

# L'accessibilité web pour les seniors

Par Isabelle Motte en juin 2008

Selon les ressources, la catégorie « seniors » se situe après 55, 60 ou 65 ans. La plus grande difficulté dans ce groupe est qu'il n'est absolument pas homogène : chaque individu est concerné par une ou quelques difficultés de la liste ci-dessous.

Selon des études européennes, 15% de la population serait âgée de plus de 65 ans aujourd'hui et la proportion atteindrait les 20% en 2020. Les seniors représentent donc une partie non négligeable de la population.

Les recommandations concernant les sites accessibles aux seniors recouvrent parfois les WAG du W3C mais le niveau de priorité de certaines règles est relevé pour ces derniers.

## **Déclin de la vue**

La plupart des seniors souffrent de troubles de la vision pouvant de décliner sous diverses formes : baisse de l'acuité visuelle de près, modification de la perception des couleurs, diminution de la sensibilité aux contrastes, éblouissement à la lumière et réduction du champ visuel. Les maladies des yeux liées au vieillissement sont la presbytie, la dégénérescence maculaire, la cataracte et le diabète.

- Difficultés réelles de lecture des polices de petite taille. Insatisfaction subjective sur les sites web aux polices réduites [1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11];
  - => fournir une police de taille confortable, tout au long du site; [1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11]
  - => utiliser les polices sans sérif, éviter les polices condensées, majuscules, le texte justifié et l'italique; [3,4,5,7,8,10,11]
  - => mettre les titres dans une police clairement plus grande que la police par défaut [7]
  - => utiliser des tailles de police relatives qui peuvent être agrandies [1,4,7,8,9]
  - => fournir des moyens explicites d'augmenter ou de réduire la taille de police [1,4,7,8,9]
  - => produire du texte aéré pour faciliter la lecture; [3,4,5,7,8]
  - => éviter les libellés graphiques pour les menus (qui ne peuvent pas être agrandis); [4,7]
- Difficultés de perception des couleurs. Les performances de lecture des seniors sur le web sont affectées par les contrastes de couleurs fond/caractères. Plus spécifiquement, on constate souvent des atteintes de perception du bleu et du vert. [1,2,3,4,5,7,10,11]
  - => idéalement, produire un site avec un fond blanc et des caractères foncés; [1,4,5,8,10,11]
  - => éviter les arrière-plans graphiques; [4,7,10,11]
  - => au moins respecter les règles de contraste du WAI (comme pour les daltoniens); [2]
  - => réaliser les contrastes avec des couleurs très contrastées; [1,4,5,8,10,11]
  - => éviter les couleurs trop saturées pour le texte (jaune); [4,11]
  - => différencier les liens par un format qui ne recourt pas à la couleur (souligné); [1,2,3,7]
  - => produire un site compréhensible et utilisable sans perception des couleurs. [1,2,3,10,11]
  - => donner la possibilité à l'utilisateur de choisir la couleur de police; [4]
  - => penser aux problèmes de perception des couleurs lors des compositions graphiques; [4]

- Difficultés à discriminer les éléments cliquables; [1,2,3,4,7,8,9,10,11]
  - => prévoir des états survolés et/ou un label clair pour tous les éléments cliquables; [1,7,8,9,10,11]
  - => distinguer les liens par un format souligné (et utiliser ce format uniquement pour les liens); [1,2,3,4,7,9]
  - => lorsqu'un élément est indisponible, il prend un format inactif (grisé par exemple) et au survol on explique quelles actions effectuer pour le rendre actif; [1]
- Utilisation d'un équipement informatique spécifique pas forcément ancien mais dont la configuration peut être différente de la population générale : écran affiché en résolution 800x600 même si sa résolution est plus grande (pour afficher des caractères plus grands),
  - => concevoir le site pour qu'il soit fonctionnel en résolution 800x600; [1,9]
- Difficultés à percevoir les messages provenant des médias (animations, vidéo, ... et même images) [1,3,4,5,7,8,10,11]
  - => utiliser peu d'animations et de médias et doubler leur message par du texte [1,3,4,5,7,8,10,11]
  - => utiliser peu d'images et les utiliser à bon escient [7,8]
  - => préférer les images d'objets réels aux icônes abstraites [10]
- Effet de flou dans le centre du champ visuel (halo) et/ou diminution de l'étendue du champ visuel [1,2,3,4,5,7,8,10,11]
  - => placer les informations importantes en haut de l'écran; [1,2,3,4,5,7,8,10,11]
  - => présenter une seule barre de navigation (en haut) ; [1,2,3,7,8,10,11]

## ***Perte de l'ouïe***

Au de là de 60 ans, une personne sur deux souffre de déficiences auditives et pour environ 20% des sexagénaires, les problèmes sont non légers.

