

# L I V R E B L A N C

## **Accessibilité numérique en 2017 : quelles perspectives ?**



Publié par Access42

Mai 2017

# ÉDITO

Chez Access42, nous plaçons les personnes en situation de handicap au centre de nos préoccupations et de notre travail. Notre objectif est de faire de l'accessibilité numérique une réalité en mettant notre expertise en la matière au service d'organismes publics et d'entreprises privées. Rédacteurs de la dernière version du référentiel légal de l'État français, le Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations, nous œuvrons en faveur d'une société plus inclusive.



L'accessibilité est un enjeu de taille pour les entreprises et l'administration publique, mais également pour l'ensemble de la société. Au-delà des contraintes légales et réglementaires, rendre ses contenus numériques accessibles, c'est reconnaître le droit fondamental des personnes en situation de handicap à avoir les mêmes opportunités que tous les autres citoyens. Il est de la responsabilité des équipes dirigeantes et des managers de définir et porter cette politique d'accessibilité universelle dans leur entreprise. Nous avons fait nôtre la mission d'être à leurs côtés pour mener à bien ce challenge.

C'est donc pour mieux informer l'ensemble des parties prenantes que nous avons souhaité rédiger ce livre blanc à l'occasion de la journée mondiale de sensibilisation à l'accessibilité. Au programme : définition de l'accessibilité numérique, synthèse des obligations légales, explications détaillées sur la mise en œuvre d'une politique d'accessibilité numérique et présentation de solutions de financement pour le secteur public.

Bonne lecture,

Jean-Pierre Villain  
Gérant d'Access42  
jpvillain@access42.net

## ACCESS42

### Une expertise engagée et reconnue

En parallèle de notre contribution continue à la version 3 du RGAA pour le compte du Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique, nous mettons notre savoir-faire à votre disposition dans les domaines suivants :

- Formation à l'accessibilité numérique pour tous les métiers ;
- Accompagnement à la mise en accessibilité et à la labellisation ;
- Audits techniques d'accessibilité.



[www.access42.net](http://www.access42.net)



09 72 45 06 14



[bonjour@access42.net](mailto:bonjour@access42.net)

# CONTENU

ÉDITO	2
ACCESS42	2
QU'EST-CE QUE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE ?	4
CADRE JURIDIQUE	6
ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE, COMMENT FAIRE ?	8
SOLUTIONS DE FINANCEMENT PROPOSÉES PAR LE FIPHFP	15
CONCLUSION	19

# QU'EST-CE QUE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE ?

## L'accessibilité numérique en bref

L'accessibilité numérique permet d'accéder aux contenus numériques (sites web, documents bureautiques, supports multimédias, intranet d'entreprise, applications mobiles...), quelle que soit sa façon de naviguer sur le web. Grâce à elle, tous les utilisateurs handicapés peuvent percevoir, comprendre, naviguer et interagir avec le web.

Elle est essentielle aux personnes en situation de handicap et bénéficie aussi aux personnes âgées dont les capacités changent avec l'âge. L'accessibilité numérique s'inscrit dans une démarche d'égalité et constitue un enjeu social fondamental afin de garantir à tous, sans discrimination, le même accès à l'information en ligne.

L'accessibilité numérique repose sur 4 grands principes :

- un site perceptible ;
- un site utilisable ;
- un site compréhensible ;
- un site compatible avec toutes les technologies d'assistance.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le [site de la Direction Interministérielle du Numérique et du Système d'Information et de Communication \[DINSIC\]](#).

## Des profils variés sont concernés

Si la façon de naviguer la plus commune fait appel à un écran et une souris, il existe en réalité de nombreuses manières de naviguer sur le web : au clavier ou avec des périphériques adaptés (eye-tracking, contrôle vocal et même par la pensée...).

Les personnes concernées par l'accessibilité numérique ont des profils et des situations très variés. Vous en trouverez quelques exemples ci-dessous.

## Les utilisateurs ayant des troubles dys

Il existe de nombreux troubles dys, chacun supposant des besoins différents pour l'utilisateur. Par exemple, les personnes dyslexiques ont parfois besoin d'adapter la police de caractères utilisée ou d'employer des systèmes de vocalisation pour les aider à lire. Les personnes avec de troubles de mémoire utilisent des aides à la saisie, alors que les personnes ayant des troubles de l'attention ont besoin de pouvoir stopper les éventuelles animations présentes sur la page.

## OpenDyslexic

OpenDyslexic is a new open source font created to increase readability for readers with dyslexia. The typeface includes regular, bold, italic, and bold-italic styles. It is being updated continually and improved based on input from dyslexic users. OpenDyslexic is free for Commercial and Personal use.

Exemple de police spécifique

## Les utilisateurs avec un handicap moteur

Les mouvements de ces internautes manquent parfois de précision. Certains ne peuvent pas se servir de leurs mains ou leurs doigts. Ils utilisent donc généralement des claviers et des souris adaptés, ou encore des outils pour les aider à saisir du texte, comme les claviers visuels et les systèmes de commande vocale. Ils ont parfois recours à d'autres systèmes plus sophistiqués leur permettant de contrôler l'ordinateur par les yeux ou la pensée. Parmi les besoins de ces utilisateurs, on retrouve donc la possibilité d'activer toutes les fonctionnalités du site sans utiliser la souris.

