



Enquête HandiCaPZéro 2012 : principe et méthodologie.

Sur un plan statistique, les résultats de l'enquête menée par HandiCaPZéro ne peuvent être considérés comme représentatifs de l'ensemble de la population des personnes déficientes visuelles puisque la méthode d'échantillonnage repose sur le volontariat. Au total 732 personnes y ont répondu.

Ces réponses nous sont parvenues sous forme d'e-questionnaire (20 questions) accessible sur handicapzero.org ou ont été administrées par nos services à partir du numéro vert de l'association à la demande de tout utilisateur n'ayant pas un accès à Internet.

Les réponses ont été collectées de février à avril 2012.

La démarche de cette nouvelle enquête, consiste à identifier le profil type de l'utilisateur des services proposés par HandiCaPZéro afin de mieux évaluer ses attentes, ses besoins. Les données sont comptabilisées et exprimées en pourcentage. L'analyse de ces informations nous permet également d'identifier l'évolution de ce profil type puisqu'une enquête similaire a été réalisée par l'association en 2005.

Certaines données sont comparées avec celles de la population française notamment sur l'équipement et l'usage des outils multimédia. Extractions à partir des sources suivantes : ARCEP - [la diffusion des technologies de communication dans la société française](#) (14.12.2011) ; articles de numerama.com, journaldunet.com, dolist.net à partir d'enquêtes Médiamétrie (novembre 2011) et d'études réalisées par la [FEVAD](#).

Au-delà de l'identification des personnes bénéficiant des services proposés par l'association, cette enquête participe à une meilleure connaissance du profil d'une personne aveugle ou malvoyante aujourd'hui en France : sexe, âge, situation familiale, niveau de qualification, situation professionnelle, mode d'accès à la lecture, équipement informatique, utilisation du téléphone mobile, difficultés rencontrées sur Internet, etc.

HandiCaPZéro met à disposition de tous les acteurs concernés par la déficience visuelle, l'exploitation ainsi que la publication de cette enquête sous réserve d'en mentionner la source.



Enquête 2005 : rappel.

Rappelons que la dernière enquête réalisée en 2005 par l'association, selon cette même procédure (730 participants), établissait le profil type suivant :

- ☒ Un homme (52 %), la quarantaine (24 %), aveugle (68 %), en couple (44 %).
- ☒ Bachelier (12 %), voire de formation supérieure (26 %), salarié (41 %), braille (69 %).
- ☒ Il dispose d'un ordinateur personnel (57 %) doté d'un afficheur braille et d'une synthèse vocale (32 %), d'un accès Internet (71 %), d'un téléphone mobile (37 %) embarqué de Mobile Accessibility (39 %).
- ☒ Ses principales attentes restent l'accès à l'information, notamment via le Web et ses promesses d'accessibilité au plus grand nombre.
- ☒ Il espère gagner en autonomie au quotidien en tant que consommateur, citoyen, acteur de son propre projet de vie.
- ☒ Ses favoris sur le Web, faute d'accessibilité à l'essentiel des sites "grand public", sont les pages des sites associatifs (71 %). Même s'il s'intéresse de très près à la culture (38 %), à l'actualité (24 %), aux services en ligne et à l'e-commerce (21 %), il se heurte à l'inaccessibilité des contenus.
- ☒ Il confirme sa volonté (54 %) de préserver l'édition adaptée de supports en braille (en caractères agrandis dans le cas d'une personne malvoyante).



Autres enquêtes et rapports parus de juillet 2005 à juin 2011.

Cette sélection, dont les données exprimées ont un caractère généraliste, corrobore ou non, le profil type d'une personne déficience visuelle, ses difficultés dans l'environnement actuel et ses attentes en termes d'autonomie dans ce nouveau paysage quotidien (Sources et autres informations : sante.gouv.fr).

☒ **Les personnes ayant un handicap visuel - Les apports de l'enquête "Handicaps - Incapacités Dépendance" (HID). Études et résultats N° 416, juillet 2005.**

Extrait : [...] *Les aveugles ou malvoyants profonds seraient environ 207 000 et les malvoyants moyens 932 000. La prévalence des déficiences visuelles augmente fortement avec l'âge surtout en ce qui concerne la malvoyance moyenne. Les hommes déclarent plus fréquemment une déficience visuelle que les femmes avant 75 ans et les femmes au-delà de cet âge, le risque de malvoyance étant en outre presque deux fois plus élevé pour les ouvriers que pour les cadres. [...]*

[...] *La réduction de l'autonomie dans la vie quotidienne est l'une des principales conséquences des déficiences visuelles, et plus d'un déficient visuel sur deux (56 %) déclare une incapacité sévère concernant la mobilité et les déplacements...*

[Accès \(pdf\) à l'intégralité de l'enquête.](#)

☒ **Premier bilan du plan handicap visuel 2008-2011, juin 2011.**

Extrait : [...] *Aujourd'hui, la France compte 1,7 million de déficients visuels : près de 3 Français sur 100 sont ainsi confrontés à des problèmes de vision. Parmi eux, 207 000 sont malvoyants profonds et aveugles. [...] La prévalence du handicap visuel ne devrait pas faiblir dans les années à venir, car elle est très fortement liée à l'âge. Ce sont ainsi près de 20 % des personnes âgées de 85 à 89 ans qui connaissent une déficience visuelle grave. Elles seraient 38 % à partir de 90 ans. La moitié des déficients visuels sont des personnes âgées de plus de 60 ans...*

