# Reportage(s)

## L’accessibilité numérique, un outil au service de l’inclusion

**Textes : Sébastien Magro**

Au cœur des enjeux d’un numérique plus inclusif, le principe d’accessibilité des services en ligne est inscrit dans la loi depuis 2005. Pourtant, il peine à être appliqué, alors que les publics ciblés, des personnes en situation de handicap aux seniors, ne cessent de croître.

Pierre Reynaud, référent accessibilité numérique à l’Université de La Réunion[4], ne mâche pas ses mots : « Aujourd’hui pour la plupart des gens, le numérique c’est comme apprendre à un enfant à faire du vélo sur un terrain plein de bosses et de creux, de trous et de murs. C’est compliqué, c’est fatigant. Or, le numérique inclusif, un numérique fait *par* et *pour* les humains, ça serait un terrain plat ! ». Plus que le bon fonctionnement d’un site web, l’accessibilité numérique garantit aux internautes la possibilité d’utiliser un service ou de consulter une ressource sans blocage et sans obstacle. Plus largement, ce principe suppose que les produits, les environnements et les systèmes numériques soient conçus, développés et maintenus de façon à ce que toute personne puisse les utiliser, quelles que soient ses aptitudes mentales et physiques. Mais dans les faits, nous en sommes encore loin. Pierre Reynaud, lui-même non-voyant et président du comité de l’Association Valentin Haüy (AVH) pour La Réunion et de l’Océan Indien précise : « Si je remplis un formulaire, qu’il y a un CAPTCHA[5] visuel et que je ne peux pas le valider, ce n’est pas un problème d’ergonomie, c’est un problème d’accessibilité ». D’autant que l’accessibilité numérique est inscrite dans la loi Handicap[6], dont l’article 47 stipule que doivent être accessibles les sites publics relevant des services de l’État ou des collectivités territoriales, ainsi que ceux des entreprises privées qui déclarent en France plus de 250 millions d’euros de chiffre d’affaires annuel sur 3 ans. Pour ce faire, les professionnelles et professionnels qui conçoivent, développent et administrent des

[4] Sur ce point, voir également : univ-reunion.fr/page-accueil-lien-direct-services/pole-egalite/medecine-preventive/sante/les-actualites/retour-sur-levenement-accessibilite-numerique.

[5] Famille de tests qui ont pour but de distinguer un utilisateur ou une utilisatrice humaine d'un programme informatique. Il s'agit souvent d'une suite de chiffres et de lettres présentés dans une image déformée, et que seul·es les humain·es sont théoriquement en mesure de lire. La sécurité de ce dispositif ainsi que son accessibilité sont discutées.

[6] Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, voir legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000809647/2021-12-07/ et plus particulièrement, pour l'art. 45 : legifrance.gouv.fr/loda/article_lc/LEGIARTI000030985454/.

sites web peuvent s'appuyer sur une série de normes reconnues au niveau international, ainsi que sur un référentiel : le RGAA, ou référentiel général d'amélioration de l'accessibilité[7].

> **« Si on est capable d'adapter un site à des smartphones ou des tablettes, on doit pouvoir l'adapter aux usages des utilisatrices et utilisateurs les plus variées possibles. »**
>
> ***Pierre Reynaud,*** *référent accessibilité numérique de l'Université de la Réunion*

