

# #ManifesteInclusion

---

## Accessibilité numérique : les dernières réglementations

Webinaire du 3 juillet 2024

### Intervenants

- Armony Altinier, Fondatrice de Koena
- Christophe Gordet, Référent Accessibilité Numérique de La Poste Groupe
- Lhorens Marie, Pool UX responsable de Wavestone, créateur d'Access-Score
- Philippe Trotin, Directeur Inclusion et Accessibilité numérique de Microsoft France

> [Voir le replay du webinaire](#)

### Transcription des échanges

#### **Philippe Trotin**

Je vais me présenter, donc je suis Philippe Trotin, je suis le directeur de l'Inclusion et de l'Accessibilité numérique chez Microsoft France. J'ai l'honneur d'animer le webinaire d'aujourd'hui qui est consacré à tous les aspects législatifs autour de l'accessibilité numérique. Bien souvent, l'accessibilité numérique n'est pas forcément très bien maîtrisée par l'ensemble des acteurs dans les entreprises, et puis il y a beaucoup de thématiques très différentes adressées à la fois à l'environnement de travail et les outils de compensation pour les personnes concernées par l'accessibilité, les sujets autour de la communication, comment s'assurer qu'un document est accessible, et cetera. Donc, pour ceux qui ont pu participer aux précédents webinaires du Manifeste Inclusion, vous avez déjà vu tout ça.

On a aussi l'accessibilité, bien entendu, des applications. Au niveau du Manifeste Inclusion, on a créé un groupe de travail spécifique sur l'accessibilité numérique avec pour objectif de vous faire tous progresser en matière d'accessibilité. On s'est aperçu en échangeant entre nous qu'on avait une très forte complexité aujourd'hui au niveau des différents textes de loi, et qu'il fallait, peut-être, éclaircir un peu tous ces sujets-là de façon à pouvoir donner à tout un chacun les bases autour de ces aspects obligations légales, principalement françaises, mais pas que puisqu'on a aussi des entreprises internationales au niveau du Manifeste Inclusion. Donc, c'est important aussi de regarder un petit peu ça, et puis on va essayer de faire quelque chose d'assez concret. On a trois experts avec nous pour nous accompagner aujourd'hui, que je viens d'inviter à se présenter. Armony, si tu veux commencer.

#### **Armony Altinier**

Bonjour à toutes et tous ! Armony Altinier, je suis la fondatrice et la présidente de Koena qui est une entreprise sociale spécialisée dans l'accessibilité numérique, et je travaille dans ce domaine depuis 2007 à l'échelle française, mais aussi beaucoup à l'échelle européenne internationale.

# #ManifesteInclusion

---

**Philippe Trotin**

Un grand merci Armony d'être avec nous. Christophe !

**Christophe Gordet**

Christophe Gordet, bonjour à toutes et tous ! Je suis référent accessibilité numérique à La Poste dans une DSI corporate « i-TEAM » et j'ai un rôle de coordination au niveau du groupe sur cette thématique. Je travaille dans l'accessibilité, je suis tombé dedans, on va dire, il y a quatre ans environ.

**Philippe Trotin**

Merci beaucoup Christophe ! Je pense que ton témoignage va être important parce qu'il est assez représentatif dans l'entreprise avec beaucoup d'entités, avec évidemment une difficulté à mobiliser l'ensemble des acteurs dans l'entreprise. Donc, je pense que ça va être assez intéressant, et on a avec nous aussi Lhorens.

**Lhorens Marie**

Bonjour ! J'espère que vous m'entendez, j'ai un petit problème de connexion. Lhorens Marie, je suis chargé du pôle UX Responsable chez WaveStone qui inclut l'accessibilité numérique et l'éco-conception qui sont un peu les deux ponts de ce qu'on peut faire pour les utilisateurs au niveau interface. Tombé dans l'accessibilité, il y a un sacré bout de temps aussi, une vingtaine d'années que j'ai la chance d'avoir coécrit l'article 47 de la loi de 2005. Donc, j'ai pu essayer d'œuvrer à mon échelle. Puis plus récemment, une petite publicité, j'ai créé un indicateur qui s'appelle Access-Score qui essaie de représenter d'une manière un peu plus simple la réalité de l'accessibilité sur les sites.

**Armony Altinier**

On ne t'entend plus Philippe.

**Philippe Trotin**

Pardon, on a dû me désactiver. Un grand merci à vous trois d'être avec moi. On va commencer par faire un petit point rapide sur la partie législation et les acteurs engagés en France. Armony, je pense que tu peux nous présenter les quelques diapositives que tu as préparées.

**Armony Altinier**

Oui, je fais ça tout de suite. Vous me dites--

**Philippe Trotin**

On voit tes slides, je pense.

**Armony Altinier**

Vous voyez mes slides, OK. En 8-10 minutes, ça va être très bref, donc je vais passer sur beaucoup de

*Association Manifeste pour l'Inclusion des personnes handicapées dans la vie économique  
42 rue de Maubeuge - 75009 Paris  
contact@manifesteinclusion.fr*

# #ManifesteInclusion

---

choses. Donc, n'hésitez pas après, lors de la discussion ou du temps de questions-réponses, de poser des questions. Petit point sur la législation, pourquoi on en parle aujourd'hui en 2024 ? J'ai voulu, quand même, faire un petit rappel du contexte, un petit peu d'histoire, parce que ce sujet n'est pas du tout nouveau. Donc, on en parle aujourd'hui, mais il faut savoir qu'en mai 2024, on a fêté les 25 ans des règles internationales d'accessibilité numérique, les WCAG. Certes, la technique précède toujours le juridique. Petit contexte, parce qu'on s'y perd très vite entre les lois, les standards, les normes. Tout ce qui est standard, norme, c'est tout ce qui est technique, c'est comment rendre accessible, et tout ce qui est juridique, les lois, c'est plutôt qu'est-ce qu'il faut rendre accessible. Donc, les deux sont intriqués.

La référence technique au niveau mondial, c'est la Web Accessibility Initiative, WAI du W3C, et donc ce sont eux qui font ces fameuses règles d'accessibilité numérique. Le législateur a tendance à pointer en disant : « Maintenant, ce que vous devez faire, c'est respecter tel niveau de telles normes. » Ceci dit, la première loi relative à l'accessibilité numérique en France, c'est l'article 47 de la loi handicap de 2005. Là quand même aussi, ce n'est pas nouveau du tout. Petit rappel, parce que c'est une loi de 2005, mais qui a été mise à jour, donc rappel sur la notion de hiérarchie des normes. L'article 55 de notre Constitution pose le principe que tout ce qui est voté et ratifié au plus haut niveau, au niveau international, par exemple au niveau des Nations Unies, s'impose au niveau supranational comme le niveau de l'Union européenne, et tout ce qui est fait au niveau de l'Union européenne s'impose aux législateurs français.

D'un point de vue historique, on a cette loi le 11 février 2005, la loi 2005-102 en France sur la loi handicap, avec un article sur l'accessibilité numérique. En 2010, la France ratifie la charte, la Convention relative aux droits des personnes handicapées, donc des Nations Unies, qui pose un nouveau principe, une nouvelle définition du handicap qui n'est pas encore pleinement en adéquation avec-- Enfin, la France n'a pas encore complètement adopté cette définition. En 2016, l'Union européenne vote une première directive, la Web Accessibility Directive, WAD sur les sites web et applications mobiles du secteur public.

## **Philippe Trotin**

Armony, je te coupe parce qu'on ne voit plus tes slides. Il y a quelqu'un qui a pris la main sur le partage, donc je t'invite à repartager tes slides.

## **Armony Altinier**

Mince, d'accord. Où est-ce que je vous ai perdu ?

## **Philippe Trotin**

Tu relances un partage, je pense.

## **Armony Altinier**

Petit point, effectivement, il y a un problème, je crois, aujourd'hui au niveau de l'administration. Donc, si tout le monde sait ce qu'a écrit Aurélie, j'ai plusieurs fois dans le tchat, si tout le monde

# #ManifesteInclusion

---

peut enlever sa caméra et son micro, et ne pas toucher aux options parce que tout le monde à tous les droits. Vous pouvez me couper ?

## **Philippe Trotin**

C'est ça. Exactement, mais on ne peut pas les modifier.

## **Armony Altinier**

Ce n'est pas très grave mais c'est dommage. Je repartage.

