

# Les normes pour l'accessibilité numérique

Par Armony ALTINIER  
Présidente de Koena

L'accessibilité numérique signifie que les sites web, outils et technologies sont conçus et développés pour que les personnes handicapées puissent les utiliser. Plus précisément, que les personnes puissent : percevoir, comprendre, naviguer, interagir et contribuer. L'accessibilité numérique concerne tous les types de handicap qui affectent l'accès au numérique, et bénéficie aussi à d'autres, notamment les seniors dont les capacités peuvent être altérées par l'âge <sup>(1)</sup>. Alors qu'un mouvement se développe autour des « handitechs » <sup>(2)</sup> pour soutenir le développement de technologies innovantes visant à faciliter la vie des personnes handicapées, l'accessibilité numérique ne consiste pas, dans son sens normatif, à créer de nouvelles technologies. Il s'agit de respecter des standards techniques permettant de rendre les sites web et les outils numériques compatibles avec l'accessibilité, y compris les technologies d'assistance actuelles et futures. Le respect des règles d'accessibilité est donc au fondement de cette interopérabilité indispensable à une approche inclusive des technologies. Pourtant, alors que des standards existent, ils sont encore rarement connus et appliqués <sup>(3)</sup>. À l'heure du tout numérique, où nombre de services disparaissent du monde physique <sup>(4)</sup>, le manque d'accessibilité crée de l'exclusion et de nouvelles discriminations <sup>(5)</sup>. Un renforcement des obligations légales vise à renverser la tendance, avec une loi votée le 30 juillet 2018 <sup>(6)</sup> pour transposer une directive européenne <sup>(7)</sup>, prévoyant des amendes annuelles jusqu'à 25 000 euros. Un nouveau standard européen <sup>(8)</sup> devient ainsi la référence. Mais bien que l'existence de ces normes soit une chance, seule une mise en pratique avisée peut permettre d'instaurer une conception non excluante des technologies.

(1) Web Accessibility Initiative, 2018 : <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro/#what>

(2) Voir l'association La HandiTech et le trophée du même nom : <https://www.lahanditech.fr/#handitech>

(3) Voir les études de BrailleNet (2014), indiquant que moins de 4 % des sites publics avaient entamé une démarche d'accessibilité : <http://www.brailletnet.org/accessibilite-numerique/publications-brailletnet/#sites%20Web>, et de la Fédération des aveugles de France (2017) indiquant que 66 % des utilisateurs de lecteur d'écran considéraient que l'accessibilité n'avait pas progressé, voire avait régressé en 2017 : <https://www.aveuglesdefrance.org/actualites/resultats-de-la-deuxieme-enquete-internationale-sur-lusage-des-technologies-dassistance>

(4) C'est le cas par exemple du service de carte grise, de la déclaration des impôts ou de la possibilité de candidater à certaines offres d'emploi.

(5) Voir l'article de *La Voix du Nord*, « Aveugle, il perd son emploi à la MDPH à cause d'un logiciel inadapté » [www.lavoixdunord.fr/archive/recup/region/villeneuve-d-ascq-aveugle-il-perd-son-emploi-a-la-mdph-ia28b50417n3304473](http://www.lavoixdunord.fr/archive/recup/region/villeneuve-d-ascq-aveugle-il-perd-son-emploi-a-la-mdph-ia28b50417n3304473) ainsi que la décision du 10/02/2017 présentée sur le site du Défenseur des droits : « Discriminations : accessibilité des logiciels utilisés par les agents publics, des administrations encore en défaut » : <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/a-la-une/2017/02/discriminations-accessibilite-des-logiciels-utilises-par-les-agents-publics-des>

(6) Article 80 de la loi pour la Liberté de choisir son avenir professionnel, publiée le 5 septembre 2018, à retrouver sur Légifrance : [https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=431D4DC2306588E9ACA5D302DCE7B6EA.tplgfr43s\\_1?cidTexte=JORFTEXT000037367660&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&iJO=JORFCONT000037367657#JORFARTI000037367812](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=431D4DC2306588E9ACA5D302DCE7B6EA.tplgfr43s_1?cidTexte=JORFTEXT000037367660&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&iJO=JORFCONT000037367657#JORFARTI000037367812)

(7) Directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32016L2102>

(8) Standard EN 301 549 "Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe" : <http://mandate376.standards.eu/standard>

## Normes et standards : sur le Web et au-delà

### Les standards du W3C et le standard européen EN 301 549

Le premier objectif du consortium W3C qui crée les standards du Web est l'universalité : « La valeur sociale du Web réside dans le fait qu'il permet la communication entre humains, le commerce et offre des opportunités pour partager le savoir. Un des objectifs premiers du W3C est de mettre ces bénéfices à la disposition de tous les peuples, quel[le]s que soient [...] leurs aptitudes physiques ou mentales. »<sup>(9)</sup>. Au sein du W3C, un groupe de travail dédié, la Web Accessibility Initiative<sup>(10)</sup> (WAI), a édicté un ensemble de règles pour permettre la prise en compte de l'accessibilité numérique :

1. les *User Agent Accessibility Guidelines*<sup>(11)</sup> (UAAG) à destination des fabricants de navigateurs et de technologies d'assistance notamment ;
2. les *Authoring Tools Accessibility Guidelines*<sup>(12)</sup> (ATAG) pour les éditeurs de logiciels d'édition, tels que les CMS par exemple ;
3. les *Web Content Accessibility Guidelines*<sup>(13)</sup> (WCAG) pour les développeurs d'interface et toute personne amenée à créer des contenus sur le Web. Les règles WCAG font l'objet d'une reconnaissance légale au niveau de l'Union européenne et sont désormais intégrées dans le standard européen EN 301 549.

