



Club des correspondants handicap
des employeurs des fonctions publiques d'Etat,
territoriale et hospitalière de Bretagne

COMPTE-RENDU DU CLUB DES CORRESPONDANTS HANDICAP

« LE NUMERIQUE AU SERVICE DE L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPEES »

5 AVRIL 2017 – RENNES METROPOLE

TABLE DES MATIERES

| | |
|---|---|
| Accueil et cadre de la rencontre (Samuel Sauvage) | 2 |
| 1. Qu'est-ce-que l'accessibilité numérique ? (Franck Letrouvé) | 3 |
| 2. Handicap & Internet (Franck Letrouvé) | 4 |
| 3. l'action du fiphfp en faveur de l'accessibilité numérique (Anne Lulhere-Vigneau) | 5 |
| 4. Alors, comment faire ? (Franck Letrouvé) | 6 |
| Conclusion (Samuel Sauvage)..... | 8 |
| Liste des participants..... | 9 |

ACCUEIL ET CADRE DE LA RENCONTRE (SAMUEL SAUVAGE)

Après un rapide tour de table, Samuel Sauvage a introduit la journée autour de l'actualité du Handi-Pacte Bretagne. La fin de l'année 2016 a été marquée par une forte implication des employeurs du réseau lors du Carrefour régional des mobilités, et par l'anticipation de l'entrée en vigueur du nouveau catalogue des interventions du FIPHFP en 2017 au cours d'une réunion dédiée.

Il est revenu sur l'importance de l'expérimentation Mobilitest : les correspondants handicap sont appelés à publier de nouvelles annonces sur la plateforme. Si une contractualisation est en cours entre un établissement de l'hospitalière (Guillaume Régnier) et de la territoriale (Centre de gestion de l'Ille-et-Vilaine), il a été remarqué que des voies de simplification du dispositif pouvaient être explorées avec les employeurs volontaires (notamment le CDG 22).

La première génération du Handi-Pacte prendra fin au cours de l'été 2017. Un nouvel appel d'offre prochainement lancé par le FIPHFP permettra de sélectionner le prestataire chargé de l'animation du Handi-Pacte Bretagne 2^{ème} génération à compter de septembre 2017.

Cette réunion du Club des correspondants handicap est la dernière de ce premier cycle Handi-Pacte.

Toutefois d'autres réunions vont être organisées d'ici juillet 2017 :

- Une réunion sur la DOETH à destination des DRH et des agents en charge de la déclaration, début mai 2017,
- Une réunion des DRH, probablement sur le thème de l'absentéisme.

Il a introduit le thème de l'accessibilité numérique, souvent peu attrayant au sein des DSI mais aussi des missions handicap, et pourtant crucial en termes d'intégration des personnes en situation de handicap dans l'emploi. Il a également présenté Franck Letrouvé, expert certifié en accessibilité numérique et membre du Groupe de Travail Accessibilité de l'association BrailleNet depuis 2004 et intervenant principal de cette journée dédiée à l'accessibilité numérique.

1. QU'EST-CE-QUE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE ? (FRANCK LETROUVE)

DEFINITION

L'accessibilité numérique désigne les actions et mesures permettant **à tous les publics**, (personnes handicapées, seniors, néophytes) **d'utiliser des ordinateurs et leurs logiciels et de consulter ou créer des ressources numériques**, quelle que soit la vitesse et le mode de connexion et l'**interface** qu'ils utilisent (navigateur texte ou graphique, téléphone mobile, PDA, TV, via des aides techniques...).

Si la notion d'accessibilité numérique est encore méconnue, elle est un concept universel inscrit dans les gènes du web dès sa naissance.

CONTEXTE & REFERENTIEL INTERNATIONAUX

En 1996 le World Wide Web Consortium (W3C), consortium international qui regroupe des organisations du secteur privé et associatives autour de la définition de ce que doit être le web, lance la Web Accessibility Initiative (WAI) qui met en place les Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), des normes internationales pour généraliser l'accessibilité du contenu web. Ces règles établissent 3 niveaux d'avancement dans l'accessibilité :

- A (uniquement centré sur la quantité d'information : la donnée est accessible mais pas forcément de façon confortable)
- AA (prend en compte des exigences d'ergonomie et de confort)
- AAA (va au-delà).

