

Semaine 1 – À la découverte de l'accessibilité et de l'inclusion

L'inclusion : lois et standards

VIDÉO DU COURS – ARMONY ALTINIER, DE KOENA

Créer un MOOC inclusif" Armony Altinier, Koena.

-Bonjour. Nous allons voir les enjeux légaux et techniques de l'accessibilité numérique et de l'inclusion. Ce sont deux sujets distincts. La loi dit ce qu'il faut faire. Il y a une injonction derrière, presque morale. Elle reflète un choix de société qui n'est pas neutre, qui est même engagé. Ça vise un objectif politique. En l'occurrence, l'inclusion des personnes handicapées.

Les standards techniques, en revanche, disent comment faire. Ils sont neutres, du point de vue moral. Ils vont dire si ça fonctionne ou non. Derrière, il y a une notion de conformité.

Commençons par ce que dit la loi en matière d'accessibilité numérique et d'inclusion. Au niveau international, nous avons la **Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations unies**. Elle a été adoptée par consensus le 13

décembre 2006. La France l'a ratifiée le 18 février 2010. Ce qu'apporte en particulier cette convention internationale, c'est la reconnaissance de l'accessibilité comme un droit et une responsabilité collective de la société envers ses citoyens handicapés pour qu'ils puissent être à égalité avec les citoyens valides, pour pouvoir accéder aux biens, aux services, aux lieux sans discrimination. Ainsi, qui dit responsabilité collective dit obligation, notamment obligation d'aménagements raisonnables. C'est ce refus d'aménagements raisonnables qui constitue une discrimination.

Au niveau de l'Union européenne, nous avons essentiellement deux textes qui impactent l'accessibilité numérique. D'abord, la directive 2016/2102 du 26 octobre 2016. Elle est relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public.

Cette directive a fait l'objet de transpositions dans les différents États membres, en droit national, en France également, avec une entrée en vigueur au 23 septembre 2019. Il y a une deuxième directive, du 17 avril 2019, qui, elle, est relative aux exigences en matière d'accessibilité applicable aux produits et services. On y trouve notamment des exigences en ce qui concerne le e-commerce. Cette dernière directive n'a pas encore été transposée dans les États membres. Elle n'est donc pas encore entrée en application. En France, nous avons une loi qui date de 2005. Elle s'intitule "**pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées**". L'article 47 de cette loi concerne plus spécifiquement l'accessibilité numérique. Il s'agit d'une loi qui date de 2005, qui est antérieure à la Convention relative aux droits des personnes handicapées et aux deux directives européennes que nous venons de citer, mais cet article 47 de la loi de 2005 a été mis à jour en 2018 et transposé complètement, en 2019, pour pouvoir prendre en compte les recommandations de la directive européenne. Cette loi, cette nouvelle version de l'article 47, est entrée en vigueur le 23 septembre 2019. Lors de la transposition de la deuxième directive sur les produits et services, nous pouvons imaginer que l'article 47 sera à nouveau modifié. Ça restera l'article 47 de la loi de 2005, même si les obligations évoluent en fonction des années et des nouvelles dispositions

européennes. Voyons en détail ce que dit l'article 47 de la loi de 2005. Qui est concerné par cet article ? D'abord, le secteur public ou apparenté, c'est-à-dire les organismes publics, les organismes privés dotés d'une mission de service public, ou les entreprises qui ont une majorité de capitaux publics. Nous avons également les organisations à but non lucratif qui ont une mission d'intérêt général ou qui apportent un service aux personnes handicapées. C'est une nouveauté. L'autre nouveauté, le troisième bloc, ce sont les entreprises privées dont le chiffre d'affaires dépasse 250 millions d'euros. Notons que la directive européenne n'inclut pas les entreprises privées. Il s'agit d'une disposition purement française. Est-ce que l'article 47 concerne aussi d'autres choses ou est-ce que c'est tout ? La question sous-jacente, c'est : "Si je ne fais pas partie de ces trois blocs, suis-je concerné ?" On a vu que le e-commerce sera traité par l'autre directive, donc même si ce n'est pas encore dans la version du 23 septembre 2019, si vous avez un service de e-commerce, vous serez bientôt concerné. Mais effectivement, vous n'êtes pas concerné par l'article 47 en dehors de ces trois blocs. En revanche, vous avez tous et toutes une obligation de non discrimination qui reste applicable quel que soit le statut de la personne, que ce soit une organisation, publique ou privée, ou un individu. Quelles sont les obligations qui découlent de cet article 47 ? Vous avez **trois types d'obligation**.

