

Politique d'accessibilité Banque de France

L'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes rend obligatoire à tout service de communication publique en ligne d'être accessible à tous.

La volonté de la Banque de France

L'**accessibilité numérique** est au cœur des préoccupations liées au développement ou à la mise à disposition de sites web ou d'applications tant auprès du public que des personnels internes à la Banque de France.

« *La RSE fait partie de nos valeurs (...) elle est au cœur de nos missions et activités tournées vers l'intéressé général* ». François Villeroy de Galhau, gouverneur de la Banque de France.

La Banque de France mène une action constante en faveur de l'inclusion bancaire pour favoriser l'accès de populations fragiles à des services bancaires adaptés et de lutte contre l'exclusion de personnes en difficulté.

Sur le plan interne, la Banque de France s'attache à veiller au respect de la diversité sous toutes ses formes, à lutter contre les discriminations, à favoriser la parité femme/homme et à garantir un environnement de travail de qualité.

La signature du onzième accord d'entreprise en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap, couvrant la période 2021 à 2023, reflète la volonté du gouvernement de la Banque et des organisations syndicales représentatives du personnel de poursuivre et de développer les actions d'insertion et de maintien dans l'emploi des personnes handicapées. Il confirme la volonté de poursuivre la sensibilisation, comme la lutte contre la discrimination au travail et de continuer d'impliquer l'ensemble des partenaires dans la définition et la mise en œuvre de moyens et mesures pour permettre la prise en compte du handicap, l'autonomie au travail et le bien-être et, ainsi, conforter la situation de l'entreprise au regard des exigences de la loi de 2005. Les négociations pour un accord 2024-2026 s'ouvriront en fin d'année 2023.

À la fin 2022, 528 collègues disposant d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé apportent leurs compétences et leurs talents à notre Institution. Nous maintenons notre volonté de mettre en œuvre les moyens pour maintenir notre obligation d'emploi de travailleurs handicapés au-delà du taux de 6% prévu par la loi (6,71% en 2022).

« *Tout agent reconnu comme bénéficiaire de l'obligation d'emploi doit, en concertation avec les médecins du travail, disposer des moyens matériels nécessaires pour exercer son emploi dans les meilleures conditions. L'adaptation éventuelle dans le temps de son poste de travail, pour compenser une évolution du handicap, ou une survenue de handicap revêt donc le caractère d'une nécessité. Elle doit porter sur l'ergonomie du poste, mais également sur le contenu de celui-ci.* »

« *Au surplus, l'aménagement du poste doit tenir compte des possibilités offertes par les nouvelles*

technologies et des nouveaux matériels disponibles, ainsi que de l'évolution du handicap sous le contrôle du médecin du travail. Une attention particulière devra être portée aux outils numériques. La Banque s'assure en particulier que les logiciels installés sur le poste de travail des personnes handicapées et nécessaires à leur exercice professionnel sont accessibles et adaptables. Elle s'assure également que le poste de travail des personnes handicapées est accessible en télétravail. Pour ce faire, la Direction Générale du Système d'Information et la mission Handicap collaborent étroitement, tant au niveau des nouveaux projets ou des changements de version des applications, qu'au niveau de dossiers individuels qui posent problème ». (extrait de l'accord d'entreprise point 4.4).

La mission Handicap, rattachée à la direction des Relations Sociales, en cohérence avec les priorités stratégiques de recrutement, d'intégration et de gestion des travailleurs handicapés, est la référente des travailleurs handicapés ; elle agit en liaison avec les autres directions générales, en particulier la Direction Générale du Système d'Information. Elle représente la Banque auprès des acteurs externes impliqués dans ce domaine.

Elle dispose des moyens nécessaires pour accomplir et développer ses missions dans de bonnes conditions. Elle est l'interlocuteur habituel des travailleurs handicapés, de leur service d'affectation, des services des Ressources Humaines, et de tous les acteurs impliqués dans l'engagement de l'employeur à leur égard.

La volonté de renforcer l'accessibilité numérique des outils digitaux de la banque de France s'illustre par l'élaboration de ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique associée à des plans annuels d'action, dans l'objectif d'accompagner la mise en conformité RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) et l'amélioration progressive des sites web et applications concernés.

Pour informer le public et être en conformité avec la loi, le schéma pluriannuel de mise en accessibilité est à la portée des utilisateurs. Le document fait mention du degré de conformité aux règles d'accessibilité numérique.

Le schéma pluriannuel est une étape indispensable pour garantir la conformité des sites internet ou des applications de la Banque de France.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel est placée sous la responsabilité du référent accessibilité numérique.