[Accès \(pdf\) au bilan.](#)

☒ **Rapport sur l'inclusion des personnes aveugles et malvoyantes dans le monde d'aujourd'hui, janvier 2008.**

Extrait : [...] *De nombreuses évaluations chiffrées concernant les déficients visuels existent, mais elles sont parfois obsolètes et contradictoires selon les critères retenus pour définir les handicaps et la représentativité de la population étudiée.*

On estime à un peu plus de 1 personne sur 1 000 la proportion des aveugles en France, soit entre 70 et 77 000 personnes, dont 20 000 enfants et 50 à 60 000 adultes de plus de 60 ans.

22 % des déficients visuels ont moins de 60 ans et 76 % plus de 61 ans.

50 millions, dont 10 millions sévères en Europe et aux USA avec 25 % de taux de prévalence en ce qui concerne la DMLA chez les personnes de plus de 75 ans.

La population atteinte de cécité totale est en régression grâce aux effets bénéfiques des progrès thérapeutiques, en revanche l'on dénombre une augmentation des handicaps visuels associés ayant un retentissement sur l'efficacité de l'aide apportée en termes de compensation.

[Accès \(pdf\) au rapport.](#)

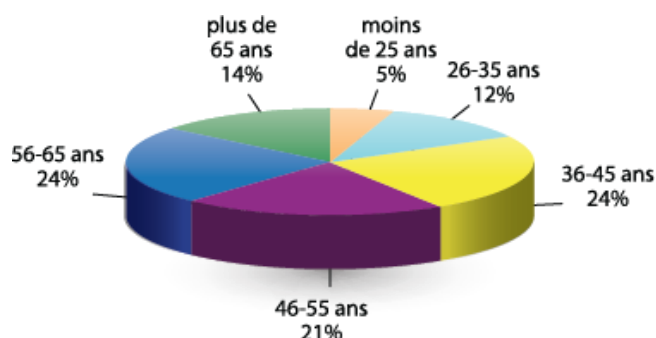
2012 : profil des utilisateurs HandiCaPZéro.

Sexe et âge.



La parité est assez significative parmi les utilisateurs des services de l'association (pas de réelle modification depuis l'enquête de 2005). Les services proposés ont un caractère mixte, la multiplication des contenus dans les domaines diversifiés sur handicapzero.org, ces dernières années, n'a pas non plus d'incidence sur le sexe et l'âge de l'utilisateur.

54 % d'hommes et 46 % de femmes qui se situent principalement dans une tranche d'âge de 36 à 55 ans (45 %) et sont également 38 % à être âgés de 56 ans et plus. Cette évolution d'un public plus "senior" coïncide avec l'élargissement des services de l'association vers l'audio et le caractère agrandi.



Situation familiale.



Les données sur la situation familiale sont constantes, sauf qu'on note une inversion de la tendance vers le célibat (51 % aujourd'hui contre 49 % en 2005).

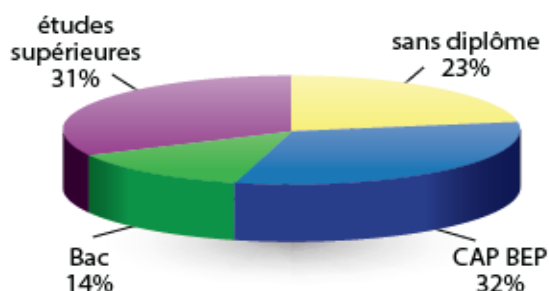
Nature du handicap visuel.

Les utilisateurs malvoyants sont aujourd'hui plus nombreux qu'en 2005 : ils représentaient 32 % de la population interrogée, ils sont aujourd'hui 46 %.

Cette modification est liée au développement des services proposés (systématisation de l'adaptation audio et progressivement du caractère agrandi), pluridisciplinarité de l'équipe (intégration des besoins spécifiques des personnes malvoyantes et des personnes vieillissantes). Le champ d'action de l'association est ici clairement établi avec la mise en place de nouveaux dispositifs qui répondent à la diversité des besoins.

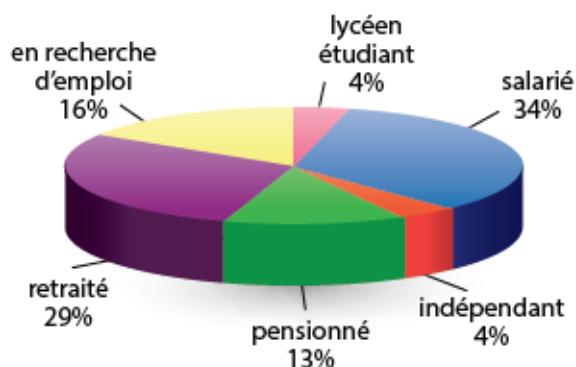


Qualification et situation professionnelle.