## Les utilisateurs déficients visuels

Une personne aveugle lit une page web avec un lecteur d'écran : les informations lui sont restituées en braille et/ou oralement, à l'aide d'une synthèse vocale. Ces utilisateurs ont donc notamment besoin de contenus structurés, d'alternatives aux images et de formulaires accessibles.

Les utilisateurs malvoyants utilisent des loupes d'écran ou des systèmes d'adaptation spécifiques [agrandisseur d'écran, logiciels ou plugin de navigateur]. Des contenus suffisamment contrastés, la possibilité d'agrandir ou de modifier les couleurs des textes sont des éléments nécessaires à leur bon accès à l'information.

« L'outil informatique étant utilisé par près de 80 % des personnes en situation de handicap visuel\*, les possibilités offertes par le web et les nouvelles technologies représentent pour elles un formidable moyen d'inclusion dans la société. À l'unique condition que les normes d'accessibilité numérique soient respectées ! »

ERIC VIDAL, responsable du service informatique au sein de la Fédération des Aveugles et Amblyopes de France

\*Source : Enquête "[L'intégration professionnelle des personnes déficientes visuelles](#)".

## Les utilisateurs souffrant d'un handicap mental ou cognitif

Ces utilisateurs peuvent être en grande difficulté face à un site web. Ils ont généralement des problèmes de compréhension du contenu et il leur est nécessaire de disposer d'informations adaptées, d'aide visuelle ou de processus simplifiés. Le FALC, Facile À Lire et à Comprendre, propose ainsi une méthodologie d'écriture simplifiée avec des phrases courtes et un vocabulaire compréhensible de tous.

## Les utilisateurs sourds et malentendants

De plus en plus de vidéos sont partagées en ligne, notamment sur les plateformes comme Youtube et les réseaux sociaux, tels que Facebook. Ces vidéos sont encore rarement sous-titrées et les sous-titrages générés automatiquement sont de qualité insuffisante. Les personnes sourdes ou malentendantes ont besoin du sous-titrage, et d'une version en langue des signes, pour pouvoir accéder à ces contenus.

# CADRE JURIDIQUE

## Contexte européen

L'Organisation des Nations Unies fixe le cadre général dans lequel s'inscrivent les législations nationales grâce à la [Convention Relative aux Droits des Personnes Handicapées](#) [CRDPH], adoptée le 13 décembre 2006. La France a ratifié la CRDPH le 18 février 2010.

L'Union européenne a rappelé ce cadre aux États membres et publié, le 2 décembre 2016, une [directive](#) relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public. Cette directive est entrée en vigueur le 22 décembre 2016, et, comme l'indique son titre, son champ d'application s'étend non seulement à l'accessibilité des sites publics, mais également aux applications mobiles.

La directive européenne doit être transposée dans le droit national des États membres d'ici au 23 septembre 2018. Pour plus d'informations, nous vous invitons à lire les [explications sur la directive](#) (en anglais).



## Loi Handicap 2005

L'[article 47](#) de la loi du 11 février 2005 impose aux services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent d'être accessibles aux personnes handicapées, tous handicaps confondus.

Le [décret d'application](#) du 14 mai 2009 (complété par un [arrêté ministériel](#)) précise que le Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations [RGAA] s'applique et doit être respecté.

L'[arrêté ministériel](#) du 29 avril 2015 remplace l'arrêté de 2009 et indique que la version à respecter est désormais la version 3.0 du RGAA.

## Loi République numérique 2016

L'[article 106](#) de la loi pour une République Numérique réforme l'article 47 de la loi de 2005. L'obligation légale est ainsi étendue à certains acteurs privés (sous condition de chiffre d'affaires) et aux organismes délégataires d'une mission de service public. Il est également fait obligation à tous les organismes concernés :

- de mettre en place et publier un schéma pluriannuel ne pouvant pas dépasser 3 ans et décliné en plan annuel ;
- d'afficher sur la page d'accueil l'indication de conformité ou de non-conformité au RGAA ;
- de permettre aux utilisateurs de signaler les manquements aux règles d'accessibilité du service.

Pour plus d'informations sur les avancées liées à cette loi, vous pouvez consulter notre article de blog « [Focus sur l'article 106 de la loi pour une République numérique](#) ».

## En France

Les principaux textes de réglementation nationale en matière d'accessibilité numérique sont :

- l'article 47 de la loi Handicap du 11 février 2005 ;
- le décret d'application du 14 mai 2009, relatif au Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations ;
- l'arrêté du 29 avril 2015, approuvant la version 3 du RGAA ;
- l'article 106 de la loi du 7 octobre 2016 pour une République Numérique.