La première est de respecter les règles d'accessibilité numérique, donc de rendre accessibles vos services en ligne. Par "services en ligne", on entend tout ce qui est numérique : services internet, intranet, extranet, applications mobiles, progiciels, et même mobilier urbain numérique. C'est le premier bloc. Il faut être accessible.

Le deuxième bloc : il faut documenter et rendre visible le niveau d'accessibilité des services en ligne. Là, vous avez une obligation d'information des citoyens.

Le troisième type d'obligation, c'est mettre à disposition un canal permettant aux usagers de remonter les problèmes d'accessibilité. Il s'agit justement, dans une démarche d'inclusion, de pouvoir entamer ce dialogue et d'être capable de prendre en compte les retours des utilisateurs qui auraient des difficultés d'accès.

Sur la partie documentation, rendre visible, le deuxième bloc d'obligation, vous avez **trois documents obligatoires**. Le premier, c'est une déclaration d'accessibilité à laquelle on accède via une mention qui dit si vous êtes totalement conforme, partiellement conforme ou non-conforme aux règles d'accessibilité. Il y a une déclaration d'accessibilité par service en ligne. Ainsi, si vous avez un site web, un intranet et une application mobile, vous aurez trois déclarations d'accessibilité, une par service. Ensuite, vous avez un schéma pluriannuel qui va donner la politique de l'organisation en matière d'accessibilité numérique. Ce schéma est sur trois ans. Il n'y a

qu'un schéma pluriannuel par organisation. On doit donner le lien, dans la déclaration d'accessibilité, vers ce schéma pluriannuel. Donc si vous êtes toujours une organisation avec trois services en ligne, vous avez trois déclarations d'accessibilité, une par service en ligne. En revanche, vous n'avez qu'un schéma pluriannuel sur trois ans. Enfin, vous devez publier le plan d'action de l'année en cours. Nous avons vu quelles étaient les obligations légales. Maintenant, voyons comment on respecte ces obligations légales. Pour cela, nous avons des standards. Au niveau international, ce qui fait référence, ce sont les **standards du W3C**, le World Wide Web Consortium, et les règles qui vont nous intéresser, en ce qui concerne les producteurs de contenus et services numériques, ce sont les Web Content Accessibility Guidelines, qui s'abrègent en WCAG et qu'on prononce "wécague". En 2019, la version en vigueur est la version 2.1. Ces WCAG sont la référence partout, y compris en Europe. Pourtant, en Europe, il y a un autre standard, le standard européen EN 301 549. Je vous accorde que ce nom de standard n'est pas facile à retenir. Vous pouvez retenir que tout ce qui concerne les contenus web est en fait une référence directe aux WCAG. Vous n'avez pas un standard réellement différent, puisque vous avez une redirection, sur la partie web, vers les WCAG. Donc c'est exactement équivalent. Enfin, en France, vous avez une transposition

de la partie harmonisée du standard européen, qui s'appelle le RGAA, encore un standard. C'est le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité. On dit aussi "RG2A". Sur la partie web, il s'agit, encore une fois, d'une transposition du standard européen, donc des WCAG, avec des mesures de correspondance qui permettent de s'y retrouver, que vous utilisiez directement les WCAG ou la version française, RGAA. Ces règles sont organisées selon trois niveaux : Ces trois niveaux sont associés à des critères. Vous avez certains critères d'accessibilité qui sont étiquetés niveau A, certains critères niveau AA, et certains autres niveau AAA. Pour atteindre le niveau AA, exigé au niveau de l'Union européenne, donc également en France, vous devez respecter l'ensemble des critères des niveaux A et AA qui sont applicables. Les critères AAA visent des contenus qui nécessitent une adaptation ou qui ne sont pas transposables dans tous les contextes. Mais attention, ces critères AAA sont très importants pour faire de l'inclusion, puisque parmi eux, on trouve, par exemple, la langue des signes française ou des versions de textes en "facile à lire et à comprendre" pour des personnes ayant un handicap intellectuel. Tout ça, c'est du critère AAA, mais certains contenus ne peuvent pas être transposés et n'auraient pas d'intérêt à être transcrits selon les règles du "facile à lire et à comprendre". Nous avons donc besoin de deux versions de textes. Il s'agit d'une adaptation. On est dans

