivent s'occuper d'une question sur le handicap !... Attention aussi bien en terme d'accessibilité technique : déplacement, voiries, équipement publics qu'en terme d'informations sur le handicap : qu'est-ce que le handicap mental, psychique, cognitif, qui peut-être concerné par le handicap, pourquoi l'accessibilité concerne t-elle tout le monde, pourquoi les valides ont-ils une vision si négative vis-à-vis du handicap, quelles sont les associations à contacter, quelle sensibilisations mettons-nous en place avec eux ? où trouver des textes de loi ? de l'aide pour remplir les dossiers ? Tout ça ! quoi ? Non, on n'est vraiment plus une mission mais un service !.. En 2010, les états généraux du handicap ont eu lieu... Tous les participants : associations, élus, citoyens en situation de handicap ont fait des ateliers et de là, on a composé notre charte du handicap. Quelle réussite ! Et là, Depuis un an, un an et demi, on monte des projets en partenariat avec les structures culturels, sportifs et loisirs pour rendre

³⁸ Les communications avec les agents de la mairie d'Angers ont été les premiers entretiens passés par téléphone. Il y a eu une prise de notes et donc le discours a retranscrit de manière indirecte. A partir du 3 août, il a été décidé de mettre le haut-parleur sur le téléphone d'enregistrer les entretiens à partir du mémo-vocal du téléphone portable comme cela s'effectue pour les entretiens en présentiel. Au vu de la réaction de l'interviewée 3, cette méthodologie était la plus pertinente.



accessible le savoir et que les citoyens en situation de handicap participent à la vie citoyenne de manière appropriée comme le veut la loi»

Suite à la question sur l'inclusion du handicap dans les services, elle précise *« effectivement, là, ça peut coïncider un peu, comme vous dites, l'accessibilité au bâti et à la voirie sont toujours mis en avant... et en réalité, il se peut que l'on ne soit même pas concerté ni même au courant quand le service d'urbanisme ou de voirie fait des choses sur l'accessibilité. Or, au sujet de l'accessibilité, ce sont quand même les citoyens en situation de handicap, les premiers concernés,... et bien, non, ils ne sont même pas tenus au courant.. De même d'autres services, pour la culture, par exemple, j'ai été surprise il y a deux ou trois ans de cela d'entendre une responsable d'association pour les déficients visuels me dire « vous avez vu au sein du musée untel, ils nous indiquaient qu'ils mettaient en place des visites guidées en audio-description ». Je lui ai répondu « ah bon ! ». Quand on a décroché, et j'ai appelé la responsable du musée en lui disant pourquoi elle ne m'avait pas informée et que si son projet porte ses fruits auprès des personnes en situation de handicap, il fallait peut-être que cela passe aussi par la mission de handicap qui pourra communiquer dessus auprès des associations mais aussi des citoyens en situation de handicap qui ne fréquentent pas les associations car il y en a. Ils sont plutôt habitués ne pas aller voir sur le site Web sur les pages de la culture car ils croient que rien n'est fait pour eux, par contre, ils vont peut-être sur la page du service Handicap et ce plus facilement, etc. ».*

Si la mairie de Caen est celle qui présente le meilleur service pour le handicap et l'accessibilité, l'inclusion de l'accessibilité et/ou de sa communication par les biais d'une communication médiatisée adéquate et pertinente au regard de l'usage de l'information par les citoyens en situation de handicap reste encore problématique dans toutes les mairies.

Ce qui a été frappant avec ce mode de recueil de données et qu'à partir de trois contact après des services de villes, les trois niveaux d'accueil de la personne en situation de handicap comme le pense Benoît Lizée ont été représentées.

Pour Benoît Lizée (**LIZEE, 2009**), l'accueil est un acte de médiation reposant sur *« l'attitude, le comportement et la sensibilité de la personne accueillant le public ».*

Ainsi, « l'attitude est le savoir être avec la personne handicapée, le comportement sont les actions menées face aux différents types de handicap et la sensibilité est synonyme de la perception de l'handicap en général et des différents types de handicap ».

La première situation se fait au sein de SCD où aucune réflexion n'a été faite.

L'accueil du citoyen en situation de handicap peut relever de trois réactions :

- *la première, la plus négative qui est un refus de la part de l'agent qui se sent désemparé fasse à la demande car il n'a pas eu d'informations de la part de ses supérieurs pour savoir comment agir ;*
- *la deuxième, la plus raisonnable qui est le renvoi vers une personne plus compétente pour répondre à la demande ;*
- *la troisième, la plus répandue, qui est de rendre service malgré tout, même s'il n'est pas parfait. Bien que le service soit rendu dans un bon sentiment, il se peut même que le professionnel devienne envahissant et ôte une part de l'autonomie de l'utilisateur involontairement.*

Ces trois réactions se font dans un cadre où le professionnel est pris au dépourvu et agit en fonction de son bon sens.



La deuxième situation se passe dans les services publics où une première réflexion a été faite mais faute de temps, le service proposé est partiel. Ce genre de situation peut avoir le même rendu que dans la même situation si la communication interne et/ou le management ne sont pas approfondis ».

Au regard des entretiens passés dans les différentes villes, le service le plus avancé est celui de Caen au regard de ces missions notamment de son service d'information et/ou sa capacité de renvoi vers les bonnes personnes.

Ensuite, vient le CCAS d'Angers, la mission Handicap/ Accessibilité d'Angers et le service de la mairie de Clermont-Ferrand. Ces services agissent en fonction d'une politique du handicap et de l'inclusion de l'accessibilité qui reste au premier stade de la réflexion.

La situation est identique à Amiens, même si la situation est en cours de développement en interne. De nouveau, le management et la communication interne portera uniquement sur l'insertion professionnelle certes mais au sein de la mairie. Si ce travail permet d'aboutir à une réflexion dans chaque service sur la prise en compte du citoyen de handicap, c'est que le projet a abouti.

Bien que cela ne soit pas formalisé par l'interviewé 11 (Maison de l'égalité, service orienté citoyens, 1^{er} août), il se peut que si Amiens Métropole a abandonné le projet de charte Handicap, ce n'est pas seulement pour une question d'un travail trop lourd à mettre en place d'entrée mais pour des raisons de financements. Ainsi, la convention FIFPH offre une très belle subvention à la métropole pour l'intégration d'une trentaine de salariés en situation de handicap pour l'année 2013. La valorisation des services culturels, de loisirs, etc... pour l'ensemble des citoyens en situation de handicap ne fait pas l'objet de telles subventions pourtant nécessaire pour la mise en place d'une charte du handicap et l'accès aux savoirs par tous.

2.3 Le traduction de l'inclusion de l'accessibilité d'une ville sur son site Web

Si le niveau d'inclusion de l'accessibilité et le niveau d'accueil des citoyens en situation de handicap par les agents territoriaux dépend de la politique globale d'accessibilité au sein de l'institution, la perception de son inclusion ou non dans chaque service est également visible sur le site Web du territoire.

2.3.1 L'impact de la non-prise en compte de la communication en Amont

Un autre constat a un lourd impact sur la visibilité de l'inclusion sur le terrain et sur le Web. Dans les différents services, autres que ceux relevant de la communication, le marketing et/ou la valorisation par la communication d'un projet n'est pas pensé en amont. Ainsi, c'est une fois que le projet est terminé que le service se rend compte qu'une communication doit être faite et fait appel d'urgence aux agents de la communication externe. Or, ceux-ci ont très peu de temps pour mettre en plan de communication adéquat et se retrouve face à des acteurs à contacter à l'externe qui peuvent très mal à réagir. Dans le cas du champ du handicap, l'interviewé 21 (AVH, association handicap visuel, 17 août) clame « *mince, ce n'est pas possible ! il faut toujours que l'interviewée 7 nous contacte pour la présence d'une personne en situation de handicap pour le jour au lendemain. On n'est pas des marionnettes que l'on sort du placard et que l'on expose quand on en a besoin, mince !... Le pire est qu'on n'obtienne aucun bénéfice de tout cela. Nous, comme d'ab, on n'est rien* ».

En expliquant la situation à l'interviewée 7, elle répond que « *en général c'est pour expliquer dans un article de journal local que le territoire est accessible. Ce sont les services qui me contactent et me demande de joindre telle association, ... Je fais ce que je peux... Cela, tout le monde a tendance à l'oublier. Bien sûr que moi aussi, je suis contactée à la dernière minute et conscience du manque de communication qu'il y a autour du handicap et de l'accessibilité* ».



