VADE MECUM
Adapter un site Web pour le rendre accessible aux enfants

Rédaction du vade-mecum

Camille Tilleul, Pierre Fastrez et Thierry De Smedt
Groupe de Recherche en Médiation des Savoirs
Université catholique de Louvain

Commanditaire

Ministère de la Communauté française
Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse

Administration scientifique

CECOM, asbl, Louvain-la-Neuve

JUIN 2014

Vade-mecum

Adapter un site Web pour le rendre accessible aux enfants

Table des matières

Table des matières 2

Structure du vade-mecum 3

Plan des recommandations 3

Convention 4

1. Organiser l'architecture du site 5
2. Organiser la structure des pages 9
3. Rédiger les pages et les paragraphes 12
4. Le travail graphique 22
5 . Tester la praticabilité par des usagers non spécialisés, extérieurs à votre institution 26
6. Vérifier l'affichage et le référencement du site 26

Annexe 1 - Liste de critères 27

Recrutement d'un panel d'enfants ou d'adolescents 31
Tâches 31
Protocole d'observation et indicateurs 32

La Convention internationale des Droits de l'Enfant inscrit à son article 12 le droit à la participation et dans son article 42 l'obligation faite aux états de faire connaître et comprendre ces droits auprès des enfants et des jeunes. En effet, pour pouvoir participer aux débats de société, les enfants doivent être informés correctement et clairement à propos des sujets et décisions qui les concernent. Dans le cadre de ses missions de promotion des droits de l'enfant, l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse est à l'initiative de ce second vade-mecum : il est conçu à l'usage de toute personne chargée d'adapter des documents d'information existants dans le but de les rendre accessibles en ligne aux enfants. Son cadre d'application peut cependant être élargi : en effet, la plupart des recommandations reposent sur des principes qui sont également d'application pour la rédaction de tout écrit directement prévu à destination d'un jeune public.

Pour élaborer ces recommandations, l'équipe de recherche a observé le comportement des enfants et des jeunes, âgés de 9 à 18 ans, mis au défi de trouver rapidement une information pour répondre à une question. On a ainsi créé artificiellement les conditions dans lesquelles un enfant ou un jeune cherche, seul, sur le web ou dans un site, la réponse à une question personnelle qu'il se pose, sans aide d'un adulte. Les recommandations ne visent donc pas à rendre un site plus attractif, plus spectaculaire, plus ludique ou plus joyeux, mais uniquement à favoriser un meilleur confort de recherche, d'interprétation et de compréhension pour un enfant ou un jeune en quête d'information.

On peut par ailleurs formuler le souhait que cet outil sensibilise également les concepteurs de sites d'information publique destinés aux adultes. Les difficultés rencontrées par les enfants et les jeunes ne disparaissent pas par miracle à l'âge adulte et la charge des droits et devoirs qui conditionnent la participation sociale des citoyens d'aujourd'hui est considérable dans notre société faite d'interactions.

Des exemples accompagnent les recommandations afin de les rendre les plus concrètes et les plus claires possible : certains d'entre eux sont tirés de documents authentiques dont nous citons les sources ; d'autres ont été créés pour les besoins de l'illustration.

Un site Web, même très soigné, n'est pas uniquement clair en soi. Il peut le devenir ou non entre les mains de son visiteur. Un utilisateur ne peut en tirer les informations utiles que s'il parvient à le trouver, à lui faire confiance et à naviguer dans les paragraphes, les rubriques et les pages, à la recherche de ce qui l'intéresse. Le site doit donc s'accorder au mieux aux intérêts et, surtout, aux capacités de ses jeunes utilisateurs à le comprendre et à l'interpréter correctement.

Dans la conception d'un site, l'usage de ce second vade-mecum précède l'usage du premier « Vade-mecum, Adapter un écrit pour le rendre accessible aux enfants ». Le premier vade-mecum aide à rédiger les textes, à choisir des mots, les tournures et les explications complémentaires. Ce vade-mecum aide les concepteurs de sites à penser la structure de leurs documents, en termes de navigabilité et d'ergonomie. La rédaction et une étape qui s'intègre dans la conception générale d'un site Web.

Structure du vade-mecum

Ce vade-mecum propose des recommandations sur la manière d'organiser les contenus textuels dans des pages Web destinées aux enfants. Ces recommandations ont été élaborées par une équipe de chercheurs en communication de l'UCL. Pour y parvenir, ils ont étudié la littérature scientifique relative aux sites Web pour enfants et surtout aux capacités des enfants à consulter des sites Web pour en extraire des informations. Les chercheurs de l'UCL ont, de plus, observé expérimentalement et analysé les difficultés manifestées par un échantillon d'enfants et de jeunes de 9 à 18 ans, lorsqu'ils consultent des sites Web à la recherche d'une information. Pour cette expérimentation, l'équipe avait choisi des sites conformes aux recommandations du « Vade-mecum, Adapter un écrit pour le rendre accessible aux enfants ».

Plan des recommandations

Parmi les nombreuses méthodes de rédaction et de programmation, la plus logique consiste à aller du général au particulier. Cela implique de dessiner en premier lieu l'architecture générale du site tel qu'il se présentera aux jeunes visiteurs. Ensuite vient la rédaction et la mise en écrans des pages et des paragraphes, éventuellement un test de praticabilité, et enfin la préparation à la mise en ligne définitive.

Les six étapes sont les suivantes:

1. Organiser l'architecture du site : définir l'organisation générale des contenus et leur répartition pour l'ensemble des pages.

2. Organiser la structure des pages: définir la disposition des éléments textuels et graphiques dans chaque page et les liens qui les relient.
3. Rédiger les pages et les paragraphes: insérer les textes les titres, les textes et les paragraphes dans les zones prévues à l'étape précédente.
4. Le travail graphique: donner un style typographique à chaque page, ajouter des éléments photographiques ou dessinés fixes ou animés, colorer certaines zones et guider la lecture par des repères conducteurs.
5. Tester la praticabilité par des usagers non spécialisés, extérieurs à l'institution qui diffuse l'information: vérifier si les jeunes visiteurs sont effectivement capables d'accéder aux informations qu'ils recherchent et de les comprendre.
6. Orienter le référencement par les moteurs de recherche: faire en sorte que les visiteurs trouvent les pages s'ils formulent des requêtes, de différentes manières, dans le moteur de recherche du navigateur qu'ils utilisent pour surfer.

Les étapes sont ici présentées dans un ordre chronologique idéal, sans prendre en compte les différents contextes institutionnels de production de sites internet, qui mènent parfois à procéder dans un autre ordre, ou à superposer certaines phases. Cette chronologie n'est donc pas à respecter à la lettre, mais elle fournit une idée des éléments à prendre en compte lors de l'élaboration de certaines phases.

Convention

Ce qui est recommandé est précédé d'un petit «v» sur un rond vert, ce qui est à éviter est annoncé par une croix sur un rond rouge ; le tout est mis en évidence par un aplat coloré.

1. Organiser l'architecture du site

En premier lieu, il est conseillé de penser au "squelette" du site, à sa structure.

Proposer différentes entrées pour différents publics

Diversifier les entrées pour différents utilisateurs n'ayant pas les mêmes compétences si le site est destiné à plusieurs publics (enfants, adolescents, adultes, par exemple).

Les informations postées dans le site s'adressent-elles à des publics de différents âges (enfants, adolescents, adultes)? Si oui, il est conseillé de scinder le site en autant de parties que de publics destinataires des informations. Une bonne solution consiste à créer une première page générale, où le visiteur est invité à choisir à quel public il appartient avant de poursuivre sa navigation.

éviter de confondre la structuration par public et la structuration par catégories d'informations

Si le site est proposé à différents publics et qu'il contient différentes parties, il est conseillé, dans les pages qui ne concernent qu'une partie du public, de ne pas présenter l'une à côté de l'autre la structuration qui concerne les informations et la structuration par public.