## Focus sur le RGAA

Le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) est un ensemble de documents administratifs et techniques disponible sur le site du Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique [SGMAP]. Il indique les dispositions à suivre pour rendre les pages web des sites publics accessibles à tous.

Le RGAA ne constitue pas une norme en lui-même. Il s'agit d'un référentiel opérationnel pour vérifier l'application des règles internationales pour l'accessibilité des contenus web, les WCAG 2.0.

Des mises à jour annuelles sont prévues pour adapter le référentiel aux évolutions techniques et aux progrès des technologies d'assistance. La dernière mise à jour du RGAA, avec la version 3.2016, a eu lieu le 25 juin 2016.

Le RGAA est complété par un ensemble de ressources ayant pour ambition d'accompagner les différents acteurs dans leur prise en compte de l'accessibilité numérique.

# ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE, COMMENT FAIRE ?



L'accessibilité numérique est un domaine transverse qui concerne l'ensemble de la chaîne de production : décideurs, chefs de projet, graphistes, développeurs, producteurs de contenus.

Instaurer une politique d'accessibilité numérique efficace et pérenne nécessite donc la mise en place d'un véritable écosystème, de méthodes d'évaluation et de suivi rigoureuses et, parce que l'ensemble des métiers vont être engagés, d'efforts importants de sensibilisation et de formation.

« L'accessibilité numérique est un domaine transverse qui impacte l'ensemble de la chaîne de production »

## 1. Management de l'accessibilité numérique

La première étape est la création d'une structure de management dédiée à l'accessibilité numérique. Selon les cas, et notamment le volume de sites et d'applications concerné, il peut s'agir d'une cellule complète, d'un poste dédié ou d'une simple fonction.

« Il est nécessaire de créer une structure de management dédiée »

Cette structure doit être au centre des processus car elle sera amenée à communiquer avec tous les acteurs et sera impliquée à tous les stades, que ce soit lors de la mise en place d'un nouveau projet, au cours de son évolution ou pour la maintenance des projets en cours.

S'il existe déjà une structure de management des projets web ou une Direction des Systèmes Informatiques [DSI] par exemple, c'est au sein de ces structures que le management de l'accessibilité numérique doit logiquement être positionné. Son efficacité n'en sera que plus forte.

### Une structure de management aux missions multiples

La première mission de cette structure est de sensibiliser l'ensemble des intervenants, y compris les directions impliquées, pour rendre le projet et ses objectifs lisibles par tous.

Par la suite, ses missions sont identiques à celles de toute structure en charge d'un domaine transverse [sécurité informatique, développement durable, etc.] : évaluer et définir des objectifs raisonnables et adaptés aux moyens et aux contraintes des projets, accompagner la montée en compétences, mettre en place des méthodes d'évaluation et de suivi, fournir aux intervenants les ressources et les outils dont ils ont besoin.



Il existe néanmoins une mission spécifique à l'accessibilité numérique : être l'interface entre l'utilisateur final et le projet. C'est en effet cette structure de management qui devra recueillir les remontées des utilisateurs et leurs demandes d'assistance.

### Les profils en charge de l'accessibilité numérique

Il n'existe pas encore de profil type pour le management de l'accessibilité numérique. Le Portail des Métiers de l'Internet a défini un poste de « [spécialiste de l'accessibilité numérique](#) ». Ce poste regroupe en réalité plusieurs fonctions, pour certaines très techniques et difficiles à cumuler sur un profil unique.

En réalité, l'accessibilité numérique, si l'on s'en tient à ses besoins en termes de management et d'encadrement, est un domaine relativement peu technique. Seule la maîtrise du web dans ses composantes principales est un prérequis important, des profils tels que ceux de chef de projets ou de responsable qualité web sont ainsi tout à fait satisfaisants.

Dans le cas de structures de management aux missions plus complètes, certaines opérations, comme la conduite d'audits, d'évaluations ou la gestion des fonctions supports, nécessiteront le recours à des profils plus spécialisés. Dans ce cas, des profils tels que des intégrateurs ou des développeurs seront plus adaptés.

Si la connaissance des utilisateurs en situation de handicap et de leurs outils est un atout indéniable, elle ne représente pas une compétence fondamentale. En effet, les méthodes utilisées actuellement, notamment WCAG et le RGAA, ne nécessitent pas d'être un spécialiste du handicap.

« Les méthodes utilisées actuellement ne nécessitent pas d'être un spécialiste du handicap. »

### Une formation initiale nécessaire

Quelle que soit la nature de la structure de management mise en place - structure complète, poste dédié ou simple fonction - une formation de base est absolument nécessaire pour pouvoir mettre en place un projet crédible et efficace. Les parcours de formation dédiés au métier de référent ou de chef de projet accessibilité, généralement d'une durée de quelques jours, ont été conçus en ce sens.

## 2. Évaluation de l'existant et définition d'un plan d'intervention

La mise en place d'une politique d'accessibilité numérique ne peut se passer d'une phase d'évaluation et de qualification de l'existant. C'est essentiel à double titre : cela permet d'avoir une cartographie efficace et de prioriser la répartition des ressources.