LE CADRE LEGAL DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Comparée aux pays anglo-saxons et du Nord de l'Europe qui ont pris dès les années 1990 des dispositions pour garantir l'accessibilité du numérique à l'utilisateur quel qu'il soit, la France a du retard.

- C'est la **loi du 11 février 2005** qui, dans son **article 47**, dispose que « **les services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées.** ». D'après cette loi, les sites Internet, Intranet et Extranet des services publics doivent :
 - appliquer les recommandations internationales liées à l'accessibilité en se basant sur le référentiel RGAA de la DGME,
 - achever cette mise en conformité d'ici à 3 ans à compter de la définition du référentiel d'accessibilité,

Les employeurs doivent former les personnels impliqués dans ces projets.

- Le **décret n°2009-546 du 14 mai 2009 fixe le cadre du référentiel d'accessibilité** des services de communication publique en ligne.
- L'arrêté du 21 octobre 2009 **met en vigueur le référentiel d'accessibilité** des services de communication publique en ligne.
- L'arrêté du 29 avril 2015 approuve la **version 3.0 du RGAA** qui réunit les deux référentiels historiques français (Accessiweb et RGAA) et se veut la traduction des normes internationales (WCAG).

- Un arrêté précise que si une nouvelle version du RGAA venait à être approuvée, tout nouveau site devra intégrer ce référentiel

Le web public est donc supposé être accessible depuis 2012. Or, le délai a expiré et, en 2017 c'est loin d'être le cas. D'après une étude menée récemment par BrailleNet, sur 602 sites du secteur public, seuls 17 sites affichaient une vague référence à l'article 47 de la loi 2005. Cette situation peut notamment s'expliquer par l'absence de sanctions pour les organismes ne respectant pas les règles.

A ce jour, le législateur demande avant tout de la transparence. Il s'agit de réaliser une **déclaration de conformité au RGAA**, qui peut aussi déclarer des éléments repérés comme non conformes.

L'article 106 de la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique complète et précise l'article 47 de la loi de 2005. Sur ce point, le nouvel article propose plusieurs avancées. Ainsi, il inscrit dans la loi elle-même un **régime de sanction**, oblige à la publication des **plans de mise en accessibilité** à l'image des Agendas d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) pour le bâti et donne accès à des **subventions du fonds national d'accompagnement de l'accessibilité** universelle, alimenté par les sanctions financières de l'accessibilité du cadre bâti et des transports.

L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE DANS LES MARCHES PUBLICS

Il est très important que le cahier des clauses techniques et particulières (CCTP) d'un appel d'offre visant à créer ou mettre à jour un site ou un applicatif intègre des précisions sur la demande en terme d'accessibilité numérique, afin que le commanditaire puisse renvoyer le prestataire à sa responsabilité si celui-ci ne respecte pas la commande. Lorsque la demande est insuffisamment formalisée, il y a peu de recours juridiques.

2. HANDICAP & INTERNET (FRANCK LETROUVE)

Plutôt que d'adapter des produits aux handicaps, on préfère la notion de **conception universelle**, qui tend à réaliser des produits pouvant être utilisés par tous, sans distinction de sexe, d'âge, de situation ou de handicap.

De ce point de vue, bien des améliorations sont en réalité des innovations pratiques (éditoriales, ergonomiques...) qui facilitent l'accès de tous aux sites ou applications numériques. Quand on est capable de faire un site pour une personne aveugle, on est capable de faire un site pour tout le monde !

3 exemples nous permettent de comprendre ce que peut être l'accessibilité numérique (dans le sens de l'adaptation des postes de travail informatiques) pour des personnes rencontrant différentes situations de handicap :

- **Serge**, 65 ans, Ingénieur conseil en restauration. Serge est tétraplégique, bouge sa tête et a une mobilité réduite sur une seule main. Serge n'utilise pas de souris pour naviguer sur Internet. Il pilote sa machine au clavier ou à la voix. Il dispose sur son ordinateur d'une dictée vocale, d'un dispositif de pointage manuel (clavier mécanique et contacteurs magnétiques), de touches incurvées pour faciliter la navigation au clavier.