## **Philippe Trotin**

Merci, c'est bon.

## **Armony Altinier**

C'est bon. Donc, j'en étais 2016, une directive européenne sur les sites web et applications mobiles du secteur public. En 2019, une deuxième directive, The European Accessibility Act sur les produits et services, l'accessibilité des produits et services sort en Europe. La France, en septembre, adopte des mesures pour transposer cette directive de 2016, et principe de la hiérarchie des normes, on doit faire a minima ce qui est imposé au plus haut niveau, mais on a le droit d'aller plus loin. Le législateur français, en 2019, décide d'aller plus loin en visant non seulement le secteur public, mais aussi les entreprises de plus de 250 millions d'euros de chiffre d'affaires. Ce qui fait l'actualité 2023, entre mars et septembre, il y a la transposition de la deuxième directive, donc European Accessibility Act sur les produits et services. La France ayant été très en retard, puisque sur la transposition de la première directive, c'était des obligations théoriques, et il n'y avait aucune autorité de contrôle. Donc, c'était vraiment théorique, ni le secteur public ni les entreprises ne faisaient quoi que ce soit, pour être honnête, ça n'avancait pas beaucoup, et on a été un peu tapé sur les doigts par la Commission européenne qui nous a mis en demeure en tant qu'État. Donc à ce moment-là, on a profité. C'est ce qui rend le truc un peu confus parce qu'il y a deux directives qui se mélangent. On a profité de la transposition de cette directive de 2019 pour corriger des choses manquantes dans la directive de 2016.

Notamment, c'est ce qui fait que dès le premier janvier 2024, il y a une entrée en application des modifications liées à la directive WAD de 2016 avec la nomination de l'Arcom qui est déjà compétente depuis le premier janvier 2024 et qui a commencé à envoyer des courriers, à la fois pour le secteur public et pour les entreprises de plus de 250 millions d'euros de chiffre d'affaires. Ensuite les deux dates qu'il faut retenir pour la nouvelle directive, c'est le 28 juin 2025 avec l'entrée en application de la directive sur les produits et services pour tous les nouveaux services à compter du 28 juin 2025. Donc, tout ce qui sort doit être accessible, et on a jusqu'au 28 juin 2030 pour les services antérieurs à juin 2025.

## **Philippe Trotin**

Un grand merci Armony pour tous ces points déjà.

# #ManifesteInclusion

---

**Armony Altinier**

Ce n'est pas fini.

**Philippe Trotin**

Non, mais j'avais une petite précision. Donc, l'Arcom qui a été nommée, tu disais qu'elle a commencé à envoyer des courriers aux entreprises. Pour l'instant, elle a vraiment eu un focus sur la partie web. On est bien d'accord ?

**Armony Altinier**

Il y a deux choses. En plus, elle était présente à une conférence à A11Y Paris qui a eu lieu la semaine dernière, donc ils ont pu dérouler. Ils ont à la fois un plan d'action où eux-mêmes vont aller vérifier des sites web, donc c'est effectivement plutôt le web, mais ils ont aussi des saisines. Tout le monde peut saisir aujourd'hui, on peut aller sur le site de l'Arcom, et saisir. Là, ça peut être n'importe quoi, ça peut être de l'intranet, ça peut être vraiment n'importe quoi. Donc, ce sont les deux.

**Philippe Trotin**

Merci pour la précision.

**Armony Altinier**

Je t'en prie. Petit zoom sur la directive EAA, donc cette nouvelle directive, c'est une directive sur l'accessibilité des produits et services. Contrairement à la première directive qui concernait des organisations, donc le secteur public, les grandes entreprises, mais ça concernait tout ce qui est numérique de la part de ces organisations, donc site internet, intranet, extranet, application mobile, progiciel et mobilier urbain numérique, donc les bornes, et cetera. La deuxième directive va cibler des produits et des services, mais là, tout le monde est concerné, sauf les micro-entreprises au sens européen, mais vraiment tout public, privé, donc ça va être les transports, les banques, le e-commerce, les livres numériques, donc à la fois les liseuses, côté matériel, et les fichiers ePub, et cetera, donc les médias vidéo, les services de communication.

Puis, il y a la nomination d'autorité de contrôle qui était déjà obligatoire dans la première directive, mais qui a été corrigée. Donc, c'est l'Arcom pour le secteur public et les entreprises de plus de 250 millions d'euros de chiffre d'affaires. Là, c'est pour tout ce qui est numérique. Ensuite, pour la deuxième directive, vous avez en pilote la DGCCRF, donc la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes pour le e-commerce et pour les produits et services du secteur privé. Là, vous avez en dessous des autorités de contrôle un peu spécialisées par type de services : l'Arcom, l'Arcep, la Banque de France, l'AMF et l'ACPR, mais c'est sous pilotage de la DGCCRF. D'ailleurs, ce qui est très particulier, on en parlera peut-être, mais parmi, on a des clients qui sont des banques et qui ont déjà eu des retours de la Banque de France, parce qu'ils ont été saisis par des utilisateurs alors qu'ils ne sont pas censés être compétents avant le 28 juin 2025, donc ils n'attendent pas, tout le monde est dans les starting-blocks.

# #ManifesteInclusion

---

Au niveau des obligations, donc vous avez deux types d'obligations. Première obligation, c'est de rendre accessible en respectant notamment un standard. On y reviendra plus tard dans la discussion, sans doute. Puis la deuxième obligation, c'est de faire preuve de transparence. Donc là, vous avez notamment des indications dans le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité où on dit qu'il faut mettre une mention pour afficher le niveau de conformité sur chaque service numérique, faire une déclaration d'accessibilité dont le modèle est imposé. Vous avez des modèles au niveau européen, il en existe d'équivalent aux États-Unis ou ailleurs, ce sont les accessibility statements. Puis une feuille de route de l'organisation, on parle de schéma pluriannuel décliné en plan d'action, et cette dernière partie, même si ce n'était pas une obligation légale, on verra que de toute façon, c'est un petit peu la base si on veut mettre en place tout ça.

Pour finir, on va parler des sanctions parce que sinon la question arrivera vite, qu'est-ce qu'on risque ? Au niveau de la première directive de 2016, la Web Accessibility Directive, là pour le secteur public, l'Arcom est fondée à donner jusqu'à 25 000 € d'amende si on ne fait pas ces obligations de transparence, donc avec les 3 éléments à publier, et jusqu'à 50 000 € d'amende, donc c'est cumulable si on n'est pas accessible, donc là, c'est par service en ligne. Pour les grandes entreprises, c'est seulement la partie transparence qu'elle va vérifier, donc jusqu'à 25 000 € d'amende par service en ligne.

## **Philippe Trotin**

Ça, c'est tous les six mois, Armony ?

## **Armony Altinier**

Ça, ça peut être reconduit tous les six mois si ça n'a pas été corrigé, donc c'est renouvelable tous les six mois. Puis la deuxième directive, The European Accessibility Act, c'est beaucoup moins important, on va dire, puisque c'est une amende de cinquième classe, donc entre 1 500 et 3 000 €, selon s'il y a récidive. En revanche, c'est par infraction. Donc, si un utilisateur se plaint sur un site web : « Je n'arrive pas à accéder au panier d'achat. » Il fait une autre saisine : « Je n'arrive pas à me connecter à mon compte client. » Puis il fait une autre saisine : « Je n'arrive pas à accéder à la description du produit. » Trois infractions, potentiellement trois amendes, mais le plus important, je pense, c'est que surtout il y a une notion de name and shame, ça a été confirmé par l'Arcom, et on verra ce qu'en dit la DGCCRF, mais à priori, ces infractions devraient être publiées.

## **Philippe Trotin**

Merci beaucoup Armony. Il y a une petite question qui mérite d'être prise, peut-être maintenant. Vis-à-vis de cette réglementation, est-ce qu'elle concerne à la fois les consommateurs en B2C, mais aussi en B2B ?

## **Armony Altinier**

Ça concerne tout le monde.

# #ManifesteInclusion

---

## **Philippe Trotin**

Tout le monde, donc on est bien d'accord.

## **Armony Altinier**

C'est par service, donc il n'y a pas de distinction.

## **Philippe Trotin**

On va, peut-être, faire un petit point sur la partie entreprise puisque Lhorens, on va commencer par toi. Donc, tu intervies dans de nombreuses entreprises. Visiblement, il y a des questions assez diverses ou, on va dire, des inconnus justement sur ces aspects juridiques, est-ce que tu peux nous en parler un petit peu, et nous dire effectivement ce que tu rencontres en termes de mythe, d'inconnu sur ces sujets-là ?