### Qualifier et prioriser

Dans cette phase initiale, il ne s'agit pas d'évaluer l'accessibilité de chaque site ou application web mais de prioriser les interventions en fonction de critères de qualification tels que le cycle de vie, l'objet du site, son audience ou sa criticité.

Si ces critères de qualification peuvent être très variés en fonction du contexte, certains, comme le cycle de vie, sont incontournables : inutile d'investir dans l'accessibilité d'une application si sa refonte est prévue à une échéance courte. Le type d'audience ou d'utilisateur est également important. Naturellement, les applications internes d'une entreprise sur lesquelles sont susceptibles d'intervenir des employés en situation de handicap doivent être

« Il s'agit essentiellement de prioriser les interventions en fonction de critères de qualification »

privilégiées. Les dépendances technologiques sont également un point crucial : il peut être trop difficile ou trop coûteux d'intervenir sur des technologies propriétaires ou sous la dépendance d'un prestataire. Enfin, les sites très interactifs, comme des systèmes de réservation ou des sites d'e-commerce, doivent être mis en conformité en priorité.

À l'issue de cette première phase, vous disposez au minimum de la liste des sites et des applications concernés avec un facteur de priorisation pour chacun d'entre eux.

### **Évaluer et estimer le budget**

Pour établir un plan en cohérence avec les ressources disponibles, il est souvent nécessaire de procéder à une évaluation rapide des sites prioritaires. Cette évaluation fournit les échelles budgétaires de correction afin de guider les arbitrages nécessaires à la mise en place du plan global de mise en conformité.

Ces évaluations rapides ne sont pas simplement des audits techniques, elles impliquent la prise en compte d'autres facteurs [choix des technologies et environnement contributif, par exemple] et nécessitent le concours actif des équipes de développement qui maîtrisent l'ensemble des processus de production.

#### **Coût de l'accessibilité**

Une question fréquente est celle du coût de l'accessibilité et de la mise en conformité par rapport au budget global de production d'un site ou d'une application. Il est très difficile de répondre précisément à cette question. Généralement, on trouvera des estimations « moyennes » de l'ordre de 10 à 15 % du budget de production.

Il faut considérer cet indicateur avec prudence et faire la distinction entre la part d'investissement, par exemple la formation des équipes, et les coûts directs, par exemple la charge de travail effective pour la mise en conformité.

### **Établir le plan d'intervention**

À l'issue de ces deux étapes [priorisation et évaluation budgétaire], vous êtes en mesure de faire des arbitrages et d'établir un plan d'intervention cohérent et en adéquation avec vos moyens et vos ambitions.

#### **Schéma pluriannuel**

Si vous êtes une entité publique ou délégataire d'une mission de service public, la loi République Numérique vous impose désormais la mise en place d'un plan d'intervention sous la forme d'un schéma pluriannuel [ou schéma directeur] de mise en accessibilité. Celui-ci doit être accompagné de plans annuels rendus publics sur votre site.

Il est à noter que, parce que l'accessibilité numérique impacte toute la structure de production, il est toujours prudent de se réserver la possibilité d'ajuster les délais de mise en conformité et d'anticiper des réajustements budgétaires.

### 3. Mise en œuvre opérationnelle

Parvenue à ce stade, votre organisation dispose des éléments essentiels : une bonne cartographie de son réseau de sites et applications, un plan de priorisation et l'évaluation des moyens nécessaires au bon déroulement du projet. Le travail de mise en conformité proprement dit peut alors débuter.

#### Sensibiliser l'ensemble de l'organisation

On ne répétera jamais assez combien il est important de sensibiliser l'ensemble de votre organisation à l'accessibilité numérique. Les modules de sensibilisation sont courts – une demi-journée – et souvent surprenants et ludiques.

« La sensibilisation des managers est particulièrement cruciale »

C'est un moyen indispensable pour que les informations, les demandes et les ajustements soient compris par l'ensemble des personnels impliqués sur le projet. La sensibilisation des managers, amenés à arbitrer ou redimensionner les projets, est particulièrement cruciale.

En l'absence de telles sensibilisations, les demandes qui vont remonter du terrain, en particulier les demandes de moyens, risquent d'être mal comprises.

#### Former les métiers techniques

Les formations dédiées aux profils techniques [développeurs, intégrateurs, designers, etc.] durent généralement deux ou trois jours et garantissent la diffusion et la pérennisation des techniques au sein de votre organisation. Elles ne permettent pas de se passer d'un accompagnement externe mais de l'optimiser et de le rendre efficace.

Il peut être difficile de mobiliser ces profils sur plusieurs journées consécutives, il ne faut jamais hésiter à adapter le plan de mise en accessibilité à ce type de contrainte. En effet, il est préférable d'attendre d'être en capacité de former les membres de votre organisation, plutôt que de faire reposer le succès de l'opération de mise en accessibilité exclusivement sur des sociétés spécialisées externes.