- **Ronan**, 40 ans, salarié SEMITAN, transports publics de l'agglomération nantaise, est malvoyant. Il a perdu la vue au cours de sa vie et distingue mal les formes et les couleurs qui lui sont proposées à l'écran.
Il dispose sur son ordinateur d'une loupe logicielle (ZoomText) qui grossit à volonté les éléments affichés à l'écran. Les informations ainsi affichées peuvent également être vocalisées. Les touches de son clavier sont grossies et incurvées pour faciliter la lecture et la position de ses doigts : il bénéficie en parallèle de transcription audio. Ronan n'a pas appris le braille et ne compte pas l'apprendre. Grâce au numérique, cela n'est plus un problème : il est autonome dans les transports via son smartphone, et sur son poste.
- **David**, 34 ans, membre de l'association CLISSAA - Voir et Agir, est non-voyant. Il ne peut pas voir, mais peut toucher, et entendre. Il dispose sur son ordinateur d'un logiciel de revue d'écran (Jaws) qui vocalise toutes les actions exécutées par son ordinateur, d'une plage tactile braille qui "dicte à ses doigts" les informations affichées à l'écran, d'un clavier ordinaire qui lui permet de transmettre l'information à sa machine.

3. L'ACTION DU FIPHFP EN FAVEUR DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE (ANNE LAULHERE-VIGNEAU)

Le FIPHFP prend en charge, déduction faite des autres financements, le montant de l'**aménagement / adaptation de poste**, dans la limite d'un plafond de 10 000 € pour 3 ans.

Cet aménagement peut inclure les aménagements suivants : logiciels braille, clavier braille, plage braille, télé agrandisseur, zoom text, téléphonie adaptée...

En outre, le FIPHFP peut financer les formations des agents destinées à compenser leur handicap (notamment la formation à l'utilisation de certaines aides techniques).

Le FIPHFP souhaite accompagner les employeurs publics dans la **mise en accessibilité de leurs sites web et/ou applicatifs** métiers internet, internes et externes, par une prise en charge financière. Les employeurs sont invités à réaliser une inspection destinée à leur délivrer un label type « AccessiWeb » ou « e-accessible » ou à publier une déclaration de conformité sur leur site web, suite à un audit interne selon les règles du référentiel RGAA.

Pour les accompagner, le FIPHFP apporte des financements pour :

- **Former** les équipes à l'accessibilité numérique,
- Réaliser un **pré-diagnostic** d'accessibilité,
- **Mettre en accessibilité** de sites ou applications

A noter, le FIPHFP finance uniquement pour les sites et applicatifs web antérieurs au 29 avril 2015, date d'entrée en vigueur du référentiel RGAA.

4. ALORS, COMMENT FAIRE ? (FRANCK LETROUVE)

L'après-midi s'est attachée à approfondir l'accessibilité du web. M. Letrouvé a montré une vidéo de démonstration des logiciels de synthèse vocale, par une personne aveugle, qui montre la difficulté pour un aveugle de consulter un site web.

Un atelier sur poste informatique a permis aux participants de s'approprier des **outils de pré-diagnostic** ainsi que les **critères et pratiques permettant d'accroître l'accessibilité d'un site**.

L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE COUTE-T-ELLE CHER ?

Un surcoût de l'ordre de 30% du budget initial est à prévoir si l'on "rustine" a posteriori. Cet investissement chute pour être quasiment nul si l'accessibilité est intégrée en amont et partagée par tous les acteurs du projet : c'est le principe de l'ascenseur ! 3 points traitement ont un impact sur le budget : le traitement des PDF, le traitement des vidéos, la prise en charge des interfaces "riches" (Flash, scripts...).

Parfois les AO ont des lots : il est nécessaire de faire communiquer les titulaires de chaque lot afin qu'ils agissent globalement dans le sens de la prise en compte de l'accessibilité numérique durant toute la durée du marché.

BONNES PRATIQUES D'ACCESSIBILITE ET EVALUATION D'UNE INTERFACE NUMERIQUE

L'accessibilité numérique touche **3 dimensions** :

- Technique (développeur)
- Ergonomique (concerne le graphiste)
- Utilisation (utilisateur final)

Il est important que **tous les maillons de la chaîne soient formés et aient des productions interopérables**.