Contact : accessibilite-numerique@banque-france.fr

Sa mission est de promouvoir l'accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques, accompagner les équipes internes par des actions de formations notamment, de contrôler et de veiller à l'application de la loi no 2005-102 du 11 février 2005, d'assurer la prise en charge des demandes des utilisateurs et de manière générale, la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap. Ce référent a la responsabilité et l'autorité en particulier pour :

- Assurer que les processus nécessaires à la prise en compte de l'accessibilité sont établis, mis en œuvre et entretenus ;
- Rendre compte à la direction du niveau d'accessibilité et de tout besoin d'amélioration ;
- Assurer que la sensibilisation aux exigences d'accessibilité dans tout l'organisme est encouragée ;
- Être le point d'entrée unique sur les sujets d'accessibilité numérique.

La notion d'accessibilité numérique

Le handicap est défini comme toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant (article L. 114 du code de l'action sociale et des familles). L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication au public en ligne accessibles aux personnes handicapées, c'est-à-dire :

- Perceptibles : par exemple, faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ; proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel ; créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (par exemple avec une mise en page simplifiée) ;
- Utilisables : par exemple, fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu ; rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier ; laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu ; ne pas concevoir de contenu susceptible de provoquer des crises d'épilepsie ;
- Compréhensibles : par exemple, faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible ; aider l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie.
- Et robustes : par exemple, optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.

Les contenus concernés

Les services de communication au public en ligne sont définis comme toute mise à disposition du public ou de catégories de public, par un procédé de communication électronique, de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature qui n'ont pas le caractère d'une correspondance privée (article 1er de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique).

Conformément au II de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 précitée, ils comprennent notamment :

- Les sites internet, intranet, extranet ; les progiciels, dès lors qu'ils constituent des applications utilisées au travers d'un navigateur web ou d'une application mobile ;
- Les applications mobiles qui sont définies comme tout logiciel d'application conçu et développé en vue d'être utilisé sur des appareils mobiles, tels que des téléphones intelligents (smartphones) et des tablettes, hors système d'exploitation ou matériel ;
- Le mobilier urbain numérique, pour leur partie applicative ou interactive, hors système d'exploitation ou matériel.

Certains contenus sont exemptés de l'obligation d'accessibilité et se situent hors champ de l'obligation légale :

- Les fichiers disponibles dans des formats bureautiques publiés avant le 23 septembre 2018, sauf s'ils sont nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative relevant des tâches effectuées par l'organisme concerné ;
- Les contenus audio et vidéo préenregistrés, y compris ceux comprenant des composants interactifs, publiés avant le 23 septembre 2020 ;
- Les contenus audio et vidéo diffusés en direct, y compris ceux comprenant des composants interactifs ;
- Les cartes et les services de cartographie en ligne, sous réserve que, s'agissant des cartes destinées à fournir une localisation ou un itinéraire, les informations essentielles soient fournies sous une forme numérique accessible ;

- Les contenus de tiers qui ne sont ni financés ni développés par l'organisme concerné et qui ne sont pas sous son contrôle ;
- Les reproductions de pièces de collections patrimoniales qui ne peuvent être rendues totalement accessibles en raison :
- Soit de l'incompatibilité des exigences en matière d'accessibilité avec la préservation de la pièce concernée ou l'authenticité de la reproduction notamment en termes de contraste ;
- Soit de l'indisponibilité de solutions automatisées et économiques qui permettraient de transcrire facilement le texte de manuscrits ou d'autres pièces de collections patrimoniales et de le restituer sous la forme d'un contenu compatible avec l'obligation d'accessibilité ;
- Les contenus des intranets et des extranets publiés avant le 23 septembre 2019, jusqu'à ce que ces sites fassent l'objet d'une révision en profondeur ;
- Les contenus des sites internet et des applications mobiles qui ne sont ni nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative active ni mis à jour ou modifiés après le 23 septembre 2019, notamment les archives.

Toutefois jusqu'à l'entrée en vigueur du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 dans les conditions définies à son article 10, l'État, les collectivités territoriales et les établissements publics qui en dépendent restent soumis aux obligations d'accessibilité prévues par le décret n° 2009-546 du 14 mai 2009.

Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique

La prise en compte de l'accessibilité numérique nécessite une adaptation de l'organisation interne de production et de gestion des sites web et application concernés, l'accompagnement des personnels, une modification des procédures de marche? et, enfin, la prise en charge des personnes en situation de handicap lorsqu'elles signalent des difficultés.

