



Informations en ligne destinées aux personnes touchées par la pauvreté

Cette fiche d'information contient des recommandations pour optimiser les sites Internet et faciliter l'accès des personnes touchées par la pauvreté aux informations en ligne. En effet, aussi bonnes soient-elles, les offres de consultation sociale ne servent pas à grand-chose si les principaux concernés ne les connaissent pas.

La fiche sert de guide et présente brièvement les exigences à respecter. Elle est assortie d'exemples de bonnes pratiques et d'une liste de contrôle. Cette dernière permet d'évaluer à quel point le site Internet répond aux souhaits des utilisateurs.

- **Facilité d'utilisation – maniement simple**
- **Contenu – utilité directe**
- **Appareils mobiles – format adaptatif**
- **Langage et qualité – simplicité et actualité**
- **Protection des données – garantie de l'anonymat**
- **Fonction de recherche par mot clé – un instrument essentiel**

Renseignements

Mirjam Zbinden, responsable du projet Informations et mise en réseau, mirjam.zbinden@bsv.admin.ch, tél. 058 469 08 65

Programme national de prévention et de lutte contre la pauvreté
Office fédéral des assurances sociales OFAS, Effingerstrasse 20, 3003 Berne
www.contre-la-pauvrete.ch/informations-en-ligne

Facilité d'utilisation – maniement simple

La convivialité d'un site Internet est primordiale, et pas seulement aux yeux des personnes touchées par la pauvreté. Pour un site facile à utiliser, il faut respecter les points suivants :

- la page ne doit pas comporter trop d'informations, placer **les éléments essentiels au début** ;
- un **menu déroulant réduit** ;
- un **bouton retour** (à la page précédente) bien visible ;
- la possibilité de **modifier** facilement la **taille des caractères** ;
- une **fonction de lecture à voix haute** pour les personnes qui ont des difficultés de lecture.

Tout utilisateur souhaite pouvoir naviguer facilement sur le site Internet. Pour une navigation aisée :

- **limiter** le nombre de **niveaux de navigation**
- développer des outils pour s'orienter, **fonction « guide »** (chemin de navigation avec des liens retour)
- **adapter** les informations **aux thématiques** (les informations importantes sont classées par thématique).

Exigence	Remplie	Exemples de bonnes pratiques
Le plus important au début	■	
Menu déroulant réduit	■	sozialamt.zh.ch
Bouton retour	■	disg.lu.ch/adressen_soziale
Adaptation aisée de la taille des caractères	■	bern.ch/fr
Fonction de lecture à voix haute	■	stadt-zuerich.ch/sd/de/index/erschliessung/tab3.html
Nombre limité de niveaux de navigation	■	147.ch/fr
Fonction « guide »	■	bern.ch/fr ▶ Thèmes
Informations adaptées aux thématiques	■	caritas-schuldenberatung.ch/fr

Contenu – utilité directe

Un site Internet utile pour les personnes touchées par la pauvreté doit en priorité fournir des informations sur les thèmes suivants : **Travail et formation, Logement et abri, Finances et endettement**. Les conseils juridiques, la vieillesse, la maladie, la famille et l'immigration doivent également être abordés. Pour trouver rapidement les thèmes recherchés, l'idéal est qu'ils soient placés bien en vue et signalés par un **pictogramme**. De plus, les **coordonnées importantes** doivent toujours être visibles.

Pour renforcer l'attractivité du site Internet, il est très important d'insérer des **liens renvoyant à des offres d'aide et de conseil** (par ex. Dettes Conseils Suisse) et à diverses manifestations, cours et projets organisés par d'autres acteurs.

Des **fenêtres contextuelles et informatives** peuvent attirer l'attention des visiteurs sur des actualités ou sur des offres spéciales, comme des cours et des projets.

Les instruments tels que **calculateurs de budget ou de prestations sociales** sont très appréciés.

Exigence	Remplie	Exemples de bonnes pratiques
Position centrale des thèmes Travail et formation, Logement et abri, Finances et endettement	■	sozialesbasel.ch
Pictogrammes	■	143.ch/fr
Coordonnées bien visibles	■	sozialesbasel.ch
Liens vers des offres d'aide et de conseil	■	sozialesbasel.ch
Fenêtres contextuelles et informatives	■	safezone.ch/consultation.html
Calculateurs de budget ou de prestations sociales	■	wsu.bs.ch/sozialleistungsrechner.html

Appareils mobiles – format adaptatif

Nombreux sont ceux qui possèdent un smartphone plutôt qu'un ordinateur. Les contenus et les fonctions d'un site Internet doivent s'afficher clairement et lisiblement sur **l'écran d'un appareil mobile** (format adaptatif).

