

Ce texte est le résultat, sans modification ultérieure, de la transcription des débats en direct sur site réalisée en Vélotypie par la société System RISP. <http://www.systemerisp.com/.le> 23 janvier 2014.
Avec l'aimable autorisation de Vanessa Van Atten et des intervenants.

Journée FULBI

«Numérique et handicaps : nos données sont-elles accessibles?»

Le 23 janvier 2014

- ❖ **Vanessa van Atten** (Chargée de mission, Service du livre et de la lecture, Ministère de la Culture et de la Communication) : *Pour des portails et catalogues de bibliothèques accessibles : application de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.*

- Vanessa Van Atten : Bonjour à tous. Je vais peut-être me présenter : Vanessa Van Atten, je suis au service du livre et de la lecture en charge des publics empêchés. Et je suis aussi malentendante moi-même. Pour les questions de la salle, par contre, je demanderai de vous lever pour que je puisse comprendre, si jamais vous avez des questions.

Si je ne parle pas bien dans le micro, il faudra aussi me le dire, j'ai du mal à évaluer.

Je commence ma présentation, c'est la première fois sur ce sujet aussi spécifique. Je dis tout de suite que ce n'est pas ma spécialité donc je vous prie de m'excuser par avance si jamais je vais un peu vite sur certains points, si je veux seulement dans les grandes lignes. Je pense réussir à exprimer l'essentiel de ce que je voudrais faire passer aujourd'hui : un rappel des cadres législatifs, des échéances existantes et sur les bibliothèques, car mon service a la mission de suivre les bibliothèques territoriales sur tout le territoire français. On est donc concerné de très près par les catalogues et portails de bibliothèques. Et sur l'accessibilité des portails, pour ce qui me concerne, les collections et services etc. C'est à la fois le cadre législatif et les orientations me paraissant importantes à avoir en tête du côté des bibliothèques publiques.

Je ne vais pas parler d'archives ou centres de documentation car je connais moins bien le cadre législatif.

Je vais commencer.

Pour moi, le cœur de mes préoccupations, ce sont les collections mais avant tout les publics eux-mêmes. Je vais essayer de détailler cette partie, ensuite les parties législatives, l'accessibilité numérique, de quoi on parle. Mais comme c'est la première fois, je vais être un peu imprécise sur certains points et j'espère être complétée par les interventions des personnes qui viendront après moi.

Alors, quelques chiffres, sur la population en situation de handicap, on parle de situation temporaire ou permanente de handicap. Le handicap ressenti, c'est surtout... Il ne donne pas forcément droit à ouverture de droits à la compensation du handicap, c'est-à-dire une aide technique ou humaine pour la vie de tous les

jours, l'adaptation du poste de travail. Ce sont ce qu'on appelle des handicaps ressentis du fait de maladie, déficiences, etc. Environ 10% de la population a une reconnaissance administrative du handicap, c'est ouverture donc des droits à compensation et l'adaptation du poste de travail, les compensations financières, techniques ou humaines pour la vie courante.

26% de la population française souffrent à des degrés variables de déficience, qu'elle soit permanente ou temporaire. La question du vieillissement de la population est à prendre en compte. Actuellement, 20% de la population française a 60 et plus et en 2030, 30% de la population française aura plus de 60 ans. Donc je crois qu'on est... Beaucoup d'entre nous sont concernés, nous sommes concernés par ce chiffre lié au vieillissement de la population.

Actuellement en Europe, 100 millions de personnes éprouvent des difficultés à accéder aux sites Internet publics représentant plus de 761 000 sites.

La question des publics : pour moi, il y a trois paramètres, situation de handicap pouvant être variables d'une situation à l'autre et aussi l'environnement dans lequel on peut être. Je parle, je ne suis pas spécialement en situation de handicap mais au restaurant, par exemple, je vais peut-être être gênée. Cela varie selon les moments de la journée, si on est en forme ou non, l'histoire personnelle évidemment, il y a beaucoup de paramètres qui entrent en ligne de compte, l'appréciation qu'on a de son propre handicap, la perception qu'en ont les autres. Je parlerai aussi du handicap visible et invisible. Les personnes en fauteuil ou avec une canne, on voit qu'ils sont porteurs de handicap mais si vous croisez une personne sourde ou avec un problème mental, vous ne le verrez pas.

