

# PACTE POUR LA PROMOTION DE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE GROUPE SNCF



1<sup>er</sup> décembre 2016



## PRÉAMBULE

Les transports ne sont pas qu'une question de trafic et de flux de voyages. Sur rail ou sur route, ils servent d'abord une somme de besoins individuels et des utilisateurs qui en fonction de leur mode de vie adaptent leurs déplacements. Il en va de même pour le digital qui, au-delà des aspects technologiques, est avant tout affaire d'usages. C'est pourquoi, dans le Groupe SNCF, la mission des outils digitaux est toujours de rendre service aux clients, comme aux agents. Qu'ils soient dédiés à l'achat de billets, l'organisation du voyage ou l'information aux voyageurs, les applications mobiles, sites web ou encore e-mailing, développés par les différentes activités du Groupe n'ont qu'un seul et même but : simplifier la mobilité pour la rendre plus agréable.

Si le numérique, grâce à la dématérialisation des données qu'il permet, est source d'émancipation, de gain de temps et même de productivité, il peut aussi être facteur supplémentaire de discrimination ou d'exclusion, lorsqu'on n'y a pas accès. Cette fracture numérique peut avoir plusieurs origines : défaut d'équipement, utilisation non maîtrisée mais, également, impossibilité d'utiliser les sites internet et les outils numériques lorsque ceux-ci n'ont pas d'interface offrant un bon niveau d'accessibilité pour une partie d'utilisateurs en situation de handicap.

Qui dit personne en situation handicap pense généralement fauteuil roulant. Or le handicap moteur est la partie émergée d'une multitude de fragilités physiques, sensorielles, psychiques ou cognitives le plus souvent invisibles, non revendiquées ou volontairement dissimulées. Ces publics sensibles se retrouvent dans toutes les catégories de population : étudiants, parents avec enfants, actifs ou retraités. Au sein de chacune de ces familles cohabite une infinité de trajectoires individuelles et autant de besoins différents. Et de la même manière que le « client moyen » n'existe pas, à l'heure du « digital by default », il ne peut y avoir d'accessibilité numérique moyenne.

Enfin, l'accessibilité numérique, ce n'est pas seulement rendre accessible les sites internet et les outils numériques pour une partie d'utilisateurs en situation de handicap ou non technophiles. C'est aussi, d'une manière plus structurante, intégrer dans la stratégie de communication de chaque entité du Groupe SNCF, une dimension transverse et beaucoup plus profonde. Voilà pourquoi, délivrer à chaque client sans exclusion, le bon service, au bon moment, sur les canaux d'information numérique, est un des enjeux de la stratégie digitale du Groupe.

Ce pacte pour la promotion de l'accessibilité numérique énonce ainsi les grands principes à mettre en œuvre, par l'ensemble des actants, afin de rendre l'information digitale facile d'utilisation pour tous les citoyens. Il renforce la politique déjà mise en œuvre dans le Groupe, et vient compléter la Charte Digitale du Groupe Public Ferroviaire.

## QU'EST-CE QUE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE ?

L'accessibilité numérique consiste à permettre à tous, notamment les personnes en situation de handicap, de consulter ou créer des ressources numériques, sur tout type de support (ordinateur, téléphone portable, tablette, mobiliers urbains numériques...).

Un service numérique est donc accessible si ses utilisateurs peuvent y accéder à partir de postes de travail techniques très différents : terminal braille, dispositif de synthèse vocale, système de commande vocale, claviers et/ou souris spéciaux.

L'accessibilité numérique correspond à un champ de prescriptions techniques prenant en compte la diversité de ces besoins et particulièrement sur tous les aspects qui peuvent constituer un obstacle pour des personnes handicapées quelles que soient leurs déficiences : visuelle, auditive, motrice, cognitive y compris celles liées au vieillissement.

L'accessibilité numérique touche à la fois aux modes de conception et de développement ainsi qu'à toutes les formes de contenus : texte, photos, vidéos. Elle implique de sensibiliser tous les acteurs de la chaîne digitale : concepteur, développeur et rédacteur (contributeur).