## **Lhorens Marie**

Avant peut-être une petite question à Armony, un petit échange. Armony, j'ai l'impression, quand même, qu'à partir du 28 juin 2025, d'après la déléguée interministérielle à l'accessibilité, c'est plutôt la DGCCRF qui prendrait le relais pour les sociétés privées. Enfin, c'est ce qu'elle m'a dit.

## **Armony Altinier**

C'est déjà en place pour l'Arcom depuis le premier janvier 2024, c'est ce que je disais. Ce ne sont pas les mêmes personnes dont ils s'occupent. L'Arcom, ça va être le secteur public et les entreprises de plus de 150 millions d'euros de chiffre d'affaires, quel que soit le service proposé. À partir du 28 juin 2025, il y a la DGCCRF qui pilote, mais il y a aussi la Banque de France, l'Arcep, l'Arcom, et cetera, qui entrent en vigueur sur les produits et services. Là, c'est du secteur privé. Donc, il y a un chevauchement entre, si je suis une grande entreprise et que je fais un service qui rentre dans le cadre de l'EAA, il y a à la fois et l'Arcom et la DGCCRF qui sont compétentes. Donc, les utilisateurs peuvent solliciter l'un ou l'autre, ça va dépendre des plaintes, je pense, des saisines des personnes.

## **Lhorens Marie**

C'était juste parce que tout ça participe à quelque chose qui n'est pas toujours très clair. Mon entreprise, c'est une folie, on me dit : « Non, ce n'est pas pour nous. » « Ce n'est pas pour vous, mais pourquoi ? » « Parce qu'on est une boîte privée. » « Non, mais vous êtes aussi concernés, les grandes entreprises qui ont largement dépassé les 250 millions d'euros de chiffre d'affaires. » Donc, il y a quelque chose qui est assez flagrant. Il y a la question aussi : « Oui, mais c'est uniquement pour notre site vitrine, notre site externe parce que tous les services internes, on n'est pas concerné. » Si, tout est concerné. L'article 47 qui a été réécrit avec le 47-1, 47-2 le disent très clairement. La chose, peut-être, la plus remarquable, c'est : « Oui, mais tel service n'est pas concerné parce qu'il n'y a pas de personnes handicapées qui l'utilisent. »

C'est des outils de formation, par exemple, pour des gens qui interviennent en hauteur. Je ne citerai pas un grand distributeur d'électricité sur les pylônes, mais si, c'est aussi concerné parce que le

# #ManifesteInclusion

---

management, il y a des tonnes de gens, même si on n'en voit pas en altitude, qui ont peut-être des handicaps, mais ceux qui gèrent la formation, qui vont la relire, qui vont la valider, et n'importe qui dans l'entreprise a le droit de pouvoir consulter cette formation et cette information comme les autres, donc tous les services sont concernés.

## **Armony Altinier**

Ceci dit, les handicaps sont très variés, donc on n'en voit pas sur un pylône quelqu'un de handicapé, ça dépend, enfin, peut-être que si.

## **Philippe Trotin**

C'est du handicap invisible, oui.

## **Lhorens Marie**

On peut comprendre que la maintenance sur les pylônes est en hauteur, pourquoi pas, mais de toute façon ça ne tient pas la route puisque que d'autres peuvent avoir accès à l'information. À l'information, ils doivent pouvoir y avoir accès, il n'y a pas des informations restreintes, il n'y a certainement pas dans les entreprises. D'un côté, ceux qui sont handicapés, ceux qui ne le sont pas avec-- Enfin légalement parlant, parce que la réalité, c'est un peu ça, ceux qui ont accès à de l'information et ceux qui n'ont pas accès à de l'information. Donc, on a vraiment beaucoup ça, et je pense que ce qui manque, c'est une vraie notion d'information et de formation.

On a des responsables dans les entreprises, y compris dans les services juridiques, c'est ça qui est toujours un peu gênant, qui ne savent pas : « Ah bon ! Il y a une législation ? Ah bon ! On est concerné. C'est pourquoi ? C'est pour qui ? À quoi faut-il répondre ? Comment se conformer ? » Tu mettais Armony dans tes diaps : rendre accessible. Déjà, c'est se conformer à la loi, c'est-à-dire être 100 % du RGAA. J'ai vu, il n'y a pas très longtemps, dans les appels d'offres, on souhaite être à 30 %. Souvent, c'est 70-80, cette espèce de mythe sur les 70 ou les 80 % de--

## **Armony Altinier**

Cinquante pour cent, je vois, parce que c'est le minimum pour avoir partiellement conforme. Ce qui est très mauvais.

## **Philippe Trotin**

Pour être en partiellement conforme.

## **Lhorens Marie**

Alors que la législation, c'est conforme au RGAA, point. Donc, je pense qu'il est vraiment important de casser ces mythes et qu'on arrête d'avoir un retrait, une forme de peur, mais je pense qu'on le partage tous, c'est lié à la méconnaissance du sujet, c'est lié à la connaissance du handicap et des personnes handicapées, et je dis bien personnes, avant de dire handicapées, c'est-à-dire que tant qu'on n'a pas formé tout le monde, tant que tout le monde n'est pas à l'aise avec ça, c'est une législation qui semble faire peur. C'est une législation vers laquelle on semble aller. C'est un droit

# #ManifesteInclusion

---

parce que la législation c'est bien, c'est un droit vers lequel on ne semble pas vouloir aller naturellement et tout faire pour fuir, alors qu'il y a d'autres législations, d'autres obligations sur le droit des données, la sécurité qui ont été appliqués et on s'y est mis.

J'ai l'impression que la notion de l'accessibilité, ça fait un peu peur. Il y a aussi un point, alors j'ai déjà parlé un peu des décalages législatifs, mais c'est la manière dont le droit est écrit. Il y a une scorie pour moi dans l'article 47, c'est : sont accessibles aux personnes handicapées. Je le lis parce que dans les conditions définies au présent article, et cetera, avec les services de communication au public en ligne. Ça, ça fait énormément de mal parce que 80 % des juristes disent : « Oui, c'est bien le site public vitrine. » Donc, si un jour, on pouvait corriger ça et dire les services en ligne.

## **Philippe Trotin**

Ça dépend de la notion de public.

## **Lhorens Marie**

Armony, tu as raison.

## **Armony Altinier**

Après, il est écrit juste en dessous que ça concerne tout ce qui est numérique, notamment site internet, intranet, extranet, application mobile, progiciel et mobilier urbain numérique. Ça, c'est écrit au grand deux de l'article 47, donc c'est quand même précisé.

## **Lhorens Marie**

On est d'accord, mais c'est ce qui est marrant, c'est que c'est écrit.

## **Armony Altinier**

Dans le même article, juste en dessous donc, les juristes, il faut leur dire : « Lisez un peu en bas, ça va quand même. »

## **Lhorens Marie**

C'est exactement ça, mais j'ai eu le cas il y a très peu de temps avec les juristes d'un très grand groupe, ils se sont arrêtés là, et on a repris 15 jours de discussion parce qu'ils ont rendu un avis qui dit : « Nous, on a vu ça, fini. » Donc, je pense qu'il faut--

## **Armony Altinier**

Ça, c'est de la mauvaise foi. Enfin, je veux dire, parce que dans le même article, juste deux paragraphes plus loin, il y a écrit ce que c'est. Pour le coup, je ne crois pas que ce soit la faute de la loi tant que ça plus qu'une mauvaise foi qu'on peut retrouver et quelle que soit la façon dont on écrira.

## **Lhorens Marie**

Honnêtement, je pense qu'il y aurait une solution qui serait assez simple. Il faut que nous tous, on en

*Association Manifeste pour l'Inclusion des personnes handicapées dans la vie économique*  
42 rue de Maubeuge - 75009 Paris  
contact@manifesteinclusion.fr

# #ManifesteInclusion

---

parle, peut-être, directement à la DINUM. C'est que la DINUM, une fois pour toutes, mette en place une ou deux pages qui résument bien la situation de manière claire. Puis, il y aura un élément de référence et pas obliger nos clients et juridiques à aller vers les articles du Code du commerce, le droit du travail, la législation sur l'accessibilité et le handicap. Je pense qu'il faut résoudre ça une fois pour toute, parce qu'on va continuer à se battre et à ramer, même si on connaît les conclusions. Je pense que c'est une perte de temps inutile qui ne sert pas, entre guillemets, l'accessibilité et la cause, et je pense que cette notion de formation et de communication, elle est importante.