Figure 1 : Site internet du Délégué Général aux droits de l'enfant, partie adolescents

Dans cet exemple, la structuration par catégories d'âge et la structuration des informations destinées à ces catégories d'âge sont très proches l'une de l'autre. Les jeunes ne sont pas forcément en mesure de comprendre que la colonne de gauche réfère

aux parties du site *destinées à* ces catégories d'âge. De ce fait, ils peuvent la confondre avec les informations *à propos de* ces catégories d'âge (par exemple, les informations sur les droits de l'enfant se trouvent dans la catégorie « enfants »).

Une solution consiste à éclaircir ces deux structure, soit en supprimant la structuration par public qui ne serait alors présente que sur la première page du site, soit en proposant une structuration proposant des zones cliquables intitulées « revenir aux informations destinées aux adultes / adolescents / enfants » afin que la formulation de cette structuration soit plus compréhensible par les jeunes. Il est également préférable de placer cette structuration par public de façon à ce qu'elle ne se situe pas près du menu d'information destiné à un public particulier (par exemple, au bas de la page).



Éviter de transférer des documents de la partie adultes vers la partie enfant sans les avoir au préalable vulgarisés et adaptés à la compréhension des plus jeunes.

Si le site est accessible à différents publics depuis la page principale, les contenus proposés dans ces différentes parties doivent alors être adaptées à leur public. Il est inutile de créer un espace dédié aux enfants si les contenus des documents sont les mêmes que ceux de la partie adulte (même si ces documents concernent les enfants).

Veiller à la cohérence de la structure



Choisir une structure et une catégorisation cohérente et intuitive aux jeunes

Les jeunes éprouvent des difficultés à naviguer au sein d'un site dont les catégories leur semblent incohérentes, c'est-à-dire, dont les relations sémantiques entre catégories les positionnent comme des objets de nature hétérogène. Le choix d'une catégorisation cohérente doit pouvoir aider l'utilisateur du site à anticiper le contenu des différentes catégories.

Exemple

Le site Clicksafe présente côte à côte les catégories "technologies", "sexualité" et "conseils et astuces". Ces catégories entretiennent une certaine confusion dans la mesure où des contenus identiques pourraient figurer au sein de plusieurs d'entre elles (e.g. astuces technologiques, conseils liés à la sexualité, sexualité et technologie).

A contrario, un site consacré à l'information sur les questions liées à l'adolescence pourrait proposer les catégories "famille", "amours", "amis" et "école", délimitant de cette façon chaque catégorie sur un critère sémantique unique, en fonction du contexte relationnel dans lequel l'adolescent se situe.



Figurer graphiquement la structure sémantique du site, sous la forme d'un plan ou d'une carte conceptuelle, regroupant les catégories sur base de critères de proximité sémantique

Une carte conceptuelle est une représentation graphique composée de boites figurant des concepts (ici, des pages web) reliées par des flèches (parfois elles-mêmes étiquetées) spécifiant les relations entre concepts. Dans le contexte des sites Web, chaque boite peut être cliquable pour donner un accès direct à la page concernée.

La carte conceptuelle est utile lorsque l'on veut décrire et organiser une base de données pour aider les utilisateurs à trouver les données qu'ils cherchent. Elle est souvent utilisée dans l'enseignement pour exprimer ou faire exprimer pas les élèves les liens qui unissent des concepts



Figure 2 Page d'accueil du site enfants.jedecide.be (structuration du site)

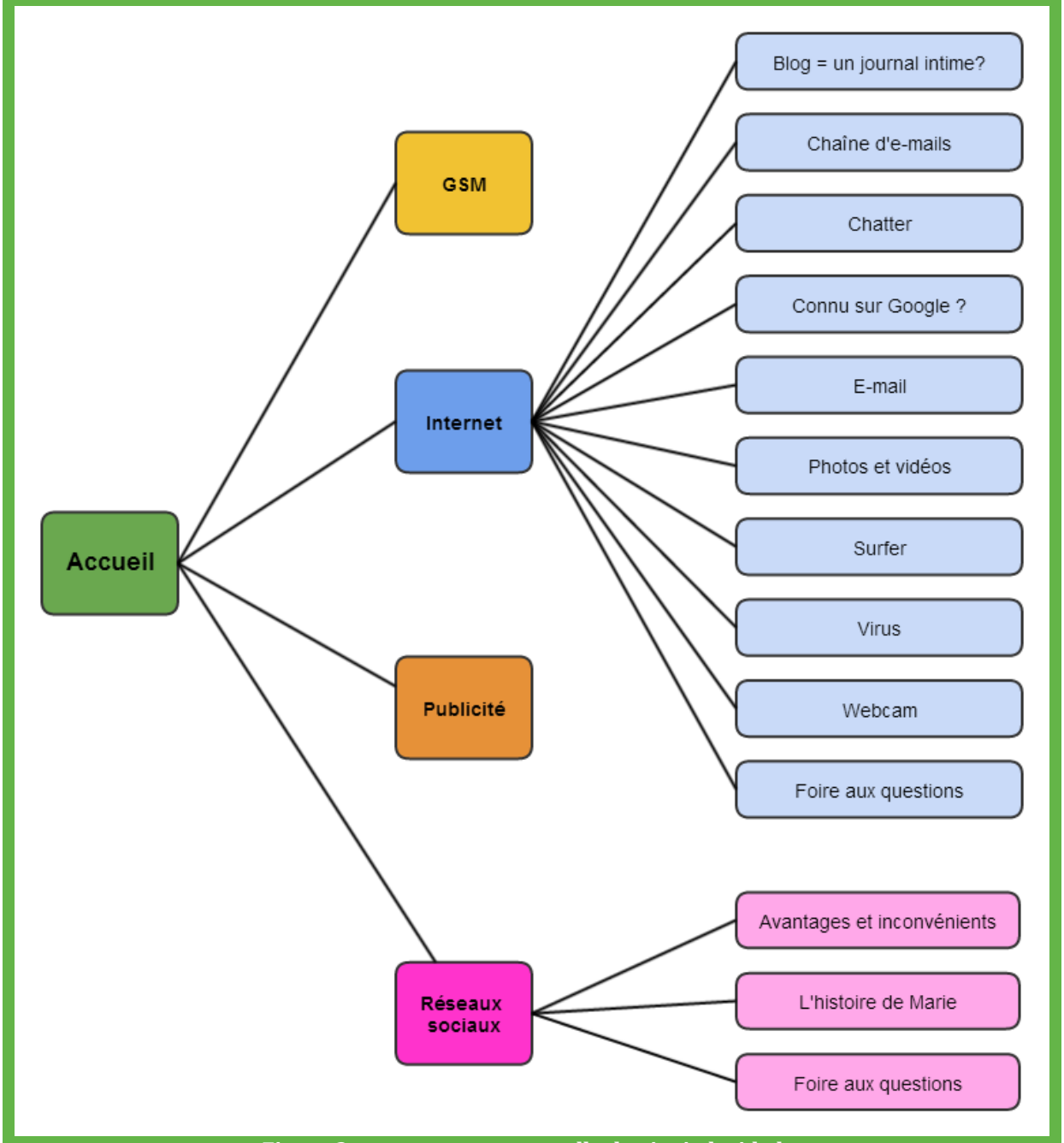


Figure 3 : une carte conceptuelle du site jedecide.be

1.1 Titrer les catégories de la structure

Utiliser un langage adapté aux enfants pour désigner les parties de la structure: des catégories et sous-catégories la composant

Le nom des différentes catégories doit être compréhensible par des jeunes ou des adolescents, selon le public auquel le site s'adresse. Pour plus de précision concernant l'adaptation de textes aux enfants et adolescents, le lecteur consultera le vade-mecum « adapter un écrit pour le rendre accessible aux enfants »

2. Organiser la structure des pages

1. Proposer une barre de recherche



Intégrer une barre de recherche permanente présente sur toutes les pages du site et mise en évidence

Afin de faciliter la navigation, il est recommandé d'intégrer à votre site un moteur de recherche à l'aide duquel les jeunes pourront formuler leurs requêtes d'information. Cette barre de recherche est le plus souvent placée en haut de la page, soit dans le coin droit, soit au milieu.