Au-delà, si l'accessibilité numérique garantit un accès égal pour tous, elle participe aussi intrinsèquement de la qualité générale des services, de leur ergonomie et de leur facilité d'utilisation par le développement de bonnes pratiques éditoriales. **Elle bénéficie donc à tous.**

## CADRE LÉGISLATIF

**En 2003**, et sans attendre qu'une législation soit en place, SNCF était l'un des signataires de la **Charte nationale de l'accessibilité** lancée à l'initiative du Ministre de l'Équipement, des Transports, du Logement, du Tourisme et de la Mer (Cf. annexe 2). Elle prévoyait dans son article 7 que « l'information sur les supports électroniques et audiovisuels soit conçue en respectant les règles d'une bonne accessibilité ».

**La Loi du 11 février 2005 (n° 2005-102)** pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (article 47) reconnaît les « recommandations internationales pour l'accessibilité de l'Internet » comme la référence à suivre. En a découlé la création du Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations (RGAA) qui indique les règles techniques à suivre.

Le décret du 14 mai 2009 (n° 2009-546, pris en application de l'article 47 de la loi du 11 février 2005) fixe l'échéance pour la mise en accessibilité des sites d'administrations et d'entreprises publiques au 14 mai 2011.

**L'ordonnance du 26 septembre 2014 (n° 2014-1090)**, complète la loi de 2005 en instaurant les Agendas

d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) qui permettent de poursuivre au-delà de 2015 la dynamique d'accessibilité dans les transports. En résulte, un nouveau Schéma directeur national d'accessibilité - Ad'AP (SDNA-Ad'AP) qui détaille les engagements de SNCF pour améliorer l'accessibilité, notamment en matière d'information digitale disponible sur les sites web [gares-sncf.com](http://gares-sncf.com), [voyages-sncf.com](http://voyages-sncf.com), [accessibilite.sncf.com](http://accessibilite.sncf.com) ainsi que via l'application « SNCF ».

## La loi du 7 octobre 2016 pour une République Numérique (n° 2016-1321) va plus loin.

L'article 106 étend l'obligation de mise en accessibilité des services de communication au public en ligne à l'ensemble des sites Internet, intranet, extranet, applications mobiles, progiciels et mobiliers urbains numériques. La loi impose l'élaboration d'un schéma pluriannuel de mise en accessibilité sur trois ans maximum (Cf. annexe 1), rendu public et décliné en plans d'actions annuels.

Également, une politique européenne en faveur des personnes handicapées (2010-2020) est activement menée. Notamment, un projet de directive en cours d'élaboration viendra renforcer, à terme, les exigences en matière d'accessibilité numérique.

Enfin, au niveau mondial, l'article 9 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées, adoptée le 13 décembre 2006 par l'Assemblée Générale des Nations-Unies, promeut l'accès pour tous aux systèmes et technologies de l'information et de la communication.

## ÉTAT DES LIEUX DE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE DANS LE GROUPE SNCF

Sans attendre la concrétisation de ce Pacte pour la promotion de l'accessibilité numérique, plusieurs Directions ont conduit des actions pour une mise en conformité aux normes accessibilité de leurs dispositifs numériques. Ainsi, les 20 sites internet TER en régions, le site de la Direction de l'Accessibilité ([www.accessibilite.sncf.com](http://www.accessibilite.sncf.com)) ainsi que le site corporate de SNCF Réseau ont obtenu leur labellisation « Accessibilité numérique niveau AA (Argent) ».

De nombreux travaux sont également en cours sur d'autres dispositifs du Groupe SNCF afin d'en améliorer l'accessibilité.

La dynamique est lancée. Cependant, à l'avenir, une attention constante devra être portée, compte tenu :

- des normes d'accessibilité en vigueur concernant les sites web
- des engagements pris par le Groupe SNCF dans le SDNA-AD'AP
- du nombre de sites internet, sites mobiles et applications que comptent les différentes activités du Groupe (a minima une cinquantaine de sites et applis concernés) et de l'engouement des clients pour les applis mobiles.

# PACTE POUR LA PROMOTION DE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE GROUPE SNCF

Considérant les points énoncés précédemment, les signataires ont élaboré le présent pacte visant à promouvoir l'accessibilité numérique.

Les signataires s'engagent à :

1.

Nommer un référent accessibilité numérique dans leur Activité, responsable du pilotage des engagements suivants.