Seule l'interviewée 9 (service de cohésion sociale, service interne orienté citoyens, 24 juillet) a amené la question de l'évolution de la communication de son service en disant, « je suis bien consciente que le service de cohésion sociale et le CCAS ne sont pas performants en communication. J'aimerais mettre en place un plan de communication adapté avec des objectifs précis et clairs. Quand j'ai posé ma candidature, j'avais justement regardé sur le site Web, les vidéos des assises de la politique de la ville. J'avais adoré l'image de la coopération avec les associations. C'est cette coopération qui m'avait plu. Et puis, valoriser les assises ainsi et mettre en avant l'action et la cohésion sociale m'avait conforté dans mon choix pour travailler Amiens. Sinon, je serais partie ailleurs.... Pour en revenir au plan de communication, bon, il faut savoir que j'en ai marre de la dernière minute ou de la non-communication parce que « pas le temps, ou je ne sais quoi ? »... Pour le mois de Mai-Juin, on a recruté une stagiaire en communication qui a la charge de faire un état de la communication du service d'action sociale parmi les journaux locaux à partir de 2000. En gros, elle a du boulot et peut-être un grand nombre de désillusion. L'objectif sera de voir entre autres quel est le nombre d'article qui découle d'une vision positive ou négative du service et de relever les mots-clés employés.... Pour ce qui est du handicap, je pense que l'on va obtenir des informations mais pas avant 2005 avec la loi Je ne sais pas du tout ce que ça va donner. J'ai hâte d'avoir des données... Si cela peut insister d'autres services à en faire autant mieux... Car la communication et Amiens Métropole, ce n'est pas cela. ... Il nous faut coopérer... C'est bien d'avoir les mêmes visions... ».

2.3.2 L'impact de l'auto-censure

Comme pour le niveau d'accueil des citoyens en situation de handicap au sein d'une mairie, la traduction sur le Web de l'inclusion de l'accessibilité par les différents services est très faible à Clermont-Ferrand, un peu plus importante pour la commune d'Angers et bien très marquée pour la commune de Caen.

Ainsi, dès la page d'accueil du site de la mairie de Caen, les citoyens en situation de handicap auditif apprennent qu'il existe des permanences administratives en LSF au sein de la mairie. La politique de l'accessibilité de Caen prévoit que la lutte contre l'inégalité et de la discrimination soit réellement effective et dépasse l'auto-censure de certains services qui craignent la stigmatisation d'un public par rapport à un autre.

Cette question de l'auto-censure ou du contrôle du discours sur le handicap est prégnant à Amiens Métropole. Deux situations d'observations informelles ont pu le démontrer.

A la demande de l'interviewée 17 (APF, association handicap moteur, 25 juin), des tracts de son association ont été distribués dans les différents services. Il faut savoir que l'APF a un acronyme qui signifie Association des Paralysés de France. Elle existe depuis les années 1970. Elle est nationalement connue pour son action et sa politique d'accessibilité volontariste. Pour son combat vis-à-vis l'application de la loi de 2005 au niveau l'accessibilité au bâti, elle a notamment développé le site Web « des bâtons dans les roues » (**APF, 2011**) dont le titre de site colle assez bien à la situation.

En allant au service d'accueil de la mairie, l'hôtesse d'accueil prend le tract et appelle sa collègue et dit « regarde ça, qu'est-ce que je fais ? Le nom de l'association, ce n'est pas possible ! Ils disent paralysés mais on ne doit pas dire ce mot-là ! Il faut dire personnes à mobilité réduite ! Alors qu'est-ce que je fais ? Je les mets quand-même à disposition ? ». Après une certaine réflexion, sa collègue lui dit : « c'est une association qui est connue en France, non ? » [La réponse du distributeur de tract : « oui, quand même ! Elle existe depuis longtemps... bien avant la promulgation de la première loi sur le handicap en 1975 ... Elle se développe sur toute la France et à Amiens Métropole, ils ont des référents au sein des commissions locales d'accessibilité »] La collègue répond « ben dans ce cas alors, on peut les diffuser ! ».

En marketing, on sait que la dénomination d'un produit est l'outil de sa reconnaissance pour le public. Il en va de même avec les associations œuvrant pour le handicap. L'interviewé 21 (AVH, Association handicap visuel, 17 août) précise que « le sous-titre de l'association a du changé. Avant c'était Association Valentin Haüy, association au service des malvoyants et aveugles de France, aujourd'hui c'est AVH, association au service des déficients



visuels ». En lui exposant ce qui s'était passé au sujet des tracts de l'APF, il dit « ah, pour APF, la situation encore plus difficile, autant AVH c'est Association Valentin Haüy, le nom du professeur qui a mis en avant l'apprentissage du braille pour les enfants aveugles au XIXe siècle, pour nous le changement était juste pour le sous-titre... eux, c'est le nom de l'association qui doit changer et j'imagine mal l'appeler l'APMRF soit l'association pour les personnes à mobilité réduite de France... c'est un peu long comme nom, non ? »

Un autre exemple significatif peut-être cité. Un jeu en ligne a été composé pour mettre en place la concertation autour de la création de la 4^{ème} piscine et lancé sur Amiens.fr à partir du 3 septembre.

Pour faire en sorte que le jeu soit connu par les citoyens en situation de handicap, le responsable du service multimédia s'est réuni avec la chargée de mission Handicap/ Accessibilité et l'une de ses collègues du CCAS. Il leur a avertis que le jeu en ligne n'était pas accessible aux citoyens utilisant un logiciel de lecture d'écran textuel donc aux déficients visuels. Il leur a proposé d'une part qu'elles relayent la communication sur le jeu et qu'elles mettent en place des permanences avec les citoyens en situation de handicap visuel.

Pour les citoyens déficients visuels arrivant par eux-mêmes sur la page Web du jeu, il fallait écrire un message leur affirmant qu'une alternative existait pour eux. Ils devraient joindre la chargée de mission de handicap ou sa collègue pour jouer au jeu avec elle. Si le message a été mis en ligne, il a été aussi envoyé à la maison de l'égalité et d'autres responsables pour éviter tout risque de discrimination ou de stigmatisation.

En informant l'existence du jeu, l'après-midi à l'interview 21 (AVH, Association handicap visuel, 17 août), celui-ci n'a pas répondu tout de suite mais il s'est montré très vexé et a fini par dire « Et ils ne peuvent pas nous mettre au minimum le questionnaire pour que l'on y réponde seuls. ... [La réponse de l'intervieweur : c'est que je leur ai dit ... pour l'autonomie ...] ... Si certains ne peuvent accéder facilement au Web, on peut faire le relais le soir ! On oublie à la mairie que nous nous ne sommes pas tous des chômeurs ! Fin quoi que, ceux qui travaillent, sont ceux qui s'en sortent seuls en informatique !Non ! Il faut que l'on aille voir la mission Handicap/ Accessibilité en pleine journée ! ah la la la ».

Cette situation démontre deux choses :

- c'est toujours mieux de proposer des alternatives mais il faut garder à l'esprit l'autonomie de la personne.
- Ensuite, il est ignoré si les responsables de la maison de l'égalité ou les autres responsables en charge de la lutte contre la discrimination vont autoriser ou non le message.

On en revient donc à la question de la représentation sociale du handicap et de son incidence sur le recueil de données et le partage d'information au sein d'une collectivité territoriale.

Si un environnement doit être accessible techniquement, il faut que la représentation du handicap par un agent en charge de la communication ne soit pas faussée. Le risque d'auto-censure ou de crainte de stigmatisation poussera soit à ne pas communiquer soit à mettre en place des actions où les usagers ne seront pas satisfaits car cela ne répondra pas à leurs attentes (ici d'autonomie). Cela aura toujours un impact sur la communication publique externe sur le handicap sur le territoire.

3. L'analyse de l'utilisabilité

3.1 Une non-utilisabilité suite à la mauvaise conception originelle d'Amiens.fr

Lors de la présentation du CMS, le responsable du service multimédia a précisé qu'il était présent au sein d'Amiens Métropole que depuis septembre 2011. Auparavant, l'administration d'Amiens.fr était mise en place



par la société Eventex³⁹. Elle l'avait préparé, conçu et suivi avec son administration jusqu'en 2011. A partir de cette date, la société Eventex n'effectuait qu'une assistance.

Lors de la refonte du site en Février en 2010, la société Eventex avait composé un plan de site basé sur les caractéristiques de l'institution. Comme le choix d'un plan de site d'une métropole ne relève pas uniquement d'une équipe interne, les responsables et les élus avaient leurs mots à dire.

Ainsi, lors de la formation Eventex à Typo 3, le prestataire a précisé que « la difficulté lors de la composition du plan de site a été de valoriser deux territoires à la fois sur un même site Web ».