L'orthographe des enfants et adolescents étant souvent incorrecte, il est conseillé d'intégrer au site un moteur de recherche courant (Google, Yahoo, Bing, etc.), capable de suggérer des corrections aux requêtes formulées par l'utilisateur. Les moteurs de recherche "maison", procédant par recherche *verbatim* des termes de la requête dans un index des pages du site, sont de ce point de vue à éviter. Il existe des ressources en ligne qui expliquent comment intégrer les fonctionnalités d'un moteur recherche existant à votre site.

Présenter la structure principale sur toutes les pages du site



Rappeler, sur chaque page du site, la structure principale du site

Ce rappel de la structure principale sur chaque page du site, évite aux utilisateurs de devoir revenir en arrière pour atteindre une catégorie principale ou voisine. Cette structure est habituellement placée en colonne verticale à gauche sur les pages du site ou en ligne horizontale dans le haut du site.

Proposer des repères



Mettre en évidence la situation de l'utilisateur sur la structure principale du site

Cette mise en évidence peut s'opérer en surlignant, soulignant ou en changeant la couleur de la police du titre de la catégorie dans laquelle l'utilisateur se trouve actuellement sur le site. Ceci aide les jeunes à situer la page consultée au sein de l'ensemble du site.

Dans l'exemple ci-dessous, le gestionnaire du site a veillé à mettre correctement en évidence la situation de l'utilisateur, en colorant le texte différemment.



Figure 4 : Mise en évidence de la situation de l'utilisateur au sein des catégories proposées par le site.



Structurer les blocs de texte et les outils de manière linéaire et logique, sans juxtaposer des objets textes ou images n'ayant pas de rapports entre eux.

Il est vrai que l'affichage électronique d'une page sur un écran permet à un utilisateur de voyager facilement dans une page à l'aide de la souris ou de son doigt. Cependant, l'esprit humain, qu'il soit enfant ou adulte, a tendance à considérer comme intellectuellement proche ce qui est géométriquement proche. On est aux antipodes du dictionnaire ou du Moniteur. Par conséquent, outre le fait de regrouper les informations sur un même sujet dans une même page, il est bon de d'aligner les blocs de texte, les schémas, les images et les outils en fonction de leurs proximités thématiques dans l'esprit de l'utilisateur, plutôt que dans leur classement, alphabétique ou administratif, ou, pire, dans un désordre sympathique. Par exemple, dans une page consacrée aux médias, ne pas les structurer par ordre alphabétique ni par le type de législation qui les concerne, mais par leur usage décroissant entre les mains des utilisateurs. Autre exemple : classer de préférence les parcours d'études selon leur succession chronologique pour l'élève, en faisant voisiner les programmes les plus ressemblants. Et s'il existe des vidéos de témoignages ou d'explication, leur réserver un espace spécifique, en les regroupant dans une partie distincte de la page, et non en plein texte.

Testez votre site après ces deux étapes

Pour la composition de l'échantillon de personnes testées, il est conseillé de se référer à l'annexe 2 du vade-mecum (Développement d'un test d'utilisabilité)

Tâche :

Il est demandé aux enfants et/ou adolescents de localiser, dans le site, une ou plusieurs informations spécifiques.

Même si le contenu des pages n'est pas encore rédigé, cette tâche permettra de mettre en évidence la facilité (ou au contraire, la difficulté) avec laquelle l'enfant navigue et se situe lui-même dans le site.

Indicateurs d'observation :

Pendant la réalisation de la tâche, et durant le débriefing qui la suit, le guide de conversation métacognitive inclus au premier vade-mecum peut être utilisé pour guider la conversation avec le sujet.

Les données d'observation issues de la tâche sont analysées en fonction des indicateurs suivants:

Facilité du jeune à naviguer au sein du site afin de trouver la bonne information

1) Comment navigue-t-il de page en page ? Sur quelles zones cliquables clique-t-il sur le site ? (éléments observé par l'observateur) Pourquoi? (justifications exprimées par le jeune)
2) Eprouve-t-il des difficultés à trouver son chemin vers la bonne information ? (éléments observé par l'observateur) S'il a éprouvé une difficulté, à quoi attribue-t-il cette difficulté ? (éléments affirmés par le jeune)

3. Rédiger les pages et les paragraphes

Ne pas surcharger la page d'accueil des sites en actualités diverses

Même si ces actualités ont de l'importance pour l'institution, elles risquent de diminuer la capacité de navigation des jeunes utilisateurs en détournant leur attention de l'objet de leurs recherches. Dans l'exemple qui suit, le site propose une actualité, un test, une vidéo, etc. Tous ces éléments mettent en difficulté la navigation des jeunes qui hésiteront entre tout consulter ou poursuivre leur recherche ailleurs. Il leur manque ici des indices leur permettant de choisir les rubriques potentiellement utiles à leur recherche. Ils en sont réduits à flâner au hasard. De plus, les différentes zones du site ne sont pas homogènes, elles semblent se faire la guerre en se mettant en concurrence pour attirer le regard de l'utilisateur. Il est donc déconseillé d'employer une page d'accueil basée sur ce modèle.



Figure 5 : Page d'accueil du site Clicksafe. be

Présenter uniquement la structure principale du site en guise de page d'accueil.

Les jeunes internautes sont plus à même de décider du chemin qu'ils vont emprunter sur les sites qui proposent une page d'accueil ne contenant que la structure principale du site. Pour les Webmasters soucieux de présenter une actualité du site ou de l'organisation, il est possible de créer un onglet "actualités" dans la structure principale du site. Dans l'exemple suivant, on peut voir sur la page d'accueil que les seuls éléments présents sont les différentes catégories du site, ainsi qu'une brève présentation de celui-ci. L'utilisateur parviendra plus facilement à trouver l'information qu'il cherche dans une telle présentation.