Exigence	Remplie	Exemple de bonnes pratiques
Affichage sur des appareils mobiles	<input type="checkbox"/>	bern.ch/fr

Langage et qualité – simplicité et actualité

Les personnes touchées par la pauvreté souhaitent être considérées d'égal à égal, avec empathie. Le langage utilisé doit être **facile à comprendre** et ne contenir **ni abréviations, ni mots étrangers, ni termes techniques** (p.ex. langage simplifié). Il s'agit également d'**éviter tout risque de stigmatisation du groupe cible**. L'**effet mouseover** activant des fenêtres contextuelles est un bon moyen d'expliquer des termes techniques dans leur contexte.

Dans le cas où les personnes concernées ne parlent aucune des langues nationales parlées en Suisse, les informations pertinentes devraient également être disponibles **dans d'autres langues**.

Enfin, il faut veiller à la **qualité et à l'actualité des informations**.

Exigence	Remplie	Exemples de bonnes pratiques
Langage simplifié	<input type="checkbox"/>	
Pas d'abréviations, ni de mots étrangers, ni de termes techniques	<input type="checkbox"/>	147.ch/fr ou safezone.ch/consultation.html
Pas de stigmatisation du groupe cible	<input type="checkbox"/>	caritas-schuldenberatung.ch/fr ou safezone.ch/consultation.html
Effet mouseover	<input type="checkbox"/>	www.contre-la-pauvrete.ch/pauvrete-en-suisse
Plurilinguisme	<input type="checkbox"/>	hallo-aargau.ch
Qualité et actualité de l'information	<input type="checkbox"/>	

Protection des données – garantie de l'anonymat

Pour les personnes touchées par la pauvreté, **l'anonymat** est particulièrement important. Pour garantir un accès facile à l'offre d'information et de conseil, il faut donc, dans la mesure du possible, **renoncer** à l'identification de l'utilisateur et, par conséquent, **à la collecte, à l'enregistrement et à la transmission des données**. Il faut savoir aussi que le groupe cible utilise souvent des ordinateurs publics; il faut donc éviter de transmettre des données sensibles.

Exigence	Remplie	Exemples de bonnes pratiques
Anonymat	<input type="checkbox"/>	143.ch/fr
Pas de collecte, d'enregistrement, ni de transmission des données	<input type="checkbox"/>	143.ch/fr ou conseils-aux-parents.projuventute.ch

Fonction de recherche par mot clé – un instrument essentiel

La fonction de **recherche plein texte** doit être bien visible sur la page d'accueil. Ainsi, les personnes touchées par la pauvreté pourront accéder rapidement aux informations souhaitées. Dans l'idéal, cette fonction devrait **tolérer les fautes d'orthographe, suggérer des mots** au fil de la saisie et **enregistrer les termes de recherche**. Les résultats de la recherche devraient ensuite pouvoir être **facilement triés et filtrés**.

Exigence	Remplie	Exemples de bonnes pratiques
Recherche plein texte	<input type="checkbox"/>	ch.ch
Tolérance de fautes d'orthographe	<input type="checkbox"/>	google.ch
Suggestion de mots au fil de la saisie	<input type="checkbox"/>	ch.ch
Enregistrement des termes de recherche	<input type="checkbox"/>	adressverzeichnis.sozialarbeit.zhaw.ch
Tri et filtrage des résultats de recherche	<input type="checkbox"/>	snf.ch/fr

Glossaire

Langage simplifié : par un clic sur un bouton, la page Internet s'affiche en « langue facile ». Ce langage simplifié suit des règles bien précises pour faciliter la compréhension des personnes dont les compétences en lecture sont réduites ou qui ont une pratique limitée de la langue locale.

Effet mouseover : le passage du curseur sur un terme technique active des fenêtres contextuelles qui expliquent le terme.

Classement par thématique : les informations importantes doivent être disponibles par thématique. Les liens utiles et diverses indications peuvent s'afficher le long du bord de la page, en fonction de son contenu.

Fonction de lecture à voix haute : par un clic sur un bouton, une voix synthétique lit le contenu de la page.

Fonction de pilotage : ligne de texte qui indique la situation de l'utilisateur sur le site Internet (chemin de navigation).

Source

Cette fiche d'information est basée sur l'étude « Informations- und Beratungsangebote für armutsbetroffene Menschen. Bestandsaufnahme und Strukturierungsvorschlag für eine Online-Plattform » [Offres d'information et de conseil destinées aux personnes touchées par la pauvreté. État des lieux et modèle de structure pour une plateforme en ligne] (Beyeler et al. 2016, in: Aspects de la sécurité sociale, OFAS, en allemand avec résumé en français). Elle a été rédigée par la Haute école spécialisée bernoise sur mandat du Programme national contre la pauvreté et est disponible sous www.contre-la-pauvrete.ch.

Auteurs

Angelina Dunga, collaboratrice scientifique à l'institut E-Government, Haute école spécialisée bernoise
Courriel : angelina.dunga@bfh.ch

Katinka Weissenfeld, collaboratrice scientifique à l'institut E-Government, Haute école spécialisée bernoise
Courriel : katinka.weissenfeld@bfh.ch