des critères AAA qui ne sont pas généralisables. On a parlé de l'accessibilité numérique comme étant une obligation légale. La question qui vient souvent ensuite est : quelles sont les sanctions ? Concernant l'application de l'article 47, si vous faites partie des trois groupes d'organisations qui sont soumis à l'article 47... Je rappelle qu'il y a tout ce qui est secteur public ou doté d'une mission de service public, tout ce qui est organisme à but non lucratif avec une mission d'intérêt général ou rendant un service aux personnes handicapées, ou, le troisième groupe, les entreprises privées de plus de 250 millions de chiffre d'affaires. Dans ce cas, vous êtes susceptible d'avoir une amende jusqu'à 20 000 euros si les documents obligatoires ne sont pas publiés selon le formalisme attendu. Ces 20 000 euros d'amende maximum peuvent être reconduits chaque année, tant que les obligations ne sont pas mises à jour. Il s'agit d'une amende par déclaration d'accessibilité manquante, donc par service en ligne. Je rappelle qu'il y a trois documents obligatoires : le document qui s'appelle "déclaration d'accessibilité", un par service en ligne, le schéma pluriannuel sur trois ans et le plan d'action de l'année en cours. Si vous publiez que vous n'êtes pas accessible, vous ne risquez pas l'amende. Ça peut paraître un peu faible, comme mesure, mais ça vous oblige à entamer une démarche et à savoir quel est le niveau d'accessibilité de votre service en ligne, ce qui, au

moment où nous publions cette vidéo, est encore extrêmement rare. Les démarches d'audit qui permettent d'évaluer nos besoins et de planifier les mises en conformité sont encore extrêmement rares. La deuxième sanction, qui n'est pas liée à la loi, mais qui va être indirecte, c'est un risque de perte de marché. En effet, si vous ne prenez pas en compte l'accessibilité, vous ne serez plus en mesure de répondre aux marchés que vont publier les organismes soumis à l'article 47. Si vous êtes producteur de contenus, au niveau de l'Union européenne, tous vos projets que vous devez faire en Europe, avec des partenaires européens, devront également se soumettre aux règles d'accessibilité, au risque de ne pas être financés. Un troisième risque, une troisième sanction directe, c'est une perte d'audience. Si vos contenus numériques ne sont pas accessibles, les personnes handicapées ne peuvent pas y accéder. Donc, par définition, vous perdez de l'audience. Sur des contenus comme les MOOC, les cours en ligne qui se veulent massifs, vous pouvez perdre énormément de monde puisqu'ils sont ouverts à tous. En termes d'audience, les chiffres varient, mais on a, en moyenne, entre 15 % et 20 % de la population qui seraient concernés par l'accessibilité, qui en auraient besoin, ce qui représente,

sur la démographie en France en 2019, environ 13 millions de personnes. Ensuite, vous avez un risque concernant l'image, évidemment, puisque si vous affirmez être accessible à toutes et tous et si vous laissez de côté les personnes handicapées, en réalité, vous ne serez accessible qu'aux personnes valides, ce qui est contradictoire avec le message que vous voulez afficher. Rendre accessible permet de donner plus de cohérence. Enfin, ne négligeons pas le risque pénal. Il n'y a pas encore eu de plainte, au moment de cette vidéo, qui permette de donner une jurisprudence et d'affirmer que cette discrimination serait effectivement sanctionnée pénalement. Toutefois, le risque existe et le Défenseur des droits a déjà qualifié de discriminatoire le refus d'aménagement d'un logiciel dans l'administration publique. Nous vous mettons les références sous la vidéo. Le Code pénal prévoit, à ce titre, entre trois et cinq ans d'emprisonnement et entre 45 000 et 75 000 euros d'amende. C'est un risque à ne pas négliger. Voilà. Nous avons fait le point sur les obligations légales et sur les standards techniques. L'accessibilité est autant un enjeu humain qu'une obligation légale, et tous les concepts que nous avons vus vont nous être utiles pour la suite. À très bientôt.