#### Est-il utile de former des auditeurs ?

Le métier d'auditeur nécessite de prendre en main de nombreuses techniques d'audit et de développer une bonne connaissance des utilisateurs et des technologies d'assistances, c'est pourquoi les offres de formation proposées sont plus longues [5 jours au moins].

À terme, c'est une formation nécessaire pour internaliser complètement l'accessibilité numérique : de l'audit initial à la prise en charge du traitement des résultats. Cela permet de ne recourir aux experts externes que pour les problématiques les plus complexes et les phases de certification.

#### Les ressources du RGAA

Le RGAA n'est pas qu'un référentiel, il est accompagné par un ensemble de ressources à vocation pédagogique, adaptées aux profils métiers et aux technologies. Ces ressources sont un complément indispensable pour permettre à tous les métiers de s'approprier les connaissances. Elles sont publiées sur le [dépôt GitHub de la DINSIC](#).

## Tout est affaire d'audits

Mettre en conformité un site ou une application nécessite l'instauration de cycles d'itération : audit d'évaluation, phase de corrections et audit de recette. En effet, il existe trois types d'audits : les audits d'évaluation, les audits de recette et les audits d'inspection pour attester de la conformité.

### **Audits d'évaluation**

L'objectif d'un audit d'évaluation est double : lister les problèmes rencontrés et détailler les solutions de correction. Ces audits sont souvent très complets et les résultats bruts doivent être analysés avec le référent accessibilité et les équipes projets pour établir un plan de correction raisonnable, à l'échelle du projet et des moyens qui y sont consacrés.

### **Priorisation, dérogation et aménagement raisonnable**

La phase d'analyse des résultats bruts d'un audit est sans doute la plus importante, c'est souvent là que le projet va se jouer. Il est important de bien distinguer ce qui est indispensable, ce qui peut être réalisé dans des phases ultérieures, ce qu'il est plus économique de traiter par des moyens alternatifs et, enfin, ce qu'il n'est pas possible de faire.

L'un des écueils à éviter absolument est de mettre le projet et les équipes devant des adaptations déraisonnables, impossibles à atteindre à moins d'y consacrer des moyens considérables et disproportionnés. L'accessibilité doit être traitée, mais elle ne doit jamais vampiriser le projet.

« L'accessibilité doit être traitée, mais elle ne doit jamais vampiriser le projet. »

Après ce premier audit, un certain nombre de contenus font déjà l'objet de dérogations. Le plus souvent il s'agit de contenus fournis par des services externes sur lesquels vous n'avez pas le contrôle (par exemple, une carte issue de Google Maps ou un document PDF édité par un tiers).

### **Discrimination et aménagement raisonnable**

Le fait qu'une personne en situation de handicap ne puisse pas accéder à un contenu n'est pas une discrimination en soi, c'est le refus de procéder à des aménagements raisonnables qui constitue, au sens de la définition formalisée par la Convention Relative aux Droits des Personnes Handicapées, un cas de discrimination.

L'aménagement raisonnable se définit comme les « modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou induue ». Cette notion, très contextuelle, est centrale dans toutes les opérations de traitement des résultats d'un audit.

Cette phase d'analyse sert de socle aux différents plans d'action. Pour les premiers projets de mise en accessibilité menés au sein de votre organisation, nous ne saurions que trop vous conseiller de vous faire accompagner. Analyser ces problèmes requiert de bien maîtriser l'ensemble des situations utilisateurs et les technologies d'assistances qu'ils utilisent.

Plusieurs facteurs clés vont intervenir dans l'analyse des résultats : la charge et les coûts afférents, les impacts utilisateurs réels et la possibilité de passer, temporairement ou non, par des moyens alternatifs.

### **L'accès à l'information**

Dans un système de priorisation, une dérive souvent constatée consiste à prendre le coût comme facteur clé déterminant. En matière d'accessibilité numérique, le facteur déterminant est l'accès à l'information. En clair, il vaut mieux corriger un seul problème de ce type que dix autres ne permettant que d'améliorer la consultation.

Vous devez vous attacher à trouver une solution chaque fois que l'un de vos utilisateurs peut rencontrer un problème d'accès à l'information. Il est possible d'apporter une solution directe, en corrigeant le problème, ou indirecte, en proposant une solution d'accès alternatif.

### **Audits de recette**

Les opérations d'implémentation des correctifs impliquent de mettre en place des itérations d'audits de recette pour vérifier que les corrections apportées sont conformes.

Il est important que ces recettes soient effectuées par la ou les mêmes personnes qui ont procédé à l'audit d'évaluation. En effet, le domaine de l'accessibilité numérique est très concentré sur la pertinence des correctifs, par exemple la validité du texte contenu dans une alternative d'image. La pertinence d'un contenu étant essentiellement un jugement humain, il y a un risque qu'en changeant d'auditeur on change de point de vue et que, pour un résultat identique du point de vue de l'utilisateur, on soit obligé de créer des itérations inutiles.