Comme pour le plan du site Web, le prestataire a mis en place des formations pour connaître Typo 3 en fonction des principes de fonctionnement du CMS. Cela a eu pour conséquence de proposer des médiums de formation en ligne en décalage avec les pratiques et usages professionnels des rédacteurs dans les différents services. Le prestataire a tout simplement oublié que les usagers ne sont pas des informaticiens.

Ainsi, comprendre le fonctionnement d'un Back-end et Front-end d'un CMS demande un certain niveau en Webmastering. Comme, dans l'exemple d'Amiens.fr, la rédaction et l'accessibilité Web ne sont pas toujours de qualité, cela a des conséquences sur l'utilisabilité du site par les citoyens en situation de handicap mais aussi pour toute la population amiénoise.

3.2 Les conséquences sur la qualité rédactionnelle et la prise en compte de l'accessibilité numérique

Pour comprendre les conséquences de cette mauvaise conception du départ, l'analyse ergonomique du site a permis de révéler les lacunes qu'avaient les rédacteurs Web face à la rédaction et l'accessibilité du Web.

Jusqu'à présent, chaque rédacteur Web pouvait diffuser de l'information sur le site Web comme bon l'entendait. La question des besoins, attentes, pratiques des internautes vis-à-vis d'un site Web territorial ne relevait pas de leurs compétences.

Même si certains avaient bénéficié de la formation mise en place par le prestataire, l'usage de Typo 3 en Back-End est proche de l'usage d'un logiciel de traitement de texte.

Chaque rédacteur avait créé une mise en valeur personnelle du contenu textuel créé à l'aide d'ajout d'illustration. Voulant rendre esthétique leurs contenus, les rédacteurs n'étaient pas conscients de respecter ni les principes de la rédaction Web ni ceux de l'accessibilité Web.

³⁹ Voir 4.1 Le contexte avant Avril 2012 à la page 36



Comme la rédaction et l'accessibilité du Web ne sont pas les seules missions (ni les missions premières) des rédacteurs, la diffusion de l'information des services pouvait se faire rapidement à partir d'un copier-coller à partir d'un document écrit sur logiciel de traitement de texte.

Comme avec un logiciel de traitement de texte, il n'est pas obligatoire de « paramétrer » les titres ou de donner une alternative textuelle aux images, les rédacteurs Web n'avaient pas conscience de diffuser du contenu iconographique inaccessible.

3.3 Les principaux constats observés par les citoyens et lors de l'analyse ergonomique d'Amiens.fr

Pour comprendre l'utilisabilité d'Amiens.fr par les citoyens de handicap, un retour sur leurs usages de technologies adaptées est nécessaire.

Hormis, l'interviewé 20 (URAPEDA, association handicap auditif, 16 juillet) (aidant professionnel) qui affirme que *"un déficient auditif atteint de surdité complète ne pourra rien faire sans l'interprétation de la LSF"* et les déficients visuels qui ont obligatoirement besoin soit d'un lecteur d'écran ou d'un terminal braille, les autres déficients peuvent contourner les défauts d'accessibilité par l'usage de technologies communes ou à l'aide d'une autre personne. Toutefois, l'emploi efficace des technologies adaptées tout comme l'application du RGAA réduit les coûts humains et donc financiers lors de la lecture d'un site Web.

Pour comprendre les conséquences de cette mauvaise conception sur l'utilisabilité, l'analyse ergonomique et la vérification de la conformité du RGAA du site ont permis de révéler les défauts d'accessibilité Web.

3.3.1 Les défauts d'accessibilité vis-à-vis de l'architecture

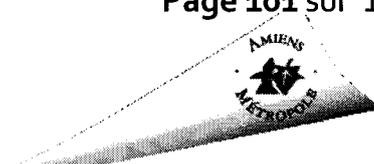
A la question : « est-ce que le site est bien rangé ? » Dans l'audit de la société de la CECIAA, la pertinence du plan du site est d'un bon niveau. Or, lors de l'analyse page par page du site Web, il a été révélé que le contenu était composé selon les caractéristiques de la ville-métropole et non vraiment selon les besoins et les attentes des citoyens.

Ensuite, la hiérarchie du site s'étend jusqu'à une dizaine de niveaux qui ont un impact sur la navigation des citoyens. Cela a également un impact sur les url. Ainsi, le responsable du service multimédia s'est étonné que le zoo mette en valeur son contenu Web dans le JDA en écrivant : amiens.fr alors que l'url exact est beaucoup plus long. C'est aux citoyens de retrouver eux-mêmes les pages concernant le zoo.

A ce sujet, les citoyens en situation de handicap ne formulent pas explicitement que le plan du site n'est pas cohérent avec leurs attentes. L'interviewée 19 (Som'dys, association handicap cognitif, 21 août) dit : « ..., il y a beaucoup de liens dans le menu. Pourquoi il y en a qui apparaissent dans la grosse barre et d'autres ne sont que sur la gauche ? Non, il y en a de trop... »

L'interviewé 21 (AVH, association handicap visuel, 17 août) explique « comme pour beaucoup de sites, le site de la mairie propose beaucoup de liens et on ne comprend pas toujours le rapport entre les différents niveaux ».

En ce qui concerne la refonte du plan du site, il ne s'agit d'un point qui a été modifié durant la période de mise en conformité au RGAA. Cela sera mis en place à partir d'octobre 2012.



3.3.2 Les défauts d'accessibilité vis-a-vis l'organisation visuelle

A la question : « est-ce que la page est bien rangée ? » Que cela soit pour l'audit du CECIAA ou pour l'analyse ergonomique du site Web, les pages sur Amiens.fr sont mal rangées. Ainsi, soit le contenu textuel constitue un seul et grand bloc soit les rédacteurs utilisaient les titres de contenu sans respecter leur hiérarchie.



Figure 19- Page d'Amiens.fr dont les titres ne sont pas hiérarchisés

L'intervuë 19 (APF, association handicap moteur) clame « c'est sur, ces rédacteurs qui écrivent sur le Web comme sur un document long sur Word... Ils devraient penser à leurs articles préférés sur le Web et ils verraient qu'ils sont composés de petits paragraphes avec des titres et des sous-titres ».



Figure 20- Page d'Amiens.fr dans lequel le texte n'est pas décomposé en plusieurs paragraphes titrés

Pour rendre accessible le contenu de la page, l'ensemble des titres ont été hiérarchisé dans l'ordre croissant.



Par contre, pour les pages qui ont le contenu est sous un même bloc, un travail de réécriture Web sera effectué à partir du mois d'octobre en même temps que l'application du nouveau plan du site Web.

3.3.3 Les défauts d'accessibilité vis-à-vis de la cohérence

La question de savoir « si les éléments présents dans le site Web sont les mêmes dans toutes les pages du site » n'est pas traitée dans le RGAA. Or, pour les citoyens ayant une déficience cognitive, motrice ou mentale, des chartes fonctionnelles selon les objectifs de publication soient identiques, leur permet de retrouver plus facilement du contenu et/ou d'utiliser plus aisément leurs technologies adaptées. Or, au sein d'Amiens.fr, les chartes fonctionnelles démontrent le contraire et l'utilisateur peut chercher longtemps l'information qui pourrait être modélisée.

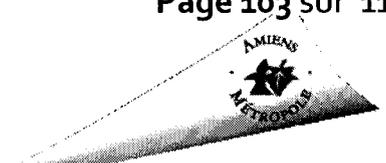
- Des exemples de chartes fonctionnelles :

Menu 1	Menu 2	Menu 3	Menu 4	Menu 5	Menu 6	Menu 7
[Barre de navigation]						
Titre de la page		Image lien retour vers la page d'accueil		Moteur de recherche interne		
Menu latéral non exploité		Fil d'ariane Balises exploités dans ce modèle de page : h1 h2 h3 div class=" « quotation » div class="author" p strong em ul /ol li a img alt=""				

Figure 21- Charte fonctionnelle n°1

Menu 1	Menu 2	Menu 3	Menu 4	Menu 5	Menu 6	Menu 7																		
[Barre de navigation]																								
Titre de la page		Image lien retour vers la page d'accueil		Moteur de recherche interne																				
Lien Parent 1		Fil d'ariane																						
Lien Parent 2		h1																						
Page actuelle		h2 titre niveau 1																						
Lien Frère		Photo Extranom NOM																						
Lien Frère		Titre 1																						
Lien Parent 3		Titre 2																						
		>> Voir fiche																						
		h2 titre niveau 2																						
		<table border="0"> <tr> <td>Photo</td> <td>Extranom NOM</td> <td>Photo</td> <td>Extranom NOM</td> <td>Photo</td> <td>Extranom NOM</td> </tr> <tr> <td>Alt=</td> <td>Titre 1</td> <td>Alt=</td> <td>Titre 1</td> <td>Alt=</td> <td>Titre 1</td> </tr> <tr> <td>>></td> <td>>> Voir fiche</td> <td>>></td> <td>>> Voir fiche</td> <td>>></td> <td>>> Voir fiche</td> </tr> </table>					Photo	Extranom NOM	Photo	Extranom NOM	Photo	Extranom NOM	Alt=	Titre 1	Alt=	Titre 1	Alt=	Titre 1	>>	>> Voir fiche	>>	>> Voir fiche	>>	>> Voir fiche
Photo	Extranom NOM	Photo	Extranom NOM	Photo	Extranom NOM																			
Alt=	Titre 1	Alt=	Titre 1	Alt=	Titre 1																			
>>	>> Voir fiche	>>	>> Voir fiche	>>	>> Voir fiche																			
div class="section-title" qui rassemble au h2 trad																								