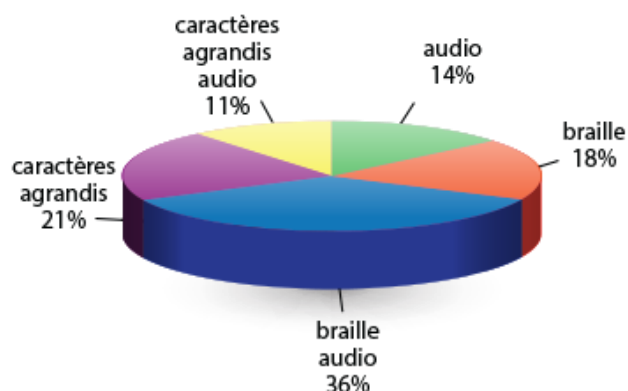
Le niveau de qualification est très disparate parmi les personnes interrogées. 31 % d'entre elles ont suivi des études supérieures, 32 % ont un cursus plus court avec un CAP ou un BEP. 23 % sont sans diplôme.

A propos de la situation professionnelle, là encore les données sont disparates. Une population plutôt active puisque 34 % sont salariés, 4 % des travailleurs indépendants et 16 % en recherche d'emploi. Les retraités sont aujourd'hui 29 % contre 21 % en 2005 (toujours liés aux dispositifs mis en place par l'association).



Outils.

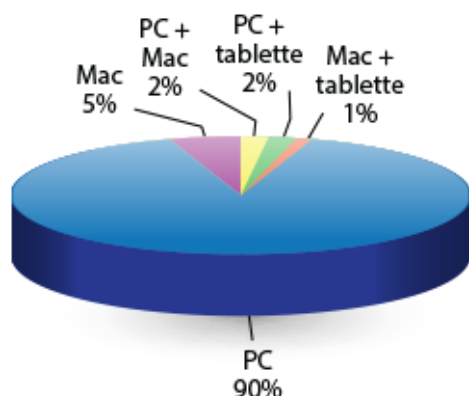
Modes d'accès à l'information écrite.



En 2005, 73 % des personnes déclaraient accéder à l'information écrite via le braille et ou l'audio, 9 % via le caractère agrandi. Ces différences constatées dans les données confirment l'évolution des demandes provenant des utilisateurs malvoyants. L'accès à la lecture par le caractère agrandi passe à 21 %. De manière globale, l'audio impacte fortement sur l'accès à l'information.

Équipement informatique.

61 % des personnes disposent d'un équipement informatique personnel (contre 57 % en 2005). Avec une prédominance écrasante du PC dans l'équipement. Si l'on compare ces proportions à celles de la population française globale dont 73,2 % dispose d'un ordinateur (source : Médiamétrie 3ème trimestre 2011), on relève que près de 7 millions de foyers n'ont toujours pas d'ordinateur personnel.



Dans cette catégorie, s'affichent des personnes âgées puisque "61,1 % des foyers n'ayant pas accès à Internet ont un chef de foyer âgé de 65 ans ou plus".

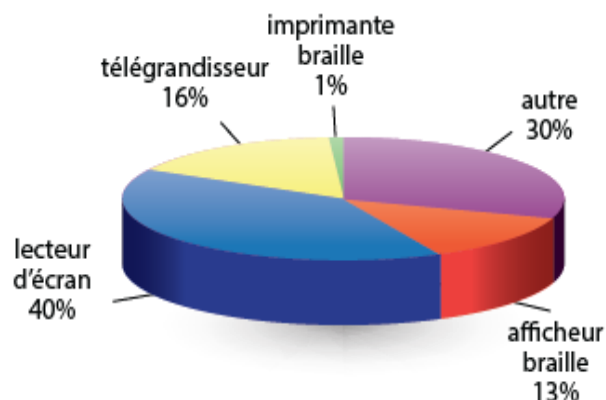
On notera que les tablettes, 5 % de l'équipement (essentiellement utilisées par des personnes aveugles), ont le même impact que dans les foyers français (4 %). Les couches d'accessibilité proposées aujourd'hui par certains constructeurs devraient confirmer cette tendance dans les années à venir.

Matériel adapté.

Dans l'utilisation d'un ou plusieurs matériels adaptés, le lecteur d'écran domine à 40 % (utilisé à 70 % par des utilisateurs aveugles et 30 % malvoyants). Comparé aux données de 2005, l'emploi de périphériques s'est diversifié avec le nombre grandissant d'utilisateurs malvoyants.

L'usage d'un téléagrandisseur par exemple a doublé. On notera que l'imprimante braille ne représente qu'un très faible pourcentage certainement lié à son coût et à la multiplicité des interfaces pour accéder aux contenus.

La catégorie "Autre" représente 30 % de l'équipement spécifique. Parmi les matériels utilisés : le bloc note (34 % des cas), le lecteur audio (33 %), la loupe électronique (18 %). Côté logiciels, Zoom Text et surtout Jaws sont plébiscités.



Utilisation domestique d'Internet.