Un site ergonomique :

- **Evite les pages trop longues** et y apporter des balises et un bouton de retour haut de page.
Explication : la navigation par clavier est compliquée par les pages trop longues et l'absence de balises qui ne permet pas la navigation par titre (bouton « tabulation)
- **Signale à l'utilisateur l'ouverture de nouvelles fenêtres et permet de contrôler facilement les animations**
Explication : pour un utilisateur dans une situation de handicap qui empêche l'utilisation de la souris, ou ralentit la navigation, l'ouverture inopinée de fenêtres limite fortement le confort de navigation
- **Evite les menus à coulisse difficiles à manipuler**
Explication : ceux-ci compliquent la navigation pour les personnes ne pouvant utiliser la souris et/ou ne pouvant pas naviguer de façon aussi rapide
- **Privilégier le texte HTML par rapport aux textes présentés sous forme d'image**
- *Le RGAA interdit d'intégrer du texte dans des images. Il y aurait des effets de superposition, cela peut se pixelliser si l'image n'est pas de bonne qualité, et cela change la possibilité de zoomer uniquement le texte. Ne pas donner l'information uniquement par la couleur*

- **Eviter la superposition d'éléments textuels**
L'utilisateur mal voyant doit pouvoir zoomer sans que le texte se superpose
- **Assurer la qualité des contrastes** lorsqu'elle doit mettre des images informatives en ligne, Éviter l'utilisation abondante des majuscules et des italiques peu lisibles.
- **Proposer l'option « aller directement au contenu »** (qu'on peut activer en appuyant sur tab + entrée)
Les personnes non voyantes ou avec certaines restrictions physiques n'utilisent pas la souris. Lorsque l'on utilise le seul clavier, on navigue par tabulation. La possibilité d'aller « directement au contenu » (qui apparaît en noir en haut de l'écran via la touche tabulation) est une obligation du RGAA.
- **Produire des alternatives accessibles pour l'ensemble des images et des éléments graphiques** informatifs (animés ou non)
- **Définir des intitulés de liens hypertextes autoporteurs**
- **Utiliser les info-bulles pour donner une information complémentaire**, et non redondante, avec le texte
- **Eviter l'utilisation abondante des majuscules.**
- **Google voit les sites à la manière d'un utilisateur non-voyant.** Par conséquent, plus un site est accessible, plus il est visible pour Google. L'accessibilité constitue donc un atout pour le référencement, et donc l'attractivité du site.
- **Utiliser des intitulés de liens doivent auto-signifiants**, car les non-voyants se font lire les titres ou les liens. Le lien doit être explicite, ou inclure une info-bulle qui donne des informations.
- **Utiliser des typographies simples** notamment pour les « dys »

EVALUATION D'UNE INTERFACE NUMERIQUE

Si pour mettre en accessibilité un site, il faut être technicien, tout le monde peut évaluer un site, au moins dans un pré-diagnostic sur quelques critères simples. Pour évaluer, on s'appuie sur un échantillon de 10 pages. Une évaluation complète et experte prend 3 à 4 jours effectifs de travail.

La découverte d'une interface se fait à partir de 3 approches successives :

- voir,
- toucher (infos bulles),
- cliquer.

L'expertise se concentrera sur les éléments non conformes au RGAA, à corriger point par point. Souvent, une même correction supprime l'erreur sur l'ensemble de la page ou du site.

Parfois, il y a des erreurs qu'on ne peut pas corriger. Des dérogations peuvent être affichées dans les déclarations (par exemple : Google maps n'est pas accessible, ce qui 'est pas corrigible lorsqu'il s'agit d'une technologie embarquée).

Il existe des outils de contrôle manuel et automatique, tels qu'Opquast Desktop ou Tanaguru. Ils font un reporting rapide. On sélectionne un échantillon de 10 pages, on regarde le score (note sur 10), et on confronte cela au prestataire. Il est possible de mettre dans le CCTP un minimum de scores d'accessibilité (80% minimum).