Figure 22- Charte fonctionnelle n°2



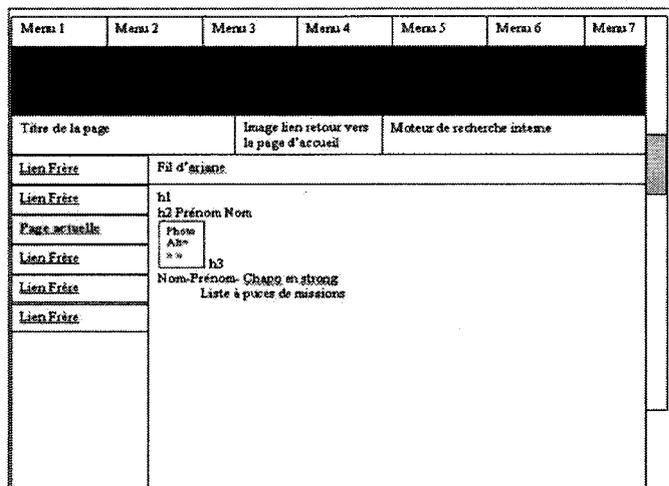


Figure 23- Charte fonctionnelle n°3

- Des exemples de présentation de contacts de services :

Pour effectuer le parcours

Rendez-vous à l'accueil de l'Office de Tourisme d'Amiens Métropole
40, place Notre-Dame 80 000 Amiens

- Le numéro de téléphone: 03 22 71 60 50
- Le site web: www.amiens-tourisme.com
- Le mail : at@amiens-metropole.com

Les tarifs

- Le tarif adulte : 5,50 €,
- le tarif réduit : 4 €,
- le tarif enfant : 3 €.

Figure 25- Présentation des contacts pour une visite guidée

avec un nouveau quartier des Amiénois !

le us, la nté nique, e santé

Cliquez sur les liens pour accéder aux différents espaces de la Maison Prévention Santé :

- Espace prévention
- Espace formation
- Espace intervenants
- Espace bénévoles

Nous contacter

maison prévention santé

ALLANPOUR FERRIER MÉSPIC

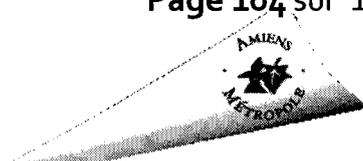
- 25 rue Robert de Luzarches - 80000 Amiens
- Tél. : 03 22 97 11 54
- Courriel : maisonprevention@amiens-metropole.com

■ Ouverture au public : de lundi au vendredi de 8h à 17h30

Figure 24- Présentation des contacts pour la maison de la prévention et de la santé

3.3.4 Les défauts d'accessibilité vis-à-vis des conventions

Tout comme la cohérence, les conventions ne relèvent pas des critères du RGAA. Or, cela correspond notamment au fait que l'on ne souligne pas du texte publié sur internet car le soulignement signifie que le texte est cliquable. Idem, la police ne doit pas être en majuscules car cela correspond au cri et cela attire trop l'œil. Dans ce cas, il s'agit d'une très mauvaise mise en valeur du contenu.



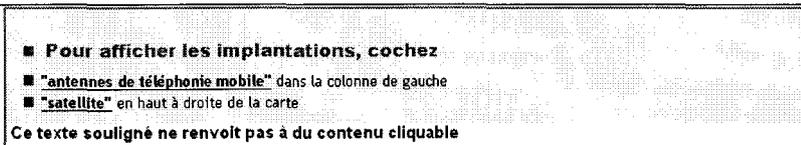


Figure 26- Texte comportant des éléments non conventionnels

Il y a d'autres conventions qui ne sont pas respectées sur Amiens.fr comme le fait de ne pas utiliser la balise strong sur un paragraphe entier car cela gêne autant la lecture par l'internaute que le référencement par leurs moteurs de recherche.

3.3.5 Les défauts d'accessibilité vis-à-vis de la compréhension

A la question « est-ce que les mots et les symboles choisis sont-ils pertinents par rapports aux compétences informationnelles et cognitives des usagers », l'audit de l'accessibilité de la société CECIAA précise qu'au sein d'Amiens.fr, les acronymes et les abréviations sont peu compréhensibles.

Exemple : « *AAENES qui signifie Attachés d'administration de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur* »

L'interviewée 17 (APF, association handicap moteur) explique « *une fois, je suis allée voir ce qui se faisait pour nous en urbanisme, je suis tombée sur de nombreuses abréviations, j'ai rien compris. Je suis allée sur google mais j'ai rien trouvé. Et puis, ça ne répondait à ma question* ».

3.3.6 Les défauts d'accessibilité vis-à-vis de l'aide

L'aide ne relève pas non plus d'un critère du RGAA. Au sein d'Amiens.fr, l'onglet "aide" est accessible à partir de toutes les pages. L'aide permet de connaître l'utilisabilité du site selon les différentes fonctionnalités des navigateurs. Très utile pour les citoyens en situation de handicap, seul défaut de cet onglet "aide" est qu'il n'est pas mis en valeur dans les pages concernant le handicap notamment sur les pages de la mission Handicap/ Accessibilité.

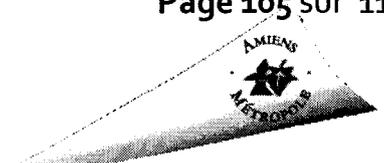
3.3.7 Les défauts d'accessibilité vis-à-vis de la gestion des erreurs

A la question, « est-ce que le site prévoit que l'internaute se trompe », la société CECIAA répond à la question en formulant une réponse pour les formulaires. Elle reproche au service multimédia de proposer des formulaires dans lesquels la mention « champs obligatoires ». Or, quand c'est le cas, les champs ne sont pas obligatoirement à compléter. Toutefois, le service multimédia propose désormais des questions où des champs obligatoires sont mentionnés. Cela n'aide pas davantage les utilisateurs d'un lecteur d'écran mais les agents qui réceptionnent les réponses et qui pouvaient recevoir des formulaires vides.

Ensuite, par rapport à une autre aide proposée, il faut savoir que la page 404 est cohérente vis-à-vis des besoins des usagers car elle est composée d'un paragraphe précisant que l'internaute a fait une erreur et du plan du site Web complet (et ce malgré ces défauts).

3.3.8 Les défauts d'accessibilité vis-à-vis de la rapidité

La rapidité ne relève pas d'un critère du RGAA mais il s'agit d'une finalité de son application. Comme le précise l'interviewée 21 (AVH, association handicap visuel, 17 août), « *Il ne faut pas rêver, hein, les déficients visuels, on veut aller au plus vite comme tout le monde* ».



L'adéquation entre la fourniture et la satisfaction d'informations en ligne par et pour les citoyens en situation de handicap : la communication médiatisée autour de l'accessibilité au sein des territoires d'Amiens Métropole

Sur Amiens.fr, comme le plan du site est très complexe, il va de soi que la recherche est longue. Ce ne sont pas les barres de menu ou le menu déroulant ou le moteur de recherche qui aide les internautes pour retrouver l'information rapidement.