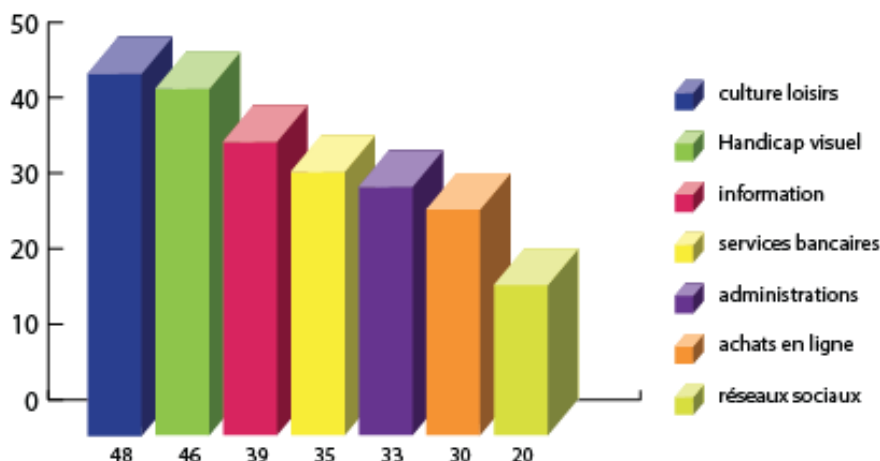
Parmi les personnes qui disposent d'un équipement personnel, 54 % déclarent utiliser Internet. Ils étaient 71 % en 2005 mais la question dépassait le périmètre de l'équipement personnel. En effet était intégré dans ces 71 %, l'accès à Internet dans le cadre professionnel ou en consultation publique.

Ces données sont inférieures aux nationales : 71,6 % des Français ont une connexion Internet à leur domicile, avec toutefois, une baisse de 10 points au-delà de 60 ans.

Comportements de l'internaute déficient visuel.

Pages les plus visitées par secteur sur Internet.

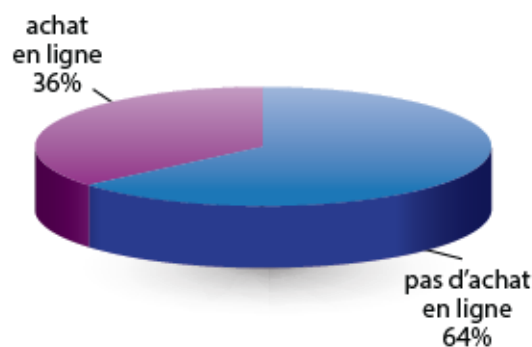
Les données des graphiques ci-dessous sont exprimées en pourcentage, plusieurs réponses ont souvent été communiquées.



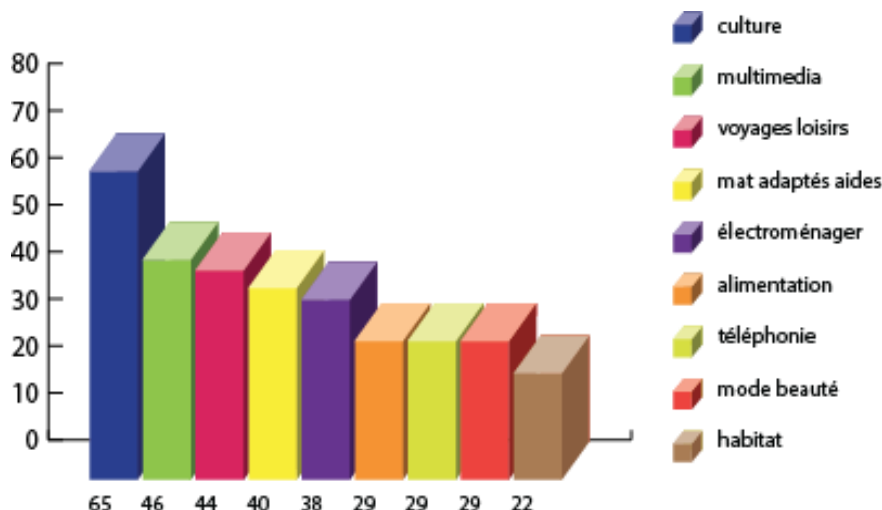
Tous les sites se rapportant à la culture et aux loisirs (48 %) sont les plus visités par les internautes déficients visuels interrogés, suivi de près par les sites dédiés au handicap visuel (46 %). Suivent l'information comme l'accès aux actualités (39 %), les services bancaires (35 %), les sites administratifs (33 %), le e-commerce (30 %) et les réseaux sociaux (20 %). Une importante variation depuis 2005 où la prévalence était clairement définie avec les sites dédiés (accessibles) dans 74 % des pages visitées. Les chiffres d'aujourd'hui sont plus diffus et démontrent que les internautes déficients visuels commencent à bénéficier d'une meilleure connaissance du Web et à accéder à des sites plus nombreux où tout ou partie des recommandations d'accessibilité ont été prises en compte.

Achats sur Internet.

36 % des internautes déclarent acheter en ligne. Un comportement plutôt nouveau comparé à l'enquête de 2005 où l'accès à l'e-commerce était jalonné de nombreux obstacles pour la navigation de cette population (visuels non perceptibles, descriptions insuffisantes, impossibilité d'accéder au paiement...). Le nombre d'achats en ligne est en progression malgré des difficultés persistantes dans l'accès aux sites marchands.