Le test sur Opquast Desktop (qui ne fonctionne que sur firefox) **permet de faire une évaluation automatisée**. L'évaluation experte est le résultat d'un audit en direct. Demander au prestataire de corriger ou d'expliquer les tests non conformes. Le score oscille souvent par défaut entre 4 et 8, en majorité entre 5 et 6.

Pour révéler les superpositions textuelles non conformes au RGAA : il est possible de faire un zoom sur l'écran en grossissant à 200% les contenus de la page (maintenir la touche "Ctrl" enfoncée et appuyer 6 fois sur la touche "+" du clavier). Pour y parvenir, il convient de sélectionner l'option "Zoom texte seulement" dans les options d'affichage du Zoom du navigateur Firefox.

Pour s'assurer de la qualité des contrastes :

- des outils d'analyse des chartes graphiques, basés sur le W3C, aident en ce sens, comme « colour contrast analyser »
- il est possible d'imprimer la page en noir et blanc, cela permet de se rendre compte de la qualité des contrastes.

CONCLUSION (SAMUEL SAUVAGE)

La réunion s'est conclue par un échange collectif sur les « surprises » de la rencontre et sur les « actions » à venir pour chacun des participants. Des remerciements ont également été adressés à Rennes Métropole pour l'accueil de ce 7^{ème} Club des correspondants handicap.

LISTE DES PARTICIPANTS

| Nom | Prénom | Organisme | Mail |
|------------------|--------------|---|---|
| BELOUET | Nadège | EPSM de Quimper | nbelouet@epsm-quimper.fr |
| CABROL | Philippe | Ville de Saint-Brieuc | pcabrol@saint-brieuc.fr |
| DE WITASSE | François | Centre de gestion d'Ille-et-Vilaine | francois.dewitasse@cdg35.fr |
| ROGARD | Eve | Conseil départemental du Morbihan | eve.rogard@morbihan.fr |
| GOURMELEN | Cédric | Université de Bretagne Occidentale | cedric.gourmelen@univ-brest.fr |
| GUEGAN | Géraldine | Rennes Métropole - CCAS de Rennes - Ville de Rennes | g.guegan@agglo-rennesmetropole.fr |
| L'HUILLIER | Marie-Claude | DRFIP 35 | Marie-claude.lhuillier@dgfip.finances.gouv.fr |
| LE PORT | Rosenn | ANFH Bretagne | r.leport@anhf.fr |
| LAULHERE-VIGNEAU | Anne | Mission d'animation du Handi-Pacte | a.laulhere-vigneau@adeoconseil.com |
| LEFEUVRE | Catherine | CHU de Rennes | catherine.lefeuvre@chu-rennes.fr |
| LETROUVÉ | Franck | pixFL | fl@pixfl.com |
| MATHIEU | Eve-Anne | Centre Hospitalier de Bretagne Sud | ea.mathieu@ch-bretagne-sud.fr |
| MOREAU | Isabelle | Plateforme interministérielle d'appui aux ressources humaines | isabelle.moreau@bretagne.gouv.fr |
| NAIGEON | Lancelot | Université de Bretagne Loire | lancelot.naigeon@u-bretagneloire.fr |
| ORVOEN | Sylvie | Centre Hospitalier Guillaume Régnier | s.orvoen@ch-guillaumeregner.fr |
| ROBITAILLE | Léopoldine | Centre Hospitalier Universitaire Rennes Pontchaillou | Leopoldine.robitaille@chu-rennes.fr |
| ROUSSEaux | Claudette | Ministère de la Défense - CMG de Rennes | claudette.rousseaux@intradef.gouv.fr |
| SAUVAGE | Samuel | Mission d'animation du Handi-Pacte | sauvage@adeoconseil.com |
| THOMAS | Frédéric | Centre de gestion des Côtes d'Armor | frederic.thomas@cdg22.fr |
| TOUTAIN | Amaury | Centre de gestion d'Ille-et-Vilaine | amaury.toutain@cdg35.fr |
| VALY | David | Centre de Kerpape | empp@kerpape.mutualite56.fr |
| VONWYL | Marjorie | Centre Hospitalier Universitaire de Brest | marjorie.vonwyl@chu-brest.fr |