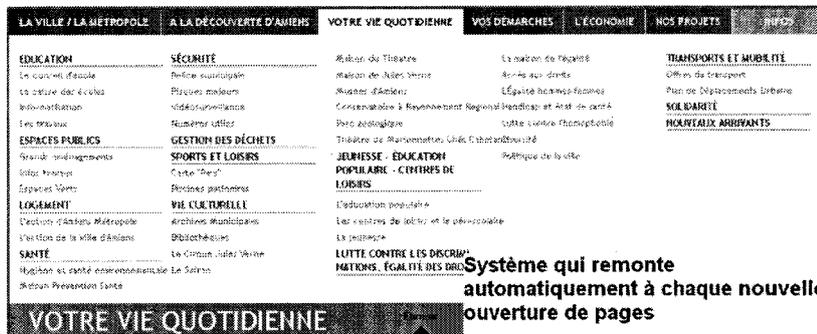


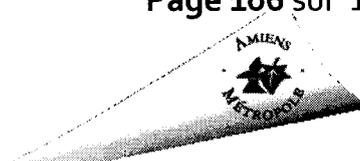
Figure 27- Le menu déroulant

Concernant ce sujet, l'intervu   21 (APF, association handicap visuel, 17 août) (animateur informatique) précise que "les non-voyants, comme les malvoyants d'une autre manière, ont besoin que vous respectiez le RGAA: ... Prévenir l'ouverture nouvelle fenêtre, euh, les titres, les titres par niveau très important pour retrouver l'information rapidement, les alternatives pour les photos... Je suis all   récemment sur le site pour la cathédrale et j'ai vu qu'il avait enfin des alternatives...Les liens sont aussi importants. On perçoit un lien présent sur une ligne... Oui, comme pour les textes de lecture que les enfants numérotent de 5    5. Le texte est décomposé en paragraphe puis en ligne et delà, on accède aux différents liens et si le RGAA est respecté, alors on sait si le lien amène vers une nouvelle fenêtre"

3.3.9 Les défauts d'accessibilité vis-à-vis de la liberté

De nouveau, ce point ne relève pas d'un critère du RGAA. Au sein d'Amiens.fr, cela est relatif à la fois au menu déroulant qui remonte à chaque ouverture de page et à la fois au contenu de lien que les rédacteurs Web⁴⁰ ont rédigé. Ces liens pouvaient amener un document à télécharger sans que l'internaute le comprenne comme ceci.

⁴⁰ Voir 3.3.8 Les défauts d'accessibilité vis-à-vis de la rapidité à la page 101



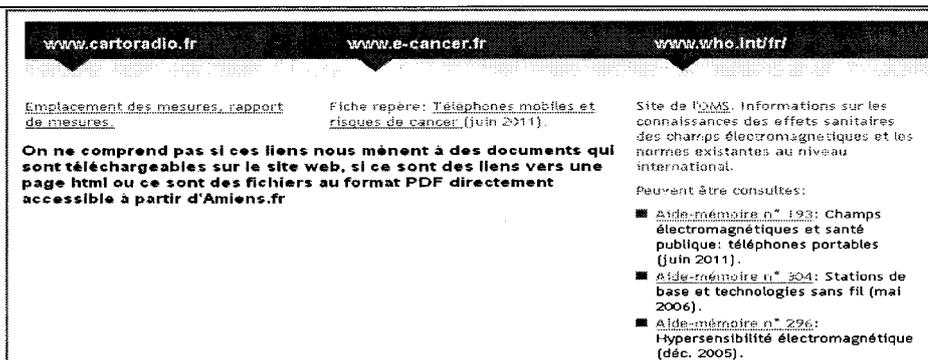


Figure 28- Présentation de liens ne permettant pas de comprendre la cible

4. L'utilité de l'information sur Amiens.fr

4.1 L'identification d'Amiens.fr comme étant le site Web de la métropole-mairie

Tous les citoyens interviewés porteurs d'un handicap ou non, parlent "du site de la mairie".

L'intervu(e) 21 (APF, association handicap visuel, 17 août 2012) l'a reconnu car « je recherchais des informations sur des illuminations de la cathédrale ».

L'intervu(e) 15 (Som'Dys, association handicap cognitif, 20 août 2012) dit "Amiens.fr, oui, c'est ça, c'est le site ou l'on voit la photo d'Amiens en arrière plan ».

4.2 L'utilité d'Amiens.fr

L'ensemble des interviewés ont répondu qu'ils y vont « peu entre une fois par mois ou par trimestre ».

4.2.1 En tant que citoyens et particuliers d'Amiens Métropole

En reprenant le verbatim de l'intervu(e) 21 (APF, association handicap visuel, 17 août 2012) l'a reconnu car « je recherchais des informations sur des illuminations de la cathédrale ». On comprend qu'il visite le site pour obtenir des informations sur les services culturels proposés par la mairie.

En réalité, en tant que citoyens et particuliers de la métropole, que cela soit pour les personnes concernées directement par un handicap ou pour leurs proches, les informations recherchées relèvent des services sportifs ou culturels. Ces informations relèvent des services qui rendent attractifs les territoires d'Amiens.

Ainsi, l'intervu(e) 15 (Som'Dys, association handicap cognitif, 20 août) précise « comme toi (en s'adressant à sa collègue administratrice), je vais sur Amiens.fr... pour les enfants, hein?... pour préparer des sorties culturelles ou pour avoir les horaires de piscine. On est bien lotis à Amiens à ce sujet ... Mais c'est vrai que j'avais jamais observé qu'il n'y a pas d'indications pour les personnes en situation de handicap... si c'est accessible pour eux ...».

L'intervu(e) 19 (APF, association handicap moteur, 25 juin) explique que « regardez, on fait des commissions accessibilité pour le projet de la citadelle. On nous demande notre avis et ils n'indiquent pas qu'elle est accessible en fauteuil... Bon, il y a des parties de la structure qui ne l'est pas pour des conditions relative au patrimoine mais c'est contournable. Sur le site (Web), rien n'est dit et bien, c'est sur place, que la personne en situation de handicap découvre si un lieu est accessible ou non. Pareil pour le chemin, pour y aller, la personne en situation de handicap doit se



débrouiller seule pour établir un itinéraire accessible. Bon, on est rodé mais il suffit d'un changement, de travaux pour que l'on reste bloqué sur place... Le site Web devrait servir à préciser les itinéraires ou encore les travaux... »

4.2.2 En tant que citoyens et membres d'une association œuvrant pour le handicap

En parlant d'Amiens.fr, l'interviewée 16 (Som'Dys, association handicap cognitif, 21 août) précise que « comme on ne sait pas trop le rôle d'Amiens Métropole dans le cadre de l'accessibilité, il est difficile de comprendre l'inclusion dans le site Web. J'y vais personnellement car j'ai eu des personnes, des animateurs qui sont venus à Amiens et qui avaient besoin de connaître les activités accessibles pour les personnes en fauteuil roulant. Et c'est vrai que l'on trouve peu d'informations sur le sujet. Il y a tant de balades urbaines qui sont accessibles... le chemin auprès de la cathédrale est accessible en fauteuil ...alors que pourquoi il ne le précise pas dans le cadre de leur balade... C'est pareil pour les écoles, comme je suis référente des parents d'élèves à la MDPH, j'apporte des réponses mais je ne sais pas tout.... Je pense à cette petite collégienne qui doit aller à Corbie alors qu'elle vient de Longueau. Je me demande comment ils sont débrouillés pour obtenir des itinéraires et lui apprendre à faire le chemin tous les jours... à 11 ans, seule, tous les jours, c'est difficile, vraiment difficile... J'ai cherché sur le site mais je n'ai pas pu aider les parents à ce sujet-là ... Je leur ai souhaité bon courage.»

C'est au sujet de la présentation de leurs missions que les associations sont virulentes vis-à-vis d'Amiens.fr.

Ainsi, l'interviewé 20 (URAPEDA, association handicap auditif, 16 juillet) précise que « pourtant, on va aux commissions... on connaît plus ou moins bien les autres associations mais il n'y a même pas de liens pour que l'on se rende sur leurs sites Web pour connaître leurs services et voir ce que l'on peut faire en commun ».

L'interviewée 14 (Som'Dys, association handicap cognitif, 20 août) affirme « C'est la mairie donc c'est fiable. Ensuite, nous avons réussi à obtenir des subventions dans le cadre de la convention parentalité. Certes, la dyslexie, fin toutes les dys ne sont pas des maladies, vous le savez ! On en guérit et on ne prend pas de médicaments pour ça ! Mais en tout cas, la parentalité.. le travail mis en place par les parents est important. D'où cette représentation au niveau de la santé..... nous avons un lien dans la maison de la prévention et de la santé. Cela est du au fait que l'on a une permanence (en présentiel) là-bas... Tant que cela aide les parents à retrouver notre association et nous contacte... oui, si le lien permet d'ouvrir à un public plus large et qui ne connaît pas nos missions ... que l'on nous permette de se transmettre de l'information... »

L'interviewé 19 (APF, association handicap moteur, 25 juin) explique « on nous demande à ce que l'on soit mieux valoriser sur le site Web. On donne des documents papier mais on est peu connu des amiénois. Le fait d'avoir un lien à plusieurs endroits dans le site en fonction des informations publiées... bien ça nous ferait connaître de plus grand nombre... Ils découvrent nos missions... dont la question de l'aide administrative pour composer le dossier MDPH et pour qu'il y ait moins d'erreurs et de temps perdu...il faudrait y présenter les démarches et les associations qui aident à sa mise en place ».