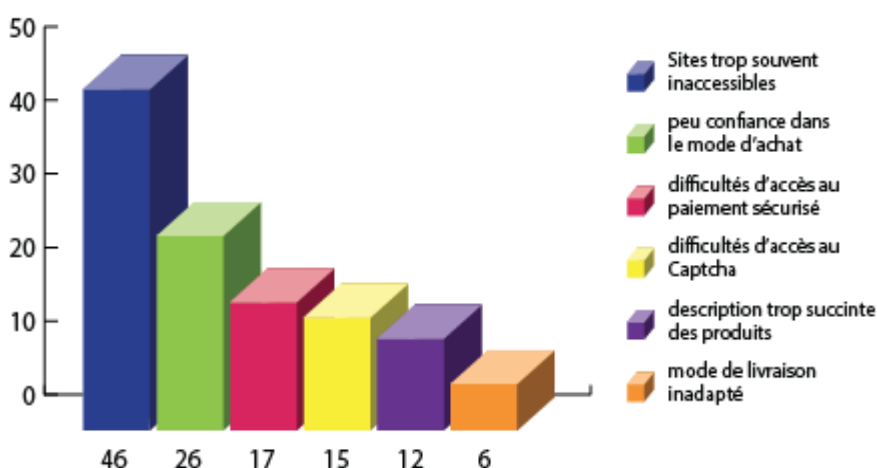


La place du e-commerce dans le comportement d'achat en France est doublée, 73 % des internautes déclarent acheter en ligne (source : FEVAD).



Tout comme l'intérêt pour les sites culturels, l'achat dans ce secteur domine (65 %). Suivent le multimédia (46 %), les voyages et loisirs (44 %), les matériels adaptés (40 %), l'électroménager (38 %), l'alimentation (29 %), la téléphonie (29 %), la mode beauté (29 %) et pour l'habitat (22 %).

En 2011, le domaine de prédilection des Français était l'achat de voyages et de loisirs (56 %). Les produits culturels représentaient 45 % (source FEVAD). S'il reste moitié moins e-acheteur que la moyenne nationale, l'internaute déficient visuel a un comportement d'achat semblable à celui de la population française.

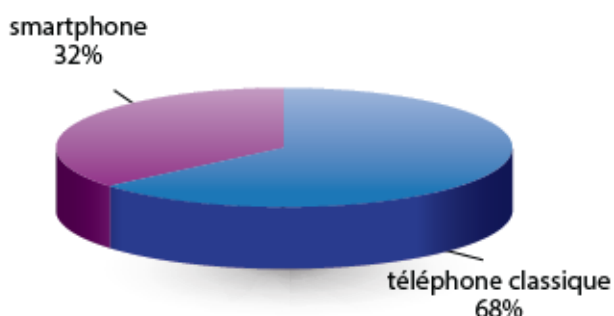
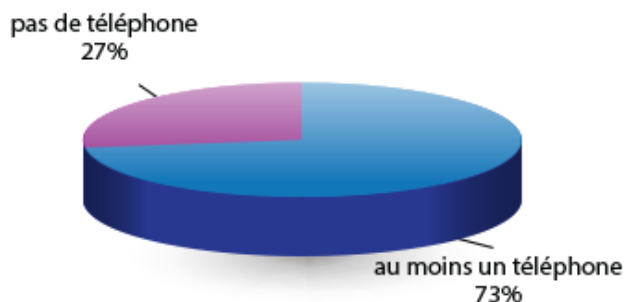


Pour tous ceux qui n'achètent pas en ligne, les principaux freins sont l'inaccessibilité (46 %), le manque de confiance en ce mode d'achat (26 %), les difficultés d'accès au paiement sécurisé (17 %), en particulier aux captchas (15 %), une description trop succincte des produits (12 %) et un mode de livraison inadapté (6 %).

Le téléphone mobile et les déficients visuels.

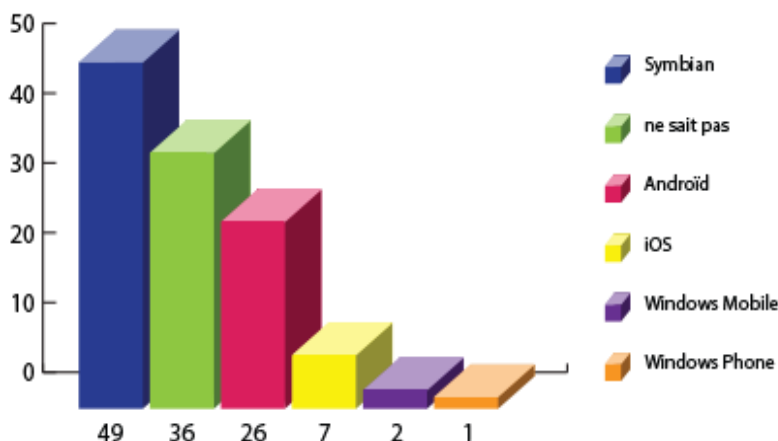
Téléphone mobile.

A la question "Disposez-vous au moins d'un téléphone mobile", 73 % répondent oui ; comparé aux 85 % pour l'ensemble de la population française (source : ARCEP). Dans 68 % des cas, il s'agit d'un téléphone classique et dans 32 %, d'un smartphone. Dans tous les cas, le clavier physique prévaut sur le clavier virtuel : seules 12 % des personnes interrogées utilisent un téléphone tactile.