Les éléments ci-dessous décrivent les points importants sur lesquels la Banque de France va s'appuyer pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses sites web et applications :

- Le programme d'organisation interne pour se conformer à l'accessibilité numérique des sites web et applications ;
- L'accompagnement des salariés ;
- Les méthodes utilisées pour pallier les difficultés rencontrées par les personnes handicapées.

Plan de formation et de sensibilisation

Tout au long de la période d'application de ce schéma, des actions de formation et de sensibilisation vont être organisées afin de permettre aux personnels intervenant sur les sites et les applications de développer, éditer et mettre en ligne des contenus accessibles.

Recours à des compétences externes

Il sera fait appel à des intervenants externes afin d'accompagner la Banque de France dans la prise en compte de l'accessibilité. Cela recouvre par exemple les actions de sensibilisation et de formation, les actions d'accompagnements et plus particulièrement les actions d'audits et de certification des sites web et applications concernées.

Les consultants experts de deux sociétés spécialisées en accessibilité numérique renforcent actuellement les équipes informatiques de la Banque de France.

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

Les objectifs d'accessibilité et de conformité au RGAA sont inscrits et rappelés dès le début des projets informatiques dont ils constituent un axe majeur et une exigence de base. De la même manière, ces objectifs et ces exigences sont rappelés dans les éventuelles conventions établies avec les partenaires. Par ailleurs, concernant les contenus audios et vidéos (podcasts, Webinaires, conférences...), de plus en plus nombreux, il est important que la Banque propose des solutions d'aide au sous-titrage. Néanmoins, l'accessibilité à 100% des contenus étant difficile à garantir, la Banque de France mettra le cas échéant des alternatives en place (ex. vidéos avec documentation).

Tests utilisateurs

La Mission handicap recense les retours d'expérience des collaborateurs en situation de handicap en interne, afin d'améliorer l'accessibilité de leurs outils digitaux. La mutualisation de ces retours permet de procéder aux évolutions requises.

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les procédures de marché

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA doivent constituer une clause contraignante et participer à l'évaluation de la qualité de l'offre d'un prestataire lors de la commande de travaux au travers des appels d'offres notamment. Les procédures d'élaboration des marchés ainsi que les règles d'évaluation des candidatures ont été adaptées pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA. Nous souhaitons permettre l'intégration de l'accessibilité numérique dans nos clauses contractuelles (appels d'offres et devis), incluant des critères de notation et de sélection des prestataires informatiques.

« La loi française prévoit que nos outils digitaux soient accessibles aux personnes en situation de handicap, dans le respect du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne, en application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dans sa rédaction issue des articles 106 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique et 80 de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.

Les services informatiques qui nous seront fournis dans le cadre d'appels d'offres et de recours à des prestataires informatiques externes devront respecter les textes légaux et réglementaires concernant l'accessibilité numérique, et suivre les recommandations des WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) mises et actualisées par la WAI, et du RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) dans sa dernière version 4.

Il sera ainsi pris en compte dans nos procédures d'appels d'offres et de devis des critères de qualité et de compétence en accessibilité numérique, ainsi que d'engagement de conformité des services informatiques fournis aux normes d'accessibilité numérique en vigueur. »

Par ailleurs, une attention particulière sera portée sur l'accessibilité des formations à distance qui pourraient être fournies par des prestataires externes.

Recrutement

Une attention particulière va être portée sur les compétences en matière d'accessibilité numérique des personnels intervenant sur les services numériques, lors de la création des fiches de postes et les procédures de recrutement.

Traitement des retours utilisateurs

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes légitimes des utilisateurs, un moyen de contact va être mis en place, au fur et à mesure des travaux de mise en conformité, sur chaque site ou application permettant aux utilisateurs en situation de handicap de signaler ses difficultés.

Afin de répondre à ses demandes, la mise en place d'une procédure spécifique d'assistance va être étudiée avec l'ensemble des services et des personnels impliqués.

Dans l'attente les demandes peuvent être adressées à l'adresse suivante : accessibilite-numerique@banque-france.fr

Processus de contrôle et de validation

Chaque site ou application fera l'objet lors de la mise en ligne initiale, lors d'une mise à jour substantielle, d'une refonte ou à la fin des opérations de mises aux normes, d'un contrôle permettant d'établir une déclaration de conformité conformément aux termes de la loi.

Pour en garantir la sincérité et l'indépendance, ce contrôle sera effectué par une personne formée qui n'aura pas été impliquée dans le projet ou par l'intermédiaire d'un intervenant externe spécialisé.