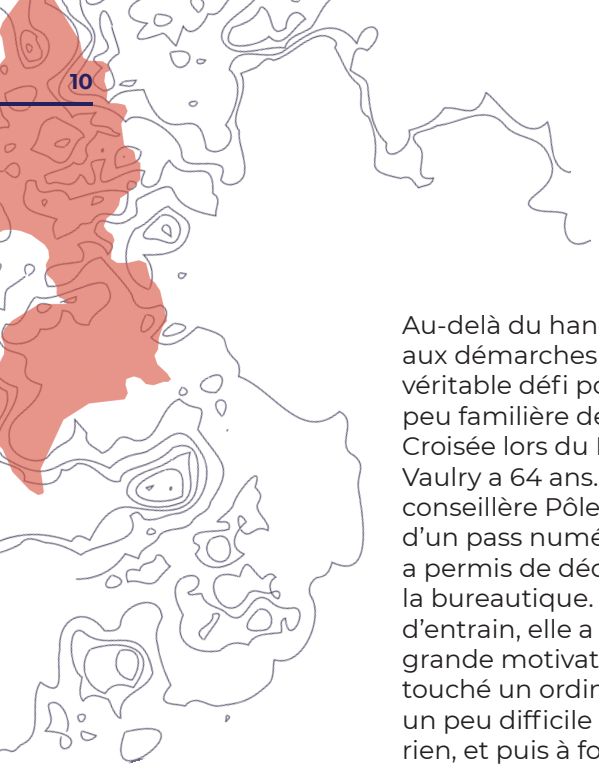
Garantir le respect du principe d'accessibilité nécessite à la fois des actions au moment de la conception d'un portail web, mais aussi pendant toute la vie du site, lorsqu'il est alimenté. Ainsi, les designers graphiques, les développeuses et développeurs peuvent agrandir les zones cliquables et améliorer les contrastes de couleurs. Mais il est également important de proposer plusieurs tailles de typos et de remplir correctement les champs de texte alternatifs des images, ce qui facilite le travail des synthétiseurs vocaux utilisés par les personnes déficientes visuelles. Pour être correctement prise en compte dans la réalisation d'un projet numérique, l'accessibilité doit être intégrée en amont. Tenter de « rendre accessible » un site web a *posteriori* peut s'avérer un processus long, techniquement complexe, et onéreux. Car l'accessibilité ne coûte pas forcément plus cher, mais les surcoûts liés à des correctifs sur un site déjà livré peuvent être importants. Pour Pierre Reynaud, le respect des normes d'accessibilité numérique doit constituer une étape bloquante à tous les niveaux de validation, de la conception jusqu'aux livrables : « Si ce n'est pas accessible, ce n'est pas validé, et on refait ! » Il plaide pour la désignation de référents au sein des équipes, des professionnelles et des professionnels formés. Si 90 à 95 % des sites web actuels présentent des défauts d'accessibilité, Pierre Reynaud ne désespère pas. Faisant référence à la généralisation du *responsive web design*[8] ces dix dernières années, il indique : « Si on est capable d'adapter un site à des smartphones ou des tablettes, on doit pouvoir l'adapter aux usages des utilisatrices et utilisateurs les plus variées possibles. » L'accessibilité suppose de (re) penser les services autour des usages des internautes, et ce bien avant que l'expression « expérience-utilisateur » devienne à la mode.

### Des publics concernés de plus en plus nombreux

Bien sûr, l'accessibilité numérique vise en premier lieu l'ensemble des personnes en situation de handicap, ou PSH : handicaps visuels (personnes aveugles et mal voyantes), handicaps auditifs (personnes sourdes et/ou malentendantes), handicaps mentaux, psychiques ou cognitifs (parmi lesquels figurent les « dys » : dyslexie, dyscalculie, dyspraxie, etc) et handicaps moteurs des membres supérieurs. Mais une autre population, qui va croissante dans les pays fortement industrialisés, est de plus en plus concernée : les seniors. Pierre Reynaud explique : « Avec l'âge, les capacités visuelles, auditives, de mémorisation ou de manipulation peuvent se détériorer. Beaucoup de seniors sont polyhandicapés légers ou modérés. En vieillissant, on entend un peu moins bien, on voit un peu moins bien. Toucher une petite zone interactive quand on tremble, même légèrement, c'est impossible. »

[7] Voir design.numerique.gouv.fr/accessibilite-numerique/rgaa/.

[8] Ensemble de protocoles et de technologies permettant de développer un unique site web pour tous les terminaux, et dont les contenus, identiques, s'adaptent à la taille de l'écran depuis lequel le site est consulté.



Au-delà du handicap, être confrontée aux démarches en ligne constitue un véritable défi pour une personne âgée peu familière des outils informatiques. Croisée lors du NEC 974, Marie-Claire Vaulry a 64 ans. À l'initiative de sa conseillère Pôle Emploi, elle a bénéficié d'un pass numérique en 2020 qui lui a permis de découvrir les bases de la bureautique. Opiniâtre et pleine d'entrain, elle a fait preuve d'une grande motivation : « Je n'avais jamais touché un ordinateur, au début c'était un peu difficile parce que je ne savais rien, et puis à force, j'ai persévéré. J'ai mis ma honte de côté, car je sais que pour les papiers [administratifs], c'est très important. Pour m'actualiser, il fallait demander de l'aide. Là, avec la formation, j'ai appris. » Elle qui n'est « pas allée très loin à l'école », encourage les seniors et les personnes isolées à se lancer.

**« L'année dernière, à cette époque-là, je ne savais pas tout ça. Depuis, je me suis achetée une tablette, et aujourd'hui je peux envoyer des messages, aller sur YouTube, etc. »**

***Marie-Claire Vaulry,*** *bénéficiaire du pass numérique*

Marie-Claire Vaulry précise que le pass numérique l'a aidé à prendre confiance en elle : « Moi, ce que je ressens, c'est que je suis dans la société. Les messages, avant, je n'y arrivais pas, mais maintenant je suis plus sûre de moi. » Surtout, elle estime avoir gagné en autonomie : « Si j'ai besoin, je demande qu'on m'explique, mais je fais moi-même. » Elle s'apprête à entamer une deuxième formation, qui lui permettra d'apprendre à tirer parti au mieux de sa boîte mail. Enthousiaste, elle constate : « L'année dernière, à cette époque-là, je ne savais pas tout ça. C'était il y a un an à peine ! Depuis, je me suis achetée une tablette, et aujourd'hui je peux envoyer des messages, aller sur YouTube. Le plus important c'est que je peux faire mes démarches pour l'assurance, Pôle Emploi, la caisse d'Assurance maladie, la CAF. Cette année, j'ai même payé mes impôts par Internet ! »