Comparé au taux d'équipement national, le smartphone est en progression dans l'équipement des personnes interrogées. Le tactile commence à séduire les déficients visuels grâce aux dispositifs d'accessibilité natifs proposés par les systèmes d'exploitation et quelques constructeurs.

Difficile pour beaucoup de personnes interrogées d'identifier le système d'exploitation de leur téléphone, dans 36 % des cas, la personne ne le connaît pas. Quand l'OS est connu, c'est Symbian qui est nommé dans 49 % des cas.

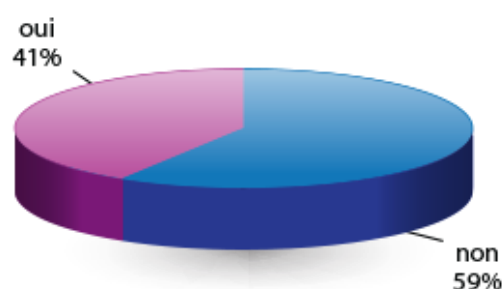


Logique puisque qu'il permet d'accueillir des solutions logicielles d'accessibilité au mobile. Suivent Android (26 %) qui accueille également différents logiciels d'accessibilité et iOS (7 %). Windows Mobile et Windows Phone sont beaucoup moins connus pour leur accessibilité (respectivement 2 et 1 %).

A la question relative au renouvellement de mobile, seuls 33 % des interrogés déclarent vouloir changer leur mobile prochainement. Tout comme à propos de leur mobile actuel, ils sont indécis sur le choix du système d'exploitation (53 %). Symbian et iOS sont à égalité avec 21 % des cas, Android est loin derrière avec 3 %.

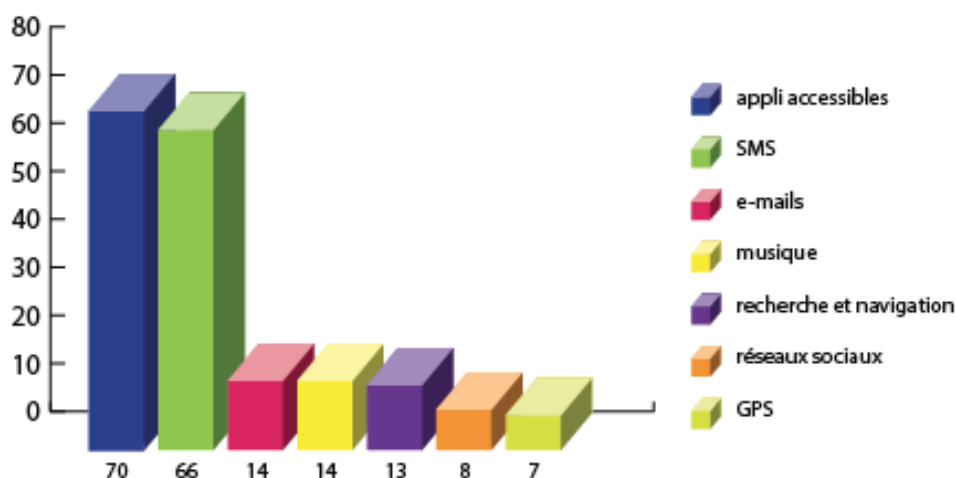
Internet sur téléphone mobile.

41 % des personnes qui possèdent un téléphone sont donc des mobinautes. La tendance nationale est inférieure puisque 24 % des Français utilisent Internet sur leur mobile (source : ARCEP).



Fonctionnalités utilisées.

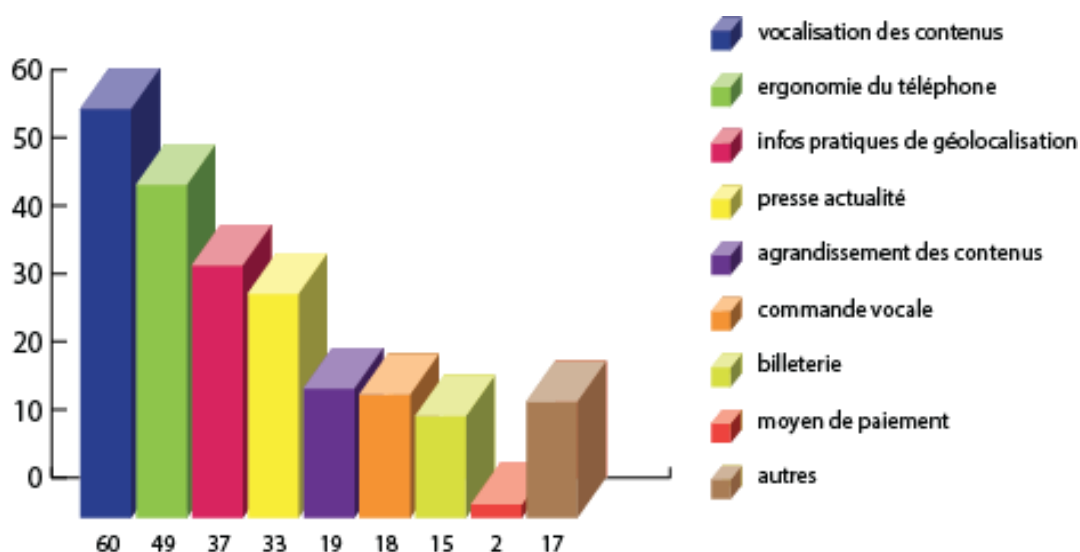
La fonction essentielle du téléphone pour l'ensemble des personnes interrogées reste d'appeler et être appelé. Pour celles et ceux qui utilisent Internet sur leur mobile, les applications déclarées comme "accessibles" sont les plus utilisées (dans 70 % des cas). Parmi celles qui ont été clairement nommées, on notera dans l'ordre d'importance celles dédiées aux transports (SNCF Direct, RATP), à l'info (Vocale presse, Le Monde), à la géolocalisation et aux déplacements (Navigon, Around me), aux réseaux sociaux (Facebook, Twitter), à la musique, aux jeux et aux services bancaires (pour ces trois derniers domaines aucune application accessible n'a été nommée).