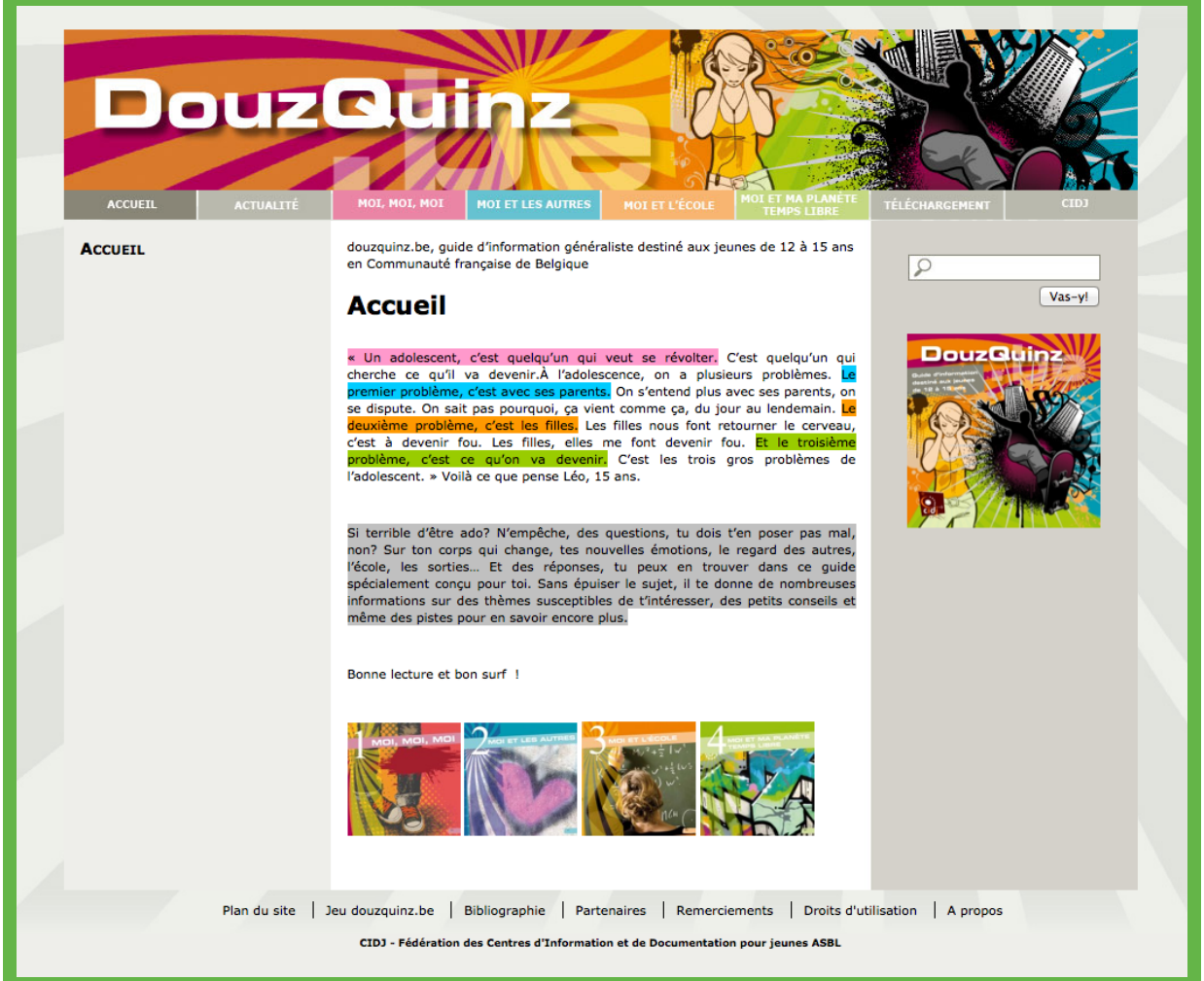


Figure 6 : Page d'accueil du site Douzquinz.be

Expliquer de manière claire et dans un langage adapté aux enfants :

1° Qui est la personne ou l'organisation à la base du site, quelles sont ses missions et ses valeurs

2° Quel est l'objectif du site en relation avec les missions de l'organisation et quel est le but supposé de la personne à laquelle le site est adressé

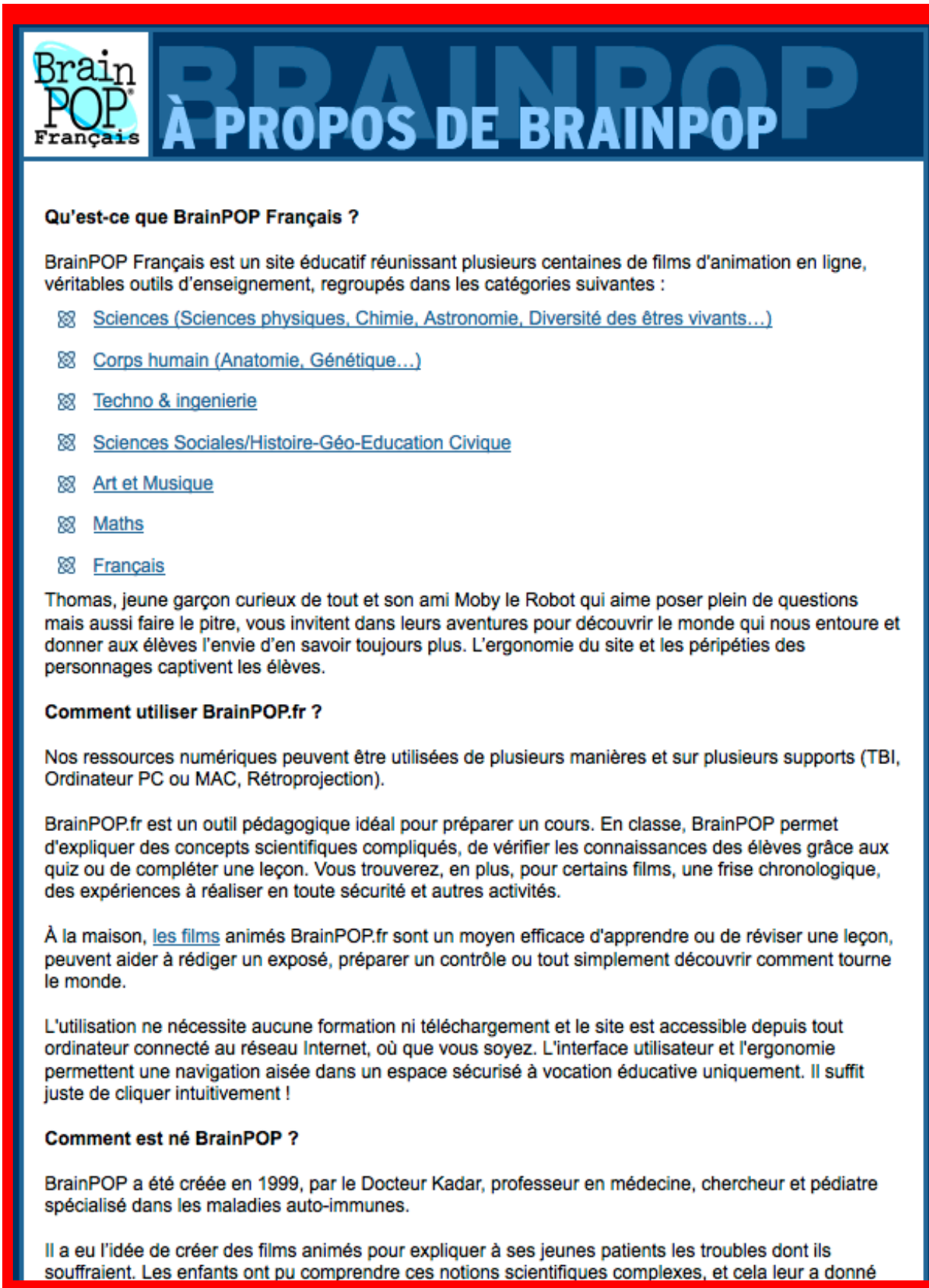
Il est conseillé aux gestionnaires de site Web de placer ces trois informations dans un onglet "qui sommes-nous?" ou "A propos de … (nom de l'organisation)". Cet onglet sera placé de façon visible, à côté de la barre de recherche, par exemple. Il est également recommandé de ne pas placer cet onglet dans la structure principale du site, sauf si l'objectif même du site est de présenter une organisation et ses actions.

Il est conseillé de porter une attention particulière à cette présentation. De nombreux sites destinés aux enfants renseignent mal sur leur organisation : soit ils se présentent dans un langage destinés aux parents et enseignants, soit ils présentent les personnages fictifs qui apparaissent dans le site destiné aux enfants. Le jeune cherchant à obtenir plus d'information sur l'organisation à la base du site ne peut donc pas y trouver de telles informations.

Dans l'exemple suivant, le site présente les petits personnages qui figurent dans les différentes parties du site, mais ne présente en aucun cas l'organisation ni l'objectif du site. L'enfant ou l'adolescent ne sait pas à qui il a à faire, il se trouve projeté dans une bulle imaginaire et ne parvient pas à trouver les sources des différentes informations.



Figure 7 : page "Qui sommes-nous" du site "Les Petits Citoyens.com"



À PROPOS DE BRAINPOP

Qu'est-ce que BrainPOP Français ?