La situation de handicap, c'est aussi la personne en face de la personne porteuse de handicap. Si les choses sont claires pour tout le monde, on sait comment fonctionner. Si on ne sait pas très bien comment se comporter en face, il y a une difficulté, un flottement. Ce n'est pas la peine de dramatiser mais il y aura un flottement et on ne sait pas très bien comment faire. La personne en face se retrouve en situation de handicap aussi. C'est quelque chose qui me paraît importante et intéressante à dire.

Les usages bien sûr, on est tous uniques, les personnes handicapées sont aussi uniques les uns que les autres et même à l'intérieur d'une même famille de handicap. Je prends l'exemple que je connais le mieux, mais la surdité, vous avez des personnes qui n'entendent pas grand-chose et qui peuvent parler, qui veulent parler, c'est un choix personnel. D'autres vont vers plus vers la langue des signes, des personnes malentendantes techniquement qui préfèrent la langue des signes. Encore une fois, c'est un choix personnel et moi, je ne suis pas là pour juger du mode de communication des uns ou des autres. Ce qu'il y a d'important aussi à dire, c'est qu'il est important pour chacun de ne pas préjuger les usages dans la vie de tous les jours de la personne handicapée. C'est important de voir avec la personne elle-même ce qui convient, ce qu'elle souhaite trouver et ensuite ses besoins. Ce qui nous intéresse, ce n'est pas

tellement la personne elle-même mais les besoins qu'elle exprime, qu'on arrive à définir ensemble.

Je reviens sur les usages : on a la chance d'être ce qu'on appellerait une révolution numérique. C'est une opportunité exceptionnelle, il y a beaucoup de possibilités qui sont là et qui ne demandent qu'à être saisies, développées. Par rapport à ça, notamment, comme ça va extrêmement vite, c'est important aussi donc de ne pas limiter la personne à un ou deux usages, il faut l'aider à multiplier les usages et lui en proposer t'autres. Cela perturbe peut-être la personne dans son fonctionnement habituel mais c'est quand même quelque chose qui doit pouvoir être proposé, qu'il faut avoir en tête.

Finalement, il ne faut pas enfermer les personnes dans des usages très définis.

Concernant le numérique, finalement, les usages du numérique se font sur place avec un ordinateur fixe ou portable mais aussi en mobilité sur les smartphones, je ne sais pas si on en parlera durant cette journée mais il me semble que c'est une piste qui va se développer prochainement. Les usages peuvent se faire aussi avec du matériel standard ou du matériel adapté : alors là quand je dis matériel adapté, c'est matériel de lecture. Du matériel, des logiciels pour du sous-titrage, de l'audiodescription, du matériel informatique pour les déficients visuels etc.

J'en viens au cadre législatif. L'accessibilité numérique, c'est une obligation pour les services publics, y compris les bibliothèques, les centres de documentation, les archives. Elle est inscrite dans l'article 47 de la loi du 11 février 2005.

Il s'agit, en fait, de rendre l'ensemble des services de communication publics en ligne, des collectivités territoriales, accessibles aux personnes handicapées.

Plus largement, le Parlement européen, en novembre dernier, a souhaité que les Etats-membres rendent leurs sites accessibles, ce sont les 761 000 sites publics dont je parlais.

En fait, l'accessibilité numérique est un droit universel selon l'article 9 de la convention relative aux droits des personnes handicapées.

L'article 47 de la loi du 11 février 2005 s'est traduit dans un décret d'application du 14 mai 2009 prévoyant la mise en accessibilité des services de communication en ligne dans un délai de deux ans au service de l'Etat et trois ans pour les collectivités.

Là, les délais sont passés. Je n'ai pas de chiffres précis mais je pense que... Le dernier chiffre, c'était que un tiers des sites publics était accessible. Et pour les bibliothèques, c'est encore moins, peut-être entre 5 et 10% des portails et catalogues de bibliothèques, je ne sais pas si les collègues confirmeront plus tard... par rapport à ça, les directives européennes permettront peut-être d'avancer de manière plus significative d'ici là.

Pour appliquer ce cadre législatif, il existe le référentiel général d'accessibilité pour les administrations, le RGAA précisant les exigences techniques à respecter pour l'accessibilité des contenus.

Je vais revenir peut-être sur le concept en dehors du cadre législatif. Finalement, c'est un outil car on est tous convaincus qu'il faut rendre les sites, travailler dans le sens de l'accessibilité numérique. On est tous convaincus.