2.

Intégrer les notions d'accessibilité numérique dans les formations de leurs développeurs et chefs de projet (maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'ouvrage déléguée et maîtrise d'œuvre).

3.

Sensibiliser les contributeurs au respect des critères d'accessibilité numérique.

4.

Exiger que l'accessibilité numérique soit respectée par les prestataires dès le processus achat.

5.

Élaborer et rendre public un schéma pluriannuel de mise en accessibilité de leurs services de communication au public en ligne, n'excédant pas trois ans, et décliné en plans d'actions annuels.

6.

Respecter les exigences des standards internationaux (WCAG 2.0) et/ou nationaux (RGAA 3.0) lors de la création d'un dispositif numérique ainsi qu'avant chaque mise en ligne d'une nouvelle version. Les sites internet doivent quant à eux respecter le niveau AA (Argent) du RGAA 3.0.

7.

S'appuyer sur l'expertise d'un organisme indépendant et spécialisé en accessibilité numérique pour les développements et audits, lors de refontes ou mises à jour importantes et à minima une fois par an pour les dispositifs numériques majeurs du Groupe SNCF.

8.

Indiquer sur leurs dispositifs numériques le niveau de conformité aux règles relatives à l'accessibilité numérique.

10.

Intégrer les notions d'accessibilité numérique lors de la création de contenus digitaux pour de l'événementiel.

9.

Intégrer les notions d'accessibilité numérique dans le cadre des campagnes de promotion de leurs services diffusées sur leurs propres dispositifs numériques.

Fait à Paris le 1<sup>er</sup> décembre 2016.

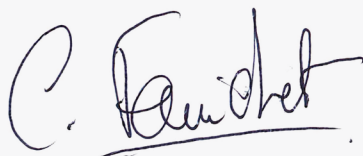
Sous la haute autorité et en présence de Jean-Vincent Placé, Secrétaire d'État auprès du Premier Ministre, chargé de la Réforme de l'État et de la Simplification et de Brigitte Thorin, Déléguée ministérielle à l'Accessibilité.

#### Signataires :

**Florence Parly,**  
Directrice Générale  
SNCF Voyageurs



**Christophe Fanichet,**  
Directeur de la Communication  
et de l'Information SNCF



**Patrick Ropert,**  
Directeur Général  
de Gares & Connexions



**Emmanuelle Saudeau,**  
Directrice du Digital SNCF



**Stéphane Volant,**  
Secrétaire général  
du Groupe SNCF



**Franck Gervais,**  
Directeur Général  
de Voyages-sncf.com



## Annexe 1

### EXTRAITS ET ATTENDUS DE LA LOI POUR UNE RÉPUBLIQUE NUMÉRIQUE EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

L'Article 106 de la **loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique** est le fondement du présent pacte. Il étend l'obligation de mise en accessibilité aux sites Internet, intranet, extranet, applications mobiles, progiciels et mobiliers urbains numériques. L'obligation concerne désormais également les entreprises dont le chiffre d'affaires excède un seuil qui sera défini dans un décret à paraître.

L'article impose l'élaboration d'un schéma pluriannuel de mise en accessibilité sur trois ans maximum et décliné en plans d'actions année par année. Ce document devra être rendu public. Les dispositifs numériques seront également tenus d'afficher le niveau d'accessibilité sur une page dédiée, accessible depuis la page d'accueil. Ce niveau d'accessibilité comportera le détail des non conformités par rapport au RGAA et l'état de mise en œuvre par rapport au calendrier pluriannuel prévu.

Les services ne fournissant pas ces informations s'exposent à une sanction administrative dont le montant pourra aller jusqu'à 5 000€. La sanction pourra être répétée chaque année tant que les manquements sont constatés.

### ARTICLE 106 DE LA LOI POUR UNE RÉPUBLIQUE NUMÉRIQUE :

**I.** - 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 est ainsi rédigé :

« Art. 47.-I. - **Les services de communication au public en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées.**

« Doivent également être accessibles aux personnes handicapées les services de communication au public en ligne des **organismes délégataires d'une mission de service public et des entreprises dont le chiffre d'affaires excède un seuil** défini par le décret en Conseil d'Etat mentionné au IV.