BrainPOP Français est un site éducatif réunissant plusieurs centaines de films d'animation en ligne, véritables outils d'enseignement, regroupés dans les catégories suivantes :

- Sciences (Sciences physiques, Chimie, Astronomie, Diversité des êtres vivants…)
- Corps humain (Anatomie, Génétique…)
- Techno & ingenierie
- Sciences Sociales/Histoire-Géo-Education Civique
- Art et Musique
- Maths
- Français

Thomas, jeune garçon curieux de tout et son ami Moby le Robot qui aime poser plein de questions mais aussi faire le pitre, vous invitent dans leurs aventures pour découvrir le monde qui nous entoure et donner aux élèves l'envie d'en savoir toujours plus. L'ergonomie du site et les péripéties des personnages captivent les élèves.

Comment utiliser BrainPOP.fr ?

Nos ressources numériques peuvent être utilisées de plusieurs manières et sur plusieurs supports (TBI, Ordinateur PC ou MAC, Rétroprojection).

BrainPOP.fr est un outil pédagogique idéal pour préparer un cours. En classe, BrainPOP permet d'expliquer des concepts scientifiques compliqués, de vérifier les connaissances des élèves grâce aux quiz ou de compléter une leçon. Vous trouverez, en plus, pour certains films, une frise chronologique, des expériences à réaliser en toute sécurité et autres activités.

À la maison, les films animés BrainPOP.fr sont un moyen efficace d'apprendre ou de réviser une leçon, peuvent aider à rédiger un exposé, préparer un contrôle ou tout simplement découvrir comment tourne le monde.

L'utilisation ne nécessite aucune formation ni téléchargement et le site est accessible depuis tout ordinateur connecté au réseau Internet, où que vous soyez. L'interface utilisateur et l'ergonomie permettent une navigation aisée dans un espace sécurisé à vocation éducative uniquement. Il suffit juste de cliquer intuitivement !

Comment est né BrainPOP ?

BrainPOP a été créée en 1999, par le Docteur Kadar, professeur en médecine, chercheur et pédiatre spécialisé dans les maladies auto-immunes.

Il a eu l'idée de créer des films animés pour expliquer à ses jeunes patients les troubles dont ils souffraient. Les enfants ont pu comprendre ces notions scientifiques complexes, et cela leur a donné

Figure 8 : page "A propos" du site "BrainPop.fr"

Dans cet exemple, la partie « A propos » du site BrainPop, est destinées aux parents et aux enseignants plutôt qu'aux enfants. Les enfants présentent alors des difficultés à comprendre certains mots ou phrases plus compliquées.



préférer une information détaillée dans un texte relativement âgés.

Éviter de scinder l'information en textes courts et disséminés dans diverses zones cliquables.

De nombreux sites destinés aux adolescents présentent l'information sous forme de petits textes disséminés dans de nombreuses zones cliquables ou pages séparées. Les observations des résultats des tests utilisateurs ainsi que la littérature scientifique ont montré que lors de l'évaluation des informations qu'ils trouvent en ligne, les adolescents plus âgés ont tendance à assimiler la qualité de l'information à la quantité d'information présente, et préfèrent ne pas devoir cliquer à plusieurs endroits pour obtenir l'information qu'ils cherchent. Cette recommandation est formulée dans le cas où un enfant ou un jeune usagé cherche une information précise sur un site internet et non dans le cas où il évaluerait le site lors d'un temps de loisir, dans une perspective qui serait alors plus ludique.

La littérature scientifique affirme en revanche que les plus jeunes surfeurs ne portent attention qu'au texte visible à l'écran et présentent des difficultés à faire défiler celui-ci quand il est plus long (à « scroller »).

Suite à ces observations, il est donc conseillé de scinder le site en regard des différents public (en fonction de son âge) et de présenter une information plus longue aux adolescents plus âgés (13 ans et plus) et une information plus courte, contenue sur un seul écran aux enfants. Le mot d'ordre est donc : rester concis mais en veillant à donner l'information nécessaire d'un seul tenant sans obliger des clics supplémentaires

Dans l'exemple suivant, le site CIAO.ch présente de nombreuses zones cliquable, et de courts textes dans chacune des fenêtres. Ce site est destiné aux adolescents plus âgés. En regard des observations des résultats des tests utilisateurs, ce site a été rejeté de nombreuses fois car d'après les jeunes, il contenait « peu d'info ».



Figure 9 : information sur les drogues, site CIAO.ch (peu de texte, beaucoup de zones cliquables)

Sur le site DouzQuinz.be, en revanche, une grande quantité de texte est présente. Les adolescents à partir de 13 ans préfèrent une information détaillée sur une seule page, même s'ils doivent faire défiler cette page.



Figure 10 : information sur les drogues, site DouzQuinz.be (grande quantité de texte, obligation de faire défiler le texte sur de petits écrans)

Mettre en forme les textes de manière à ce qu'ils soient aérés

Afin de présenter des textes aérés, il est recommandé de scinder ces textes en différents paragraphes, de les identifier par des sous-titres, de mettre en évidence les éléments les plus pertinents (à l'aide de mise en gras du texte, ou de surlignage en couleur) et de formuler les énumérations sous forme de listes à puces.

Adopter une typographie conortable et courante dans les sites institutionnels.

En ce qui concerne la lisibilité du site, il est recommandé d'employer une typographie et une taille de police qui rendent la lecture facile. La couleur des écritures ainsi que des fonds est également importante, il est déconseillé d'utiliser une police foncée sur un fond foncé. L'emploi de polices claires sur fonds foncés (ou l'inverse) est préférable. Il est enfin conseillé d'observer un aperçu du site Web afin d'évaluer le confort de lecture avant de diffuser celui-ci publiquement.

Adapter le langage pour le rendre accessible aux enfants

Il est conseillé d'éviter tout jargon et même toute fioriture stylistique (métaphores, emploi de concepts abstraits, sous-entendu etc.) Sur ce point, la lecture attentive du vade-mecum "Adapter un écrit pour le rendre accessible aux enfants", édité par l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse est vivement recommandée.

Eviter d'employer un langage utilisé par les jeunes (diminutifs, langage sms, etc.)

Utiliser un langage officiel, sans signe de connivence, ni sous-entendu.

Dans le cadre d'informations diffusées à un public adolescent, il est déconseillé de parler dans un langage qui se veut proche de celui usité par les jeunes. Les jeunes ne donnent pas crédit à ces informations, qui sont selon eux diffusées par un pair, un amateur qui n'en sait pas plus que lui sur le sujet traité.

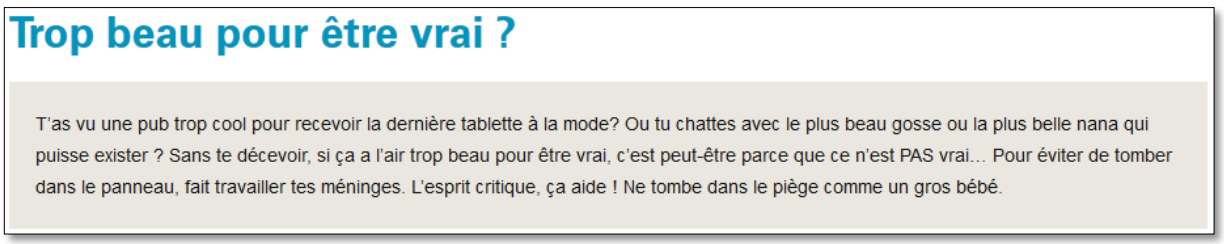


Figure 11 : Extrait du site "Clicksafe.be" (nouvelle version)

Objectiver les propos

Ne pas parler à la première personne

Dans le cadre d'une recherche informationnelle, les jeunes préfèrent être exposés à des propos qui leur paraissent objectifs. Lorsqu'ils rencontrent des avis émis par une seule personne (dans un forum, ou dans un blog), ils ont tendance à ne pas valider l'information, du fait qu'elle est peut-être l'avis d'un amateur (non initié au sujet traité). L'emploi de la première personne peut être utilisé dans le cadre d'un témoignage, pour illustrer une information, mais sa généralisation dans un site d'information est à proscrire. On appelle *énonciateur* la personne dont un texte semble émaner. Il s'agit à la fois de l'auteur et de la personne que le lecteur identifie par déduction comme ayant écrit le texte dans le site. Pour le jeune visiteur d'un site, la qualité de l'énonciateur est un indice utile pour bâtir la confiance qu'il attribue aux informations. Face à une page aux énonciateurs multiples ou non identifiables, le jeune visiteur peine à donner crédit aux informations.