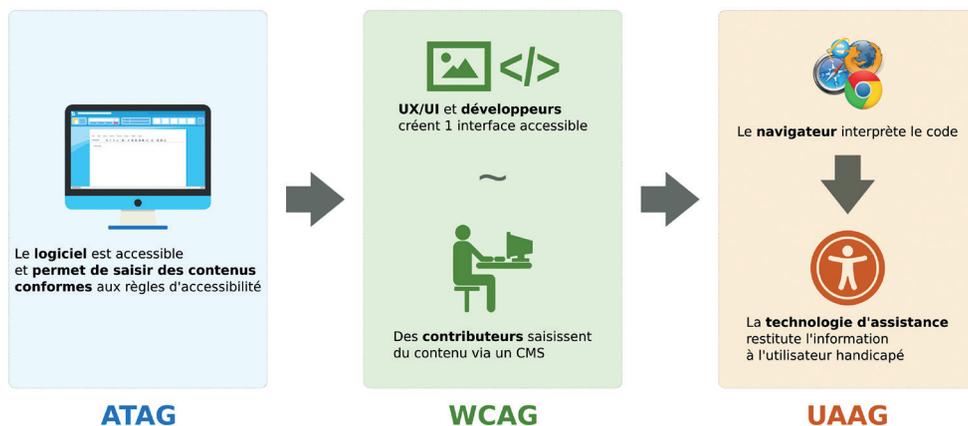


Figure 1 : ATAG, WCAG, UAAG, par Armony Altinier sous licence CC BY-SA 4.0 via Wikimedia Commons

Les WCAG dans leur version 2.1 publiée le 5 juin 2018<sup>(14)</sup> reposent sur 4 principes, déclinés en 13 règles, qui donnent lieu à 78 critères de succès. Seuls les critères de succès des WCAG permettent d'en vérifier la conformité. Pour atteindre ces critères de succès, plus de 600 techniques sont proposées à titre indicatif.

(9) <https://www.w3.org/Consortium/mission>

(10) Voir le site de la WAI : <https://www.w3.org/WAI/>

(11) <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/uaag/>

(12) <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/atag/>

(13) <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>

(14) <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>



Illustration 2 : La Pyramide WCAG 2.1, par Armony Altinier sous licence CC BY-SA 4.0 via Wikimedia Commons

lier urbain numérique pour lequel aucun standard dédié n'existe actuellement. L'accessibilité des distributeurs de billets mis à disposition par les banques en est un exemple, et donne lieu à des travaux de recherches au niveau européen<sup>(17)</sup>. La méthodologie adoptée repose alors plutôt sur une approche globale pour rendre le service accessible, au-delà de l'interface numérique à proprement parler, alliant accessibilité normative et ergonomie.

Les règles WCAG restent la référence et servent de base à des déclinaisons selon les usages<sup>(18)</sup>. Leur approche non dépendante d'une technologie permet en effet aux WCAG d'être adaptables. Un document du W3C pour expliquer comment appliquer les WCAG en dehors du Web<sup>(19)</sup> a même été édité en ce sens. Pourtant, une grande méconnaissance subsiste encore, et ce manque général de formation peut donner l'impression que ces règles d'accessibilité sont plus complexes qu'elles ne le sont réellement, et rendre le débat difficilement lisible pour les citoyens concernés.

## Le respect des standards au service de l'accessibilité des personnes handicapées

### **Les dangers d'une obligation légale reposant sur une norme, dans un contexte non réglementé**

Avec les nouvelles obligations légales, le « marché » de l'accessibilité numérique devient attractif, et de nouvelles solutions « magiques » émergent, qui permettent de rendre les sites web et outils numériques conformes sans effort. Ce genre de solution trouve son public, car la tentation est grande de vouloir externaliser le sujet. Le manque de certification des professionnels sérieux dans le domaine rend l'offre peu lisible. C'est un problème qui a déjà été soulevé concernant la mise aux

En France, la Direction interministérielle du Numérique et du Système d'Information et de la Communication de l'État (DINSIC) édite une déclinaison des WCAG : le référentiel général d'accessibilité pour les administrations<sup>(15)</sup> (RGAA) dont la version 3 est imposée par décret<sup>(16)</sup>. Le RGAA vise aujourd'hui à vérifier la conformité aux règles WCAG, et demain au standard européen EN 301 549.