Je vais prendre un peu de « hauteur », une définition proposée par Wikipédia pour définir l'accessibilité numérique : c'est la mise à disposition de tous les individus, quel que soit leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, culture, localisation géographique, leur aptitude physique ou mental.

Là, on est dans le web et plus largement dans les ressources numériques : les catalogues et portails mais aussi les documents numériques : livres, ressources documentaires, etc.

Je note également que l'accessibilité numérique, cela ne s'adresse pas qu'aux personnes handicapées, c'est vu plus largement. C'est-à-dire, que ça s'adresse aussi aux populations vieillissantes, âgées, mais ce travail profite aussi à tous. C'est un travail nécessaire, indispensable à faire et en plus, il y a des bénéfices aussi bien en termes de construction du site lui-même que le référencement du site. Là, j'espère que mes collègues en parleront en peu plus.

En corollaire de ce cadre législatif et de ces référentiels, je vous ai parlé du RGAA pour l'accessibilité des administrations. Il existe d'autres référentiels comme celui d'Accessiweb que je ne développerai pas là par peur de dire des bêtises.

Il y a quatre principes : tout d'abord un site internet accessible doit être perceptible, c'est-à-dire qu'il doit y avoir des équivalents textuels à tout contenu non textuel comme ce qui est image, vidéo, il faut pouvoir proposer une alternative textuelle. Un site Internet doit être utilisable : c'est-à-dire que toutes les fonctionnalités doivent être atteignables au clavier et pas seulement avec la souris. Un site Internet doit être compréhensible : c'est-à-dire que les pages doivent apparaître de manière prévisible. Si vous donnez un intitulé à une page Internet, un clic sur la page Internet doit renvoyer vers le contenu annoncé par l'intitulé de la page. De la même manière, si un clic renvoie vers un document, il est bien de pouvoir annoncer le format du document. Si c'est un format PDF, les déficients visuels ne s'amuseront pas à l'ouvrir. Si c'est un format texte, c'est beaucoup mieux et s'il est bien structuré, on atteint presque le top.

En dernier lieu, il doit être robuste, c'est-à-dire compatible avec les usages existants, avec les différents utilisateurs, aussi bien maintenant que plus tard. Y compris avec les technologies d'assistance.

Finalement, cela ne sera pas aussi long que les 45 minutes annoncées mais voilà...

J'en reviens à mon cœur de métiers, les bibliothèques, je suis plus à l'aise. Mais je reste convaincue de la nécessité de progresser dans le sens de l'accessibilité des catalogues et portails de bibliothèque. J'espère qu'on pourra avancer ensemble sur ce dossier-là.

Comme je le disais tout à l'heure, peu de catalogues et portails en ligne sont accessibles. Il n'existe pas de chiffres précis à ma connaissance ni de chiffres récents.

L'accessibilité numérique ne concerne pas que les personnes handicapées et les personnes vieillissantes donc proposer un accès universel aux ressources numériques. L'accessibilité numérique est de toute façon un droit inscrit dans la loi de 2005. L'accessibilité des portails et catalogues doit être la préoccupation de tous. Chacun à son niveau, selon ses compétences et elle doit être au cœur des projets numériques. Les catalogues et portails ne sont pas les seuls éléments des projets numériques, il y a aussi derrière les services, collections, la médiation mise en place pour accompagner l'accès à ces collections, la découverte d'une nouvelle collection, la découverte de nouveaux usages. L'émergence d'espaces publics numériques, c'est un modèle aussi intéressant pour les bibliothèques. L'accessibilité, finalement, ça ne doit pas être vu comme une contrainte mais bien comme un enrichissement des projets. Si c'est pensé en amont, ça prend toute sa cohérence et toute son ampleur Dans le projet de la bibliothèque et dans le projet d'établissement. C'est important. C'est pour le confort de chacun et non pas uniquement pour des publics spécifiques. L'accessibilité universelle, c'est, pour moi, l'accessibilité pour les publics identifiés mais aussi l'accessibilité pour tous.