Adopter en général un énonciateur unique et constant appartenant à l'institution.



Éviter un énonciateur enfantin, fantaisiste ou prête-nom (excepté dans les épisodes narratifs ou ludique)

Lorsqu'ils rencontrent des propos de type "Salut, je suis Plaf l'écureuil, et je vais te dire si tu as droit à de l'argent de poche", les enfants éprouvent des difficultés à prendre ces informations au sérieux, dans la jungle du Web. Ils savent que ce genre de personnage appartient au monde de la fiction humoristique pour enfant ou à celui du marketing. Ils éprouvent par conséquent des difficultés à considérer que le contenu est valide et assumé par des adultes responsables.



Mettre à disposition les sources de l'information exposée.

Si les jeunes s'intéressent spontanément peu aux sources des informations et à l'auteur des propos tenus dans les sites, il est néanmoins opportun de mettre à leur disposition ces éléments afin de les encourager à prêter attention aux sources et aux auteurs de leurs informations. Il est donc recommandé, aux organisations qui veulent adapter un site Web à destination de leur jeunes publics de présenter les sources de leurs informations mais également de se présenter elles-mêmes en tant qu'auteur du site sous un onglet "Qui sommes-nous", ou "à propos de nous" afin de présenter l'organisation et ses missions (voir point 2 : Organiser la structure des pages)

Testez votre site après cette étape

Pour la composition de l'échantillon de personnes testées, il est conseillé de se référer à l'annexe 2 du vade-mecum (Développement d'un test d'utilisabilité)

Tâche :

Il est demandé aux enfants et/ou adolescents d'expliquer, avec ses propres mots un élément de contenu du site.

Ensuite, il est demandé au jeune de répondre à trois questions :

1. Qui est à l'origine du site ? Que fait l'organisation ou la personne ? A quoi le vois-tu ?
2. Quels sont les objectifs principaux du site, selon toi ?
3. A ton avis, à qui ce site est-il utile ?

L'objectif de cette tâche est de vérifier la bonne compréhension des informations ainsi que la bonne contextualisation sociale du site testé par ses futurs utilisateurs.

Indicateurs d'observation :

Pendant la réalisation de la tâche, et durant le débriefing qui la suit, le guide de conversation métacognitive inclus au premier vade-mecum peut être utilisé pour guider la conversation avec le sujet.

Les données d'observation issues de la tâche sont analysées en fonction des indicateurs suivants

1) *Compréhension correcte des informations trouvées par le jeune*

Le jeune comprend-t-il l'information (selon l'observateur ?) Si non, quelles sont les difficultés rencontrées ? Si oui, quels sont les éléments qui l'ont permis à comprendre l'information (caractéristiques physique du document : mise en page, graphismes, mise en évidence en couleur, en gras, etc.)

Comment se situe-t-il par rapport à cette information ? (Est-ce que cette information me concerne ? dans quel cas ?)

2) *Sous-questions : compréhension correcte par le jeune du contexte social du site*

1) "Qui est à l'origine du site ? Que fait l'organisation ou la personne ? A quoi le vois-tu?"

Quelle démarche le jeune met-il en œuvre pour répondre à la question ? (à confronter avec la présence d'informations données par le site sur l'auteur ou l'origine de l'information)

2) "Quels sont les objectifs principaux du site, selon toi ?"

Quelle démarche le jeune met-il en œuvre pour répondre à la question ? (à confronter avec la présence d'informations données par le site sur les objectifs de ses auteurs).

3) "A ton avis, à qui ce site est-il utile et (à qui ne l'est-il pas)?"

Quelle démarche le jeune met-il en œuvre pour répondre à la question ? (à confronter avec la présence d'informations données par le site sur les bénéficiaires de l'information)

4. Le travail graphique

Ne pas surcharger l'illustration et le design du site par des éléments prétendument empruntés à l'esthétique enfantine ou juvénile.

Les jeunes citent rarement le critère esthétique pour sélectionner un site (certains d'entre eux vont même dans le sens inverse : "c'est trop chargé, trop coloré").

Ci-dessous, est présentée la page d'accueil du site sur les droits de l'enfant de la Commission Européenne. Les jeunes interrogés lors de la passation des tests utilisateurs ont affirmé, à plusieurs reprises que cette page ne leur était pas destinée (« c'est pour des petits enfants »).



Figure 12 : page d'accueil du site de la Commission Européenne pour les droits de l'enfant (partie 0-12 ans)

Il est, au contraire, conseillé d'insérer dans les sites des éléments habituels aux sites institutionnels pour adultes, ce qui est une manière opportune d'initier les jeunes à la présence de ces éléments, pour bien leur montrer que ce site est fait par des adultes dignes de confiance. C'est aussi un excellent moyen de démarquer le site des nombreuses pages de publicité et de marketing, qui adoptent une tout autre charte graphique.

Le site CIAO.ch, bien qu'il présente un défaut sur la longueur des textes présentés observe une mise en page qui ne renvoie pas au monde enfantin, et qui laisse un maximum de place à la structure. L'idéal aurait été de laisser davantage de place au texte, mais le site constitue tout de même un bon exemple pour illustrer cette recommandation.



Figure 13 : page du site CIAO.ch

Réserver aux textes d'information un maximum de place sur la page en ce qui concerne les sites à destination des plus jeunes enfants.

Éviter les bandeaux illustrés de haut de page, qui consomment de l'espace rédactionnel

Comme il a été mentionné précédemment, contrairement aux adolescents plus âgés, les jeunes enfants ne sont pas habitués à faire défiler une page. Les bandeaux fortement illustrés de haut de page chassent le texte vers le bas. Il est donc conseillé de réserver un maximum de place à la rédaction de textes sur une page à destination des plus petits. Les écrans d'ordinateur qui affichent le moins de texte vers le bas sont ceux au format VGA, présentant 640 points en hauteur. Leur taille peut être une bonne référence, d'autant que de nombreuses tablettes et smartphones ont également une surface d'affichage limitée.

Ci-dessous, la capture d'écran du site de l'Unicef Belgique destiné aux enfants. Si l'on laisse l'écran en affichage automatique, nous pouvons voir le bandeau d'actualité, et les trois personnages en dessous qui illustrent « le coin des actus », l' « espace exploration »

et la « zone d'action ». Mais on ne peut voir les descriptions de ces espaces. Les jeunes enfants ne font pas défiler pour en savoir plus sur ces trois espaces.



Figure 14 : page d'accueil du site de l'Unicef Belgique pour les enfants

Testez votre site après cette étape

Pour la composition de l'échantillon de personnes testées, il est conseillé de se référer à l'annexe 2 du vade-mecum (Développement d'un test d'utilisabilité)

Tâche :

Parmi un panel de sites présélectionnés par l'observateur, il est demandé au sujet de choisir un ou plusieurs sites pour répondre une question (et dont la réponse est traitée dans chacun des sites sélectionnés). Les sites proposés sont préalablement ouverts par l'observateur dans différents onglets du navigateur.

Le panel des sites proposés comprend le site à évaluer, ainsi que d'autres sites traitant de la même thématique.

