

Semaine 2 – Avant de commencer : préparer son MOOC de façon inclusive



Conformité, accessibilité et inclusion



VIDÉO DU COURS – ARMONY ALTINIER, DE KOENA

Nous allons aborder dans cette vidéo les notions de conformité, d'accessibilité et d'inclusion : dans quelle mesure ces notions se complètent, se recouvrent parfois et se distinguent pourtant. L'enjeu, quand on commence et qu'on veut bien démarrer la conception d'un MOOC inclusif, c'est avant tout d'adopter la bonne posture. Or, qui dit obligation légale dit enjeu de conformité à la loi, qui peut prendre le pas sur la nécessaire démarche d'inclusion que nous vous proposons d'adopter, dans ce MOOC.

La **norme** est un outil, l'**accessibilité**, un moyen, et l'**inclusion**, l'objectif à viser. Voyons cela en détail.

La conformité, d'abord. C'est donc un outil. La **conformité**, c'est forcément vis-à-vis d'une norme. On est conforme ou non à une norme. Ça peut être une loi, ça peut être un standard technique... C'est un outil de mesure du respect de cette norme

: dans quelle mesure on est conforme ou non conforme à cette norme. On peut obtenir, ainsi, des statistiques de conformité : 72 % conforme, 90 % conforme ou non conforme. Donc, là, on parle bien de conformité. C'est différent de l'accessibilité.

L'**accessibilité**, c'est un moyen. C'est le moyen qui va permettre l'objectif d'inclusion. Ça concerne forcément un lieu, un service ou un produit. L'accessibilité, c'est la possibilité d'accéder réellement à ce service pour pouvoir l'utiliser effectivement. Enfin, l'**inclusion**, c'est un objectif social. L'inclusion concerne des personnes. On ne parle pas de lieux ou de normes. On parle de personnes. C'est une démarche d'adaptation pour offrir une même qualité de service à toutes les personnes qui en font la demande, et, en l'occurrence, les personnes handicapées. Prenons un exemple

d'accessibilité et d'inclusion : dans quelle mesure ça peut aller de pair ou, au contraire, se distinguer. Prenons l'exemple d'une conférence dans laquelle tout l'événement serait organisé sur deux étages parfaitement aux normes d'accessibilité et accessibles. Cette conférence a lieu en sous-sol. À la pause, à l'étage a lieu un cocktail, et, pour pouvoir aller à ce cocktail, il faut demander à un agent qui a une carte d'accès d'ouvrir aux personnes handicapées un couloir qui mène à un ascenseur qui, lui-même, est sous verrous, et de nous accompagner, ainsi, jusqu'à l'étage pour pouvoir monter et prendre la pause avec tout le monde. Le problème, et c'est un cas vécu, c'est que le temps que la personne se déplace pour ouvrir la porte, que le chemin soit fait jusqu'à l'ascenseur et qu'on arrive au cocktail, il y a de fortes chances que la pause soit terminée et que tout le monde soit redescendu à la conférence. Donc, on voit qu'on est typiquement dans un endroit parfaitement aux normes, complètement accessible. On peut y accéder en fauteuil roulant, par exemple, mais il n'est absolument pas inclusif, puisqu'il n'y a pas d'autonomie pour se déplacer, et les temps ne sont pas pensés pour permettre aux personnes handicapées qui ont besoin d'utiliser l'ascenseur de pouvoir partager le moment de pause et de convivialité qui est prévu à l'étage. Contre-exemple : on peut être inclusif sans être accessible. Imaginons, encore une fois, une personne qui aurait des

béquilles et qui se rend à un rendez-vous dans un lieu qui n'est pas accessible, où il y a trois marches. La personne peut monter les marches, mais le lieu est au deuxième étage sans ascenseur, pour le rendez-vous. Si la personne avec laquelle le rendez-vous est prévu descend, avec son ordinateur, dans une salle au rez-de-chaussée, le lieu a beau ne pas être accessible et aux normes, ce sera fait de manière suffisamment inclusive pour que le rendez-vous se passe dans de bonnes conditions. On voit qu'accessibilité et inclusion sont deux choses différentes. Autre exemple, dans le numérique : on peut être conforme sans être accessible. Le cas le plus frappant, c'est la conformité aux normes françaises, au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, le RGAA. Il est complètement possible d'être 100 % conforme au RGAA, et pas accessible à certains publics, notamment les personnes sourdes, qui auraient besoin de langue des signes française, ou des personnes qui auraient une déficience intellectuelle et qui auraient besoin de textes écrits selon les règles du "facile à lire et à comprendre". Ces deux critères, qui permettent la transcription en langue des signes française ou en "facile à lire et à comprendre", ne font pas partie du référentiel français RGAA. Ils font bien partie des critères de la norme internationale, mais ils n'ont pas été retenus dans la norme française. Vous pouvez donc être 100 % conforme au RGAA sans être accessible à ces publics. Autre