Ces verbatims montrent bien que les attentes qui avaient été formulées en hypothèses, correspondent bien aux attentes des citoyens ou associations :

- l'offre d'informations sur des parcours accessibles soit pour un déplacement quotidien soit un déplacement pour une visite culturelle,
- l'aide à la communication des associations qui souhaitent être davantage connues du grand public et qui, peut un moment ou à un autre se retrouver face à un défaut d'accessibilité ou face à un problème administratif relevant du champ du handicap.



Conclusion

Pour conclure, bien que ce mémoire soit très long, l'étude a permis d'avancer des réponses à la problématique de manière globale. Mettre en place une étude sur le management et le marketing de l'information en ligne a permis de démontrer que le champ de l'information autour du handicap et de l'accessibilité doit être traité de manière transdisciplinaire. Ainsi, l'information en ligne découle de nombreux circuits d'information et au sein desquels de nombreuses médiations relèvent dans chaque secteur professionnel et associatif.

Pour le moment, bien que des efforts soient portés pour que l'accessibilité technique soit effective pour l'année 2015, l'offre d'information et de supports de communication médiatisée relève d'une information de base. Cette communication médiatisée ne correspond pas aux attentes et aux usages d'Amiens.fr qu'ont les citoyens en situation de handicap ou leurs proches, devenus experts de leur domaine.

La principale raison de ce manque d'utilité est la non-inclusion de l'accessibilité et du handicap parmi les différents services. Cela ne découle pas uniquement du manque de prise en compte du handicap par chaque agent. Ainsi, la crainte de la stigmatisation du public en situation de handicap et/ou d'un défaut d'accessibilité relevant d'un service en particulier (bâti, voirie, service culturel...) sont les véritables freins à la diffusion d'informations en ligne adéquates aux attentes des citoyens en situation de handicap.

Si, désormais, la question de l'utilisabilité du site est pensée au sein du service multimédia, un travail reste à porter auprès de l'ensemble des rédacteurs pour qu'ils intègrent à la fois les principes de la rédaction et de l'accessibilité Web. L'objectif est que le travail effectué ne soit pas engrainé par des pratiques inadéquates de rédacteurs Web non formés. La fracture numérique, pensée à l'origine pour les citoyens en situation de handicap, s'avère touchée plus ou moins tous les acteurs et instances ciblés par cette étude.

Conséquence de la fracture numérique à Amiens Métropole : le non-usage des réseaux sociaux dans le champ du handicap sur le territoire peut porter préjudice aux citoyens qui n'osent pas se confronter à des instances du handicap pour obtenir une aide administrative. La mise en place de dispositifs de formation et de coopération interne et externe innovants permettront non seulement d'apporter un service adéquat à certains citoyens mais aussi de valoriser de l'institution comme collectivité territoriale innovante.

Seule la mise en place d'une politique d'accessibilité, clairement formalisée et valorisée, à la fois tournée vers l'interne et vers l'externe, permettra de pallier à cette inadéquation. En interne, en lien avec l'objectif d'une administration « exemplaire », un travail de sensibilisation des agents sera mise en place à partir de septembre 2012. Les résultats des différentes actions devront être bien analysés car le travail, tourné vers les citoyens, est entièrement à penser. Aux élus et aux services en charge du handicap sur le territoire de déployer les ressources pour sa mise en place. Comme pour la mise en place de la politique de la ville, la coopération de tous : instances du handicap et agents de la métropole, sera obligatoire sur le long terme.



Bibliographie

Lettre A

1. Académie de Lyon. (2006, Octobre 29). La notion de handicap et les représentations que l'on en a. Lyon.
2. Amiens Métropole. (2012). *Archives des concertations*. Consulté le Août 14, 2012, sur Amiens.fr: http://amiens.fr/nos_projets/democratie_participative/archives_des_concertations.html
3. Amiens Métropole. (2012, Juin). *Dettes*. Consulté le Août 24, 2012, sur Amiens.fr: amiens.fr/la_ville_la_metropole/les_finances/budget_2012/budget_de_la_metropole/dettes.html
4. Amiens Métropole. (2010). *Handicap et état de santé*. Consulté le Août 16, 2012, sur Amiens.fr: http://amiens.fr/votre_vie_quotidienne/lutte_contre_les_discriminations_egalite_des_droits/handicap_et_etat_de_sante.html
5. Amiens Métropole. (2012, Avril). *Le plan général de la ville d'Amiens*. Consulté le Août 30, 2012, sur Amiens.fr: amiens.fr/la_ville_la_metropole/cartographie/amiens_vue_generale.html
6. Amiens Métropole. (2011). *Travaux des habitants*. Consulté le Août 21, 2012, sur Amiens.fr: http://amiens.fr/no_cache/nos_projets/projet_metropolitain/letat_davancement/deuxieme_phase/travaux_des_habitants.html
7. APF. (2011, Octobre 17). *Des bâtons dans les roues: continuons à maintenir la pression!* Consulté le Septembre 2, 2012, sur www.desbatonsdanslesroues.org: www.desbatonsdanslesroues.org
8. APF. (2011, Novembre). Passer de la prise en charge ... à la prise en compte. (A. F. paralyés, Éd.) *Faire Face*.
9. Arald. (2010). *Bibliothèques et handicaps: accueillir tous les publics*. Lyon, Rhône-Alpes.
10. ASH04. (2009). <http://www.f-f-l.org/meetings/2012/presentations/planche3.pdf>. Marseille, Aix-Marseille.
11. Association Valentin Haüy. (2012, Aout 20). *Actualités: oui à une société plus accessible!* Consulté le Aout 22, 2012, sur avh.asso.fr: http://www.avh.asso.fr/rubriques/actualites/actualites.php?var=flash&infos=715&utm_source=2012-05&utm_medium=EM&utm_campaign=news

Lettre B

12. BONJOUR, A. (2011). *Usages et pratiques socio- (ré) éducationnelles pour les personnes handicapées mentales: outils informatiques et média Internet*. Thèse pour le doctorat en sciences de l'information et de la communication présentée et soutenue le 4 novembre 2011.
13. BOUCHER, A. (2010). *Ergonomie Web : pour des sites Web efficaces*. Paris: Eyrolles.
14. BOURGEOIS, C. C. (2002, Décembre 19). *Mediatization*. Consulté le Aout 21, 2012, sur tecfa.unige.ch: <http://tecfa.unige.ch:8888/riat140/19>



Lettre C

15. CACALY Serge, L. C.-F. (2008). Dictionnaire de l'information. Paris: A. Colin.
16. CAUNE, J. (1999). *La médiation culturelle : une construction du lien social*. Consulté le Novembre 11, 2011, sur w3.u-grenoble3.fr: w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2000/Caune/Caune.pdf
17. CEFRIO. (2011). Livre blanc: les usages du Web 2.0 dans les organisations . Quebec: Montréal.
18. CHASTENET, D. F. (2010). *Handicaps et innovation : le défi de compétences*. Rennes: Presses de l'école des hautes études en santé publique.
19. Conseil Constitutionnel de la République Française. (2010, Juin 12). *Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (1)*. Consulté le Mai 27, 2011, sur Légifrance.gouv.fr: <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647>
20. Conseil Constitutionnel de la République Française. (1975, Juin 30). *Loi n°75- 534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées*. Consulté le Mai 27, 2011, sur <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000006068511&dateTexte=20110531>
21. Conseil général de la Somme . (2010). *Schéma directeur en faveur des personnes en situation de handicap 2010-2014*. Amiens: Conseil Général de la Somme.
22. CRETON, F. (2011). *Audit du service des usagers en situation de handicap: de l'accessibilité aux ressources documentaires à la recherche documentaire pertinente*. Villeneuve d'Ascq: Service commun de la documentation de Lille 3: UFR IDIST Lille 3.

Lettre D

23. Département de Philosophie à l'UQAM. (s.d.). *Etapes: étape1: La problématisation d'un sujet de recherche*. Consulté le Novembre 15, 2011, sur Méthodologie du travail intellectuel: http://www.er.uqam.ca/nobel/philuqam/metho/index.php?n1=accueil&n2=etapes&n3=preparation&id_re ss=92
24. Direction générale de la modernisation de l'état. (2009, Octobre 23). *Référentiel général d'accessibilité pour les administrations : guide d'accompagnement*. Paris.
25. Dyspraxie France Dys. (2011). *Vous avez dit "Dys"?* Consulté le Aout 22, 2012, sur [dyspraxies.fr](http://www.dyspraxies.fr/): <http://www.dyspraxies.fr/index.php/les-dyspraxies>

Lettre F

26. FAZILLEAU, D. (2007, Mars 7). *Travail collaboratif: définitions et outils*. (A. d. Créteil, Éd.) Consulté le Août 5, 2012, sur polenumerique.ac-creteil.fr: <http://polenumerique.ac-creteil.fr/Travail-collaboratif-et>
27. FERAILLE, J.-F. (2007). *Mener une politique culturelle en direction des personnes handicapées*. Voiron: Territorial éditions.



