

Comprendre

Numérique, communication, signalétique



De quoi parle-t-on ?

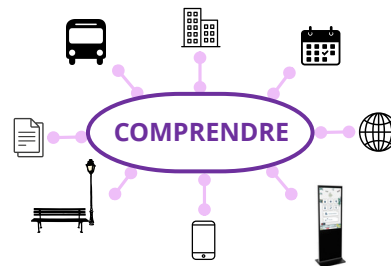
- Plus de sept millions de français en situation de handicap utilisent le Web chaque jour.
Source : Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques, 2023

- 1 adulte sur 10 a des difficultés dans le domaine fondamental de l'écrit.
Source : INSEE

- En 2024, 96% des sites internet ont encore un défaut d'accessibilité dès leur page d'accueil.
Source : Rapport WebAim 2024

Il s'agit de **lire**, **entendre** et **comprendre** toutes les informations utiles transmises :

- dans les bâtiments
- sur les sites internet
- sur les téléphones portables
- sur les supports papiers (gazettes, flyers, affiches...)
- dans les espaces publics extérieurs
- lors d'événements, etc.



Dès lors, on sera attentif à utiliser des supports inclusifs permettant l'accès à l'information pour toutes et tous y compris les personnes en situation de handicap, les enfants, le public allophone ou illettré, les personnes ayant des troubles dys, personnes malvoyantes, personnes malentendantes.



Vocabulaire, mots clés

- **Accessibilité numérique** : Essentielle pour certains, bénéfique pour tous. Elle vise à rendre les services numériques (sites internet, applications mobiles, mobilier connecté...) utilisables par tous, quelles que soient leurs capacités, afin de garantir une autonomie d'accès à l'information.
- **Signalétique** : Ensemble d'éléments visuels et tactiles guidant, orientant, alertant et interceptant les personnes dans un bâtiment ou l'espace public, pour faciliter leurs déplacements et améliorer leur expérience.
- **Support de communication inclusif** : Outil conçu pour être compréhensible et accessible à tous, quels que soient les handicaps ou capacités de chacun.



Politiques publiques concernées



Numérique



Bâtiment (ERP,
logements, entreprises)



Voirie et
espaces publics



Réglementation

- **Loi du 11 février 2005, article 47** : Concernant l'obligation pour l'État, les collectivités et les établissements publics de rendre accessibles leurs services de communication publique en ligne.
- **Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016** pour une république numérique – Article 106 : Concernant l'obligation des services publics de rendre leur communication en ligne accessible aux personnes handicapées.
- **Décret n° 2023-931** relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des produits et services
- **Norme EN 301549** : Spécifie les exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) afin de les rendre accessibles aux personnes en situation de handicap. Elle couvre des aspects tels que la perception, l'utilisabilité, la compréhensibilité et la robustesse des technologies.
- **Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)** : Définit les critères et les règles techniques pour rendre les services de communication en ligne de l'État, des collectivités et des établissements publics, accessibles à tous les utilisateurs, y compris les personnes en situation de handicap, conformément aux standards internationaux d'accessibilité du web.



Partenaires principaux

- Associations d'utilisateurs et notamment représentant les PSH
- Commission communale pour l'accessibilité (CCA), si elle existe
- Commission intercommunale pour l'accessibilité (CIA), si elle existe
- Prestataires externes de solutions informatiques et logicielles
- FIPHFP (Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique)



Clés d'actions



1. Mobiliser

Sujet transversal. Nécessite de mobiliser plusieurs thématiques comme :

- Élus en charge du numérique, de la communication, des bâtiments et de la voirie.
- Services techniques (DSI, Voirie, Bâtiments, Communication...).

A noter : il est indispensable que la collectivité nomme une personne référente numérique pour être ressource auprès des services (recommandation indispensable du RGAA).



2. Former

Action indispensable. Nécessite de prévoir :

- Des formations spécifiques sur le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), le Facile à lire et à comprendre (FALC), la communication inclusive, et la communication alternative améliorée (CAA).
- Des formations continues pour tous les contributeurs des sites internet, réseaux sociaux, création d'affiches, supports numériques ou papier...






3. Mettre en œuvre

- Intégrer des clauses conformes au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) dans les marchés publics afin de garantir l'accessibilité numérique des services et outils développés pour tous les usagers.
- Conformément à la réglementation en vigueur, fixer l'objectif d'accessibilité numérique à 100 % de conformité au RGAA pour l'ensemble des services et supports concernés.
- Réaliser, suivre et évaluer un schéma pluriannuel de l'accessibilité numérique.



4. Tester les projets numériques et la signalétique

- Mettre en place un groupe de testeurs comprenant notamment des personnes en situation de :
 -  handicap visuel (navigation aux lecteurs d'écran)
 -  handicap moteur (navigation au clavier)
 -  handicap cognitif (pour la compréhension des contenus).
- Mettre en place un référentiel de bonnes pratiques pour l'ensemble de la signalétique.
- Tester les projets numériques et le référentiel en situation réelle avec un panel d'utilisateurs.



5. Évaluer

- Mettre en place une relecture des textes en FALC par les associations représentatives des handicaps mental et cognitif pour relecture.
- Faire réaliser régulièrement des audits RGAA des sites internet, applications mobiles, etc.



Exemples de bonnes pratiques

- Prévoir systématiquement des pictogrammes associés aux textes dans la signalétique - Communauté d'Agglomération d'Angers Loire Métropole.



[Cliquer pour accéder au Plan tramway.](#)

- Etablir une charte de communication inclusive pour toutes créations de supports papiers - Communauté d'Agglomération Pays Basque.
 - Utiliser le FALC (facile à lire et à comprendre)
 - Privilégier les phrases courtes
 - Légender les images

Allison

Bonjour, je m'appelle Allison.

Je suis **sourde**.

Je n'entends pas les bruits ou les paroles.

Je ne parle pas avec la bouche,

Je parle **avec les mains** :

je parle **la langue des signes**.

Je ne parle pas le français.



[Cliquer pour accéder au Rapport 2023 de la commission intercommunale d'accessibilité](#)



Pour aller plus loin (ressources, documentations, sites, références...)

- **Comprendre l'accessibilité numérique à travers une expérience immersive**
Source : Contentsquare Foundation.
- **Projet Elgarweb** : Projet (open-source) de la Communauté d'Agglomération Pays Basque permettant aux communes de créer leur site internet totalement accessible et éco-conçu à moindre coût.
- **Projet jeu inclusif** : Projet (open-source) de la Métropole de Lyon permettant aux services de concevoir des projets numériques accessibles
- **Retrouver toutes les ressources gouvernementales sur l'accessibilité dont l'accessibilité numérique**
- **FIPHFP** : Fonds pour l'insertion des personnes handicapées de la Fonction publique finance les audits et mise en conformité des sites internet, les formations numériques, les aménagements de poste, etc.