L'objectif est d'observer sur base de quels critères le sujet sélectionne le(s) site(s) pour répondre à la question, et en quoi le site testé remplit ou non les critères de sélection choisis par le sujet.

Indicateurs d'observation :

Pendant la réalisation de la tâche, et durant le débriefing qui la suit, le guide de conversation métacognitive inclus au premier vade-mecum peut être utilisé pour guider la conversation avec le sujet.

Les données d'observation issues de la tâche sont analysées en fonction des indicateurs suivants

Les données d'observation issues de la deuxième tâche sont analysées en fonction des indicateurs suivants:

1. Quels sont les critères sur base du(des)quel(s) le jeune sélectionne le site internet? La liste de critères suivante est utilisée comme grille de catégorisation a priori, à valider et à compléter au cours de l'analyse:

- appréciation par goût ("j'aime/je n'aime pas…")
- une qualité propre à un ou plusieurs éléments de la présentation du site
    - qualités esthétiques
    - ergonomie
- quantité de texte sur la page (et donc, par inférence, d'information)
- information traitée par le site ("le site parle de …")
- véracité de l'information ("c'est véridique")
- auteur du propos tenu ("c'est X qui le dit")
- lien avec une expérience personnelle ("c'est en relation avec quelque chose que je sais, que j'ai vécu")
- public ciblé ("ça m'est destiné")

2. Le site testé apparaît-il dans la sélection de sites du jeune? Si oui, quels sont les critères cités pour valider le site? Sinon, quels sont les critères cités pour ne pas valider ce site?

5 . Tester la praticabilité par des usagers non spécialisés, extérieurs à votre institution



Elaborer un test à faire passer à de jeunes utilisateurs du site

En outre des tests effectués après chaque phase de construction du site, le test général permettra d'observer les difficultés rencontrées sur le site (difficultés de navigation, de compréhension des propos, d'identification de l'organisation auteure du site, etc.). Ces éléments mis en évidence faciliteront l'optimisation du site.

L'annexe 2 de ce vade-mecum propose un modèle de test de praticabilité de site internet par les jeunes.

6. Vérifier l'affichage et le référencement du site



vérifier l'affichage correct du site sur les navigateurs les plus courants, tels qu'Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox ou Safari.

Les observations des résultats des tests utilisateurs ont montré que les jeunes en recherche d'une information précise utilisent les mêmes navigateurs que leurs aînés, et ce dans les mêmes proportions. (Bien souvent, les jeunes adoptent le navigateur installé et accessible sur l'ordinateur familial). Aucun navigateur courant ne disposant aujourd'hui d'une position hégémonique sur son marché, il convient de vérifier que le site s'affiche correctement sur les différents navigateurs les plus courants.

Pour déterminer quels sont les navigateurs les plus utilisés, les données de Statcounter.com sont une source utile : http://gs.statcounter.com/#browser-eu-monthly-201403-201403-bar



référencer son site Internet.

Afin de référencer le site pour le rendre accessible aux enfants, il est conseillé d'insérer dans le texte de la page à référencer des segments de phrase préalablement définis comme étant le centre de gravité lexical du sujet tel qu'ils pourraient être formulés par des jeunes en recherche (et non par des institutions dans le jargon qu'elles utilisent habituellement). Les observations des réponses aux tests utilisateurs ont montré que les jeunes posent des questions au moteur de recherche (i.e. « Est-ce que poster des photos sur Facebook est dangereux ? ») et ce utilisant un langage familier et non expert. Il est donc conseillé de formuler des segments de phrases tels qu'ils pourraient être formulés par des jeunes adolescents dans le cadre de la recherche d'une information précise répondant à une situation concrète.

Annexe 1 - Liste de critères

1. Organiser l'architecture du site Web	**Ok pour ce critère**	**A revoir pour ce critère**
1.1 Si le site est destiné à plusieurs publics (enfants, adolescents, adultes, par exemple), les entrées pour les différents utilisateurs sont-elles proposées dans la première page ?		
1.2 Si le site est destiné à plusieurs publics (enfants, adolescents, adultes, par exemple), la structuration par public et la structuration par catégorie d'information sont-elles situées dans des espaces distincts ?		
1.3 La structure et la catégorisation élaborée pour le site sont-elles cohérentes et intuitives?		
1.4 Les catégories et sous-catégories de la structure figurent-elles sous forme de plan ou de carte conceptuelle?		
1.5 Les catégories de la structure sont-elles regroupées sur base de critères de proximité sémantique?		
1.6 Les catégories et sous-catégories sont-elles désignées dans un langage accessible aux enfants?		

2. Organiser la structure des pages du site Web	**Ok pour ce critère**	**A revoir pour ce critère**
2.1 Une barre de recherche est-elle intégrée au site Web? Est-elle mise en évidence?		
2.2 La structure principale du site est-elle rappelée sur chaque page?		
2.3 L'utilisateur peut-il voir où il se situe dans le site ? (la situation de l'utilisateur est-elle mise en évidence?)		
2.4 Les blocs de textes et les outils sont-ils structurés de manière linéaire et logique ?		

3. Rédiger les pages et paragraphes

3. 1 Rédiger la page d'accueil	**Ok pour ce critère**	**A revoir pour ce critère**
3.1.1 La page d'accueil présente-t-elle la structure principale du site sans être surchargée d'actualités ou d'autres éléments pouvant freiner la navigation?		

3.2 Se présenter explicitement	**Ok pour ce critère**	**A revoir pour ce critère**
Existe-t-il un onglet "qui sommes-nous" ou à propos qui explique de manière claire :		
• 3.2.1 Qui est la personne ou l'organisation à la base du site, quelles sont ses missions et ses valeurs		
• 3.2.2 Quel est l'objectif du site, en relation avec les missions de l'organisation ou la personne à la base du site		
• 3.2.3 A qui s'adresse ce site et quel est le but supposé de la personne à laquelle le site est adressé		

3.3 Rédiger et disposer les textes	**Ok pour ce critère**	**A revoir pour ce critère**
3.3.1 Si l'information s'adresse à des adolescents plus âgés, est-elle détaillée dans un texte relativement long (versus information scindée en petits textes disséminés dans diverses zones cliquables) ?		
3.3.2 Les textes sont-ils disposés de manière aérée (présence de paragraphes, sous-titres, listes à puces, mise en évidence des éléments les plus pertinents)?		

3.3.3 Les textes sont-ils rédigés dans une typographie, une taille et une couleur confortable à la lecture?		
3.3.4 Les textes sont-ils rédigés dans un langage accessible aux enfants ? (Cfr vade-mecum "adapter un écrit pour le rendre accessible aux enfants)		

3.4 Langage utilisé	**Ok pour ce critère**	**A revoir pour ce critère**
3.4.1 Le texte est-il rédigé dans un langage officiel, sans signe de connivence, ni sous-entendu?		
3.4.2 Les propos sont-ils objectivés (et non rédigés à la première personne) ?		
3.4.3 Les propos sont-ils rédigés par un énonciateur constant appartenant à l'institution?		

3.5 Mise à disposition des sources du propos	**Ok pour ce critère**	**A revoir pour ce critère**
3.5.1 Les sources des différentes informations sont-elles mises à disposition des jeunes ?		

4. Elaborer le travail graphique	**Ok pour ce critère**	**A revoir pour ce critère**
4.1 Le site Web est-il conçu de manière à ne pas être surchargé par des éléments prétendument empruntés à l'esthétique enfantine ou juvénile ?		

4.2 Les pages du site sont-elles conçues de manière à réserver un maximum de place aux textes d'informations (pas de bandeaux illustrés en haut de page) ?		

5. Tester la praticabilité du site	**Ok pour ce critère**	**A revoir pour ce critère**
5.1 Un test de praticabilité a-t-il été élaboré et effectué auprès des jeunes utilisateurs ?		