## **Philippe Trotin**

Je suis assez d'accord avec toi Lhorens, dans la mesure où quand on va lire les textes de Légifrance, si on n'est pas juriste dans l'âme, on abandonne assez vite. Je voulais justement demander maintenant un peu à Christophe, une grande entreprise comme La Poste, je crois que vous avez un taux de personnes en interne en situation de handicap qui est assez élevé. On se dit, ça doit bien se passer, mais Christophe, est-ce que tu peux aussi nous expliquer un peu comment ça se passe chez toi ?

## **Christophe Gordet**

Bien sûr, donc La Poste avec plus de 200 000 collaborateurs, avec l'inclusion inscrite dans ses axes stratégiques, parce qu'une entreprise à mission, donc dans les gènes, l'accessibilité numérique a toute sa place. On a 14 000 postiers en situation de handicap, ce qui représente à peu près 9 % de la masse salariale avec une obligation légale de 6 % environ. Neuf pour cent, c'est quand même représentatif, et on prend ça comme une chance de mettre en avant des talents, parce qu'il ne faut pas oublier que derrière les personnes en situation de handicap, il y a des talents qu'il faut favoriser à éclore et qui vont apporter à l'entreprise, donc c'est aussi un investissement d'entreprise avec un retour, quelque part. Donc à La Poste de par le dimensionnement, je ne suis pas référent accessibilité numérique de La Poste. D'ailleurs, il n'en existe pas. On est organisé par branche, donc on a le courrier/colis, ce qu'on appelle le grand public.

Donc, il y a laposte.fr entre autres, et puis il y a toutes les agences postales, il y a La Banque Postale et les filiales de premier niveau, et enfin le corporate dont je fais partie. Chacune de ces branches a son référent accessibilité numérique. On a une bonne cohésion. Donc moi en tant que coordinateur, c'est mon rôle au niveau groupe, on fait des ateliers régulièrement, on a une vue très pratique de l'accessibilité numérique, mais ça demande, quand même, des efforts supplémentaires pour engager une synergie dans toutes les strates de l'organisation parce que nous, on est convaincu, on est sur le terrain.

On l'a vu tout à l'heure au niveau de la direction de La Poste, il y a une conviction, il y a un axe stratégique, donc il y a une impulsion, mais ce n'est pas toujours facile dans les strates intermédiaires de mettre en avant parce que tout simplement, ce n'est pas inscrit nécessairement dans leurs objectifs, ou alors, ils y sont moins sensibles. Donc, il y a le côté humain qui joue aussi. Ce qu'il faut voir aussi, c'est que tous les référents accessibilité numérique de chaque branche n'ont pas le même poids du fait par exemple que ce n'est pas obligatoirement un poste à part entière. J'ai la chance d'avoir un poste de référent accessibilité numérique, donc je fais mon activité, mais j'ai des collègues qui sont référents accessibilité numérique, mais ça fait partie d'une activité sur leur poste.

*Association Manifeste pour l'Inclusion des personnes handicapées dans la vie économique  
42 rue de Maubeuge - 75009 Paris  
contact@manifesteinclusion.fr*

# #ManifesteInclusion

---

## **Philippe Trotin**

C'est ce qu'on va retrouver dans pas mal d'entreprises, sur lequel effectivement on se dit, il faut que cette fonction existe. On va prendre un volontaire qui a déjà un job, et puis on va, éventuellement, lui allouer un petit peu de temps pour qu'il travaille sur le sujet.

## **Christophe Gordet**

C'est ça. Ça, ce n'est pas simple, on va reprendre ça un peu plus tard, je crois dans notre échange, mais il y a la question de moyens, et donc là, on commence à percevoir la question de moyens. Au niveau de i-TEAM, j'ai un périmètre de 280 applications environ éligibles au RGAA en intranet, extranet, internet, comme on l'a dit tout à l'heure, que ça soit du produit, du service SaaS. Donc, bien évidemment, on est obligé de prioriser, parce qu'on pense à l'esprit de la loi. L'esprit de la loi pour nous, c'est l'utilisateur, donc c'est de subvenir à l'utilisateur, donc on va regarder d'abord l'exposition. Bien évidemment, c'est sur internet, on touche un maximum d'utilisateurs, d'internautes, donc on va avoir tendance à privilégier l'exposition internet. Ensuite, on a l'audience, notamment les applications transverses comme les RH ou des choses comme ça. Le RGAA de par ces critères, il n'est pas simple à faire engager par les équipes, ce n'est pas facile à avaler, entre guillemets, la conformité à ce niveau-là et l'utilisabilité parce qu'on n'oublie jamais l'utilisabilité, esprit de la loi encore une fois.

Donc, on commence à pas mal communiquer sur le jeu de loi, et de commencer à lotir, essayer de lotir les critères RGAA en bloquant majeur/mineur pour découper un peu le morceau, et que ça rentre le plus rapidement possible, mais ça demande du temps. C'est une montagne 280 applications, ça demande du temps, de conviction, mais on a beaucoup d'écoute, et on sent, quand même, une forte appropriation du sujet. Bien évidemment, on va revenir un peu sur la question des moyens. Il y a l'importance budgétaire, et nous ne sommes pas dans une période simple pour tout ce qui est budget. Donc, il faut des budgets, notamment pour les applications existantes. Plus une application est prise tôt, même en amont, dès la conception sur l'accessibilité numérique, moins elle coûte, et on parle, nous, plutôt d'investissement parce que ce qu'il ne faut pas oublier, c'est que l'accessibilité numérique stère pour les personnes en situation de handicap, mais tous les utilisateurs ont bénéficié.

Donc, il y a des effets de bord bénéfiques, profitons-en, et ça rend service à beaucoup d'applications et ça aide beaucoup d'applications. Tout comme le XUI et la Frugalité, et ainsi de suite, tout ça s'inscrit dans le même registre, ça participe pour l'ensemble des applications. Par contre, on n'est pas aidé, on en a déjà encore un peu parlé, par les textes réglementaires pas toujours clairs.

D'ailleurs, j'ai mis l'article de Légavox sur l'histoire des communications du service au public en ligne qui définit bien ce qu'on entend par ce type de phrasé.

## **Philippe Trotin**

Merci Christophe. Justement, parlons maintenant un petit peu des fameuses déclarations d'accessibilité qu'a évoquées Armony. Forcément, quand on a un grand nombre d'applications sous sa responsabilité globalement, en termes d'accessibilité, ça représente pas mal de travail. Armony, il

*Association Manifeste pour l'Inclusion des personnes handicapées dans la vie économique  
42 rue de Maubeuge - 75009 Paris  
contact@manifesteinclusion.fr*

# #ManifesteInclusion

---

Il y a plein d'acteurs, finalement, qui sont engagés, quand on développe des applications. On l'a vu, on a des designers, on a les développeurs, ils peuvent être internes à l'entreprise, ils peuvent être externes puisqu'on peut faire appel aussi à des intégrateurs et aussi des éditeurs de solutions qui développent aussi des choses. Qui est en charge finalement de rédiger toutes les fameuses déclarations d'accessibilité ? Je sais qu'il y a quelques entreprises dont Koena doit accompagner ou Lhorens, d'ailleurs, doit accompagner aussi un certain nombre d'entreprises pour aider à créer ces déclarations. Tu peux nous en dire un peu plus ?

## **Armony Altinier**

Déjà, c'est important de parler de déclaration, donc c'est de l'auto-déclaration, il n'y a pas de certification, d'accréditation, de certificat. Des fois, on nous demande pour avoir une attestation, ça n'existe pas. L'obligation, c'est que le propriétaire du service numérique doit déclarer dans quelle mesure il est ou non conforme selon un modèle imposé. Effectivement, quand Koena, on fait des audits, on fournit un modèle, on inscrit bien un modèle. Il y a des parties à compléter par l'organisation, donc on peut accompagner. Vous pouvez externaliser, vous pouvez former des personnes en interne pour faire des audits puisqu'on ne peut pas remplir cette déclaration sans avoir fait un audit.