### Pas d'inclusion numérique sans accessibilité

Alors que les premiers pass numériques ont été déployés en 2018, le confinement du printemps 2020 a donné un véritable coup d'accélérateur aux politiques d'inclusion numérique. Pierre Reynaud confirme : « Certaines personnes handicapées vous diront que le confinement n'a pas changé grand-chose, car elles sont déjà confinées chez elles du fait du manque d'accessibilité de la société. Mais pour beaucoup, on a fait en trois jours ce qu'on n'avait pas été capable de faire en dix ans. Pour une personne à mobilité réduite ou pour un senior, le fait de pouvoir faire une visio avec ses enfants ou ses petits-enfants — et à la Réunion on connaît bien ça parce que souvent les enfants sont en Métropole —, c'est extraordinaire en termes de lien social, mais encore faut-il que ces solutions soient bien faites, qu'elles soient accessibles et ergonomiques. »

Face au risque d'un « tout numérique » dans la perspective de la dématérialisation totale des démarches administratives, les associations de lutte contre le handicap se sont emparées du sujet. En novembre 2021, l'association Valentin Haüy a publié un plaidoyer[9] qui contient douze propositions, balayant toute la problématique de l'accessibilité numérique, du respect de la loi au durcissement des sanctions en passant par l'aide au développement de la filière. Pierre Reynaud souligne l'importance d'une « dématérialisation humaine » : « Il faut faire en sorte qu'on n'ait pas du numérique excluant. Il faut que les bénéficiaires puissent appeler les institutions, qu'ils et elles ne soient pas uniquement confrontées à des formulaires. C'est aussi aux médiatrices et aux médiateurs numériques de s'investir, sans quoi il y a tout un pan de la société qui sera complètement exclu. »

[9] Voir avh.asso.fr/fr/favoriser-laccessibilite/accessibilite-numerique/plaidoyer-pour-laccessibilite-numerique.

Lui qui travaille sur l'accessibilité numérique depuis 1999 a observé l'évolution du regard sur la question : « C'est ma troisième participation au NEC 974. La première année, j'avais vraiment l'impression d'être comme un cheveu sur la soupe : pas de question après ma prise de parole, un accueil poli mais pas vraiment de suite. L'an dernier, on était en distanciel et j'ai bien senti que le sujet commençait à faire écho à l'actualité. Et cette année, j'ai vraiment l'impression d'être entendu, et même écouté. Mon intervention suscite la réflexion. Mon discours qui consiste à dire "Pas d'inclusion sans accessibilité", et bien, je constate qu'il est enfin audible ». SM

POUR EN SAVOIR PLUS,

- **Le site du comité Île de la Réunion et Océan Indien de l'Association Valentin Haüy : iledelareunion.avh.asso.fr**
- **À propos du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) : design.numerique.gouv.fr/accessibilite-numerique/rgaa**

# Zoom sur...

## À LA RÉUNION, L'ÉDUCATION POPULAIRE SE CONJUGUE AU NUMÉRIQUE

Lors du NEC 974, deux bénévoles de l'AREP (Association Réunionnaise d'Éducation Populaire), étaient présentes lors de la table ronde autour de l'inclusion numérique, réunissant PSH et bénéficiaires seniors. L'association comprend deux départements, consacrés respectivement à l'animation et à la formation.

Présente dans cinq des 14 points d'accueil de l'AREP, une équipe de 9 médiateurs et médiatrices propose une initiation au numérique dans le cadre d'un programme mis en place en 2012. L'accompagnement débute par la signature d'un contrat tenant compte de la disponibilité des bénéficiaires. Vient ensuite une phase de positionnement pour définir les objectifs, puis la formation à proprement parler, qui s'appuie sur divers outils parmi lesquels Pix et les Bons Clics. Les formatrices et les formateurs s'assurent que les bénéficiaires acquièrent d'abord une autonomie sur le matériel avant de passer à la maîtrise des sites administratifs. Le parcours se termine par une évaluation qui permet de vérifier que les objectifs ont été atteints.

À ce jour, l'AREP a organisé 87 ateliers, dont 15 ateliers numériques, à destination de 180 personnes. Parmi les bénéficiaires, 51 % sont des seniors de 55 ans et plus, et le public est principalement féminin. Les bénévoles présentes pendant la conférence ont indiqué que les femmes étaient généralement plus demandeuses, souvent parce qu'elles prennent déjà en charge les démarches administratives dans les foyers. Mais de plus en plus d'hommes participent aux ateliers, et certains couples viennent même ensemble.

Au cours de la table ronde, les deux bénéficiaires de 56 et 65 ans respectivement se sont dites fières de leurs accomplissements, et ont indiqué avoir le soutien de leurs familles.

POUR EN SAVOIR PLUS,

→ **Le site de l'AREP : arep.re**