Lettre G

28. GINGRAS, F.-P. (s.d.). *Guide de rédaction des travaux universitaires*. Consulté le Novembre 11, 2011, sur <http://aix1.uottowa.ca/~fgingras/metho/guide-fr.html>
29. HAMONET C., M. C. (2003). La notion du handicap. *Annales de Médecine Physique et Réadaptation*, 46.

Lettre H

30. handicap.fr. (c.2009). *Comprendre la loi du 11 février 2005*. Consulté le Juillet 17, 2012, sur [handicap.fr: http://informations.handicap.fr/decret-loi-fevrier-2005.php](http://informations.handicap.fr/decret-loi-fevrier-2005.php)
31. HERMEL, L. A. (2007). *Le benchmarking*. Paris: AFNOR.
32. HUDON, Michèle. (2011). L'évaluation du système de transfert d'information : partie 2 : exemples . Lille ; Montréal .

Lettre I

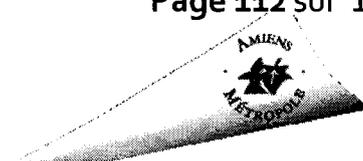
33. IHADJADENE, M., CHAUDIRON, S. (2008). L'études des dispositifs d'accès à l'information: approches croisées. Dans F. PAPY, *Problématiques émergentes dans les sciences de l'information*. Paris: Hermès.
34. INSEE. ([n.d]). *Commune*. Consulté le Juillet 5, 2012, sur [insee.fr: http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/commune.htm](http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/commune.htm)
35. INSEE. (2012, Juin 28). Evolution et structure de la population : Chiffres clés Amiens.
36. INSEE. (2012, Juin 28). Evolution et structure de la population Remiencourt.
37. INSEE. (2012, Juin 2012). Evolution et structure de la population Somme.
38. INSEE. ([n.d]). *L'enquête HID (Handicaps-invalidités-dépendance)*. Consulté le Aout 2012, 27, sur [insee.fr: http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=0&id=3043](http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=0&id=3043)

Lettre J

39. JEANNERET, Y. (2001). *Y a-t-il (vraiment des technologies de l'information?)*. Consulté le Novembre 15, 2011, sur http://www.persee.fr/Web/revues/home/prescript/article/colan_0336-1500_2001_num_130_1_3114_t1_0121_0000_3
40. JUBERT, F. (2004, Février). Charte de fonctionnement. *Transmission des documents d'information à la population* . Amiens: Amiens Métropole.

Lettre K

41. KISSANE, E. (2011). *stratégie de contenu Web*. Paris: Eyrolles.



Lettre L

42. La gazette des communes. ([n.d]). *Le marketing territorial s'empare des réseaux sociaux*. Consulté le Juillet 30, 2012, sur lagazette.fr: <http://www.lagazettedescommunes.com/76927/le-marketing-territorial-sempare-des-reseaux-sociaux/>
43. LAFORE, R. (2010, Juin). Le rôle des associations dans la mise en oeuvre des politiques d'action sociale. *Informations sociales*, pp. p. 64-71.
44. Larousse. ([n.d]). *Médiatisation*. Consulté le Août 21, 2012, sur larousse.fr: <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/m%C3%A9diatisation/50108>
45. LE COADIC, Y.-F. (2004). *La science de l'information* (éd. 3e éd.). Paris: Presses Universitaires de France- PUF.
46. LE COADIC, Y.-F. (1997). *Usages et usagers de l'information*. Paris: ADBS: Nathan.
47. Le portail de la modernisation de l'Etat. (c.2010). *Améliorer la qualité des services*. Consulté le Juillet 30, 2012, sur modernisation.gouv.fr: <http://www.modernisation.gouv.fr/piliers/ameliorer/laccessibilite-des-services-en-ligne/index.html>
48. L'express. (2012, Février 9). *Le baromètre 2012 de l'accessibilité*. Consulté le Août 29, 2012, sur leexpress.fr: www.leexpress.fr/palmares/barometre-de-l-accessibilite/
49. LIZEE, B. (2009). L'accueil des publics handicapés en bibliothèque. Dans M. d. MIRIBEL, *Accueillir les publics: comprendre et agir*. Paris: Editions du Cercle de la librairie.

Lettre M

50. Maison Départementale des Personnes Handicapées de la Somme. (2011). *Rapport d'activité 2011*. Amiens: Maison Départementale des Personnes Handicapées de la Somme.
51. Marilis, P. (2010). *Ecouter, comprendre, encourager: l'approche centrée sur la personne*. Lyon: Chronique sociale. (Comprendre les personnes : l'essentiel).
52. Medialibs. ([n.d]). *CMS- définition d'un CMS*. Consulté le Aout 29, 2012, sur medialibs.com: www.medialibs.com/cms/cms/definition-cms.html
53. MELIANI, V. H.-C. (2009, Juin). *La sémiotique situationnelle appliquée à l'évaluation qualitative de sites Web*. Consulté le Novembre 18, 2011, sur Actes du 2ème colloque international francophone sur les méthodes qualitatives 25 et 26 juin 2009 à Lille: <http://www.trigone.univ-lille1.fr/cifmq2009/data/CIFMQ%202009%20meliani%20heid.pdf>
54. METHAMEN, R. (2004). Note critique sur les indicateurs de la fracture numérique. *Réseaux*, pp. p.211-229.
55. MEYRIAT, J. (1981). Schéma et schématisation. *Document, documentation, documentologie*, 2ème trimestre (14).
56. Ministère de l'éducation nationale. (c.2009). *Handicap et TICE : 6. Innovations technologiques*. Consulté le Aout 21, 2012, sur educsol.education.fr:



eduscol.education.fr/numerique/dossier/actualite/accessibilite/handicap/innovations-technologiques/#portal-top

57. MORIZIO, C. (2004). *La recherche d'information*. Paris: ADBS : A.Colin.

Lettre N

58. NIELSEN, J. (2012). *useit.com : usable information technology : Jakob Nielsen's Website*. Consulté le Aout 24, 2012, sur useit.com: <http://www.useit.com/jakob/>

Lettre O

59. Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle. (2011, Juin). *Rapport de l'observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle*. Paris, France: La documentation française.

Lettre P

60. PEZZIARDI, P. (2006). *Une politique pour le système d'information : Descartes, Wittgenstein, XML, OCTO*.

61. POLITY, Y. (2001, Mars 22). *Du paradigme orienté-usager au paradigme orienté-acteur*. Consulté le Novembre 15, 2011, sur séminaire du GREMI: www.iut2.upmf-grenoble.fr/RI3/gremi/index.htm

62. Portail de la modernisation de l'état. (c.2009). *Améliorer la qualité des services: l'accessibilité des services en ligne*. Consulté le Aout 22, 2012, sur modernisation.gouv.fr: URL: <http://www.modernisation.gouv.fr/piliers/ameliorer/laccessibilite-des-services-en-ligne/index.html>

63. Portail de la modernisation de l'état. (2010). *RGAA- Accessibilité: présentation*. Consulté le Avril 2, 2012, sur modernisation.gouv.fr: [references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite](http://modernisation.gouv.fr/references/modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite)

64. Premier ministre : Direction de l'information légale et administrative. (2010). *Rapport d'activité 2010*. Consulté le Juillet 30, 2012, sur dila.premier-ministre.gouv.fr: <http://www.dila.premier-ministre.gouv.fr/ra-2010/flash.html>

Lettre R

65. RAGAIGNE, A. ([n.d]). *L'évaluation de la satisfaction des usagers des services publics locaux externalisés*. Orléans: IAE - Laboratoire Orléanais de Gestion.

66. Roos, J.-M. (2011, Juin 11). *Expérimentation : les tablettes tactiles auprès d'élèves en situation de handicap*. Consulté le Aout 22, 2012, sur [tablette-tactile.net](http://www.tablette-tactile.net): <http://www.tablette-tactile.net/professionnel/experimentation-les-tablettes-tactiles-aupres-deleves-en-situation-de-handicap-15245/>

67. ROUISSI, S. (2005). *Production de document numérique en mode semi-autonome au service de la territorialité. 4e Tic & Territoire: quels développements?: journée sur les systèmes d'information élaborée*. Île de Rousse.