=> Doubler les feedback auditifs de feedback visuels et vice versa. [2,10,11]

## ***Diminution des aptitudes motrices***

La principale cause des problèmes de mobilité des seniors est l'arthrose. Après 65 ans, une personne sur deux rencontrerait des problèmes d'arthrose. La maladie de Parkinson, qui débute souvent par des symptômes légers, serait une seconde cause difficilement mesurable. L'ostéoporose peut aussi engendrer des problèmes de motricité.

- Difficultés à effectuer une sélection avec les listes déroulantes; [1,2,3,4,6,7,8]
  - => préférer des interfaces de sélection affichant l'ensemble des options; [1,2,3,4,6,7,8]
- Difficultés des seniors à effectuer une visée précise avec la souris; [1,2,3,4,7,8,10,11]
  - => produire des boutons et liens plus gros et prévoir une surface cliquable étendue autour des liens textes; [1,3,4,7,8,10]
  - => prévoir une marge autour des éléments cliquables pour éviter les erreurs [1,7,10]
  - => éviter au maximum les interfaces basées sur des mécanismes de survol; [1,2,3,7]
  - => éviter d'ouvrir des fenêtres ou onglets [4,7,8,10]
  - => prévoir des raccourcis clavier pour les liens [10]
- Difficulté à scroller (même si c'est une composante importante du web); [2,3,7,8,9,10]
  - => éviter (au moins) les scroll horizontaux; [2,3,7,8,9,10]
  - => éviter autant que possible le scroll en décomposant les contenus en plusieurs écrans [4,10]
- Difficulté à réaliser un double-clic [8]
  - => éviter les double-clics [8]

## **Problèmes cognitifs**

Avec l'âge, la mémoire se détériore et en particulier la mémoire épisodique. Cette composante de la mémoire à long terme permet de se souvenir d'évènements vécus dans leur contexte. Les seniors rencontrent aussi des problèmes de concentration.

- Tendances marquées des seniors à se perdre virtuellement, avec les difficultés à se repérer dans un site après quelques clics; [1,3,6,7,8,10,11]
  - => toujours donner la possibilité de retourner à la page d'accueil, au plan du site; [1,3,7]
  - => utiliser un fil d'Ariane pour indiquer clairement à l'internaute où il se situe dans le site; [1,7,8,10]
  - => proposer un plan du site; [3,7,8]
  - => présenter les liens visités dans une couleur différente; [4,6,8,9,10]
  - => hiérarchiser l'information avec un niveau faible d'arborescence; [7,8,10,11]
  - => prévoir un outil de recherche dans le site; [9]
- Difficultés à repérer les espaces de navigation, à mettre en correspondance des navigations primaires et secondaires; [1,2,3,4,7,8,10,11]
  - => construire son site avec les mêmes outils de navigation pour toutes les pages; [1,2,4,8,10]
  - => utiliser des labels de menu simples, distincts et complémentaires [1,7,8,10]
  - => utiliser le même label de lien pour tous les liens pointant vers une même page [7,8,10]
  - => construire les menus en donnant un accès rapide aux tâches les plus courantes des utilisateurs [7,8,10,11]
  - => construire son site web en utilisant les feuilles de styles pour garantir la cohérence du site [4,8]
  - => concentrer les espaces de navigation en un seul endroit (en haut); [1,2,3,7,8,10]
- Difficulté à extraire le message important d'une page et tendance à lire l'intégralité des pages; [1,2,3,7,8,9,10,11]
  - => éviter de surcharger les pages avec des éléments optionnels; [1,2,3,7,8,9,10,11]
  - => utiliser le gras pour mettre en évidence les éléments importants; [1,4,7,8]
- Difficulté à naviguer dans des pages contenant des cadres [3,4]
  - => ne pas utiliser de mise en page avec des cadres [3,4]