Ces opérations de contrôles destinés à l'établissement ou la mise à jour des déclarations de conformité interviennent en complément des opérations habituelles de recette et contrôles intermédiaires qui seront organisées, si nécessaire, tout au long de la vie des projets.

Agenda planifié des interventions

Compte tenu des informations recueillies lors de l'élaboration de ce schéma, la complexité des sites et applications, leur classement par ordre de priorité et leur évaluation en termes de faisabilité, les opérations de mise en conformité vont s'étaler sur les années 2023, 2024 et 2025.

Le schéma listera les mesures correctives qui seront prises pour traiter les contenus non accessibles, y compris un calendrier de mise en œuvre de ces mesures, tenant compte du caractère prioritaire des contenus les plus consultés et des services les plus utilisés.

Mentions obligatoires sur le site

La page d'accueil du site de la Banque de France affichera obligatoirement l'une des mentions suivantes :

- « *Accessibilité : totalement conforme* » si tous les critères de contrôle du RGAA sont respectés ;

- « *Accessibilité : partiellement conforme* » si au moins 50 % des critères de contrôle du RGAA sont respectés ;
- « *Accessibilité : non conforme* » s'il n'existe aucun résultat d'audit en cours de validité permettant de mesurer le respect des critères ou si moins de 50 % des critères de contrôle du RGAA sont respectés.

Cette mention peut être cliquable et conduire vers la page Accessibilité ou vers la déclaration d'accessibilité.

Les sites internet disposeront d'une page dédiée (« accessibilité ») accessible directement depuis la page d'accueil et depuis n'importe quelle page du service de communication publique en ligne qui contient les éléments suivants :

- La déclaration d'accessibilité selon le modèle fixé par le référentiel RGAA ;
- Le schéma pluriannuel de mise en accessibilité ou un lien vers celui-ci ;
- Le plan d'actions annuels ou un lien vers celui-ci.

Il est recommandé d'utiliser une adresse internet (ou URL) standardisée telle que « www.nomdusite.extension/accessibilite ».

Périmètre technique et fonctionnel

Recensement

La Banque de France gère plusieurs centaines de sites internet, extranet et intranet et de nombreuses applications à destination du public ou de ses personnels.

Evaluation et qualification

Chaque site ou application a été qualifié selon des critères tels que :

- La fréquentation,
- Le service rendu,
- La criticité,
- Le cycle de vie (date de la prochaine refonte)
- Ou encore les technologies employées.

L'analyse de l'accessibilité tiendra compte des dérogations au RGAA dans les situations où il n'est pas possible de rendre des contenus accessibles :

- Les contenus fournis par un tiers : par exemple les contenus publiés par les utilisateurs du site, les contenus non contrôlés provenant de sources extérieures ;
- L'archivage et la mise à disposition de contenus obsolètes (les contenus relevant de la mission de sauvegarde à titre patrimonial de l'Internet par les acteurs publics désignés par la loi peuvent faire l'objet d'une dérogation) ;
- Les contenus en téléchargement en nombre important : les contenus ayant plus de deux ans notamment.

La mise en conformité tiendra compte de la notion d'aménagement raisonnable : on entend par "aménagement raisonnable" les modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou induite apportés, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales ».

Cela nécessite de pouvoir arbitrer lorsqu'une correction engage un volume de travail ou une charge budgétaire trop importants par rapport à l'impact réel sur l'utilisateur. Dans ce cas, le RGAA propose de déroger à ces contenus, si nécessaire au profit d'une méthode alternative permettant, in fine, à l'utilisateur d'accéder aux contenus concernés.

Les contenus non accessibles doivent être signalés à l'utilisateur sur la page d'aide et dans la déclaration de conformité pour qu'il soit informé de la proportion des pages concernées et de leur localisation dans les rubriques du site.

Il est important de rappeler qu'en vertu de l'article 11 de la loi de février 2005, la personne handicapée a droit à la compensation des conséquences de son handicap quels que soient l'origine et la nature de sa déficience, son âge ou son mode de vie.

De ce fait, la Banque de France a l'obligation de prendre les moyens nécessaires afin de donner accès, dans un délai raisonnable, aux informations et fonctionnalités recherchées par la personne handicapée, que le contenu fasse l'objet d'une dérogation ou non. La possibilité de demander un contenu alternatif accessible doit être offerte à l'utilisateur sur la page d'aide via un moyen de contact accessible (adresse électronique ou formulaire de contact).