Suivent les SMS (66 %), les e-mails (14 %) qui sont souvent rendus accessibles via les revues d'écran natives ou logicielles. Le mobile est également un support pour l'écoute de musique (14 % des cas), un outil de recherche et navigation web (13 %), un accès aux réseaux sociaux (8 %) un GPS (7 %).

Attentes.

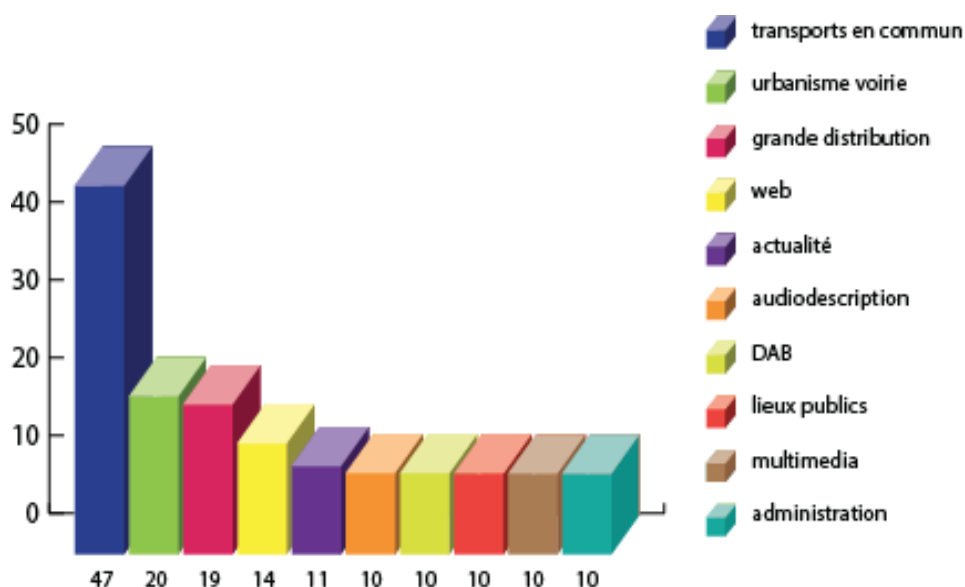
Afin d'optimiser l'usage du téléphone mobile, les personnes interrogées qui sont équipées d'un mobile souhaitent : la vocalisation des contenus à l'écran (60 %), une meilleure ergonomie du téléphone (49 %), obtenir des informations pratiques de géolocalisation (37 %), accéder à la presse (33 %), l'agrandissement des contenus à l'écran (19 %), la commande vocale (18 %), l'accès à la billetterie (15 %) et l'utiliser comme moyen de paiement (2 %).



Dans la catégorie "autres" (17 %) sont mentionnés : une plus grande accessibilité à l'Internet sur le téléphone, une simplification de la navigation, des fonctionnalités comme le zoom à la demande, le réglage des contrastes. D'un aspect pratique, les personnes interrogées souhaitent identifier des produits en les scannant (QR code, Datamatrix, etc.), se déplacer dans les transports urbains (cheminement gares et stations), utiliser les réseaux sociaux, consulter la météo, s'informer (presse), jouer et écouter de la musique.

L'accessibilité en général.

Unique question ouverte de l'enquête, l'idée était de laisser libre cours aux attentes des personnes interrogées pour faciliter leur autonomie quotidienne. Les mentions récurrentes ont été groupées sous les items ci-dessus pour une meilleure interprétation des attentes.



La priorité réside dans les déplacements puisque 47 % souhaitent une meilleure accessibilité aux transports en commun et 20 % à l'urbanisme et la voirie. Faire ses courses de façon autonome dans 19 % des cas, c'est pouvoir se déplacer dans les points de vente, identifier les produits, accéder au paiement en toute sécurité. 14 % attendent beaucoup du potentiel d'Internet et de ses promesses d'accessibilité.

De manière disparate, 10 à 11 % des personnes interrogées souhaitent un meilleur accès à l'information sous toutes ses formes. En particulier au multimédia avec un effort à maintenir dans l'accès aux téléphones, tablettes, box télé avec description systématisée sur la programmation télévisuelle et cinématographique. Certaines personnes ont également fait référence à des services mis en place par l'association et souhaitent :

- une information plus claire sur les offres d'emploi "ciblées",
- des tutoriels en braille ou en audio pour certains outils multimédia (téléphone, box),
- des magazines sportifs sur d'autres disciplines,
- des formations sur des thématiques variées (ordinateur, téléphone),
- la mention de la date de péremption sur les médicaments,
- un accès simplifié pour accéder à l'achat en ligne.