Donc, ça peut être externalisé, mais la déclaration engage la personne qui publie. Là-dessus, ce qui est intéressant, c'est qu'on a parfois la tentation, je pense, que ce soit dans le public ou dans le privé de se dire : « J'ai externalisé, j'ai mis dans mon cahier des charges, ça doit être conforme, donc si ça ne l'est pas, c'est de leur faute. » Non, c'est de votre faute quand même. C'est à vous de vérifier que c'est effectivement conforme ou pas, dans la mesure où vous allez valider la livraison. Si vous la validez, c'est que vous avez considéré que c'était bon, et donc c'est votre responsabilité. Là-dessus, il y a un arrêt intéressant qui est sorti le 21 mai dernier du tribunal administratif de Paris concernant Pronote. Donc Pronote, c'est une application, un environnement numérique de travail pour les collègues et les lycées, qui est largement utilisée, qui n'est pas accessible.

## **Philippe Trotin**

Par les parents également.

## **Armony Altinier**

Par les parents, par les enseignants, par toute l'équipe éducative, par les enfants aussi, qui est pour leurs devoirs, par les professeurs aussi, toutes ces personnes-là, donc ça touche beaucoup de monde, qui n'est pas accessible. Donc, il y a des associations qui depuis longtemps se plaignaient parce qu'il y a des enseignants aveugles, il y a des parents ou des enfants qui ont des différents types de handicap, donc c'est très problématique. La réponse, quand ils avaient saisi le secrétariat d'État, il me semble que c'était en 2019, la réponse était : « On n'y peut rien. C'est une entreprise privée, ce n'est pas de notre faute. » Donc, ils ont été au tribunal. Le 21 mai 2024, là tout récemment, c'est sur le site de apidv.org dans leurs actualités, le tribunal administratif de Paris a annulé le refus pour erreur manifeste d'appréciation, donc le refus de se saisir du secrétariat d'État chargé des personnes handicapées, et a ordonné à l'Arcom de prendre les mesures d'exécution du jugement, ce qui

*Association Manifeste pour l'Inclusion des personnes handicapées dans la vie économique  
42 rue de Maubeuge - 75009 Paris  
contact@manifesteinclusion.fr*

# #ManifesteInclusion

---

implique une mise en accessibilité très rapide de ces logiciels, faute de quoi les établissements scolaires seront hors-la-loi s'ils les utilisent.

Là, ils imposent de rendre accessible un truc sur lequel ils n'ont pas la main, puisque Pronote, ce n'est pas un logiciel libre, c'est un logiciel privé d'une entreprise privée, mais s'ils ne trouvent pas un moyen de le rendre accessible, et qu'ils continuent à l'utiliser, les établissements scolaires seront donc coupables d'utiliser ça. Là, on voit bien que l'obligation, la responsabilité, on ne peut pas se décharger, se défausser, là c'est la première fois, c'est très récent, 21 mai. On ne peut pas se défausser de dire : « Du coup, j'externalise. Ce n'est pas mon problème, je ne m'en occupe pas. »

## **Philippe Trotin**

D'où la pression aussi qui est mise sur les éditeurs, je pense Lhorens, Christophe, vous avez probablement des expériences, parce qu'effectivement comme le citait Armony, on a beau mettre des clauses dans des appels d'offres pour des fournisseurs externes, typiquement, si on n'est pas en capacité de réceptionner les livraisons de ces applications correctement et de mesurer le niveau d'accessibilité, on se retrouve dans des situations hors-la-loi, entre guillemets.

## **Lhorens Marie**

Je me permets, je vais rejoindre Armony : ce n'est pas moi, c'est l'autre. L'arrêt du tribunal administratif fait beaucoup de bien parce qu'on peut s'appuyer dessus. Ce n'est pas encore tout à fait une jurisprudence parce qu'il faut attendre le jugement, mais on peut s'appuyer dessus et arrêter, et que tout le monde arrête de dire : « Ce n'est pas moi, c'est l'autre. Ce n'est pas moi, c'est SAP. » Je l'ai cité, par exemple, mais il y en a plein d'autres. J'utilise un service tiers, j'utilise un service en SaaS, donc je ne suis pas responsable et je peux laisser la situation perdurer. Non, pas du tout, tu es aussi responsable, tu as un devoir de demander, de mettre la pression sur ton prestataire et tes fournisseurs, de le rendre accessible, enfin au moins conforme à la norme.

On pourra avoir ce débat Armony longtemps, mais on partage, c'est au moins être dans le réglementaire, de bien l'intégrer. C'est quelque chose d'assez facile à faire, mais il faut le suivre parce que dire « on l'intègre aux clauses d'appel d'offres » c'est super. Maintenant, il faut pouvoir le faire, le suivre, et puis ne pas se retrouver coincé parce qu'il faut être honnête. Je connais plein d'entreprises qui me disent : « On l'a fait, personne n'a répondu. On a déclaré, toutes les réponses non valides, donc on est obligé de relancer un tour et d'attendre parce que pour le moment, on est sur des logiciels spécialisés, il faut quand même faire tourner la boutique. »

Donc, il va falloir accepter un gap, mais avec l'arrêt du tribunal, je pense qu'on va, peut-être, pouvoir avancer et arrêter ce : « Ce n'est pas moi, c'est l'autre » et de mettre en responsabilité. Je connais des boîtes qui fournissent des services aux collectivités, je vais en citer parce qu'elle s'est engagée là-dessus, elle s'appelle Blueway, qui ont décidé de tout refaire en intégrant dès le début l'accessibilité en se disant : « On se doit de le faire. » Je vais rejoindre et je vais te passer la parole Christophe. Christophe, c'est que c'est bien parce qu'on respecte la loi, c'est bien parce qu'on s'intègre, on respecte tout le monde, et puis c'est bien pour eux parce que c'est bon pour le business, ça leur permet de vendre. Donc, ce n'est pas un bon argument, mais c'est quand même un argument qui existe. Je ne sais pas Christophe si tu as aussi des retours là-dessus.

# #ManifesteInclusion

---

## **Christophe Gordet**

Si, c'est un argument que j'utilise, quand j'étais éditeur, parce que nous, on participe aux appels d'offres. Maintenant, comme j'ai quitté les 280 applications, on ne peut pas être partout non plus, mais on arrive, quand même, à en discuter beaucoup avec eux. De plus en plus, ils sont preneurs. Après, il ne faut pas se leurrer, la maturité du marché n'est pas là. Donc, on essaie de les inscrire dans des plans de progression. Le fait de le mettre dans les clauses contractuelles, même si on ne peut pas toujours vérifier tout de suite, c'est quand même un très bon levier pour les faire travailler sur le sujet, parce que j'ai déjà vu au moins une équipe projet qui est venue en disant : « On veut les faire réagir sur l'accessibilité numérique, mais ce n'est pas dans la clause contractuelle. Donc, comment on fait ? » Là, c'est un peu compliqué.

Les achats disent qu'on peut placer une exigence sur l'accessibilité numérique, mais ça reste plus compliqué que si on a quelque chose qui est contractualisé. Après nous, on passe aussi de plus en plus par la sensibilisation. On essaie de sensibiliser de tests fonctionnels rapides et simples qui ne demandent pas donc de rentrer dans du code pour savoir si l'application, au moins sur certains fondamentaux comme la navigation clavier ou des choses comme ça, paraît avoir un certain niveau d'accessibilité. On ne parle pas d'expertise là, mais ça permet de commencer à filtrer aussi, même si nous, on n'a pas le temps de vérifier par un audit, de dire aux fournisseurs : « Là déjà, vous n'êtes pas au rendez-vous. Or, ce sont des fondamentaux, ce sont des choses qui, si elles ne sont pas mises en place, vont bloquer les utilisateurs, donc faites quelque chose ! » Ce n'est pas compliqué d'aller vérifier des contrastes de la navigation clavier, même voir des hiérarchies de titres.