Prenez en compte qu'il vous faudra probablement, pour les premiers projets au moins, plusieurs itérations corrections/recette avant d'atteindre le résultat attendu. Indépendamment de la qualité des formations, l'appropriation du domaine par les équipes de développement, d'intégration et de production des contenus peut prendre du temps.

Sur les premiers projets, un accompagnement par une société experte favorise la montée en compétence des équipes. Celle-ci se fait alors de manière plus rapide et efficace.

### **Audit de certification**

Il s'agit de la dernière étape, elle prépare l'élaboration de la déclaration de conformité. Il est à noter qu'un audit de certification n'a pas vocation à définir le niveau d'accessibilité de l'ensemble des contenus de votre site ou application web, il s'agit simplement d'attester que le contenu est conforme au RGAA, le référentiel français.

Vous pouvez réaliser vous-même cet audit, via une auto-déclaration. Toutefois, nous vous conseillons de vous adresser à une société spécialisée. Dans ce cas, l'inspecteur vous livre un relevé attestant de la conformité ainsi que tous les éléments nécessaires, la liste des dérogations notamment, à la publication en bonne et due forme de la déclaration de conformité sur votre site.

### Charges et coût des audits

Sauf besoin très spécifique, un échantillon d'une quinzaine de pages est tout à fait suffisant pour réaliser un audit complet et efficace. L'audit est un relevé de constatations, il doit donc aboutir à un document de relevé des non-conformités et, éventuellement, un rapport. Il est systématiquement accompagné par une phase de restitution, c'est indispensable pour que l'auditeur puisse éclairer et expliquer les problèmes relevés.

Il peut exister de grandes différences dans les propositions tarifaires des professionnels du marché. Afin de vous permettre de mieux comprendre les offres de prestation en matière d'audit de site web, voici quelques indications sur la base de l'état de l'art :

- Un audit d'évaluation dure en général quelques jours (en moyenne 3 à 5 jours).
- Une recette ne devrait pas dépasser une journée. Ces audits sont généralement proposés sous la forme de prestations d'accompagnement, au forfait ou aux tickets, ce qui permet d'apporter la souplesse nécessaire.
- Enfin, il faut compter en moyenne 2 jours pour un audit de certification (aide à la rédaction de la déclaration de conformité incluse).

Dans le cas d'une application web, l'audit se base généralement sur une évaluation préalable de la complexité et du volume de processus proposés.

## 4. Et après ? Les défis de l'accessibilité au quotidien

Félicitations, vous avez suivi avec brio toutes les étapes précédentes et disposez désormais d'un site web ayant un bon niveau d'accessibilité. Toutefois, le travail n'est pas terminé !

Comme beaucoup d'autres domaines, tels que la sécurité informatique ou le contrôle qualité, l'accessibilité doit désormais être prise en compte dans les processus réguliers et quotidiens de vos équipes de développement, d'intégration et de rédaction de contenus.

Il est donc important de monitorer et d'accompagner tous les intervenants du projet et d'apporter à l'utilisateur une aide s'il en a besoin.

Si votre organisation possède son propre Système de Management de la Qualité [SMQ], l'accessibilité numérique vient s'insérer naturellement dans la gestion de la qualité. La seule problématique est alors de bien définir vos indicateurs qualité et d'en assurer le monitoring régulier.

# SOLUTIONS DE FINANCEMENT PROPOSÉES PAR LE FIPHFP<sup>1</sup>



## Nathalie Dross

Diplômée de l'Institut d'Études Politiques de Lyon, Nathalie Dross travaille depuis 25 ans au sein du groupe Caisse des Dépôts, où elle a exercé différentes missions. Fin 2013, elle intègre le Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique, dont la gestion administrative a été confiée à la Caisse des Dépôts par le décret du 3 mai 2006.

### 1. Quelles sont les missions du FIPHFP en matière d'accessibilité numérique ?

Depuis sa création, le FIPHFP se concentre sur le recrutement des agents en situation de handicap, leur maintien dans l'emploi et leur accompagnement tout au long de leur parcours professionnel. Suite aux conférences nationales du handicap de juin 2011 et décembre 2014 et à l'entrée en vigueur du RGAA en avril 2015, les pouvoirs publics nous ont demandé d'intégrer à nos missions l'accessibilité numérique.

Nous avons alors mis en place des partenariats avec le Service d'Information du Gouvernement, la DINSIC<sup>2</sup> et le CNED<sup>3</sup> afin de bâtir une doctrine pertinente et de monter en compétence. Nous avons mené des [expérimentations avec des employeurs volontaires](#), notamment une convention expérimentale avec Pôle Emploi pour mettre aux normes le site poleemploi.org et développer des scripts NDVA permettant aux agents déficients visuels d'utiliser efficacement leurs applications métiers.

Le FIPHFP propose désormais dans son catalogue des interventions, plusieurs accompagnements :

- Mise en accessibilité des applications web de l'employeur (site web, intranet...);
- Aménagement de postes des agents en situation de handicap, notamment d'un point de vue numérique ;
- Formations des agents à l'accessibilité numérique.