Enseignements.

Depuis la dernière enquête réalisée par HandiCapZéro en 2005, il est important de noter que les personnes malvoyantes sont beaucoup plus nombreuses à utiliser les services de l'association et que par conséquent les besoins en termes d'accessibilité et les dispositifs à mettre en place prennent en compte ce paramètre. Une meilleure information des personnes concernées sur les dispositifs adaptés mis en place par l'association dans de nombreux secteurs a également participé à cette évolution. Dès lors qu'une difficulté d'accès à une information ou à un service (facture d'eau, de téléphone, d'énergie, notice de médicament, etc.) est contournée dès sa source par des solutions alternatives comme la mise à disposition de supports audios, braille, caractères agrandis ou web accessibles, ces supports sont privilégiés. Par ailleurs, le vieillissement de la population contribue à l'augmentation du public déficient visuel dans son ensemble.

Les TIC ayant un réel impact dans l'environnement des personnes aveugles et malvoyantes, on note toutefois une nette démarcation dans l'usage du multimédia, certains profils sont technophiles à tendance "geek", d'autres n'en sont qu'aux prémices de l'usage d'Internet sur un ordinateur personnel, évidemment plus nombreux chez les seniors.

A noter toutefois une utilisation d'Internet accrue depuis la dernière enquête mais encore en retrait comparée à l'ensemble de la population. La consultation des pages est plus diversifiée, vers des sources d'information plus nombreuses. C'est la progression de la mise en accessibilité des sites web, en particulier des sites publics, qui participent à cette évolution sous l'impulsion du référentiel RGAA issu des travaux de la DGME et de la W3C/WAI. Des zones d'ombre persistent notamment dans l'accès à l'e-commerce qui apparaît pourtant comme une solution adaptée à des personnes pouvant rencontrer des difficultés de mobilité.

L'équipement en téléphonie mobile a poursuivi sa progression en rejoignant quasiment le taux d'équipement national. Les personnes déficientes visuelles avaient identifié très tôt cet outil comme pouvant optimiser leur autonomie. La prise en compte des besoins de mise en accessibilité des terminaux et des services par les opérateurs, et depuis peu par certains constructeurs et systèmes d'exploitation, n'est pas étrangère à cet engouement.

Source : enquête HandiCapZéro 2012.

Pour aller plus loin.

A propos des données quantitatives et qualitatives sur la population déficiente visuelle en France, le site du Ministère des Affaires Sociales et de la Santé propose dans la rubrique "Études, recherches, statistiques" un grand nombre de rapports et d'études sur cette thématique : social-sante.gouv.fr.



Lexique.

ARCEP : Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes.

Captcha : test de défi-réponse utilisé dans le domaine de l'informatique, ayant pour but de s'assurer qu'une réponse n'est pas générée par un ordinateur. L'acronyme est basé sur le mot capture.

DAB : Distributeur Automatique de Billets.

DGME : Direction Générale de la Modernisation de l'État.

FEVAD : Fédération de l'E-commerce et de la Vente à Distance.

Jaws : lecteur d'écran sous Windows (Job Access With Speech). Transforme un texte affiché sur un écran en un texte oral (par un système de synthèse vocale) ou un texte en braille, et permet d'interagir avec le système d'exploitation et les logiciels.

Lecteur d'écran : logiciel qui retranscrit par synthèse vocale et/ou sur un afficheur braille ce qui est affiché sur l'écran d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un Smartphone, interagit avec le système d'exploitation et les autres logiciels.

Mobinaute : utilisateur d'internet sur téléphone mobile.

QR code : type de code-barres en 2D (ou code matriciel datamatrix) constitué de modules noirs disposés dans un carré à fond blanc. En anglais, QR est l'abréviation de Quick Response, signifiant que le contenu du code peut être décodé rapidement. Destiné à être lu par un lecteur de code-barres, un téléphone mobile, un Smartphone, ou encore une webcam.

RGAA : Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations est destiné à définir, en France, les modalités techniques d'accessibilité des services en ligne de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent, pour les trois canaux du Web, de la télévision et de la téléphonie.

Smartphone : téléphone mobile intelligent disposant aussi des fonctions d'un assistant numérique personnel. La saisie des données se fait par le biais d'un écran tactile ou d'un clavier. Il fournit des fonctionnalités basiques comme : l'agenda, le calendrier, la navigation sur le web, la consultation de courrier électronique, de messagerie instantanée...

Systèmes d'exploitation ou OS (operating system) : Il existe plusieurs systèmes d'exploitation spécifiques aux Smartphones : Android Google (open source), iOS Apple (pour iPhone, iPod et iPad), Symbian Nokia, Windows mobile Microsoft, Windows Phone Microsoft.

Zoom Text : Logiciel d'agrandissement des contenus écran

W3C : World Wide Web Consortium, organisme de normalisation chargé de promouvoir la compatibilité des technologies du Web.