68. ROUSSEL, P. W. (2005). *Management des ressources humaines : méthodes de recherche en sciences humaines et sociales* (éd. 1ère édition). Bruxelles: De Boeck & Larcier s.a.

Lettre S

69. SAIS 92. (2008, Juin 18). *Les logiciels pour venir en aide aux dyslexiques*. Consulté le Aout 22, 2012, sur sais92.fr: http://www.sais92.fr/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=360
70. Senat. (2011). *Reconnaissance de la dyspraxie*. Consulté le Aout 27, 2012, sur senat.fr: <http://www.senat.fr/questions/base/2011/qSEQ110920213.html>
71. Simula, A. (2011, Juin Amiens). Charte de fonctionnement . *La communauté d'agglomération* . Amiens Métropole.
72. Simula, A. (2011, Juin). Charte de fonctionnement. *La ville d'Amiens* . Amiens: Amiens Métropole.
73. SPTA. (2008). *TAAM*. Consulté le Aout 20, 2018, sur spta.fr: <http://www.spta.fr/services-TAAM.html>
74. STIBON, L. (2010). Vers une recherche d'information adaptée aux utilisateurs dyslexiques. *Document numérique* , 13 (1), pp. p.161-185.

Lettre U

75. UNAPEI. (2009, Octobre). L'information pour tous: règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre. Paris.

Lettre V

76. VIDAL P., M. M. (2009). Les TIC dans l'élaboration dans la ville accessible: l'exemple des publics handicapés. *Flux* , 4 (78), pp. p.38-48.
77. VILLES, C. (2011). *Audit d'accessibilité Agglomération d'Amiens*. Paris: CECIAA.

Lettre W

78. Wikipédia.fr. (2012, Mars 7). *Approche systémique*. Consulté le Juin 14, 2012, sur fr.wikipedia.org: http://fr.wikipedia.org/wiki/Approche_syst%C3%A9mique
79. Wikipédia. (2012). *Le Mans Métropole*. Consulté le Août 29, 2012, sur fr.wikipedia.org: fr.wikipedia.org/wiki/Le_Mans_Métropole

Lettre Z

80. ZEMOR, P. (2008). *La communication publique* (éd. 4e éd.). (cairn.info, Éd.) Paris: P.U.F.



Liste des figures

Figure 1- Modèle de Wood	12
Figure 2 - Tableau de modèle d'association	21
Figure 3- Adaptation du modèle de Wood pour le handicap auditif	33
Figure 4- Adaptation du Modèle de Wood pour le handicap cognitif, psychique	34
Figure 5- Adaptation du Modèle de Wood pour le handicap mental	35
Figure 6- Adaptation du Modèle de Wood pour le handicap moteur	35
Figure 7- Adaptation du Modèle de Wood pour le handicap visuel	36
Figure 8- Persona relatif au citoyen porteur d'un handicap auditif	55
Figure 9- Persona relatif à l'aidant professionnel et proche pour le handicap auditif	56
Figure 10- Persona relatif au citoyen porteur d'un handicap cognitif	57
Figure 11- Persona relatif au proche pour le handicap cognitif	58
Figure 12- Persona relatif au citoyen porteur d'un handicap mental	59
Figure 13- Persona relatif au citoyen porteur d'un handicap psychique et proche d'un citoyen porteur d'un handicap mental	60
Figure 14- Persona relatif au citoyen porteur d'un handicap visuel et aidant professionnel auprès des citoyens porteurs du même handicap	61
Figure 15- Post de communication d'AVH sur son musée adaptée	87
Figure 16- Post d'une déficiente cognitive pour une aide administrative auprès de l'association du Nord pour la dyslexie	88
Figure 17- Carte des emplacements de stationnement adapté	91
Figure 18- Itinéraire GoogleMaps comprenant des images de Google View au sein de la ville d'Amiens ..	92
Figure 19- Page d'Amiens.fr dont les titres ne sont pas hiérarchisés	102
Figure 20- Page d'Amiens.fr dans lequel le texte n'est pas décomposé en plusieurs paragraphes titrés ..	102
Figure 21- Charte fonctionnelle n°1	103
Figure 22- Charte fonctionnelle n°2	103
Figure 23- Charte fonctionnelle n°3	104
Figure 25- Présentation des contacts pour une visite guidée	104
Figure 24- Présentation des contacts pour la maison de la prévention et de la santé	104
Figure 26- Texte comportant des éléments non conventionnels	105
Figure 27- Le menu déroulant	106
Figure 28- Présentation de liens ne permettant pas de comprendre la cible	107



Index

A

accessibilité, 1, 2, 5, 8, 11, 14, 16, 17, 19, 21, 22, 23, 26, 33, 34, 35, 36, 37, 39, 40, 42, 46, 47, 48, 49, 51, 52, 53, 54, 55, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 71, 72, 73, 75, 77, 78, 79, 80, 81, 84, 87, 88, 89, 90, 91, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 108, 109, 110, 111, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 120, 121, 122, 123, 125

agglomération., 5, 6, 97

Amiens, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 12, 13, 15, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 47, 51, 52, 53, 54, 64, 66, 67, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 82, 83, 85, 87, 88, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 113, 114, 115, 116, 118, 119, 120, 121, 122, 124, 125, 126

Amiens Métropole, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 12, 13, 15, 16, 19, 20, 22, 24, 25, 26, 38, 40, 43, 44, 46, 52, 64, 69, 72, 73, 76, 78, 80, 82, 83, 85, 87, 88, 91, 93, 94, 95, 96, 99, 100, 104, 105, 106, 107, 115, 116, 118, 119, 122, 124

associations, 16, 18, 19, 20, 21, 23, 26, 30, 47, 49, 51, 52, 68, 69, 70, 72, 73, 74, 75, 80, 81, 82, 83, 85, 86, 88, 89, 90, 91, 93, 96, 103, 105, 106, 116, 117, 118, 122

C

CCAS, 7, 15, 16, 18, 67, 68, 71, 75, 76, 83, 96, 100, 101, 102, 104, 105, 107

citoyens, 1, 2, 3, 4, 8, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 31, 33, 35, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 63, 64, 66, 67, 68, 70, 71, 72, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 95, 96, 97, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 111, 114, 115, 116, 117, 118, 126

CMS, 39, 42, 49, 53, 107, 108, 123

collectivité territoriale, 2, 3, 17, 43, 48, 49, 66, 78, 107, 118

collectivités territoriales, 2

communication externe en ligne, 3

communication interne, 40, 41, 46, 104

communication médiatisée, 1, 5, 23, 24, 25, 26, 43, 46, 67, 68, 70, 72, 77, 79, 94, 95, 99, 100, 103, 118

communication publique, 4, 23, 24, 25, 26, 35, 46, 52, 94, 95, 96, 107, 125

compétences informationnelles, 28, 46, 113

contexte, 2, 3, 4, 5, 23, 25, 28, 33, 39, 44, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 54, 66, 69, 70, 72, 75, 78, 86, 87, 95, 107, 108

D

déficience, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 22, 33, 34, 36, 37, 49, 50, 68, 78, 92, 93, 97, 99, 111

E

entretiens, 27, 40, 53, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 77, 78, 80, 81, 83, 84, 91, 92, 102, 103, 104

ergonomie, 54, 55, 96

F

fracture numérique, 31, 95, 118, 123

H

handicap, 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 31, 33, 34, 35, 36, 37, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 54, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 123, 124, 126

I

information, 1, 2, 3, 5, 7, 8, 14, 16, 17, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 55, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 77, 78, 79, 80, 82, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 95, 100, 101, 102, 103, 104, 107, 108, 109, 114, 115, 117, 118, 120, 121, 122, 123, 124

interviewé, 67, 68, 71, 72, 74, 76, 77, 80, 81, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 92, 93, 99, 100, 102, 104, 105, 106, 109, 110, 114, 115, 116, 117

interviewée, 67, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 76, 77, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 93, 95, 96, 100, 101, 102, 105, 106, 109, 113, 115, 116, 117

L

loi du 11 février 2005, 8, 14, 23, 87, 101, 121

loi n°2005-102 du 11 février 2005, 13, 14, 37

M

MDPH, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 69, 70, 82, 83, 84, 86, 90, 91, 93, 96, 101, 116, 117

méthodologie, 2, 4, 28, 29, 30, 46, 47, 48, 53, 54, 65, 66, 78, 96, 102

métropole, 3, 6, 7, 12, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 35, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 66, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 77, 78, 80, 81, 82, 85, 87, 95, 99, 104, 108, 109, 115, 116, 118

mise en conformité, 3, 54, 79, 96, 110

modèle de Wood, 8, 10, 33, 34, 35, 36, 126