exemple, cette fois, qui va plus toucher à l'utilisabilité : si vous avez un tableau de données complexe, il est techniquement possible d'être complètement conforme et utilisable, avec un lecteur d'écran, pour une personne aveugle. Mais en réalité, quand un tableau de données est extrêmement complexe, il est très difficile de l'utiliser, et parfois même impossible de l'utiliser, par sa complexité. Du coup, même si vous êtes conforme, cette fois, et la règle est bien dans le RGAA, sur les tableaux de données complexes, vous ne serez pas accessible aux utilisateurs de lecteur d'écran. Donc, on voit qu'il y a une dichotomie. Et au-delà de ça, j'aimerais aborder le sujet du mythe du 100 %. On n'est jamais 100 % inaccessible. Ça, c'est plutôt une bonne nouvelle. Le fait d'avoir un service en ligne va rendre service à un grand nombre de personnes. Par exemple, des personnes tétraplégiques qui ont beaucoup de mal à se rendre, dans le monde physique, sur certains lieux, et à accéder à certains services qui ne sont pas accessibles ou qui sont papier, par exemple, alors qu'elles ne peuvent pas se servir facilement, ou pas du tout, de leurs bras. En revanche, certaines personnes peuvent utiliser la souris. Du coup, un grand nombre de services fonctionnent à la souris, puisque ce sont les mêmes technologies que celles utilisées par les personnes valides. Donc, souvent, les concepteurs pensent à faire en sorte que les interfaces fonctionnent à la souris. Du coup, le

simple fait qu'il y ait une version numérique va permettre une accessibilité pour des personnes handicapées, donc on n'est jamais 100 % inaccessible, même s'il est possible d'être 100 % non conforme. Mais même si vous étiez 100 % conforme à la norme internationale WCAG, vous ne serez jamais 100 % accessible. Il est d'ailleurs écrit, je cite, dans les WCAG 2.1 : "Notez que même un contenu qui serait conforme au plus haut niveau, AAA, ne sera pas accessible à tous les individus ayant tous les types, degrés ou combinaisons de handicap, notamment dans les domaines cognitifs du langage et de l'apprentissage." Ainsi, se fixer un objectif de 100 % conforme est tout à fait atteignable. Ça va dépendre des cas, et vous pouvez le viser, mais il est important d'aborder le sujet de l'accessibilité et de l'inclusion avec une certaine humilité, puisque vous ne serez jamais 100 % accessible dans tous les cas. Le plus important, c'est bien d'être à la disposition de vos utilisateurs et prêt à faire des adaptations pour leur permettre de participer pleinement à la vie en société et d'utiliser pleinement vos services, dans la mesure de ce qui est possible. Voilà. Cette vidéo conclut la semaine 2. Nous avons vu, au cours de cette semaine, que l'accessibilité est un sujet transversal, à considérer à toutes les étapes de votre projet. Nous avons vu également que les responsabilités sont partagées entre ceux qui gèrent la plate-forme de diffusion des contenus, qui vont avoir un rôle

extrêmement technique, et les personnes qui réalisent ces contenus, qui ont d'autres obligations. Enfin, nous avons vu que le plus important, c'est de garder en

tête l'objectif d'inclusion sociale en permettant les adaptations utiles au-delà des questions d'accessibilité et de conformité aux normes. À très bientôt pour la suite du cours.

Programme de recherche 2016-2020 : fractures corporelles//fractures numériques.

<https://fracturesnumeriques.fr/#>

Ressource Handicap Formation

<https://rhf-agefiph.defi-metiers.fr/>