Notre objectif est de faire rentrer l'accessibilité numérique dans la norme, qu'elle soit prise en compte dès la phase d'amorçage de tout projet, qu'il s'agisse de la création d'un site ou du recrutement d'un agent en situation de handicap. Le fait qu'un bureau ou une cantine soit

<sup>1</sup> Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique

<sup>2</sup> Direction Interministérielle du Numérique et du Système d'Information et de Communication de l'État

<sup>3</sup> Centre National d'Enseignement à Distance

accessible aux personnes à mobilité réduite est devenu normal, nous sommes même choqués si ce n'est pas le cas. Il me semble qu'il devrait en être de même pour les sites web et les applications métiers ! Il y a un changement de culture à opérer.

## **2. Concrètement, comment le FIPHFP apporte-t-il son soutien aux employeurs du service public afin qu'ils rendent accessibles l'ensemble de leurs applications et interfaces numériques ?**

Le FIPHFP accompagne les employeurs publics en cofinçant la mise en accessibilité de leurs applications web. Notre objectif est d'avoir un rôle incitatif afin de soutenir et d'impulser des bonnes pratiques. Le pourcentage du financement dépend du type de site à rendre accessible (site interne type intranet ou site mixte, utilisé par le public extérieur et par les agents).

Il y a ensuite un deuxième volet de soutien qui est la prise en charge des formations des agents chargés de faire vivre l'accessibilité numérique en interne. Nous pouvons participer au financement de formations à destination des webmasters, des chefs de projet MOA, des responsables communication, etc., afin que ceux-ci soient en capacité de produire des supports accessibles et de maintenir l'accessibilité de leur site dans le temps. Ce volet a pour but de pérenniser l'accessibilité numérique. En parallèle, une [formation en e-learning](#) gratuite, créée par le CNED avec l'aide financière du FIPHFP, est à disposition de quiconque souhaite se former au sujet.

Toutes les informations pratiques sont disponibles dans notre [catalogue d'interventions](#).

## **3. Quelles sont les conditions pour bénéficier du soutien financier du FIPHFP et comment peut-on y souscrire ?**

Il faut être un employeur public, c'est-à-dire faire partie d'une des 3 fonctions publiques, que ce soit l'État, la fonction territoriale ou la fonction hospitalière, et être à jour de sa déclaration au FIPHFP.

Pour tout ce qui concerne l'accompagnement (préaudit, audit, mise en accessibilité) ou la formation à l'accessibilité numérique, les demandes se font en ligne par le biais de la plateforme des interventions, dans l'onglet « Accessibilité », il s'agit d'un programme à part, entièrement dédié. L'employeur nous envoie sa demande une fois qu'il a le devis ou la facture correspondants.

En matière d'aménagement de poste, il s'agit d'une aide apportée à un agent spécifique, la demande est donc un peu plus complexe. Il y a en fait plusieurs possibilités selon la situation :

- Sous convention employeur : l'employeur peut bénéficier de préfinancements en remplissant une fiche action « Aménagement de poste de travail ».
- Sans convention employeur : la demande est traitée comme toute autre demande d'aménagement de poste sur la plateforme des aides du FIPHFP. L'employeur doit justifier de cette demande d'aménagement (RQTH de l'agent concerné, préconisation du médecin de prévention, etc.).



#### **4. Depuis juin 2016, le FIPHFP peut être saisi directement par les agents reconnus comme travailleurs handicapés en cas d'absence de réponse ou de refus d'un employeur à une demande d'aménagement du poste de travail. Ce nouveau droit est-il utilisé ?**

Depuis 6 mois, nous avons reçu une trentaine de demandes de saisie directes. Mais il faut bien comprendre que c'est un droit très encadré. Le législateur a prévu la saisie directe pour uniquement trois types d'actions : les aménagements de poste de travail, la rémunération des personnes chargées d'accompagner les agents en situation de handicap sur leur lieu de travail (les auxiliaires de vie, par exemple) et la formation des personnes en situation de handicap.

Sur la trentaine de demandes reçues, la moitié environ était en fait non éligible. Par exemple, certains agents pensaient pouvoir effectuer une saisie directe pour une demande de prothèse-orthèse, ce qui n'est pas prévu par ce décret de juin 2016.

Cette limitation peut générer des frustrations chez les usagers. En outre, ce n'est pas parce que la demande est recevable et que l'employeur est informé des possibilités de financement que nous offrons, que cela vaut obligation de faire pour l'employeur. L'utilisateur pense souvent que si le FIPHFP juge la demande recevable, son employeur sera contraint à agir mais ce n'est pas le cas : la décision finale est entre les mains de l'employeur.

Toutefois, cette possibilité de saisie directe permet de faire connaître des situations subies par des agents et parfois de les débloquent, quand l'agent ne connaissait pas le référent handicap de la structure ou quand la structure n'avait pas connaissance de nos possibilités de financement, par exemple.