## **Manque d'expérience web**

- Niveau d'expertise web peu élevé; [1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11]
  - => guider l'internaute tout au long du site (découpage des opérations en étapes avec des feedbacks explicites) [1,3,11]
  - => utiliser un vocabulaire non technique; [1,2,3,4,5,7,10,11]
  - => éviter au maximum les interfaces basées sur des mécanismes de survol; [1,2,3,7]
  - => proposer une aide en ligne ou par téléphone; [3,8,11]
  - => donner des feedbacks simples et clairs en cas d'erreurs; [3,4,6,7,8,9,11]
  - => éviter l'ouverture de nouvelles fenêtres; [4,7]
  - => utiliser une syntaxe conventionnelle pour les champs de recherche; [3,6]
- Tendance à ne pas cliquer sur les images réactives; [1,2,3,11]
  - => doubler les images réactives par des liens textuels. [1,2,3,11]
  - => ne pas utiliser d'images réactives dans les menus [4]
- Crainte d'installer des logiciels ou plug-ins [1,9,11]
  - => ne pas utiliser d'animations Flash et autres médias qui demandent des plug-ins [1,9,11]

## **Bibliographie**

- [1] Le livre **Ergonomie web, pour des sites web efficaces** de Amélie Boucher paru aux Editions Eyrolles en novembre 2007, pages 207 à 209;
- [2] L'article **Designing Web Sites for Older Adults: A Review of Recent Literature**. De Redish, J. and Chisnell, D. (2004) disponible à l'adresse [http://assets.aarp.org/www.aarp.org/\\_articles/research/oww/AARP-LitReview2004.pdf](http://assets.aarp.org/www.aarp.org/_articles/research/oww/AARP-LitReview2004.pdf)
- [3] L'article **Creating Senior Friendly Websites**. de Holt, B. (2000). Issue Brief 1(4) Centre for Medicare Education disponible à l'adresse : <http://www.medicareed.org/PublicationFiles/V1N4.pdf>
- [4] L'article **Interface Design Guidelines for Users of all Ages** réalisé par Agelight LLC, en septembre 2001 et disponible à l'adresse <http://www.agelight.com/webdocs/designguide.pdf>
- [5] L'article **Making Your Web Site Senior Friendly: A Checklist** réalisé par le National Institute on Aging and National Library of Medicine, NIH & NLM, en septembre 2002 et disponible à l'adresse <http://www.nlm.nih.gov/pubs/checklist.pdf>
- [6] L'article **Web Usability for Senior Citizens - design guidelines based on usability studies with people age 65 and older** réalisé par Coyne, K.P. and Nielsen, J. Du Nielsen Norman Group, April 2002, pp.126. Un aperçu est disponible à l'adresse <http://www.useit.com/alertbox/seniors.html>
- [7] Le document de plus de 50 pages **Designing Web Sites for Older Adults: Heuristics** réalisé par AARP (2005) et disponible à l'adresse [http://www.aarp.org/olderwisewired/oww-resources/designing\\_web\\_sites\\_for\\_older\\_adults\\_heuristics.html](http://www.aarp.org/olderwisewired/oww-resources/designing_web_sites_for_older_adults_heuristics.html)
- [8] L'article **A Systematic Approach to the Development of Research-Based Web Design Guidelines for Older People** de Zaphiris, P., Kurniawan, S., and Ghiawadwala, M. (2007), Universal Access in the Information Society Journal, 6(1), pages 59-76 et disponible à l'adresse <http://www.springerlink.com/content/087050g2771rj416/fulltext.pdf>
- [9] L'article **Usability for Older Web Users** de Fidgeon, T. du groupe WebCredible, paru en février 2006 et disponible à l'adresse <http://www.webcredible.co.uk/user-friendly-resources/web-usability/older-users.shtml>
- [10] Le rapport **Review of HIC Concepts** du projet SOPRANO, paru en 2006, pages 83-85, et disponible à l'adresse <http://www.soprano-ip.org/ecportal.asp?id=226&nt=18&lang=1>
- [11] Le rapport **Review of social & cultural aspects** du projet SOPRANO paru en 2006, pages 12-42, disponible à l'adresse <http://www.soprano-ip.org/ecportal.asp?id=226&nt=18&lang=1>
- [12] L'article **Web Accessibility for Older Users : A Literature review** réalisé par le Education and Outreach Working Group, disponible à l'adresse <http://www.w3.org/TR/wai-age-literature/> et consulté en juin 2008 (Working Draft);