Donc, il y a des choses qui sont possibles, et on dissémine cette exigence, des premiers niveaux d'exigence dans tous les projets, dans tous les responsables d'application pour avoir ce premier niveau de contrôle. Ensuite dans certains cas, en fonction de la sensibilité de l'application, on fait des audits après derrière, une fois que le produit est acheté. On a vu des grands éditeurs, même du fait qu'il y a la clause et qu'ils avaient un intégrateur, l'intégrateur est venu pour dire : « On va faire des ateliers pour travailler sur le sujet. OK, on va être limité par le progiciel de l'éditeur, mais on accepte de travailler sur le sujet, et on remontera à l'éditeur que voilà. »

Donc, on leur a mis en fait des clauses d'obligation de moyens, entre guillemets, sur la partie qui était plus liée au progiciel éditeur qu'ils intègrent, et des obligations de résultats, par contre, sur la partie qu'ils intègrent. Donc, on travaille comme ça, et aujourd'hui, ça porte ses fruits. Il y en a toujours quelques éditeurs qui refusent et qui disent par exemple : « J'attends le décret de la loi DADUE pour le secteur privé pour savoir si je suis vraiment concerné ou pas. » Globalement, on arrive quand même à les embarquer. Il y a beaucoup d'efforts de faits, donc on peut au moins louer ça, même si la maturité n'est pas encore du tout là, donc on arrive quand même à avancer.

## **Philippe Trotin**

Juste avant de te passer la parole Lhorens, il y a une action que l'on mène au niveau du groupe de travail Accessibilité Numérique du Manifeste Inclusion. On a vu un certain nombre, même de très grandes entreprises, je vais citer les L'Oréal, TotalEnergies, et cetera, qui se sont adressés à des très gros éditeurs, type SAP ou autre, et qui avaient presque une fin de non-recevoir sur ces sujets

*Association Manifeste pour l'Inclusion des personnes handicapées dans la vie économique  
42 rue de Maubeuge - 75009 Paris  
contact@manifesteinclusion.fr*

# #ManifesteInclusion

---

d'accessibilité parce que c'était un des clients parmi tant d'autres, donc on a pris la décision d'envoyer des lettres à tous les éditeurs.

Principalement utilisés par les grandes entreprises, en tout cas par les participants du groupe de travail, et on invitera d'ailleurs les autres membres du Manifeste Inclusion à remonter éventuellement les éditeurs avec lesquels ils rencontreraient des problèmes vis-à-vis de l'accessibilité. Simplement ne serait-ce que pour avoir à la fois un contact en France qui nous permet de pouvoir discuter concrètement de ces obligations légales et de leurs mises en en acte, mais en même temps, de pouvoir aussi leur proposer un accompagnement puisqu'on a vu qu'on avait un certain nombre d'experts, quand même, autour de la table aujourd'hui, pour pouvoir éventuellement travailler avec ces éditeurs sur leur amélioration en matière d'accessibilité. Lhorens, je te passe la parole, tu voulais réagir à ce que disait Christophe.

## **Lhorens Marie**

Oui, juste deux petits points. Il y a une gamme de logiciels qui sont aussi largement touchés et avec lesquels j'essaie de travailler au travers d'une association qui s'appelle Share it, c'est tous ceux qui proposent des applications en no-code. Aujourd'hui, la situation est catastrophique, on ne va pas se voiler la face. Les applications no-code donnent des résultats extrêmement mauvais en termes de respect de l'accessibilité. Il y en a certains qui essayent de travailler dessus et d'améliorer, mais ce n'est pas évident. C'est quand même dommageable parce qu'ils devraient être les premiers à faire respecter ça, sachant que personne ne vient coder, ne vient changer ce qu'ils proposent, donc ils ont une responsabilité première.

Je voulais aussi ajouter un point sur les leviers par rapport aux acteurs, aux prestataires et aux intégrateurs, c'est quelque chose que j'ai utilisé avec un très grand groupe, il y a quelques semaines, parce qu'ils n'avaient pas encore de clause contractuelle au niveau des achats, c'est la notion de devoir de conseil. J'ai conseillé à mes clients de rappeler ce simple fait à leurs prestataires, ça a été au-delà de mes espérances. Mon client m'a dit : « Au bout d'une demi-heure, c'était plié. » Ils ont dit : « OK, on va regarder et on ne va pas discuter. » J'ai trouvé ça très intéressant et sans doute clairement reproductible dans plein de cas de figure. Effectivement, nous tous, puisqu'on est, enfin, je le suis et Armony aussi, on est prestataire, on intervient en conseil, il y a des intégrateurs, on a un devoir de conseil, et ne pas le faire, c'est être en faute. Christophe, excuse-moi, je te repasse le bébé.

## **Christophe Gordet**

On a le devoir de conseil en externe et en interne aussi, c'est-à-dire qu'on arrive maintenant à embarquer les achats groupes. Les juristes sont de plus en plus embarqués sur le sujet, donc on a une émulation, je dirais, une dissémination de l'accessibilité numérique qui prend corps. C'était déjà vrai avant, mais on voit que ça prend de l'amplitude, et je passe la main à Armony.

## **Armony Altinier**

Je veux réagir un peu là-dessus parce qu'il y a un besoin de masse. Comme je le disais, ça fait 25 ans que ça existe, que ça ne bouge pas. L'observatoire sur le respect des obligations d'accessibilité

*Association Manifeste pour l'Inclusion des personnes handicapées dans la vie économique*  
42 rue de Maubeuge - 75009 Paris  
[contact@manifesteinclusion.fr](mailto:contact@manifesteinclusion.fr)

# #ManifesteInclusion

---

numérique, qui a été publié par la Fédération des aveugles de France, dit que sur l'obligation de transparence d'affichage, on est à 3,91 % sur les presque 4 000 sites qu'ils ont contrôlés. Par contre, sur le respect total du référentiel sur l'accessibilité, on est à 0,45 %, donc on est très loin, il y a un besoin qui est immense. Là, il y a un marché énorme qui s'ouvre avec ces obligations, mais jusqu'ici, ce besoin immense, ce n'est pas que les entreprises qui ne sont pas compétentes se gèrent. Personne n'avait envie de payer pour faire de l'accessibilité non plus, il faut être clair, donc il y avait un marché de niche. Donc, les gens compétents, c'est toutes des petites entreprises. Le problème de ce sujet, quand on commence à s'y intéresser, qui dit expertise dit expérience. L'expérience, c'est du temps, donc on ne va pas tout à coup pour répondre à ce besoin gigantesque, avoir des tonnes de gens compétents, c'est impossible. Donc, on va forcément devoir avoir des juniors, devoir essayer les pattes, y aller petit à petit. Il n'y a même pas de formation initiale, j'ai fait des formations pour des développeurs dans une ESN, dont c'est le métier qui avait parmi le panel des apprenants, des gens qui étaient en cinquième année d'école d'ingénieurs ou un Master 2, enfin, qui finissaient les études et qui intégraient la société, et qui n'avaient jamais entendu parler d'accessibilité numérique. C'était en 2023. Je vais dire, tant qu'on en est là, c'est normal qu'on soit dans cette situation. Donc, je pense qu'il y a aussi une responsabilité à la fois de l'État, on pourra y revenir, mais des grandes entreprises ou des grandes organisations de prendre ça en compte, c'est-à-dire qu'on ne peut pas juste dire, je pense qu'il va falloir accompagner aussi ces prestataires, il y en a qui peuvent. Je ne parle pas des SAP, et cetera. Évidemment, là ce n'est pas des petites entreprises, mais vous allez avoir, il y a beaucoup de petites entreprises qui vont faire des sites web, et cetera.

Il ne faut pas s'attendre, ce n'est pas forcément des gens de mauvaise volonté, mais c'est un gap qu'il va falloir combler. Donc là, il faut savoir que c'est un enjeu au niveau européen. Il y a eu des débats, des tables rondes où j'ai participé sur le déficit en compétences en Europe pour appliquer ces directives, donc ce n'est pas un problème que français du tout, j'aurais presque l'impression qu'on est même plutôt bien loti en France par rapport à d'autres. Pour revenir sur ce que tu disais, Lhorens plus tôt, en disant il faudrait demander à la DINUM qu'elle clarifie le droit, pour avoir tenté de discuter au cours d'une table ronde la semaine dernière avec la DINUM, et puis plusieurs fois, je ne pense pas qu'il faut attendre grand-chose. Si on commence à attendre qu'ils fassent quelque chose pour bouger, en fait non, je pense qu'il faut se prendre en main.

Déjà les administrations, j'ai travaillé sur la version 3. Je suis une des co-rédactrices de la version 3 du RGAA, donc des normes de l'État. Donc, je sais ce que c'est que l'interministériel, je sais à quel point on va attendre trois mois, alors que tout est prêt pour avoir le droit de publier sur un point gouv, et mince, il est pris par un autre ministère ! Il y a tous ces trucs-là qui sont très longs, très lourds, et je pense qu'il n'y a pas forcément besoin d'attendre pour bouger. Du coup, je n'avais pas prévu, mais on fait une réunion en septembre. J'avais communiqué et ceux qui sont intéressés pour bouger ensemble dans le cadre d'une association ou autre chose et dans un cadre européen avec IAAP. Je pourrais donner le lien pour manifester votre intérêt, si cela vous intéresse.

## **Lhorens Marie**

Je me permets 2 secondes parce qu'on va être en crise de temps, mais il ne s'agit pas de dire, on

*Association Manifeste pour l'Inclusion des personnes handicapées dans la vie économique*

*42 rue de Maubeuge - 75009 Paris*

*contact@manifesteinclusion.fr*

# #ManifesteInclusion

---

attend pour bouger, c'est juste de dire : moi, ça me ferait gagner des heures et des heures de boulot, je suis plus utile à conseiller sur comment faire, comment avancer, et puis comment organiser parce qu'on avait prévu aussi de parler du sponsorship, de l'organisation dans les entreprises. On est plus utile à essayer d'industrialiser, de mettre en place des choses qui tiennent la route que de rédiger des notes et des notes, des compilations de textes légaux pour expliquer quelle est la loi.

## **Armony Altinier**

Moi, honnêtement, ça fait partie de mon métier. Après, je pense, ça dépend, on peut avoir des spécialisations. Je passe ma vie en ce moment pour des entreprises internationales à faire ça, à faire des notes sur la loi, sur le droit aux États-Unis, en Égypte. On m'a demandé en Europe, au Canada et d'essayer de s'y retrouver. Je pense que ça fait partie du métier, on est obligé. Après, ce sont des métiers différents. Je pense que c'est un peu comme avant. Au début du web, il y avait les webmestres, ils faisaient tout, puis aujourd'hui, c'est très spécialisé.

Je pense que l'accessibilité numérique, le côté expert accessibilité, ça ne veut plus rien dire. Donc, il y a des auditeurs, il y a des gens qui vont être plus spécialisés, peut-être, sur le légal, d'autres plus sur la stratégie, d'autres plus sur la correction et le développement. Je pense que c'est la même chose, c'est un sujet tellement large qu'on a besoin d'avoir plusieurs spécificités, mais en tout cas, je considère que ça fait vraiment partie de mon métier. Malheureusement ou pas, c'est vrai que ce serait bien de gagner du temps, je suis d'accord. On est impatient parce qu'on fait ça depuis longtemps, donc on sait ce qui se passe.

## **Lhorens Marie**

Il faut faire.

## **Armony Altinier**

On aimerait que ça avance plus vite, je suis complètement d'accord, mais je pense que c'est plutôt positif que ça commence à se poser la question sérieusement de comment ça marche. Excuse-moi, j'ai parlé longtemps, Christophe.

## **Christophe Gordet**

Je voulais juste souligner une chose, c'est plus on attend, plus ça va coûter cher.

## **Armony Altinier**

Ça, c'est vrai.

## **Christophe Gordet**

Parce qu'il y a plein d'applications, plein de produits qui sont conçus tous les jours, et puis, plus on risque de laisser des gens sur le bord de la route. Donc pour moi, ça reste un investissement et pas un coût, puisque c'est un des grands freins de l'accessibilité numérique dans son application.

## **Philippe Trotin**

*Association Manifeste pour l'Inclusion des personnes handicapées dans la vie économique  
42 rue de Maubeuge - 75009 Paris  
contact@manifesteinclusion.fr*

# #ManifesteInclusion

---

Complètement. Je pense qu'il y a aussi un sujet parce qu'on a parlé beaucoup de loi, on a parlé beaucoup d'accessibilité numérique. Forcément, c'est en lien avec le handicap, et je pense qu'il y a énormément de préjugés, de choses qui sont finalement très peu connues au niveau des entreprises. Je le vois tous les jours, même au niveau des managers qui vont recruter des candidats. La connaissance qu'ils peuvent avoir des différentes typologies de handicap, des difficultés que les gens peuvent rencontrer et de leur usage, des outils numériques aussi parce que finalement, ça aussi, c'est important.

Un autre point important aussi, c'est que je trouve que les entreprises de temps en temps se disent : « OK, on a atteint tel pourcentage, entre guillemets, d'accessibilité, » en oubliant finalement le service qui est rendu aux utilisateurs. Je vais donner un exemple, si je suis sur un site de réservation de train, que je peux naviguer correctement, que je peux rajouter mon train, le personnaliser, et cetera, tout va bien. Si je ne peux pas payer mon billet de train, finalement le service, même s'il est très accessible en termes de navigation, de sélection de service, je ne vais pas au bout, donc il ne me sert à rien. Donc, je pense qu'il y a aussi cette notion d'aller au bout qui est important et d'identifier les scénarios d'usage principaux. Armony !

## **Armony Altinier**

Là-dessus pour réagir à la fois, donc je pense qu'il y a un problème. Ce n'est pas, je pense, ça a été pointé par les Nations Unies qui sont venues faire un contrôle en France et qui nous ont mis plein de 20 pages au vitriol sur notre politique, pas que le numérique, mais sur la prise en compte du handicap, il y a le rapport aussi de Commission nationale consultative des droits de l'homme, CNCDH, sur les politiques publiques du handicap et la persistance des préjugés stéréotypes que vous pouvez télécharger sur la Documentation française qui est super intéressant parce qu'ils ont fait toute une étude sociologique avec des questionnaires, et cetera. C'est dramatique, y compris chez les jeunes, ça ne progresse pas, c'est ça qui est un peu dramatique. Ça, c'est aussi lié, c'est ce que je disais. On a fait notre loi en 2005 avec une définition du handicap, on a ratifié la convention en 2010, la Convention des Nations Unies, mais on n'a pas repris complètement la définition du handicap. On est toujours beaucoup en France sur le modèle médical du handicap, c'est la personne qui est un problème, c'est la personne qui doit s'adapter à la société, c'est ce qu'on appelle le validisme. C'est la norme à atteindre, c'est une norme théorique valide qu'on est tous en situation de validité en réalité, parce qu'il y a plein de moments où on ne va pas être complètement capable de remplir cette norme atteignable, et dès qu'on n'est pas dedans, on va être mis à l'écart dans des institutions, et cetera. Je pense que c'est beaucoup lié à ça aussi. Pour revenir sur un deuxième sujet, parce qu'on parle depuis tout à l'heure de taux de conformité, et cetera. Effectivement, on peut être 100 % conforme à une norme à un temps donné, on ne peut pas être 100 % accessible. Ça, c'est écrit dans les normes internationales elles-mêmes, c'est-à-dire que même si on atteint 100 %, des critères au plus haut niveau, AAA, sachant que l'obligation légale c'est AA, donc on est en dessous. Même si on est 100 % du AA, on n'est pas du tout 100 % de la norme internationale. Même si on atteint ça, on ne sera pas accessible à tous les types de gré et combinaisons de handicap, notamment dans les domaines du langage cognitif et de l'apprentissage. Ça, c'est vraiment écrit dans la norme, c'est hyper clair. En revanche, on peut être 100 % conforme à une norme. Après, il y

# #ManifesteInclusion

---

a cette notion de conformité, et on a un outil de mesure qui est biaisé et qui est extrêmement problématique, puisqu'un site qui est 85 % conforme à une norme, quelle qu'elle soit, ne sera pas forcément plus accessible, voire sera peut-être moins accessible qu'un site qui sera 70 %. Pourquoi ? Parce que chaque critère, il suffit d'avoir une erreur pour être non conforme, que j'en ai 50 ou que j'en ai qu'une, ce sera le même poids. Puis, il n'y a pas de pondération non plus, par exemple sur les liens. Si on est dans le RGAA, il y a deux critères sur les liens.

Or, il y a beaucoup de liens sur un site web, mais il n'y a que deux critères. Sur le multimédia, même si ce n'est qu'une vidéo qui se balade dans votre site, vous avez plein de critères. Donc, il n'y a pas de pondération de ça et il n'y a pas de notion de blocage. Vous pourriez être 99 % conforme et 100 % inaccessible. Justement, avec ce que tu disais Philippe sur le processus. Si vous avez un processus d'achat et tout est vraiment nickel du début jusqu'à la fin, mais le bouton à la fin pour valider ne marche pas au clavier ou ne marche pas au lecteur d'écran, ce sera 100 % inaccessible cette démarche à beaucoup de gens, bien que vous ayez un taux qui est de 99 % conforme, il n'y a qu'un critère qui ne marche pas.

Donc, on voit que ce sont des notions où il y a un vrai travail, sur lequel on a commencé à travailler avec Numeum qui est le syndicat des entreprises du numérique dans le groupe de travail Accessibilité Numérique, et avec des représentants de la CFPSa et du CNCPH, donc des personnes handicapées elles-mêmes. On a travaillé déjà sur une définition, justement, pour définir qu'est-ce que ça veut dire être accessible dans le cadre de la loi, puisqu'il y a potentiellement une amende de 50 000 €, mais on ne dit pas ce que c'est. Donc, la DINUM dit 100 %.

## **Philippe Trotin**

C'est noté.

## **Armony Altinier**

C'est totalement atteignable sur des nouveaux services, il faut viser 100 %, visez 100 %. Pitié dans vos cahiers des charges, arrêtez de mettre en dessous, c'est 100 %. En revanche, sur de l'existant, c'est parfois impossible. Pensez aux bâtiments, c'est pareil. Si vous avez un bâtiment historique ou un bâtiment qui a été conçu sans penser à l'accessibilité, le rendre accessible après coup, c'est parfois, même pas possible, pas complètement possible. Donc, il faut pouvoir distinguer ces deux cas, et c'est des discussions qu'on est en train d'avoir avec Numeum, les associations et la DINUM justement.

## **Philippe Trotin**

On va laisser la main à Christophe. Je crois qu'il a une contrainte à midi. Christophe, c'est le mot de la fin.

## **Christophe Gordet**

Oui, c'est ça. Là, je vais être obligé d'y aller. Après, j'ai deux exemples à donner par rapport à ce qu'a dit Armony. Une personne qui est utilisatrice de lecteur d'écran, qui a donné un pourboire sur un site, mais sans savoir qu'elle donnait un pourboire. Donc, ça pose des problèmes, quand même, en

*Association Manifeste pour l'Inclusion des personnes handicapées dans la vie économique*  
42 rue de Maubeuge - 75009 Paris  
contact@manifesteinclusion.fr

# #ManifesteInclusion

---

termes d'utilisation. Là, c'est un pourboire, ce n'est pas très grave, ça dépend du montant du pourboire, on est d'accord.

## **Armony Altinier**

Des revenus de la personne.

## **Christophe Gordet**

Des revenus de la personne effectivement aussi. Ce n'était pas très grave là en l'occurrence, mais ça veut dire que ça peut être des choses beaucoup plus graves que ça. La deuxième chose, c'est par rapport à la conformité, au taux. Je prends souvent l'exemple un peu caricatural du Captcha, le Captcha représente très peu de critères, et pourtant si ce sont les seuls critères qui ne sont pas respectés, on va être à plus de 90 % si je ne m'abuse. Pourtant, il y a des gens qui vont rester bloqués à l'entrée du site, donc complètement inutilisable. Sur ce, je vous laisse en bonne compagnie et bonne journée à tous, au revoir !

## **Philippe Trotin**

Merci Christophe.

## **Armony Altinier**

Bonne journée !

## **Philippe Trotin**

Il est presque midi. De toute façon, on arrive à la conclusion de l'événement, peut-être Lhorens, Armony, un dernier petit élément de conclusion.

## **Lhorens Marie**

Je vais reprendre ce que disait Armony, c'est allez-y. Oh, j'ai la sirène de midi là. Allez-y 100 %. Il ne faut pas se poser de questions quand on fait de nouveaux sites, il ne faut pas se poser de questions, il ne faut pas commencer dès le départ à se dire : on fait moins parce qu'on ne sera pas capable de faire plus. L'autre point, et je pense qu'il y a parmi les gens qui nous suivent aujourd'hui des grandes entreprises industrialisées, il est temps de passer à l'échelle. S'il y a un message aussi à faire passer, c'est qu'on voit certaines entreprises qui considèrent qu'ils font comme s'ils avaient deux sites, et ils font un travail industriel avec une petite équipe.

Comme il faut multiplier, ça va coûter tellement cher que ça devient irréaliste, alors que si on l'intègre aux process et qu'on passe à l'échelle et qu'on industrialise les démarches comme d'autres démarches, d'ailleurs, dans les grandes entreprises, on a une chance d'y arriver. Donc, c'est aussi une manière de comment peut-on prendre le sujet pour l'intégrer et pas en faire de nouveau une verrue, un truc spécifique ? Je pense que ça aussi, c'est un des succès de l'accessibilité, c'est parfaitement l'intégrer aux process, aux organisations, aux habitudes. Ça peut devenir un réflexe, une bonne pratique comme le reste.

# #ManifesteInclusion

---

## **Philippe Trotin**

Armony !

## **Armony Altinier**

Peut-être, rappeler que l'enjeu, ce n'est pas d'être conforme à une norme, mais même à la loi.

L'enjeu, c'est de permettre aux personnes handicapées de participer à la vie de la société sur la base de l'égalité avec les autres, et tout passe par le numérique aujourd'hui. Donc, quand on ne le fait pas, il y a des gens qui sont juste exclus, et c'est insupportable. Si on vous dit demain votre site ne marche pas à la souris, vous allez tout de suite corriger. Si on vous dit, mais ça ne marche pas au clavier, au lecteur d'écran, désolé, c'est une fonctionnalité peut-être plus tard, c'est de la discrimination entre deux usages différents, et ça, il faut vraiment le comprendre parce que l'enjeu, honnêtement avec nos clients, il y en a, effectivement, qui se focalisent sur des scores, non, on s'en fiche totalement des scores.

Ce qui va compter, c'est : est-ce qu'on arrive à prendre les choses en main. Donc ça, c'est le premier point et le deuxième point pour conclure, c'est faisable. C'est un vrai travail, mais la première chose, c'est ce que je disais dans les obligations, la seule que je retiendrais, même si ce n'en n'était pas une, c'est cette feuille de route, c'est-à-dire qu'il faut commencer à prendre le sujet sérieusement, se poser la question sur le contexte légal, et cetera, mais comprendre ce que c'est en termes d'usage, on l'a beaucoup dit, et recruter des personnes handicapées parce que si vous les avez comme collègues, ce sera évidemment beaucoup plus efficace après.

## **Philippe Trotin**

Un grand merci pour ce mot de conclusion. On a vu, effectivement, que le sujet était assez complexe et la loi n'est pas simple. Les deux messages que je retiendrai, c'est petit un, pour les nouveaux services, visez effectivement 100 % accessible, c'est important. Il faut aussi accepter qu'on n'est pas parfait au départ, parce que quand on s'aperçoit que son service actuel n'est pas accessible, il ne faut pas tout de suite baisser les bras. Il y a des entreprises, il y a Koena, il y en a plein d'autres sur le marché, on a vu qu'elles n'étaient pas en nombre suffisant pour pouvoir servir l'ensemble des demandes, d'ailleurs, que l'on peut avoir en France, au vu des impératifs juridiques, mais il faut accepter de progresser, d'avoir une démarche, d'être transparent par rapport à cette accessibilité. On continue à être très mobilisé au niveau du Manifeste Inclusion et du groupe de travail Accessibilité sur ces sujets. Puis, on a aussi une thématique, c'est : il faut réussir à mobiliser au plus haut niveau. On en avait parlé dans un précédent webinaire, la gouvernance, le sponsorship sur ces sujets-là, les moyens que Christophe a aussi cités tout à l'heure. Donc, j'espère qu'on a pu éclaircir un petit peu la situation, et puis n'hésitez pas à continuer à nous suivre, éventuellement, sur les réseaux sociaux. Merci encore Armony, merci Lhorens, merci à Christophe qui a dû nous quitter, et puis à une prochaine !

## **Armony Altinier**

À bientôt ! Bonne fin de journée, au revoir !

*Association Manifeste pour l'Inclusion des personnes handicapées dans la vie économique*  
42 rue de Maubeuge - 75009 Paris  
[contact@manifesteinclusion.fr](mailto:contact@manifesteinclusion.fr)

# #ManifesteInclusion



**Lhorens Marie**

Merci, à bientôt !

**Philippe Trotin**

Merci beaucoup ! Au revoir à tout le monde et bon appétit !