#### **5. Dominique Perriot, président de la FIPHFP, a annoncé lors d'une conférence de presse début février que le modèle économique du FIPHFP doit être repensé afin de lui permettre de poursuivre ses missions. Dans quelle mesure ce changement de modèle peut-il impacter les aides accordées aux employeurs publics dans le domaine de l'accessibilité numérique ?**

Notre modèle économique atteint en effet ses limites puisque l'on s'approche des 6 % légaux de taux d'emploi des personnes en situation de handicap dans la fonction publique. En 2016, le taux d'emploi était ainsi à 5,32 % (et de 5,17 % en 2015). Les contributions des employeurs n'atteignant pas ces 6 % sont donc de plus en plus réduites. En parallèle, plus il y a d'employés en situation de handicap, plus il y a une nécessité de les accompagner, d'aménager leurs postes de travail, de développer l'accessibilité numérique, etc.

Notre modèle économique avait été créé pour impulser une dynamique initiale en supposant que les employeurs prendraient ensuite le relais. Or, aujourd'hui on voit bien que les employeurs ont encore besoin du FIPHFP pour les accompagner et les orienter. Si notre budget diminue, nos capacités d'intervention et de soutien se réduisent également.

Nous avons donc besoin de mettre en place un modèle pérenne pour continuer à accompagner les agents. Ce travail de réflexion sur la trajectoire financière et la possibilité de pérenniser nos ressources a lieu en étroite collaboration avec notre président, notre comité national, nos 6 tutelles ainsi qu'avec notre pendant privé, l'AGEFIPH. Changer de modèle implique un changement du cadre législatif également, c'est un processus assez long et complexe.

**6. Ce premier trimestre voit de nombreuses évolutions en matière d'accessibilité numérique, avec notamment la loi République Numérique en France, l'entrée en vigueur de la Directive européenne fin décembre et la mobilisation du Défenseur des droits en faveur d'une plus grande accessibilité des campagnes électorales. Pensez-vous que 2017 se révélera porteuse d'avancées dans ce domaine ?**

Nous l'espérons vivement. En effet, même si l'obligation n'est pas une nouveauté et existe depuis 2005 déjà, les choses avancent peu à peu : l'article 106 de la loi Lemaire fixe un cadre, des délais et un système de « sanctions », c'est une bonne chose. Les contributions à verser au FIPHFP, même si elles sont volontaires, ont déjà permis une prise de conscience. Le volet « incitation financière » me semble une bonne façon d'interpeller les employeurs sur le sujet. Cela peut permettre qu'une vraie prise de conscience s'opère. Il y a également eu l'institution du fond national de l'accessibilité en octobre 2016.

Il ne faut pas oublier que ce sont des agents, des personnes qui se retrouvent exclues parce qu'on utilise des sites, des logiciels et des outils numériques qui ne sont pas accessibles. Même si une seule personne est concernée, ce n'est pas normal ! Le but est de maintenir les agents dans l'emploi, pas de les exclure en intégrant de nouveaux logiciels qu'ils ne peuvent pas utiliser. C'est violent et discriminant ! Exclure une personne du monde de l'emploi, ça a un coût économique mais surtout, un coût social et c'est complètement contraire à la philosophie de la loi de 2005.

Nous, nous sommes là pour accompagner, nous souhaitons contribuer à l'impulsion, permettre aux employeurs publics de se coordonner et de mutualiser leurs ressources. J'espère que les récentes recommandations du Défenseur des droits vont encourager les Ministères à nous saisir en ce sens. La politique d'accessibilité numérique doit être portée par le top management sans quoi il n'y a ni les moyens nécessaires, ni une unité d'action dans la structure. À l'avenir, l'accessibilité numérique doit systématiquement être prise en compte : chaque appel d'offres doit inclure une clause d'accessibilité numérique.

# CONCLUSION

Ces derniers mois ont vu éclore une vraie dynamique en faveur de l'accessibilité numérique. Au niveau législatif, l'article 106 de la loi pour une République Numérique et la promulgation de la Directive Européenne « European Disability Act » sont évidemment des avancées significatives, mais l'avis du Défenseur des droits sur l'obligation d'accessibilité des logiciels des administrations publiques (le 10 février 2017) n'est pas en reste. Les actions citoyennes sont également à l'honneur avec, par exemple, la mobilisation des associations de personnes sourdes et malentendantes pendant la récente campagne présidentielle.

C'est désormais aux entreprises, à leurs dirigeants et managers, de prendre le sujet en main, de se l'approprier et d'en faire une réalité ! Nous espérons donc que ce livre blanc vous a aidé à mieux comprendre le contexte de l'accessibilité numérique et à appréhender les différentes étapes à implémenter pour mettre les sites et applications de votre organisation en conformité.

Toute l'équipe d'Access42 se tient à votre disposition pour plus d'informations.

## MIEUX NOUS CONNAITRE



[WWW.ACCESS42.NET](http://WWW.ACCESS42.NET)



Membre du réseau des  
Scop d'Ile-de-France



Soutenu par le programme  
PM'up de la Région Ile-de-France