Les catalogues et portails sont la porte d'entrée pour les collections. Quand on pense bibliothèques, on pense catalogues, c'est normal. Pour des usages très spécifiques, il peut y avoir nécessité de mettre en place d'autres portes d'entrée aux collections en passant, par exemple, par des listes de diffusion, en rendant des documents accessibles et en les diffusant à un groupe défini de lecteurs de la bibliothèque. Ce sont les portails et catalogues mais aussi les collections physiques et numériques accessibles, c'est-à-dire adaptées mais je préfère le mot accessibles ici. En essayant de voir plus loin que le seul prisme d'adaptation spécifique. Il y a les livres numériques qui sont en général accessibles pour les déficients visuels, par exemple. Simplement, s'il y a des mesures techniques de protection, ça va bloquer la lecture du document, du livre numérique. Les livres numériques en Ipeg3* sont accessibles pour toute la population et aussi pour les déficients visuels. C'est intéressant de noter cette convergence.

Les livres lus s'adressent à toute la population, ils sont aussi lus par les personnes déficientes visuelles, les films sous-titrés peuvent être regardés par des personnes entendant bien comme des personnes entendant mal en désactivant ou non les sous-titres et pourtant, ce sont les mêmes documents. Une offre de services aussi. Les collections s'accompagnent de services pour valoriser les collections, les utiliser, les faire connaître, donner accès au savoir, à la formation, à la culture, aux loisirs.

La médiation me paraît indispensable. Sans accompagnement des usages, sans médiation... L'accompagnement doit pouvoir être proposé. La personne

handicapée ne demande pas forcément un accompagnement, mais il doit pouvoir être proposé pour les lecteurs comme pour les personnels.

La communication me paraît aussi importante. Si la bibliothèque ne communique pas sur la médiation qu'elle propose, les services qu'elle propose, c'est comme si tout ceci n'existait pas.

Et puis la dimension de partenariat, pour les bibliothèques publiques, cette dimension me paraît intéressante. A la fois avec les autres établissements culturels comme le cinéma, le théâtre, mais aussi les associations spécialisées ou bien les structures médico-sociales, la MDPH.

Pour moi, tout ceci doit être inscrit dans le projet d'établissement pour pouvoir proposer des objectifs, découper l'action dans un calendrier, proposer des évaluations à moyen terme, trois, cinq ans.

Je vais m'arrêter là.

- Robert Zacharyus : Merci. Y a-t-il des questions ?

Un micro...

- Bonjour. Je voudrais revenir sur le power point, la page 8, pour les critères, par rapport à la perceptibilité. Quand vous dites que le visuel, tout ce qui est visuel, graphique doit avoir un contenu textuel, n'est-ce pas intéressant aussi de penser à la réciproque pour le textuel : que le textuel ait un équivalent visuel mais aussi audio pour les personnes qui n'ont pas accès au texte mais qui pourraient donc accéder plus au portail ?

- Encore une fois, je ne suis pas spécialiste des sites web et des catalogues, je réponds juste comme ça.

- Olivier Nourry : Bonjour, je travaille dans le domaine accessibilité numérique. Pour vous répondre, c'est quelque chose qui est prévu et prévisible, notamment pour la LSF. Techniquement parlant, on le recommande même si on sait que ce n'est pas toujours possible pour les directeurs de contenu car il faut un interprète.

On utilise beaucoup le texte qui est un format pivot, c'est-à-dire qu'on peut le transformer de différentes manières. Quand quelqu'un est atteint de dyslexie grave, on propose la lecture d'écran.

Je trouve intéressant de dire qu'il ne faut pas préjuger des usages des personnes mais aussi préjuger de l'usage des outils.

Les personnes malvoyantes ont des outils plus performants que la version vocale et donc l'utilisent peu.

J'espère répondre à votre question.

- D'autres questions ?

- Bonjour, c'est plus un témoignage qu'une question. Je travaille à la bibliothèque municipale de Lyon et je travaille dans le domaine de l'accompagnement du numérique. Pour nous, l'accompagnement des personnes en situation de handicap, essentiellement déficientes visuelles mais aussi handicap moteur et maintenant le public sourd, cela a été un moyen pour nous de progresser dans la visibilité de notre travail. D'être plus cohérent, de pouvoir comprendre et de mieux adapter notre pédagogie. Essayer de faire en sorte que le travail proposé aux personnes valides soit apporté de la même façon aux personnes en situation de handicap. J'espère que cette journée sera l'occasion de sensibiliser les collègues à tout cela.

- Je propose qu'on passe au prochain intervenant.