6. Orienter le référencement par les moteurs de recherche	**Ok pour ce critère**	**A revoir pour ce critère**
6.1 Le site s'affiche-t-il correctement sur les navigateurs les plus courants (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari) ?		
6.2 Le site est-il référencé de manière à ce que, dans le texte de la page à référencer sont insérés des segments de phrase préalablement définis comme étant le centre de gravité lexical du sujet tel qu'ils pourraient être formulés par des jeunes en recherche d'une information?		

Annexe 2 - Développement d'un test d'utilisabilité

Recrutement d'un panel d'enfants ou d'adolescents

L'âge des individus recrutés doit correspondre à celui des destinataires du site à tester.

L'objectif est d'observer la variété des difficultés rencontrées par les utilisateurs du site, pas d'en établir la fréquence statistique, ou les facteurs les générant. Un petit échantillon (3 à 5 enfants) est généralement suffisant. Les tests peuvent typiquement prendre fin quand le dernier sujet interrogé a rencontré plus de difficultés communes aux interrogés précédents que de difficultés lui étant propres.

Il est préférable de composer l'échantillon avec des enfants ou des jeunes dont la formation documentaire et les compétences sont médiocres. Leurs difficultés mettront plus d'écueils en évidence.

Tâches

Deux types de tâches peuvent être proposées aux interrogés.

1. Chercher une information spécifique sur le site évalué, permettant de répondre à une question posée par l'observateur.

Spécifiquement, il s'agit pour le sujet:

1. de localiser dans le site l'information répondant à la question ;
2. de répondre à la question en contextualisant sa réponse à l'aide d'éléments voisins contenus dans le site ;

Si le sujet ne trouve pas l'information à l'étape 1, l'observateur la lui montre et pose alors la question seconde partie de la question.

Il est ensuite demandé au sujet de répondre aux trois questions suivantes:

1. Qui est à l'origine du site ? Que fait l'organisation ou la personne ? A quoi le vois-tu ?
2. Quels sont les objectifs principaux du site, selon toi ?
3. A ton avis, à qui ce site est-il utile ?

Cette tâche est suivie d'un temps de *débriefing* avec le sujet lui donnant l'occasion d'évaluer sa propre navigation et les obstacles qu'il a rencontrés.

Exemples de questions posées aux sujets

Pour le site http://www.unicef.be/kids/

> Quelle est la situation des enfants dans les écoles au Burundi ?

Pour le site http://www.brainpop.fr/

Qu'est-ce qu'un réseau social, selon le site BrainPop ?

Pour le site http://www.lespetitscitoyens.com/

Quelles formes le harcèlement à l'école peut-il prendre?

2. Sélectionner un site parmi plusieurs sites informant sur la même thématique.

Parmi un panel de sites présélectionnés par l'observateur, il est demandé au sujet de choisir un ou plusieurs sites pour répondre à la question posée à la première tâche. Les sites proposés sont préalablement ouverts par l'observateur dans différents onglets du navigateur utilisé pour la première tâche.

Le panel des sites proposés comprend le site à évaluer, ainsi que d'autres sites traitant de la même thématique.

L'objectif est d'observer sur base de quels critères le sujet sélectionne le(s) site(s) pour répondre à la question, et en quoi le site testé remplit ou non les critères de sélection choisis par le sujet.

Les éléments à identifier comme étant des indicateurs utiles sont surlignés en jaune.

Protocole d'observation et indicateurs

1. tâche de recherche d'une information spécifique sur le site évalué, permettant de répondre à une question posée par l'observateur.

Pendant la réalisation de la tâche, et durant le débriefing qui la suit, le guide de conversation métacognitive inclus au premier vade-mecum peut être utilisé pour guider la conversation avec le sujet.

Les données d'observation issues de la première tâche sont analysées en fonction des indicateurs suivants:

Facilité du jeune à naviguer au sein du site afin de trouver la bonne information

1) Comment navigue-t-il de page en page ? Sur quelles zones cliquables clique-t-il sur le site ? (éléments observé par l'observateur) Pourquoi? (justifications exprimées par le jeune)
2) Eprouve-t-il des difficultés à trouver son chemin vers la bonne information ? (éléments observé par l'observateur) S'il a éprouvé une difficulté, à quoi attribue-t-il cette difficulté ? (éléments affirmés par le jeune)

Compréhension correcte des informations trouvées par le jeune

1) Le jeune comprend-t-il l'information (selon l'observateur ?) Si non, quelles sont les difficultés rencontrées ?

Si oui, quels sont les éléments qui l'ont permis à comprendre l'information (caractéristiques physique du document : mise en page, graphismes, mise en évidence en couleur, en gras, etc.)

2) Comment se situe-t-il par rapport à cette information ? (Est-ce que cette information me concerne ? dans quel cas ?)

Sous-questions : compréhension correcte par le jeune du contexte social du site

1) "Qui est à l'origine du site ? Que fait l'organisation ou la personne ? A quoi le vois-tu?"

1.1 Quelle démarche le jeune met-il en œuvre pour répondre à la question ? (à confronter avec la présence d'informations données par le site sur l'auteur ou l'origine de l'information)

1.2 Réponse (correcte ou non) du jeune

2) "Quels sont les objectifs principaux du site, selon toi ?"

2.1 Quelle démarche le jeune met-il en œuvre pour répondre à la question ? (à confronter avec la présence d'informations données par le site sur les objectifs de ses auteurs).

2.2 Réponse (correcte ou non) du jeune

3) "A ton avis, à qui ce site est-il utile et (à qui ne l'est-il pas)?"

3.1 Quelle démarche le jeune met-il en œuvre pour répondre à la question ? (à confronter avec la présence d'informations données par le site sur les bénéficiaires de l'information)

3.2 Réponse (correcte ou non) du jeune

2. Tâche de sélection d'un site parmi plusieurs sites informant sur la même thématique.

Les données d'observation issues de la deuxième tâche sont analysées en fonction des indicateurs suivants:

1. Quels sont les critères sur base du(des)quel(s) le jeune sélectionne le site internet?

   La liste de critères suivante est utilisée comme grille de catégorisation a priori, à valider et à compléter au cours de l'analyse:

- appréciation par goût ("j'aime/je n'aime pas…")
- une qualité propre à un ou plusieurs éléments de la présentation du site
  - qualités esthétiques
  - ergonomie
- quantité de texte sur la page (et donc, par inférence, d'information)
- information traitée par le site ("le site parle de …")

- véracité de l'information ("c'est véridique")
- auteur du propos tenu ("c'est X qui le dit")
- lien avec une expérience personnelle ("c'est en relation avec quelque chose que je sais, que j'ai vécu")
- public ciblé ("ça m'est destiné")

2. Le site testé apparaît-il dans la sélection de sites du jeune? Si oui, quels sont les critères cités pour valider le site? Sinon, quels sont les critères cités pour ne pas valider ce site?

COLOPHON

Ministère de la Communauté française

Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse

Tél. : 02 413 37 65

Fax : 02 413 34 78

Courriel : observatoire.enfance-jeunesse@cfwb.be

www.oejaj.cfwb.be

Directeur de projet : Michel VANDEKEERE (OEJAJ)

Rédaction du vade-mecum : Camille Tilleul, Pierre Fastrez et Thierry De Smedt (Groupe de Recherche en Médiation des Savoirs, Université catholique de Louvain)

Administration scientifique : Fabienne Thomas (CECOM, asbl, Louvain-la-Neuve)

Graphisme et mise en page :

Editeur responsable :

boulevard Léopold II, 44 à 1080 Bruxelles.

Merci aux membres du comité d'accompagnement :

-

-

-

-

-

-

-

Cette publication, ainsi que la synthèse de la recherche qui a permis sa rédaction, sont téléchargeables sur le site de l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse.