



Rapport 2021-DFIN-44

21 septembre 2021

du Conseil d'Etat au Grand Conseil relatif au postulat 2021-GC-47 André Schneuwly/Mirjam Ballmer – Accessibilité sans barrière des sites web – Analyse et comblement des lacunes

Nous avons l'honneur de vous soumettre un rapport faisant suite directe au postulat 2021-GC-47 André Schneuwly et Mirjam Ballmer, transmis au Conseil d'Etat le 25 mars 2021, relatif à l'accessibilité des sites web et des applications des collectivités publiques et des organisations bénéficiaires de subventions étatiques.

Les auteur-e-s du postulat relèvent l'importance pour les personnes en situation de handicap (visuel, auditif, moteur ou cognitif) de pouvoir aisément accéder aux sites web et aux applications, compte tenu de l'évolution de notre société vers une société de l'information. Ils relèvent que la suppression des obstacles à l'accès aux informations du web profite non seulement aux personnes souffrant de déficiences physiques ou cognitives, mais également à toutes les personnes susceptibles de se trouver dans une situation de fragilité temporaire, suite à un accident ou à une opération par exemple, et que l'accès sans barrière aux sites web et aux applications des autorités constitue la base d'une société inclusive.

Rappelant qu'une étude réalisée en 2016 sur l'accessibilité des sites internet des cantons suisses plaçait le canton de Fribourg parmi les mauvais élèves, les députés André Schneuwly et Mirjam Ballmer posent plusieurs questions au Conseil d'Etat, eu égard notamment à la stratégie «Fribourg 4.0» décidée en 2017 et aux importants moyens financiers qui sont alloués à l'informatique. Ils demandent par ailleurs la réalisation d'une étude faisant l'état de la situation en matière d'accessibilité sans barrière des sites et applications web des communes et des organisations bénéficiant de subventions étatiques.

Le présent rapport est dès lors structuré en deux parties distinctes, la première consacrée aux réponses données aux questions ponctuelles (ch. 1) et la seconde à la présentation des résultats de l'enquête demandée et aux mesures que le Conseil d'Etat prévoit de prendre (ch. 2).

1. Réponses aux questions ponctuelles

Préambule

Le Conseil d'Etat considère que l'Internet est un support médiatique majeur destiné à tous et qui, à ce titre, doit être accessible sans discrimination, en particulier par les personnes en situation de handicap et par les personnes âgées.

L'accessibilité numérique est ancrée dans les directives relatives à l'information et à la communication. A l'instar de la solution retenue par la Confédération et d'autres pays, l'article 21 al. 2 des directives CHA relatives à l'information et à la communication (DirInf; RSF 122.0.511) prescrit en effet que «les sites doivent être aménagés conformément aux standards informatiques internationaux régissant l'accessibilité des pages Internet, reconnus par la Confédération pour ses propres sites. Ils doivent atteindre le niveau de conformité «AA» requis par ces standards».

C'est le World Wide Web Consortium¹ (W3C), organisme de standardisation à but non lucratif, qui développe des standards internationaux en matière Internet. Le W3C promeut en particulier une initiative (Web Accessibility Initiative WAI) qui développe et publie une série de lignes directrices et recommandations qui visent à rendre le contenu Web plus accessible, principalement pour les personnes handicapées. Cet ensemble de recommandations est connu sous l'acronyme Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).

Le WCAG utilise 3 niveaux (A, AA, AAA) pour évaluer le degré de conformité des sites Web à ses recommandations. Le canton de Fribourg vise le degré de conformité AA parce que celui-ci présente le meilleur équilibre entre les coûts (complexité) de réalisation et l'expérience de navigation de l'utilisateur ou l'utilisatrice. En effet ce niveau qui ne nuit pas à la navigation dans le site, offre une expérience utilisateur la meilleure tenant compte du but visé, des contraintes techniques et des coûts qui en découlent, ainsi que de la grande diversité des profils d'utilisateurs et utilisatrices. Le W3C lui-même précise à cet égard qu'il n'est pas recommandé d'exiger la conformité au niveau AAA en tant que politique générale pour des sites entiers, car il n'est pas possible de satisfaire à tous les critères de réussite du niveau AAA pour certains contenus².

Aussi, c'est dans une démarche d'amélioration continue à plusieurs niveaux que l'Etat agit en visant une meilleure accessibilité à ses sites Internet et à ses applications informatiques,

¹ www.w3.org

² <https://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/conformance.html> (consulté le 16.7.2021)

Note 2: It is not recommended that Level AAA conformance be required as a general policy for entire sites because it is not possible to satisfy all Level AAA Success Criteria for some content.

comme cela est expliqué en détail dans les réponses suivantes, données aux questions des députés André Schneuwly et Mirjam Ballmer:

1. Comment l'Etat de Fribourg s'assure-t-il que les services numériques qu'il offre et les programmes qu'il utilise en interne répondent au critère d'accessibilité, afin qu'ils puissent être utilisés de manière autonome par tous les habitants et toutes les habitantes du canton ainsi que par le personnel de l'Etat?

Cette question embrasse différentes problématiques qui nécessitent des approches différentes vu leur spécificité. Il y a donc lieu de distinguer:

a) Le guichet virtuel (GV)

Le guichet virtuel centralise les services numériques transactionnels offerts à la population et aux entreprises.

Un audit d'accessibilité a été effectué lors de la mise en production initiale du GV et les améliorations nécessaires ont été réalisées directement après l'audit, avant de le mettre à la disposition de la population. En effet, il est apparu indispensable aux yeux du Conseil d'Etat de favoriser – dès le départ – l'accessibilité du GV de manière générale et plus particulièrement pour les personnes en situation de handicap.

Par la suite, à chaque nouvelle prestation offerte au travers du guichet, il a été exigé (il est exigé) des fournisseurs d'intégrer les recommandations et normes en matière d'accessibilité dans le cadre de leur développement.

De plus, une société indépendante a été mandatée au début de cette année pour réaliser un deuxième audit général du GV. Le rapport d'audit a recommandé des correctifs qui sont en cours de réalisation et qui seront implantés progressivement dans le GV. La majorité des travaux directement liés au GV de l'administration cantonale seront terminés cette année encore, le reste suivra l'année prochaine.

b) Le portail www.fr.ch

Le portail www.fr.ch est le phare de l'administration cantonale fribourgeoise sur le Web. Il sert de plateforme d'information concernant les Directions et unités administratives de l'administration cantonale. On y retrouve des formulaires et autres documents téléchargeables (documents statiques).

Animé par le Bureau de l'information de la Chancellerie de l'Etat de Fribourg, le portail est le fruit d'une collaboration transversale et interdisciplinaire avec le comité rédactionnel, composé des chargé-e-s de communication de toutes les Directions. Ce comité coordonne les conte-

nus préparés par les collaborateurs et les collaboratrices des différents services de l'Etat. Cette nouveauté importante met en place une collaboration transversale permanente pour la gestion du contenu.

Organisé selon douze thèmes généraux, le portail www.fr.ch permet, en tout temps, une consultation aisée sur les tablettes et les téléphones mobiles. L'accent est donné sur un contenu organisé à partir des besoins de l'ensemble des utilisateurs et des utilisatrices, en apportant un soin particulier à l'accessibilité du site. Actualités, événements, informations utiles sont au menu d'un site qui se veut simple et pratique. Il est également le point d'entrée principal du guichet virtuel de cyberadministration qui permet d'effectuer des démarches administratives en ligne.

Le site Internet de l'Etat de Fribourg est partiellement conforme aux WCAG 2.1 niveau AA pour les raisons expliquées en préambule. Partiellement conforme signifie que certaines parties du contenu ne sont pas entièrement conformes à la norme d'accessibilité, ceci pour les raisons exposées ci-après.

Les limitations connues du site Internet de l'Etat de Fribourg sont les suivantes:

a. Documentation des contributeurs et contributrices/rédacteurs et rédactrices (PDF, Word, XLS):

Les documents ne respectent pas les normes d'accessibilité en vigueur, car de nombreux contributeurs et contributrices utilisent des gabarits de documents différents et ne sont pas tous formé-e-s aux contraintes techniques de l'accessibilité du document.

b. Organigrammes:

Le contenu alternatif des images des organigrammes ne reflète pas le contenu de l'organigramme. Données sous forme d'image provenant de la migration du précédent site Internet (historique). Un module permettant de remplacer les images par du contenu texte lisible est en cours d'élaboration.

c. Applications diverses aux URLs appl.fr.ch; appls.fr.ch:

L'accessibilité est partielle, car les applications anciennes sont difficilement modifiables (technologie, support, coût).

d. Vidéos:

Une grande partie des vidéos YouTube comprend des sous-titres. Si des sous-titres sont disponibles, l'icône «cc» s'affiche en bas à droite sur le lecteur vidéo. Certaines anciennes vidéos ne comprennent néanmoins pas de sous-titres. Les améliorations sont en cours.

e. Autres:

- > Certains tableaux n'ont pas tous d'en-tête.
- > Certains contenus ou images ont un mauvais contraste des couleurs.
- > Certains éléments de titre ne sont pas cohérents.
- > Certaines images n'ont pas de description alternative.
- > Certains boutons ne sont pas correctement identifiés.
- > Certains messages d'erreur ne sont pas clairement associés au contrôle de formulaires.

Il y a lieu de relever en outre que des outils sont également utilisés pour une meilleure accessibilité. Dans une démarche d'inclusion, l'Etat de Fribourg a choisi d'équiper son site Internet de FACIL'iti, un outil permettant d'adapter l'affichage des sites pour les personnes avec des troubles visuels (malvoyance, cataracte, daltonisme, etc.), moteurs (maladie de Parkinson, sclérose en plaques, etc.), ou cognitifs (dyslexie, etc.).

FACIL'iti s'adresse également à toutes les personnes atteintes de troubles temporaires (migraines oculaires, fatigue visuelle, mode nuit, etc.), en recherche de confort ou d'une adaptation différente pour naviguer en toute autonomie.

c) **Les documents statiques**

Les documents statiques sont les formulaires et autres documents en format électronique Word ou PDF qui peuvent être téléchargés par les internautes depuis le portail ou produits par les applications du GV (il s'agit par exemple certains formulaires du Service cantonal des contributions).

Les documents statiques (essentiellement des documents au format PDF) doivent également répondre à différents critères afin d'être plus aisément accessibles par les personnes en situation de handicap. Cela peut nécessiter l'adaptation des applications qui produisent de tels documents ou, dans certains cas, nécessiter un reformatage «à la main».

Le formatage ou le reformatage «à la main» des documents est assuré par les personnes des unités administratives chargées de la gestion du site de leur unité. Cette opération suit son propre calendrier, elle s'effectue lors de la création d'un nouveau document ou «au fil de l'eau» pour les documents déjà publiés et qu'il faut corriger.

d) **Les portails administratifs et pédagogiques utilisés dans le domaine des écoles**

Le domaine de l'éducation offre des prestations à une vaste population composée notamment des élèves, du personnel enseignant et du personnel administratif.

Les systèmes d'exploitation modernes (Windows, Macintosh, Android, etc.) offrent des fonctionnalités d'aides à la lecture ou à la saisie, par exemple à travers des systèmes de «loupe» ou grâce à des systèmes de lecture ou de dictée orale. En ce sens, les outils à destination du personnel des écoles ne bénéficient pas de fonctionnalités développées en natif dans les applications. Il est attendu du personnel concerné par des besoins spécifiques qu'il sache utiliser les fonctionnalités existantes dans les systèmes.

Il en va différemment des portails pédagogiques (par exemple www.friportail.ch pour le personnel enseignant, ou www.frischool.ch pour les élèves), qui disposent en natif de fonctionnalités d'aides avancées. A titre d'exemples de ces aides avancées, on peut mentionner des fontes d'écritures spécifiques pour soutenir les enfants dyslexiques pour la lecture automatique du document, des outils de traduction simultanée pour les élèves allophones, des raccourcis clavier permettant de simuler l'usage de la souris, des vues de pages simplifiées, des agrandissements ou des surlignages de textes, des changements de couleur ou de contrastes, des dictionnaires intégrés, etc.

À noter que pour la suite Microsoft Office 365, déployée en 2020 pour l'ensemble des élèves (dès l'année de formation 5H) et du personnel enseignant, dispose nativement d'outils d'aide à la lecture ou à la saisie, d'outils de traduction et d'aides pour les personnes dyslexiques.

Le respect des critères d'accessibilité est considéré par le monde de l'éducation comme important et nécessaire. Toutefois, les fonctionnalités ajoutées ont un coût. La décision d'intégrer ou non une aide supplémentaire dans les portails pédagogiques est prise sur la base d'une pondération entre le coût de la fonctionnalité et sa maintenance d'une part et le nombre de bénéficiaires et l'aide apportée d'autre part.

e) **Les programmes utilisés en interne**

Les programmes utilisés en interne sont des instruments de travail mis à la disposition des collaboratrices et collaborateurs de l'administration cantonale. La problématique intéresse donc des populations beaucoup plus restreintes.

L'ergonomie et l'accessibilité des applications informatiques que l'on trouve sur le marché (progiciel) dépendent essentiellement de son éditeur. Pour le responsable de prestations, il est certes possible d'intégrer des critères d'ac-

cessibilité dans le cahier des charges lors de l'acquisition de progiciels dans le cadre d'appels d'offres publics, mais cette pratique montre des résultats très limités. D'une part, l'ergonomie du progiciel est figée par l'éditeur qui l'a conçu et, d'autre part, exiger de remplir des critères d'accessibilité dans le cadre d'un appel d'offres public peut conduire à l'élimination pure et simple de tous les soumissionnaires. Aussi, l'usage de telles exigences doit être modulé et appliqué avec une grande prudence.

Pour les applications déjà en exploitation, aucune mesure n'est prise dans le sens de l'accessibilité. En effet, la marge de manœuvre pour modifier l'ergonomie d'applications (parfois anciennes) afin d'en améliorer leur accessibilité et leur usabilité par des personnes en situation de handicap est très restreinte (voire inexistante). Ces applications doivent dans la plupart des cas être remplacées en fin de leur cycle de vie par de nouvelles applications (ou abandonnées). Le remplacement se fait par une acquisition qui intègre, le cas échéant, les critères d'accessibilité, selon les pratiques expliquées au paragraphe précédent.

2. L'accessibilité des programmes et des sites internet du canton est-elle prise en compte dans la stratégie «Fribourg 4.0»? Quelles ressources seront mises à disposition pour cela?

Du fait de son caractère très général, la stratégie «Fribourg 4.0» exprimée dans le plan gouvernemental et dans le plan financier de la législature 2017–2021 n'inclut pas explicitement l'accessibilité des programmes et des sites Internet du canton. C'est en revanche le plan directeur de la digitalisation et des systèmes d'information¹ (ci-après PDI), plus spécifique à cet égard, qui décline et complète les orientations stratégiques du programme gouvernemental. Celui-ci traduit les objectifs du Conseil d'Etat en matière de digitalisation et fixe les lignes directrices de la transformation digitale et de l'évolution des systèmes d'information de l'administration cantonale.

Comme le PDI l'atteste, le Conseil d'Etat s'est non seulement pleinement engagé dans la transformation digitale de l'administration en vue de faciliter la vie de la population, mais il a également attaché une importance particulière à l'ergonomie, ainsi qu'à la facilité d'accès aux services en ligne de l'administration. Comme déjà évoqué ci-dessus, le portail www.fr.ch est organisé selon douze thèmes généraux afin de permettre «en tout temps une consultation aisée sur les tablettes et mobiles» et qu'«un soin particulier [est porté sur] l'accessibilité du site»². L'accès aux prestations de l'administration, quant à lui, se simplifie grâce au guichet virtuel de cyberadministration «qui permet en tout temps un accès simple et intuitif»³.

¹ https://www.fr.ch/sites/default/files/2018-10/plan_directeur_de_la_digitalisation_et_des_systemes_dinformation.pdf

² PDI, p. 11

³ PDI, p. 12

Hormis les ressources financières allouées à l'achat ou au développement de nouvelles applications logicielles ou de services digitaux, il n'y a pas de ressources particulières mises à disposition pour assurer une meilleure accessibilité (au sens de la personne en situation de handicap) au portail de l'administration et aux prestations offertes par le GV, car cela n'est pas nécessaire. En effet, comme expliqué précédemment, la partie technique de l'accessibilité est prise en charge par les sociétés mandatées pour réaliser les solutions logicielles qui reçoivent les exigences en matière d'accessibilité de la part du mandant. En ce qui concerne les fichiers statiques, ceux-ci sont exploités et modifiés par les personnes des unités administratives chargées de la gestion du site de leurs unités respectives.

3. Les services offerts par l'Etat de Fribourg et les programmes utilisés sont-ils contrôlés, par exemple sous forme d'audit, quant à leur accessibilité pour les personnes handicapées? Dans l'affirmative, comment l'accessibilité des services offerts et des applications utilisées en interne et en externe pour toutes les personnes handicapées a-t-elle évolué ces dernières années et quelles mesures en ont été déduites?

Oui, ces programmes sont contrôlés. Comme cela est expliqué dans les réponses aux deux questions précédentes, l'évolution de ces dernières années s'inscrit donc dans un processus d'amélioration continue.

4. Quelles mesures l'Etat de Fribourg prend-il pour garantir un accès sans barrière, aussi bien en tant qu'employeur potentiel de personnes handicapées que pour les services qu'il offre aux habitants et habitantes?

Comme cela est expliqué dans les réponses aux deux questions précédentes, les mesures relatives à l'accessibilité des sites, des services et des applications informatiques sont prises en fonction des caractéristiques de l'objet considéré. Ces mesures s'inscrivent dans un processus d'amélioration continue.

2. Enquête réalisée auprès des communes et des organisations subventionnées

2.1. Introduction

Les députés André Schneuwly et Mirjam Ballmer ont demandé dans leur postulat que soit réalisée une enquête auprès des communes et des organisations subventionnées afin de disposer d'un état de la situation s'agissant de l'accessibilité sans barrière des sites internet et des applications des communes et des organisations bénéficiaires de subventions cantonales.

Pour satisfaire à cette demande, une enquête en ligne a été organisée auprès des communes et organisations subventionnées. Pour atteindre le cercle le plus étendu possible d'entités concernées, en particulier s'agissant des organisations subventionnées, les Directions du Conseil d'Etat et les services qui en dépendent ont été chargés de relayer le lien internet permettant d'accéder à l'enquête auprès de toutes les organisations qu'ils subventionnent. Toutes les communes ont également reçu le lien en question.

Les questions suivantes ont été posées:

1. Nom de la commune ou de l'organisation
2. La commune ou l'organisation dispose-t-elle d'un site web?
3. Le contenu de ce site est-il facilement accessible, y compris aux personnes en situation de handicap?
4. Quelles mesures ont été mises en œuvre pour réduire les obstacles rendant difficile, voire impossible, l'utilisation du site web?
5. Y a-t-il eu des retours des utilisateurs et utilisatrices quant à l'accessibilité du site?
6. Y a-t-il eu des commentaires des utilisateurs et utilisatrices utiles pour améliorer l'accessibilité du site?
7. Quels sont les paramètres qui pourraient/devraient être améliorés pour favoriser l'accessibilité du site?
8. Possibilité de formuler des remarques générales

2.2. Résultats de l'enquête en ligne

Les résultats de l'enquête sont les suivants:

2. Votre commune/organisation dispose-t-elle d'un site web?

Oui	267	86,41%
Non	15	4,85%
Sans réponse	27	8,74%

3. Le contenu de votre site web est-il facilement accessible à tous, y compris aux personnes en situation de handicap?

Oui	117	43,82%
Partiellement	97	36,33%
Non	53	19,85%
Sans réponse	0	0,00%

4. Quels types de mesures avez-vous mises en œuvre pour réduire les obstacles qui rendaient difficile – voire impossible – l'utilisation de votre site Web?

Allègement de la quantité d'informations	109	50,93%
Adoption d'un design tenant compte des divers besoins (photos, grandeur d'écriture, doublage du contenu audio par du contenu vidéo, sous-titrage du contenu vidéo, etc.)	91	42,52%
Mise en évidence des informations principales	156	72,90%
Rédaction des informations principales dans un langage simplifié	53	24,77%
Autre	24	11,21%

Sous la rubrique «Autre», diverses mesures ont été signalées. Elles peuvent être synthétisées comme suit:

En termes de conception du site, plusieurs entités ont signalé les efforts entrepris afin de simplifier la structure des sites et d'en faciliter l'accès (structure claire des menus et des sous-menus, menus déroulants, mise en évidence des informations les plus récentes, contenu clair et essentiel uniquement, mise en évidence des titres, texte descriptif fourni en accompagnement des photos, taille des caractères, contraste des couleurs). Certains participants au questionnaire ont également invoqué le multilinguisme de leur site.

Des dispositions d'ordre technique ont également été prises (mise à disposition d'un logiciel de lecture vocale, stabilité des URL, possibilité de changer les propriétés d'affichage, création d'un onglet spécifique [SeniorInfos], site «responsive», ajout d'un module [Useway] permettant de personnaliser la consultation: lecture audio du texte, changement du contraste, taille des caractères, mode «dyslexie»).

Par ailleurs, plusieurs entités ont signalé que leur site a été remodelé récemment ou qu'il est prévu de le remplacer dans un proche avenir. Dans ce contexte, il est intéressant de noter qu'un intervenant relève son manque de connaissance en la matière et signale que la mise à disposition d'un aide-mémoire lui serait utile. Un autre participant relève qu'il recourt à la collaboration de personnes en situation de handicap pour le contenu et l'entretien de son site.

5. Avez-vous reçu des retours des utilisateurs et utilisatrices de votre site web?

Oui	86	40,19%
Non	127	59,35%
Sans réponse	1	0,47%

Ces retours étaient-ils positifs?

Positifs	84	97,67%
Négatifs	2	2,33%
Sans réponse	0	0,00%

6. Avez-vous reçu des commentaires utiles pour améliorer l'accessibilité de votre site internet?

Oui	14	16,28%
Non	72	83,72%
Sans réponse	0	0,00%

Lesquels?

Les principaux éléments signalés par les participants au questionnaire ont trait à l'ergonomie et à la convivialité de la page d'accueil et des formulaires, ainsi qu'à la mise en évidence des informations les plus actuelles. Des demandes relatives à l'adéquation du design du site au format des smartphones et tablettes ont également été rapportées.

7. Quels sont les paramètres qui pourraient/devraient selon vous être améliorés pour favoriser l'accessibilité de votre site web?

Alléger la quantité d'informations	67	25,09%
Changer le design du site (photos, grandeur d'écriture, etc...)	99	37,08%
Mettre les informations principales en évidence	72	26,97%
Ecrire les informations principales dans un français plus simple, plus facile à comprendre	67	25,09%
Refondre de manière globale la structure du site	60	22,47%
Autre	58	21,72%

Les participants au questionnaire signalent les paramètres suivants à améliorer en relation avec leurs sites internet: accompagnement des images, graphiques, etc. par des explications sous forme de texte, retranscription audio des textes mis en ligne, ajout d'un logiciel de lecture, ajout d'options permettant de modifier la taille des caractères ou les contrastes de couleur, traduction du site en plusieurs langues, vidéos, optimisation de la structure du site, etc.

Pour le reste, les améliorations possibles sont proposées de manière très générale («continuer à développer notre site», «améliorations ponctuelles de la lisibilité», «trouver une manière sans barrière pour le langage inclusif», «utilisation de liens parlants», «faciliter l'accès aux malvoyants», «user friendly», etc.). Un certain nombre de réponses relèvent que le site concerné est récent/mis à jour régulièrement et satisfaisant en l'état.

8. Remarques générales

Il ressort des remarques générales qui ont été formulées que les responsables des sites internet concernés sont sensibles à la question de l'accessibilité sans barrière de leur site. Les exigences qui en découlent semblent avoir été prises en compte

dans la grande majorité des cas où les sites ont été récemment mis à jour ainsi que dans ceux où une actualisation est prévue.

Les responsables des sites semblent également conscients des lacunes dont souffrent leurs sites. Les limitations imposées par les contraintes budgétaires sont signalées à diverses reprises. Finalement, plusieurs responsables manifestent leur souhait de pouvoir disposer d'un guide des bonnes pratiques en matière d'accessibilité sans barrière.

3. Etat de la législation

Au niveau fédéral, la Constitution fédérale du 18 avril 1999 (Cst. féd.; RS 101) prescrit à son article 8 al. 2 que «nul ne doit subir de discrimination du fait notamment de son origine, de sa race, de son sexe, de son âge, de sa langue, de sa situation sociale, de son mode de vie, de ses convictions religieuses, philosophiques ou politiques ni du fait d'une déficience corporelle, mentale ou psychique» et à son article 8 al. 4 que «la loi prévoit des mesures en vue d'éliminer les inégalités qui frappent les personnes handicapées». Sur cette base, le Parlement fédéral a adopté le 13 décembre 2002 la loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand; RS 151.3). En vertu de l'article 5 al. 1 de cette loi, les cantons doivent prendre les mesures que requièrent la prévention, la réduction ou l'élimination des inégalités. Selon les termes de l'article 2 al. 4, il y a inégalité dans l'accès à une prestation lorsque cet accès est impossible ou difficile aux personnes handicapées. A noter encore que l'article 4 de la loi précise que celle-ci «n'empêche pas les cantons d'édicter des dispositions plus favorables aux personnes handicapées».

Sur le plan cantonal, l'article 9 al. 3 de la Constitution cantonale du 16 mai 2004 (Cst.; RSF 10.1) prescrit que «l'Etat et les communes prennent des mesures en vue de compenser les inégalités qui frappent les handicapés et de favoriser leur autonomie et leur intégration économique et sociale». En application de cette disposition et de la législation fédérale, le Grand Conseil a adopté la loi du 12 octobre 2017 sur la personne en situation de handicap (LPSH; RSF 10.4). Selon l'article 4 al. 3 let. g LPSH, l'Etat prend des mesures visant à faciliter l'accès à l'information et promouvoir les moyens de communication adaptés aux besoins et aux compétences spécifiques des personnes en situation de handicap. L'article 11 LPSH traite spécialement de la communication et de l'information. Il prescrit que «l'Etat encourage le développement et l'utilisation de moyens de communication et d'information adaptés aux compétences et aux besoins des personnes en situation de handicap» (al. 1), que le «Conseil d'Etat désigne des organismes chargés d'assurer aux personnes en situation de handicap un accès à des informations personnalisées» (al. 2) et que «le Conseil d'Etat peut accorder des aides financières pour soutenir des projets spécifiques» (al. 3).

En exécution de la LPSH, le Conseil d'Etat a adopté sa politique de la personne en situation de handicap, qui comprend des lignes directrices, approuvées le 13 juin 2017, et un plan de mesures 2018–2022.

4. Mesures cantonales actuelles et mesures prévues

4.1. Mesures cantonales actuelles

Le Conseil d'Etat a constaté que, en 2017, aucune mesure concrète n'était proposée dans le domaine de la communication et de l'information en faveur des personnes en situation de handicap. Il a en conséquence défini l'enjeu de la politique cantonale dans le domaine ainsi: «favoriser l'utilisation de moyens de communication adaptés aux personnes en situation de handicap et de leur permettre d'accéder à l'information dans les cinq [...] domaines d'action [...] à savoir: l'accompagnement, la formation et le développement personnel, le travail, la mobilité, l'habitat et les infrastructures, la vie associative et communautaire» (Politique de la personne en situation de handicap, Lignes directrices, p. 33).

Dans l'esprit de la LHand et de la Convention du 13 décembre 2006 relative aux droits des personnes handicapées, l'accès à l'information est en effet essentiel à la personne en situation de handicap pour lui assurer un maximum d'autonomie dans sa vie quotidienne, lui permettre de participer à la vie de la société et d'accéder à l'ensemble des prestations d'accompagnement qui lui sont nécessaires à cet effet. Aussi l'Etat doit-il encourager l'utilisation de moyens de communication adaptés aux compétences et aux besoins de la personne en situation de handicap pour garantir l'accès à l'information.

Des mesures d'intervention et des mesures organisationnelles ont ainsi été planifiées dans le plan de mesures 2018–2022 (cf. ledit plan, p. 29 sv.) pour le domaine Communication et information. Il s'agit en particulier d'une participation financière à des projets spécifiques en vue d'inciter les organismes privés et publics à développer des moyens de communication adaptés aux compétences et aux besoins des personnes en situation de handicap, ainsi que d'autres mandats pour la traduction de documents officiels dans une langue adaptée aux compétences des personnes en situation de handicap; ces différents types de mandats visant à garantir l'adéquation des prestations aux compétences et aux besoins des personnes en situation de handicap.

a) Participation financière à des projets spécifiques (Mesure d'intervention D6/A1/M1)

Un soutien financier est prévu par l'Etat pour récompenser des projets et initiatives d'organismes privés ou publics visant à l'utilisation des moyens de communication et d'informations adaptés aux personnes en situation de handicap. Il est prévu que l'attribution des montants

fasse l'objet d'un concours annuel. Le soutien financier de l'Etat ne finance en aucun cas l'ensemble des coûts d'un projet, mais la participation financière de l'Etat à la mise en place de projets spécifiques permettra aux bénéficiaires de mobiliser d'autres ressources financières privées ou publiques pour réaliser leur projet.

Le premier appel à projet doté de 80 000 francs a été lancé en juin 2021 avec un délai de retour au 30 septembre 2021. Des informations sont disponibles sur le site de la DSAS (www.fr.ch/dsas/actualites/une-aide-financiere-pour-soutenir-des-projets-visant-linclusion-des-personnes-en-situation-de-handicap).

b) Attribution de mandats pour la traduction de documents officiels dans une langue adaptée aux compétences des personnes en situation de handicap (Mesure d'intervention D6/AO1/MO2)

Un premier pas vers un meilleur accès aux informations consiste pour l'Etat à mettre à disposition des personnes en situation de handicap certains documents en lien avec la mise en œuvre de la nouvelle politique sur la personne en situation de handicap. A cet effet, des mandats ont été et seront attribués pour permettre de traduire ces documents explicatifs en langage simplifié (via le bureau de traduction de Pro Infirmis) et en langue des signes. En vue du prochain plan de mesures, cette première expérience devrait aussi permettre d'aborder, sur un plan plus général, la question de la traduction de certains textes officiels de l'Etat en langue simplifiée et en langue des signes.

Des mandats de traduction en langage simplifié ont ainsi été financés en 2020 et 2021 par le Fonds de l'action sociale (2020: 4 876.40 fr.; 2021: 5 995 fr.). Ils ont notamment permis d'effectuer des travaux préparatoires de traductions de la loi sur la personne en situation de handicap.

4.2. Mesures cantonales prévues

Le Conseil d'Etat entend poursuivre son engagement en faveur de la facilitation de l'accès à l'information par les personnes en situation de handicap au cours des prochaines années.

En particulier, s'agissant de ses propres offres internet, il va poursuivre ses efforts dans le cadre d'un processus d'amélioration continu, conformément à l'article 21 al. 2 DirInf précité, comme déjà mentionné ci-dessus sous chiffre 1. Dans ce cadre, un audit concernant l'accessibilité sera effectué en fin d'année 2021/début 2022. Des mesures d'amélioration seront prises par la suite en fonction des retours de cet audit. Les mesures seront évaluées et planifiées en fonction des critères tels que la facilité de mise en œuvre, l'octroi de ressources (humaines et budgétaires) et la pertinence compte tenu des avancées techniques rapides dans le domaine du digital.

Il a par ailleurs pris connaissance de la situation s'agissant de l'accessibilité des sites web des communes et des organisations subventionnées. Dans ce domaine, il ne dispose pas de moyen d'action directe, notamment en raison de l'autonomie communale. Il va néanmoins poursuivre, de manière générale, son engagement en faveur des personnes en situation de handicap et renforcer l'axe d'intervention «Information et communication» dans son prochain plan de mesures 2023–2027, de manière à soutenir diverses entités concernées, et en particulier les communes et les organisations bénéficiant de subventions, dans les efforts qu'elles entreprennent afin de rendre leurs sites internet aisément accessibles par toutes les catégories de la population. Il ressort en effet de l'enquête réalisée en exécution du postulat des députés André Schneuwly et Mirjam Ballmer que les entités concernées sont sensibles à la problématique de l'accessibilité sans barrière de leurs sites internet et soucieuses d'offrir des prestations adéquates. Dans ce contexte, on peut attendre que les mesures prises ou proposées par l'Etat produiront les résultats attendus.

5. Conclusion

L'accessibilité sans barrière des sites et applications internet est une problématique dont l'importance a d'ores et déjà été identifiée par le Conseil d'Etat. L'accès à l'information est en effet essentiel pour assurer un maximum d'autonomie dans leur vie quotidienne aux personnes en situation de handicap ou âgées, leur permettre de participer à la vie de la société et d'accéder à l'ensemble des prestations d'accompagnement qui leur sont nécessaires.

Dans les limites des possibilités budgétaires et de ses compétences, le Conseil d'Etat entend poursuivre son engagement en faveur de l'accès le plus aisé possible à l'information par toutes les catégories de la population, que cette information soit publiée sur le site internet de l'Etat ou sur ceux d'autres entités.

Nous vous invitons à prendre acte du présent rapport.



Bericht 2021-DFIN-44

21. September 2021

des Staatsrats an den Grossen Rat zum Postulat 2021-GC-47 André Schneuwly/Mirjam Ballmer – Digitale Barrierefreiheit – Lücken erfassen und füllen

Wir unterbreiten Ihnen einen Bericht, mit dem dem Postulat 2021-GC-47 André Schneuwly und Mirjam Ballmer direkt Folge geleistet wird; das Postulat wurde am 25. März 2021 an den Staatsrat weitergeleitet und befasst sich mit der Zugänglichkeit zu den Websites und Apps der Gemeinwesen und staatlich subventionierten Organisationen.

Die Verfasser des Postulats weisen darauf hin, wie wichtig es ist, dass Menschen mit einer Beeinträchtigung (visuell, auditiv, motorischen oder kognitiv) angesichts der Entwicklung unserer Gesellschaft hin zu einer Informationsgesellschaft einen einfachen Zugang zu Websites und Apps haben. Sie stellen fest, dass die Beseitigung von Hindernissen für den Zugang zu webbasierten Informationen nicht nur Menschen mit körperlichen oder kognitiven Beeinträchtigungen zugute kommt, sondern auch all jenen, die z. B. infolge eines Unfalls oder einer Operation temporär eingeschränkt sind, und dass der barrierefreie Zugang zu behördlichen Websites und Apps die Grundlage für eine inklusive Gesellschaft ist.

Mit dem Hinweis darauf, dass der Kanton Freiburg in der 2016 durchgeführten Schweizerischen Accessibility Studie unter den Teilnehmenden platziert war, die am schlechtesten abgeschnitten hatten, stellen Grossrat André Schneuwly und Grossrätin Mirjam Ballmer dem Staatsrat verschiedene Fragen insbesondere zur 2017 beschlossenen Strategie «Freiburg 4.0» und zu den beträchtlichen finanziellen Mitteln, die für die Informatik bereitgestellt werden. Ausserdem verlangen sie eine Bestandesaufnahme der gegenwärtigen Situation der Barrierefreiheit bei den Websites und Apps der Gemeinden sowie von Organisationen, die vom Kanton subventioniert werden.

Dieser Bericht ist in zwei verschiedene Teile gegliedert, der erste Teil umfasst die Antworten zu den einzelnen Fragen (Ziff. 1) und der zweite Teil die Ergebnisse der verlangten Umfrage und die Massnahmen, die der Staatsrat ergreifen will (Ziff. 2).

1. Antworten auf die einzelnen Fragen

Vorbemerkungen

Der Staatsrat ist der Ansicht, dass das Internet eines der wichtigsten Medieninstrumente für alle ist und als solches ohne Diskriminierung zugänglich sein muss, insbesondere für Menschen mit Beeinträchtigungen und ältere Menschen. Die Barrierefreiheit ist in den Richtlinien über die Informatik und die Kommunikation verankert. Wie nach der vom Bund gewählten Lösung schreibt Artikel 21 Abs. 2 der Richtlinie SK über die Information und die Kommunikation (InfoRL; SGF 122.0.511) nämlich vor, dass «die Websites gemäss den internationalen Informatikstandards für die Zugänglichkeit der Websites, die vom Bund für seine eigenen Websites anerkannt werden, eingerichtet werden und das Übereinstimmungsniveau «AA», das von diesen Standards verlangt wird, erreichen [müssen]».

Das World Wide Web Consortium¹ (W3C), eine gemeinnützige Normungsorganisation, entwickelt internationale Internet-Standards. Insbesondere fördert W3C eine Initiative (Web Accessibility Initiative WAI), die eine Reihe von Richtlinien und Empfehlungen entwickelt und veröffentlicht, die darauf abzielen, Webinhalte insbesondere für Menschen mit Beeinträchtigungen besser zugänglich zu machen. Diese ganzen Empfehlungen sind als Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) bekannt.

WCAG verwendet 3 Konformitätsstufen (A, AA, AAA) zur Beurteilung, inwieweit die Websites ihren Empfehlungen entsprechen. Der Kanton Freiburg strebt die Konformitätsstufe AA an, weil sie das ausgewogenste Verhältnis zwischen Kosten (Komplexität) der Umsetzung und Nutzungsmöglichkeiten bietet. Diese Ebene, die die Website-Navigation nicht beeinträchtigt, bietet tatsächlich die besten Nutzungsmöglichkeiten, wenn man den Zweck der Website, die technischen Sachzwänge und die damit verbundenen Kosten sowie die grosse Vielfalt der Nutzerprofile berücksichtigt. W3C selbst weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass es nicht empfehlenswert ist, Stufe AAA generell für ganze Websites zu verlangen, da es für einige Inhalte nicht

¹ www.w3.org

möglich ist, alle Kriterien für das Erreichen der Stufe AAA zu erfüllen¹.

Der Staat ergreift daher Massnahmen, um die Zugänglichkeit seiner Websites und IT-Anwendungen im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses auf mehreren Ebenen zu verbessern, wie in den folgenden Antworten auf die Fragen von Grossrat André Schneuwly und Grossrätin Mirjam Ballmer im Einzelnen erläutert wird:

1. Wie stellt der Staat Freiburg sicher, dass die von ihm angebotenen digitalen Dienstleistungen und die intern verwendeten Programme dem Kriterium der Barrierefreiheit entsprechen, damit diese von allen Einwohnerinnen und Einwohnern sowie allen Mitarbeitenden autonom genutzt werden können?

Diese Frage umfasst verschiedene Problematiken, die aufgrund ihrer Besonderheit unterschiedliche Ansätze erfordern. So sind zu unterscheiden:

a) Virtueller Schalter

Der virtuelle Schalter zentralisiert die digitalen Geschäftsdienstleistungen, die der Bevölkerung und den Unternehmen angeboten werden.

Die Barrierefreiheit wurde bei der erstmaligen Produktivsetzung des virtuellen Schalters begutachtet, und die notwendigen Verbesserungen wurden unmittelbar nach dem Audit vorgenommen, bevor er der Bevölkerung zugänglich gemacht wurde. Der Staatsrat hielt es für unerlässlich, die Barrierefreiheit des virtuellen Schalters von Anfang an generell und insbesondere für Menschen mit Beeinträchtigungen zu fördern.

In der Folge waren (und sind) die Anbieter verpflichtet, bei jedem neuen Dienst, der über den Schalter angeboten wird, Empfehlungen und Standards für die Barrierefreiheit in ihre Entwicklung einzubeziehen.

Darüber hinaus wurde Anfang dieses Jahres eine unabhängige Firma mit einer zweiten allgemeinen Begutachtung des virtuellen Schalters beauftragt. Der Prüfbericht empfahl Korrekturen, die derzeit umgesetzt werden und schrittweise in den virtuellen Schalter eingeführt werden sollen. Der grösste Teil der Arbeiten in direktem Zusammenhang mit dem virtuellen Schalter der kantonalen Verwaltung wird dieses Jahr abgeschlossen, der Rest dann im nächsten Jahr.

b) Das Portal www.fr.ch

Das Portal www.fr.ch als Aushängeschild der Freiburger Kantonsverwaltung im Internet ist die Informationsplattform der Direktionen und Verwaltungseinheiten der kantonalen Verwaltung. Es finden sich dort Formulare und andere (statische) Dokumente, die heruntergeladen werden können.

Das vom Büro für Information der Freiburger Staatskanzlei betriebene Web-Portal ist das Ergebnis einer bereichsübergreifenden und interdisziplinären Zusammenarbeit mit dem Redaktionsausschuss, der sich aus den Kommunikationsbeauftragten aller Direktionen zusammensetzt. Dieser Redaktionsausschuss koordiniert die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der verschiedenen staatlichen Dienststellen vorbereiteten Inhalte. Mit dieser wichtigen Neuerung wird eine ständige bereichsübergreifende Zusammenarbeit in der Verwaltung der Inhalte ermöglicht.

Das Web-Portal www.fr.ch ist in zwölf allgemeine Themenbereiche gegliedert und ermöglicht jederzeit eine einfache Abfrage auf Tablets und Mobiltelefonen. Der Schwerpunkt liegt auf Inhalten, die sich an den Bedürfnissen aller Nutzerinnen und Nutzer orientieren, mit besonderem Augenmerk auf der Zugänglichkeit der Website. Auf der Website, die einfach und praktisch sein will, sind News, Anlässe und nützliche Informationen aufgeschaltet. Die Website ist auch der Haupteinstiegspunkt für den virtuellen Schalter des E-Government, der es den Nutzerinnen und Nutzern ermöglicht, Behördengänge online zu erledigen.

Die Website des Staates Freiburg ist aus den einleitend genannten Gründen teilweise konform mit den WCAG 2.1 Konformitätsstufe AA. Teilweise konform heisst, dass einige Teile des Inhalts aus den unten erläuterten Gründen nicht vollumfänglich dem Standard für Barrierefreiheit entsprechen.

Bekannte Einschränkungen der Website des Staates Freiburg:

a. Dokumentation der Mitwirkenden und Redakteurinnen und Redakteure (PDF, Word, XLS):

Dokumente entsprechen nicht den aktuellen Standards für Barrierefreiheit, da viele Mitwirkende unterschiedliche Dokumentvorlagen verwenden und nicht alle im Bereich der technischen Zwänge bei der Barrierefreiheit von Dokumenten geschult sind.

b. Organigramme:

Der alternative Inhalt der Bilder der Organigramme spiegelt nicht den Inhalt des Organigramms wider. Daten in Bildform stammen aus der Migration der

¹ <https://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/conformance.html> (konsultiert am 16.7.2021)

Note 2: It is not recommended that Level AAA conformance be required as a general policy for entire sites because it is not possible to satisfy all Level AAA Success Criteria for some content.

bisherigen Website (Historie). Ein Modul zum Ersetzen von Bildern durch lesbare Textinhalte ist in Entwicklung.

- c. Verschiedene Applikationen zu URLs appl.fr.ch; appls.fr.ch:

Teilweise Barrierefreiheit, da alte Anwendungen schwer anpassbar sind (Technologie, Support, Kosten).

- d. Videos:

Die meisten YouTube-Videos sind mit Untertiteln versehen. Wenn Untertitel verfügbar sind, wird in der unteren rechten Ecke des Videoplayers das «CC»-Symbol angezeigt. Einige ältere Videos enthalten jedoch keine Untertitel. Verbesserungen sind im Gang.

- e. Sonstiges:

- > Einige Tabellen haben keine Kopfzeilen.
- > Einige Inhalte oder Bilder haben einen schlechten Farbkontrast.
- > Einige Titelemente sind nicht kohärent.
- > Einige Bilder haben keine alternative Beschreibung.
- > Einige Schaltflächen werden nicht korrekt erkannt.
- > Einige Fehlermeldungen sind nicht eindeutig mit der Formularprüfung verbunden.

Es sei darauf hingewiesen, dass auch Tools eingesetzt werden, um die Zugänglichkeit zu verbessern. Im Rahmen seiner Inklusionsbestrebungen hat der Staat Freiburg beschlossen, seine Website mit FACILiti auszustatten, einem Tool, das es ermöglicht, die Anzeige von Websites für Menschen mit eingeschränktem Sehvermögen (Sehschwäche, Grauer Star, Farbfehlsichtigkeit usw.), motorischen Problemen (Parkinson, Multiple Sklerose usw.) oder kognitiven Beeinträchtigungen (Legasthenie usw.) anzupassen.

FACILiti richtet sich auch an Menschen, die unter vorübergehenden Beeinträchtigungen (Augenmigräne, Sehermüdung, Nachtblindheit usw.) leiden und nach Komfort oder einer anderen Anpassung suchen, um unabhängig surfen zu können.

c) Statische Dokumente

Statische Dokumente sind Formulare und andere Dokumente im elektronischen Word- oder PDF-Format, die von Nutzerinnen und Nutzern vom Web-Portal heruntergeladen oder von den Applikationen des virtuellen Schalters erstellt werden können (z.B. bestimmte Formulare der kantonalen Steuerverwaltung).

Auch statische Dokumente (hauptsächlich im PDF-Format) müssen verschiedene Kriterien erfüllen, damit sie für Menschen mit Beeinträchtigungen leichter zugänglich sind. Dies kann die Anpassung von Anwendungen erfordern, die solche Dokumente erstellen, oder macht in einigen Fällen eine «manuelle» Umformatierung nötig.

Die «manuelle» Formatierung oder Umformatierung von Dokumenten wird von den Mitarbeitenden der Verwaltungseinheiten vorgenommen, die für die Pflege der Website ihrer Einheit zuständig sind. Dieser Vorgang folgt einem eigenen Zeitplan und wird bei der Erstellung eines neuen Dokuments oder bei bereits veröffentlichten Dokumenten, die korrigiert werden müssen, nach und nach durchgeführt.

d) Verwaltungsportale und pädagogische Portale im Unterrichtswesen

Im Bildungswesen gibt es ein Leistungsangebot für eine breite Gruppe, namentlich für die Schülerinnen und Schüler, die Lehrpersonen sowie das Verwaltungspersonal.

Moderne Betriebssysteme (Windows, Macintosh, Android usw.) bieten Unterstützungsfunktionen für das Lesen oder Tippen, z. B. mit Lupensystemen oder mit Lese- oder Diktiersystemen. In diesem Sinne verfügen die Tools für das Schulpersonal nicht über Funktionen, die eigens in den Anwendungen entwickelt wurden. Von Mitarbeitenden mit besonderen Bedürfnissen wird erwartet, dass sie wissen, wie sie die vorhandenen Funktionen der Systeme nutzen können.

Etwas anders sieht es bei den pädagogischen Portalen aus (z. B. www.friportal.ch für das Lehrpersonal oder www.frischool.ch für die Schülerinnen und Schüler), die eigens über erweiterte Unterstützungsfunktionen verfügen. Beispiele für solche erweiterten Unterstützungsfunktionen sind etwa spezielle Schriftarten zur Unterstützung legasthener Kinder beim automatischen Lesen des Dokuments, Simultanübersetzungstools für fremdsprachige Schülerinnen und Schüler, Tastaturbefehle zur Simulation der Mausbedienung, vereinfachte Seitenansichten, Vergrößerung oder Hervorhebung von Text, Farb- oder Kontraständerungen, integrierte Wörterbücher usw.

Die Microsoft Office 365-Suite, die 2020 für alle Schülerinnen und Schüler (ab Jahrgangsstufe 5H) und Lehrkräfte eingeführt wurde, verfügt übrigens eigens über Lese- und Schreibhilfen, Übersetzungstools und Hilfen für Legasthener/innen.

Die Einhaltung der Zugänglichkeitskriterien wird im Bildungswesen als wichtig und notwendig erachtet. Die zusätzlichen Funktionalitäten haben jedoch ihren Preis. Der Entscheid, ob zusätzliche Unterstützung in die Lernportale aufgenommen wird oder nicht, wird ausgehend

von einer Abwägung zwischen den Kosten für die Funktionalität und ihre Wartung einerseits und der Anzahl der Nutzniesserinnen und Nutzniesser der angebotenen Unterstützung andererseits getroffen.

e) Interne Programme

Bei den internen Programmen handelt es sich um Arbeitssinstrumente, die den Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung zur Verfügung gestellt werden. Das Problem betrifft also eine viel kleinere Gruppe.

Die Ergonomie und Zugänglichkeit der auf dem Markt erhältlichen IT-Anwendungen (Softwarepakete) hängt im Wesentlichen von ihrem Herausgeber ab. Die Leistungsverantwortlichen können zwar bei der Anschaffung von Softwarepaketen im Rahmen öffentlicher Ausschreibungen Kriterien für die Barrierefreiheit ins Pflichtenheft aufnehmen, was jedoch nicht viel bringt. Einerseits wird die Ergonomie des Softwarepakets durch den Herausgeber festgelegt, der es entwickelt hat, andererseits kann die Forderung nach der Erfüllung von Zugänglichkeitskriterien in einer öffentlichen Ausschreibung zum völligen Ausschluss aller Anbieter führen. Daher sollten solche Anforderungen mit Bedacht gestellt werden.

Für Anwendungen, die bereits in Betrieb sind, werden keine Massnahmen zur Gewährleistung der Barrierefreiheit ergriffen. Es gibt nämlich nur sehr wenig (wenn überhaupt) Spielraum für die Änderung der Ergonomie von (manchmal alten) Anwendungen, um ihre Zugänglichkeit und Nutzbarkeit für Menschen mit Beeinträchtigungen zu verbessern. Diese Anwendungen müssen in den meisten Fällen am Ende ihres Lebenszyklus durch neue Anwendungen ersetzt (oder aufgegeben) werden. Die Ersetzung erfolgt durch eine Anschaffung, die gegebenenfalls Kriterien der Zugänglichkeit gemäss den im vorigen Absatz erläuterten Praktiken einbezieht.

2. Ist die Barrierefreiheit der Programme und Websites des Kantons in der Strategie «Freiburg 4.0» enthalten? Welche Mittel werden dafür zur Verfügung gestellt?

Die Strategie «Freiburg 4.0» im Regierungsprogramm und im Legislaturfinanzplan 2017–2021 geht nicht explizit auf die Zugänglichkeit der Programme und Websites des Kantons ein. Ausführlich dargelegt und ergänzt wird die strategische Ausrichtung des Regierungsprogramms hingegen im Richtplan der Digitalisierung und der Informationssysteme¹, der auch punkto Barrierefreiheit spezifischer ist. Dort werden die Ziele des Staatsrats in Bezug auf die Digitalisierung formuliert und die Leitlinien für die digitale Transformation und Entwicklung der Informationssysteme der kantonalen Verwaltung festgelegt.

¹ https://www.fr.ch/sites/default/files/2018-10/richtplan_der_digitalisierung_und_der_informationssysteme.pdf

Wie der Richtplan zeigt, setzt sich der Staatsrat nicht nur bedingungslos für die digitale Transformation der Verwaltung im Interesse der Bevölkerung ein, sondern er hat auch besonderen Wert auf die Ergonomie und den einfachen Zugang zu den Online-Diensten der Verwaltung gelegt. Wie bereits weiter oben gesagt, ist das Portal www.fr.ch nach zwölf allgemeinen Themen organisiert, um jederzeit eine einfache Abfrage auf Tablets und Mobiltelefonen zu ermöglichen, und es wird ein besonderes Augenmerk auf die Gewährleistung der Zugänglichkeit der Website gelegt². Der Zugang zu den Behördendiensten wird durch den virtuellen Schalter vereinfacht, und von ihm kann jederzeit und intuitiv auf die Daten der Verwaltung zugegriffen werden³.

Abgesehen von den finanziellen Mitteln, die für den Erwerb oder die Entwicklung neuer Softwareanwendungen oder digitaler Dienste bereitgestellt werden, gibt es keine besonderen Mittel, die für eine bessere Zugänglichkeit (für Menschen mit Beeinträchtigungen) zum Portal der Verwaltung und zum Dienstleistungsangebot im virtuellen Schalter zur Verfügung gestellt werden, da dies nicht notwendig ist. Wie bereits gesagt, ist der technische Aspekt der Zugänglichkeit nämlich Sache der Firmen, die mit der Implementierung der Softwarelösungen nach den Ansprüchen der Kunden punkto Zugänglichkeit beauftragt sind. Was die statischen Dateien betrifft, so werden diese von den Mitarbeitenden der Verwaltungseinheiten, die für die Pflege der Website ihrer jeweiligen Einheit zuständig sind, bearbeitet und geändert.

3. Werden die vom Staat Freiburg angebotenen Dienstleistungen und die verwendeten Programme beispielsweise in Form eines Audits nach deren Zugänglichkeit für Menschen mit Beeinträchtigungen überprüft? Falls ja, wie hat sich die Zugänglichkeit der angebotenen Dienstleistungen und intern sowie extern verwendeten Anwendungen für sämtliche Menschen mit Beeinträchtigungen in den letzten Jahren entwickelt und welche Massnahmen wurden daraus abgeleitet?

Ja, diese Programme werden überprüft. Wie in den Antworten auf die beiden vorangegangenen Fragen erläutert, ist die Entwicklung der letzten Jahre Teil eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

4. Welche Massnahmen ergreift der Staat Freiburg, um sowohl potenzielle Arbeitgeber für Menschen mit Beeinträchtigungen als auch für die von ihm für seine Einwohnerinnen und Einwohner angebotenen Dienstleistungen einen barrierefreien Zugang zu ermöglichen?

Wie in den Antworten auf die beiden vorangegangenen Fragen erläutert, werden Massnahmen in Bezug auf die Zugänglichkeit von Websites, Diensten und IT-Anwendungen je

² Richtplan, S. 11

³ Richtplan, S. 12

nach den Merkmalen des betreffenden Objekts getroffen. Diese Massnahmen sind Teil eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

2. Umfrage bei den Gemeinden und den subventionierten Organisationen

2.1. Einleitung

Grossrat André Schneuwly und Grossrätin Mirjam Ballmer verlangten in ihrem Postulat eine Umfrage zur Bestandaufnahme der gegenwärtigen Situation der Barrierefreiheit bei den Websites und Apps der Gemeinden sowie von Organisationen, die vom Kanton subventioniert werden.

Um dieser Forderung nachzukommen, wurde bei den Gemeinden und den subventionierten Organisationen eine Online-Umfrage mit folgenden Fragen durchgeführt. Um einen möglichst grossen Kreis von betroffenen Entitäten, insbesondere von subventionierten Organisationen, zu erreichen, sind die Direktionen des Staatsrats und ihre Dienststellen gebeten worden, den Weblink zur Umfrage an alle von ihnen subventionierten Organisationen weiterzuleiten. Alle Gemeinden haben den Link ebenfalls erhalten.:

1. Name der Gemeinde oder Organisation
2. Verfügt die Gemeinde/Organisation über eine Website?
3. Ist der Inhalt der Website für alle, auch für Menschen mit Beeinträchtigungen, barrierefrei zugänglich?
4. Welche Massnahmen wurden zum Abbau der Barrieren getroffen, die die Nutzung der Website erschwerten oder unmöglich gemacht haben?
5. Gab es ein Feedback von Nutzerinnen und Nutzern in Bezug auf die Barrierefreiheit der Website?
6. Gab es hilfreiche Kommentare von Nutzerinnen und Nutzern zur Verbesserung der Barrierefreiheit der Website?
7. Welche Parameter könnten/sollten verbessert werden, um die Website barrierefreier zu gestalten?
8. Möglichkeit zu allgemeinen Kommentaren

2.2. Ergebnisse der Online-Umfrage

Umfrageergebnisse:

2. Verfügt Ihre Gemeinde/Organisation über eine Website?

Ja	267	86,41%
Nein	15	4,85%
Keine Antwort	27	8,74%

3. Ist der Inhalt Ihrer Website für alle, auch für Menschen mit Beeinträchtigungen, barrierefrei zugänglich?

Ja	117	43,82%
Teilweise	97	36,33%
Nein	53	19,85%
Keine Antwort	0	0,00%

4. Welche Massnahmen haben Sie zum Abbau der Barrieren getroffen, die die Nutzung Ihrer Website erschwerten oder unmöglich gemacht haben?

Reduktion der Informationsmenge	109	50,93%
Wahl eines Designs, das verschiedenen Bedürfnissen Rechnung trägt (Illustrationen, Schriftgrösse, Verfügbarmachen von Audioinhalten als Videoinhalte, als Videoinhalte, Untertitelung der Videoinhalte usw.)	91	42,52%
Hervorheben der Hauptinformationen	156	72,90%
Verfassen der wichtigsten Informationen in vereinfachter Sprache	53	24,77%
Sonstiges	24	11,21%

Unter der Rubrik «Sonstiges», wurden verschiedene Massnahmen erwähnt, die sich folgendermassen zusammenfassen lassen:

Was die Gestaltung der Websites betrifft, haben mehrere Entitäten Bemühungen zur Vereinfachung der Struktur der Websites und der Erleichterung des Zugangs angegeben (klare Struktur der Menüs und Untermenüs, Dropdown-Menüs, Hervorhebung der neuesten Informationen, nur klare und wesentliche Inhalte, Hervorhebung von Titeln, beschreibender Text als Ergänzung zu Fotos, Schriftgrösse, Farbkontrast). Verschiedene Antworten verwiesen auch auf die Mehrsprachigkeit ihrer Website.

Es wurden auch technische Massnahmen getroffen (Bereitstellung einer Vorlesesoftware, Stabilität der URLs, Möglichkeit der Änderung der Anzeigeeigenschaften, Einrichtung einer speziellen Registerkarte [SeniorInfos], Responsive Website, Hinzufügung eines Moduls [Useway], das eine personalisierte Konsultation ermöglicht: Vorlesen des Textes, Änderung des Kontrasts, der Schriftgrösse, Legasthenie-freundlicher Modus).

Verschiedene Entitäten gaben an, dass ihre Website kürzlich umgestaltet wurde oder in naher Zukunft ersetzt werden soll. In diesem Zusammenhang ist interessant, dass ein Umfrageteilnehmer mit dem Hinweis auf seine mangelnden diesbezüglichen Kenntnisse bemerkt, dass die Bereitstellung einer Checkliste oder eines Leitfadens nützlich wäre. Ein anderer Teilnehmer gibt an, dass er für den Inhalt und die Pflege seiner Website Menschen mit Beeinträchtigungen bezieht.

5. Haben Sie Feedback von Nutzerinnen und Nutzern Ihrer Website erhalten?

Ja	86	40,19%
Nein	127	59,35%
Keine Antwort	1	0,47%

War dieses Feedback positiv?

Positiv	84	97,67%
Negativ	2	2,33%
Keine Antwort	0	0,00%

6. Haben Sie nützliches Feedback zur Verbesserung der Barrierefreiheit Ihrer Website erhalten?

Ja	14	16,28%
Nein	72	83,72%
Keine Antwort	0	0,00%

Was für Feedback?

Die hauptsächlichsten Punkte, die in den Antworten genannt wurden, betreffen die Ergonomie und Benutzungsfreundlichkeit der Homepage und der Formulare sowie die Hervorhebung der aktuellsten Informationen. Es wurden auch Anfragen bezüglich Zweckmässigkeit des Designs der Website für Smartphones und Tablets genannt.

7. Welche Parameter könnten/sollten verbessert werden, um Ihre Website barrierefreier zu gestalten?

Reduktion der Informationsmenge	67	25,09%
Design der Website ändern (Illustrationen, Schriftgrösse usw.)	99	37,08%
Hervorheben der Hauptinformationen	72	26,97%
Verfassen der wichtigsten Informationen in vereinfachter, leichter verständlicher Sprache	67	25,09%
Überarbeitung der Gesamtstruktur der Website	60	22,47%
Sonstiges	58	21,72%

Die Umfrageteilnehmenden nennen die folgenden Parameter, die in Bezug auf ihre Websites zu verbessern sind: Ergänzung von Bildern, Grafiken usw. mit Erklärungen in Textform, Audiotranskription der online gestellten Texte, Hinzufügung einer Lesesoftware, Hinzufügung von Optionen zur Änderung von Schriftgrösse oder Farbkontrasten, Übersetzung der Website in mehrere Sprachen, Videos, optimierter Aufbau der Website usw.

Weiter werden ganz allgemeine Verbesserungsmöglichkeiten vorgeschlagen (weiterer Ausbau der Website, punktuelle Verbesserungen der Lesbarkeit, barrierefreie Gestaltung für inklusive Sprache, Verwendung sprechender Links, einfacherer Zugang für Sehbehinderte, Benutzungsfreundlichkeit

usw.). In einer Reihe von Antworten wurde darauf hingewiesen, dass die betreffende Website kürzlich aktualisiert wurde/regelmässig aktualisiert wird und in ihrem derzeitigen Zustand zufriedenstellend ist.

8. Allgemeine Bemerkungen

Aus den allgemeinen Bemerkungen geht hervor, dass die Verantwortlichen der jeweiligen Websites in Bezug auf die Frage der barrierefreien Zugänglichkeit ihrer Website sensibilisiert sind. Die sich daraus ergebenden Anforderungen scheinen in den meisten Fällen berücksichtigt worden zu sein, in denen die Website vor kurzem aktualisiert wurde und in denen eine Aktualisierung geplant ist.

Die Verantwortlichen der Websites scheinen sich auch der Unzulänglichkeiten ihrer Websites bewusst zu sein. Es wurde mehrmals auf durch Budgetvorgaben bedingte Einschränkungen verwiesen. Schliesslich äusserten einige Verantwortliche den Wunsch nach einem Leitfaden über bewährte Praktiken im Bereich der Barrierefreiheit.

3. Stand der Gesetzgebung

Auf eidgenössischer Ebene schreibt die Bundesverfassung vom 18. April 1999 (BV; SR 101) in Artikel 8 Abs. 2 Folgendes vor: «Niemand darf diskriminiert werden, namentlich nicht wegen der Herkunft, der Rasse, des Geschlechts, des Alters, der Sprache, der sozialen Stellung, der Lebensform, der religiösen, weltanschaulichen oder politischen Überzeugung oder wegen einer körperlichen, geistigen oder psychischen Behinderung» und weiter in Artikel 8 Abs. 4: «Das Gesetz sieht Massnahmen zur Beseitigung von Benachteiligungen der Behinderten vor». Auf dieser Grundlage haben die eidgenössischen Räte am 13. Dezember 2002 das Bundesgesetz über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen (BehiG; SR 151.3) verabschiedet. Nach Artikel 5 Abs. 1 dieses Gesetzes müssen die Kantone Massnahmen ergreifen, um Benachteiligungen zu verhindern, zu verringern oder zu beseitigen. Nach Artikel 2 Abs. 4 liegt eine Benachteiligung bei der Inanspruchnahme einer Dienstleistung vor, wenn diese für Behinderte nicht oder nur unter erschwerenden Bedingungen möglich ist. Artikel 4 des Gesetzes besagt übrigen auch, dass es weitergehenden Bestimmungen der Kantone zu Gunsten der Menschen mit Behinderungen nicht entgegensteht.

Auf kantonaler Ebene schreibt Artikel 9 Abs. 3 der Verfassung des Kantons Freiburg vom 16. Mai 2004 (KV; SGF 10.1) Folgendes vor: «Staat und Gemeinden sehen Massnahmen vor zur Beseitigung von Benachteiligungen der Behinderten und zur Förderung ihrer Unabhängigkeit sowie ihrer wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Integration». In Anwendung dieser Bestimmung und der Bundesgesetzgebung hat der Grosse Rat am 12. Oktober 2017 das Gesetz über Menschen mit Behinderungen (BehG; SGF) verabschiedet.

Nach Artikel 4 Abs. 3 Bst. g BehG ergreift der Staat Massnahmen, die darauf abzielen, den Zugang zur Information zu erleichtern und Kommunikationsmittel, die den spezifischen Bedürfnissen und Fähigkeiten von Menschen mit Behinderungen angepasst sind, zu fördern. Artikel 11 BehG befasst sich speziell mit Kommunikation und Information und schreibt Folgendes vor: «Der Staat fördert die Entwicklung und den Gebrauch von Kommunikations- und Informationsmitteln, die den Kompetenzen und Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen entsprechen» (Abs. 1). «Der Staatsrat bezeichnet Stellen, die beauftragt sind, für Menschen mit Behinderungen einen Zugang zu personalisierten Informationen sicherzustellen» (Abs. 2). «Er kann finanzielle Hilfen gewähren, um spezifische Projekte zu unterstützen» (Abs. 3).

Zur Umsetzung des BehG hat der Staatsrat seine Politik für Menschen mit Behinderungen mit am 13. Juni 2017 genehmigten entsprechenden Leitlinien sowie einen Massnahmenplan 2018–2022 verabschiedet.

4. Aktuelle und geplante kantonale Massnahmen

4.1. Aktuelle kantonale Massnahmen

Der Staatsrat stellte fest, dass 2017 keinerlei konkrete Massnahmen im Bereich der Kommunikation und Information für Menschen mit Behinderungen angeboten wurden, und er hat die Herausforderungen der kantonalen Politik in diesem Bereich demzufolge wie folgt definiert: «die Benützung behindertengerechter Kommunikationsmittel [...] fördern und Menschen mit Behinderungen den Zugang zur Information in den fünf [...] Handlungsfeldern (Betreuung; Bildung und persönliche Entwicklung; Arbeit; Mobilität, Wohnen und Infrastrukturen; Vereins- und Gemeinschaftsleben) zu ermöglichen» (Politik für Menschen mit Behinderungen, Leitlinien, S. 33).

Gemäss BehiG und Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen vom 13. Dezember 2006 (Behindertenrechtskonvention; BRK), ist der Zugang zu Informationen ein Schlüsselement, um den Menschen mit Behinderungen ein Maximum an Autonomie im Alltag, die Teilhabe an der Gesellschaft und den Zugang zum gesamten Angebot an den benötigten Betreuungsleistungen zu ermöglichen. Auch der Staat muss den Einsatz von Kommunikationsmitteln fördern, die den Kompetenzen und Bedürfnissen der Menschen mit Behinderungen entsprechen und ihnen den Zugang zur Information garantieren.

Dementsprechend wurden im Massnahmenplan 2018–2022 (s. S. 30 f.) Interventions- und Organisationsmassnahmen im Bereich Kommunikation und Information vorgesehen. Es handelt sich dabei insbesondere um eine finanzielle Beteiligung an spezifischen Projekten, um Anreize für Private

und Behörden zu schaffen, Kommunikationsmittel zu entwickeln, die den spezifischen Bedürfnissen und Kompetenzen von Menschen mit Behinderungen angepasst sind, sowie um Übersetzungsaufträge offizieller Dokumente in eine für Menschen mit Behinderungen angepasste Sprache. Diese verschiedenen Aufträge sollen gewährleisten, dass die Leistungen den Kompetenzen und Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen entsprechen.

a) Finanzielle Beteiligung an spezifischen Projekten (Interventionsmassnahme D6/A1/M1)

Der Staat sieht finanzielle Mittel vor, um Projekte und Initiativen von Behörden und Privaten zu unterstützen, die darauf abzielen, Kommunikations- und Informationsmittel einzusetzen, welche Menschen mit Behinderungen entsprechen. Die finanziellen Mittel werden mittels eines jährlichen Wettbewerbs zugesprochen. Allerdings werden die eingesetzten Mittel keinesfalls die Gesamtkosten von Projekten decken, sondern sind als Anstossfinanzierung gedacht, welche es erlaubt, andere öffentliche oder private Geldgeber ins Boot zu holen, um die Projekte zu realisieren.

Der erste, mit 80 000 Franken dotierte Aufruf zum Einreichen von Projekten wurde im Juni 2021 lanciert, mit einer Eingabefrist bis 30. September 2021. Informationen dazu finden sich auf der Website der GSD (<https://www.fr.ch/de/gsd/news/finanzielle-unterstuetzung-fuer-projekte-welche-die-inklusion-von-menschen-mit-behinderungen-foerdern>).

b) Erteilen eines Übersetzungsauftrages offizieller Dokumente in eine für Menschen mit Behinderungen angepasste Sprache (Interventionsmassnahme D6/AO1/MO2)

Ein erster Schritt im Hinblick auf einen besseren Zugang zu den Informationen besteht für den Staat darin, den Menschen mit Behinderungen gewisse Dokumente im Zusammenhang mit der neuen Politik für Menschen mit Behinderungen zur Verfügung zu stellen. Zu diesem Zweck werden Aufträge zur Übersetzung dieser Dokumente in einfache Sprache (via das Übersetzungsbüro von Pro Infirmis) und in Gebärdensprache erteilt. Für den nächsten Massnahmenplan sollte es durch diese ersten Erfahrungen möglich sein, die Frage der Übersetzung von offiziellen Texten in einfache Sprache und Gebärdensprache breiter zu behandeln.

2020 und 2021 finanzierte der Sozialfonds Übersetzungsaufträge in einfacher Sprache (2020: 4876.40 CHF; 2021: 5995 CHF), die es unter anderem ermöglicht haben, Vorbereitungsarbeiten für die Übersetzung des Gesetzes über Menschen mit Behinderungen durchzuführen.

4.2. Geplante kantonale Massnahmen

Der Staatsrat will sich auch in den kommenden Jahren dafür einsetzen, den Zugang zu Informationen für Menschen mit Beeinträchtigungen zu erleichtern

Insbesondere wird er bezüglich des Internetangebots des Staates wie bereits oben unter Punkt 1 ausgeführt, die Bemühungen zur stetigen Verbesserung gemäss Artikel 21 Abs. 2 InfoRL fortsetzen. In diesem Zusammenhang wird Ende 2021/Anfang 2022 ein Audit zur Barrierefreiheit durchgeführt. Je nach den Ergebnissen dieses Audits werden dann Verbesserungsmassnahmen ergriffen. Die Massnahmen werden nach Kriterien wie einfache Durchführung, Zuweisung von (personellen und finanziellen) Ressourcen und Relevanz in Anbetracht des raschen technischen Fortschritts im digitalen Bereich bewertet und geplant.

Der Staatsrat hat auch Kenntnis genommen vom Stand der Barrierefreiheit der Websites der Gemeinden und der subventionierten Organisationen. In diesem Bereich hat er insbesondere aufgrund der Gemeindeautonomie keine direkten Handlungsmöglichkeiten. Er wird jedoch sein allgemeines Engagement für Menschen mit Beeinträchtigungen fortsetzen und die Interventionsachse «Information und Kommunikation» in seinem nächsten Massnahmenplan 2023–2027 verstärken, um die verschiedenen betroffenen Entitäten, insbesondere die Gemeinden und die subventionierten Organisationen, in ihren Bemühungen zu unterstützen, ihre Websites für alle Bevölkerungsgruppen leicht zugänglich zu machen. Der in Zusammenhang mit dem Postulat von Grossrat André Schneuwly und Grossrätin Mirjam Ballmer durchgeführten Umfrage ist nämlich zu entnehmen, dass die betroffenen Stellen für die Frage der barrierefreien Zugänglichkeit ihrer Websites sensibilisiert und bestrebt sind, entsprechende Dienstleistungen anzubieten. In diesem Zusammenhang kann davon ausgegangen werden, dass die vom Staat ergriffenen oder vorgeschlagenen Massnahmen die erwarteten Ergebnisse zeitigen werden.

5. Fazit

Die barrierefreie Zugänglichkeit von Websites und Applikationen ist ein Thema, dessen Bedeutung der Staatsrat bereits erkannt hat. Der Zugang zu Informationen ist unerlässlich, um Menschen mit Beeinträchtigungen und älteren Menschen ein Höchstmass an Autonomie im täglichen Leben zuzusichern, ihnen die Teilhabe an der Gesellschaft zu ermöglichen und ihnen Zugang zu allen benötigten Unterstützungsleistungen zu verschaffen.

Der Staatsrat will sein Engagement für einen möglichst einfachen Zugang zu Informationen für alle Bevölkerungsgruppen im Rahmen seiner finanziellen Möglichkeiten und Zuständigkeiten fortsetzen, unabhängig davon, ob diese Informationen auf der Website des Staates oder auf den Websites anderer Entitäten veröffentlicht werden.

Wir bitten Sie, vom vorliegenden Bericht Kenntnis zu nehmen.