### **Au-delà du Web, de nouveaux besoins...**

La complexité du numérique et des nouveaux usages rend nécessaires de nouvelles règles pour couvrir les technologies telles que la réalité augmentée, l'Internet des Objets, les nouveaux usages liés à l'intelligence artificielle. La loi comprend par exemple dans son périmètre le mobi-

(15) À noter que les 2 A du RGAA, qui signifient, à l'heure où nous écrivons ces lignes, « Accessibilité pour les Administrations », devrait avoir une nouvelle signification prochainement pour élargir son périmètre d'application, et signifier « Référentiel général d'Audit d'Accessibilité ». Le RGAA est consultable en ligne sur : <http://references.modernisation.gouv.fr/referentiel/>

(16) Voir sur Légifrance le décret 2009 546 du 14 mai 2009 : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000020616980&fastPos=1&fastReqId=1286775406&categorieLien=cid&oldAction=rechTexte>

(17) Voir par exemple le projet européen Pay Able : <http://pay-able.eu/>

(18) Voir la présentation du groupe de travail AccessLearn : <https://www.w3.org/community/accesslearn/>

et la présentation projet FUN : <https://www.fun-mooc.fr/news/projet-eiffela-vers-une-experience-utilisateur-enr/>

(19) WCAG2ICT : <https://www.w3.org/TR/wcag2ict/>

normes d'accessibilité des lieux recevant du public. Un article du 27 juin 2018 intitulé « Arnaque au diagnostic accessibilité » avait été publié par la DGCCRF<sup>(20)</sup>, et une note d'information pour prévenir le démarchage abusif est mise à disposition sur le site du ministère de la Transition écologique et solidaire<sup>(21)</sup>. Mais au-delà du manque de lisibilité de l'offre et de l'apparente complexité des normes, l'approche normative vise avant tout à aborder un sujet social et politique : l'accès aux mêmes droits et libertés pour les personnes handicapées que pour les personnes valides.

## Règles d'accessibilité numérique : au-delà de l'obligation légale, un outil pour l'inclusion

Les règles d'accessibilité WCAG, tout comme leur déclinaison française RGAA, sont déclinées en 3 niveaux : A, double A (AA) et triple A (AAA). Chaque critère d'accessibilité est étiqueté A, AA ou AAA. Les niveaux sont cumulatifs :

- pour atteindre le niveau A, il faut valider 100 % des critères de niveau A ;
- pour atteindre le niveau AA, il faut valider 100 % des critères de niveau A et 100 % des critères de niveau AA...

Concernant le niveau AAA, les WCAG sont explicites : « *Il n'est pas recommandé de faire du niveau AAA le niveau de conformité requis en tant que politique générale pour des sites entiers parce qu'il n'est pas possible de satisfaire tous les critères de succès de niveau AAA pour certains contenus.* »<sup>(22)</sup>

Le législateur en a logiquement conclu que le niveau légal à atteindre devait être le niveau AA. Or, avec une obligation de conformité au niveau AA, les responsables de services et outils numériques ne regardent pas les critères de niveau AAA, estimant avoir assez à faire avec les critères de niveau A et AA. Certains besoins ne sont alors pas couverts. C'est le cas de la langue des signes, ou de la transcription de textes en *facile à lire et à comprendre*<sup>(23)</sup> pour les personnes ayant un handicap intellectuel. Pourtant les règles d'accessibilité ont bien prévu des critères AAA pour traiter les cas d'usage nécessitant une adaptation.

Ainsi, une approche purement légale fait courir un double risque :

- le risque de créer une hiérarchie entre les types de handicaps pris en charge, avec une non-prise en charge de tout ce qui ne serait pas directement couvert par l'obligation légale ;
- le risque de voir ce sujet citoyen confisqué par des experts auto-proclamés, ajoutant à la complexité technique une opacité dans un débat déjà difficile.

Pour conclure ce bref tour d'horizon, nous avons vu que l'accessibilité numérique reposait sur des normes solidement établies. Cependant, celles-ci doivent être maniées avec discernement et pour ce qu'elles sont : un outil pratique pour rendre accessible. La formation est donc une clé essentielle. L'enjeu est avant tout de penser ses interfaces en prenant en compte tous les publics : valides et handicapés, sans discriminer. Dans cette démarche, des outils complémentaires comme la médiation ou l'ergonomie sont également à prendre en considération.

(20) Voir l'article « Arnaque au diagnostic accessibilité » de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/arnaque-au-diagnostic-accessibilite>

(21) Voir sur le site du ministère de la Transition écologique et solidaire le document « Démarchage abusif, quelle conduite tenir ? » : [https://codicologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/5%20d%C3%A9marchage%20agressif\\_%C3%A9l%C3%A9ments%20de%20doctrine.pdf](https://codicologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/5%20d%C3%A9marchage%20agressif_%C3%A9l%C3%A9ments%20de%20doctrine.pdf)

(22) Voir la note 2 (en anglais) : <https://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/conformance.html#uc-conf-req1-head>

(23) Voir à ce sujet le site web du projet européen dont sont issues la première version des règles : <http://easy-to-read.eu/fr/> ainsi que la page dédiée sur le site web de l'Unapei, association qui édite une version mise à jour des règles du FALC : <http://www.unapei.org/Les-regles-pour-une-information-Facile-a-lire-et-a-comprendre.html>