« L'accessibilité des services de communication au public en ligne concerne **l'accès à tout type d'information sous forme numérique, quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation et concerne notamment les sites internet, intranet, extranet, les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique.**

**Les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'internet doivent être appliquées** pour les services de communication au public en ligne.

« Les personnes mentionnées aux premier et deuxième alinéas du présent I élaborent un **schéma**

**pluriannuel de mise en accessibilité** de leurs services de communication au public en ligne, qui est rendu public et décliné en plans d'actions annuels et **dont la durée ne peut être supérieure à trois ans.**

« II. - La page d'accueil de tout service de communication au public en ligne comporte **une mention clairement visible précisant s'il est ou non conforme aux règles relatives à l'accessibilité** ainsi qu'un **lien renvoyant à une page indiquant notamment l'état de mise en œuvre du schéma pluriannuel de mise en accessibilité et du plan d'actions de l'année en cours** mentionnés au I et permettant aux usagers de signaler les manquements aux règles d'accessibilité de ce service.

« III. - Le défaut de mise en conformité d'un service de communication au public en ligne avec les obligations prévues au II fait l'objet d'une **sanction administrative dont le montant, qui ne peut excéder 5 000€,** est fixé par le décret en Conseil d'État mentionné au IV. **Une nouvelle sanction est prononcée chaque année lorsque le manquement à ces dispositions perdure.**

« IV. - Un décret en Conseil d'État fixe les règles relatives à l'accessibilité et précise, par référence aux recommandations établies par l'autorité administrative compétente, la nature des adaptations à mettre en œuvre ainsi que les délais de mise en conformité des services de communication au public en ligne existants, qui ne peuvent excéder trois ans, et les conditions dans lesquelles des sanctions sont imposées et recouvrées en cas de non-respect des obligations prévues au II. Ce décret définit les **modalités de formation des personnels** intervenant sur les services de communication au public en ligne. »

**II.** - L'article L. 111-7-12 du code de la construction et de l'habitation est ainsi modifié :

**1°** Le premier alinéa est complété par une phrase ainsi rédigée :

« Ce fonds peut également participer au financement des prestations destinées à assurer le respect de l'obligation d'accessibilité des services de communication au public en ligne, prévue à 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. » ;

**2°** L'avant-dernier alinéa est complété par les mots : « ainsi qu'à l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 précitée ».

**III.** - L'article 6 sexies de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Ces mesures incluent notamment l'aménagement de tous les outils numériques concourant à l'accomplissement de la mission des agents, notamment les logiciels métiers et de bureautique ainsi que les appareils mobiles. »

## Annexe 2

### EXTRAITS DE LA CHARTE NATIONALE DE L'ACCESSIBILITÉ SIGNÉE EN 2003 PAR SNCF

La charte nationale de l'accessibilité a été élaborée en 2003 par le Ministère de l'Équipement, des Transports, du Logement, du Tourisme et de la Mer. Elle énonce les principes essentiels à la réalisation d'une véritable accessibilité pour tous. Son ambition est de définir les concepts à appliquer par l'ensemble des acteurs pour rendre la cité, les transports et le cadre bâti faciles d'utilisation pour tous les citoyens.

L'article 7 insiste sur la mise en place d'une information de qualité :

« Faire mais également faire savoir : une information fiable, adaptée, facilement disponible et actualisée sur l'état de l'accessibilité est mise à disposition du public et des acteurs concernés.

**L'information sur les supports électroniques et audiovisuels est conçue en respectant les règles d'une bonne accessibilité. Elle fait l'objet de vérification et de maintenance.»**

Cette charte a été signée par Louis Gallois, président de SNCF, ainsi que par le ministre de l'Équipement, des Transports, du Logement, du Tourisme et de la Mer, le secrétaire d'État aux Transports et la Mer, le secrétaire d'État au Tourisme, la secrétaire d'État aux Personnes handicapées, le secrétaire d'État aux Personnes âgées, le maire de Paris, le Syndicat des transports d'Île-de-France, l'association des maires de France, le Groupement des autorités responsables de transport, l'Union des transports publics, Aéroports de Paris, Air France, RATP et Alstom Transport.

