

Mise en œuvre de l'accessibilité, retour d'expérience avec La Poste

28 septembre 2016

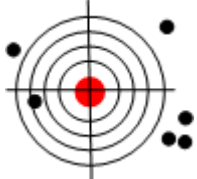
23ème séminaire du Groupe de Travail AccessiWeb

Éric Maillard – référent accessibilité numérique
DSI Centrale et Le Groupe La Poste
eric.maillard@laposte.fr



LE GROUPE LA POSTE

Avons-nous atteint notre cible ? (le centre de la cible illustre les supports accessibles à La Poste)



phase "**découverte**" dépassée.



phase "**efficace**" (une grande majorité des supports produits par La Postes sont accessibles, les processus et les méthodes intègrent l'accessibilité numérique) **non atteinte**.



nous sommes dans la phase « **on sait être efficace** ».

On sait comment mettre en œuvre et évaluer l'accessibilité MAIS on ne le fait pas systématiquement.

Présence du numérique à La Poste

- Le **domaine concerné par l'accessibilité numérique est vaste** : applications métier (progiciels ou non), sites internet ou intranet, applications mobiles, documents d'édition PAO (PDF de type rapports annuels, etc.), documents bureautiques (Word, PowerPoint, ...), vidéos, modules e-learning, etc.
- Le **nombre de supports est très important**.
- Les **postiers produisant ces supports sont nombreux** : équipes IT (4 DSI), communicants, contributeurs web, ... voire potentiellement chaque postier équipé d'un ordinateur (documents bureautiques).

Un peu d'histoire

- La Poste n'a **pas d'obligation légale vis à vis de la loi dite "loi handicap" du 11 février 2005** cependant la poste emploie un grand nombre de personnes en situation de handicap (fin 2015, le taux de **Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi (BOE)** est de **5,09 %** soit environ **10 500 personnes**).
- Accessibilité numérique est une activité ancienne à La Poste (**quinzaine d'année**).
- En 2007 : le **Comité Exécutif (COMEX)** décide que le **niveau AA du référentiel RGAA** doit être respecté pour les applications web internes (intranet, etc.) et pour les applications web destinées à ses clients (internet, etc.).

Une nouvelle impulsion

Nouvelle impulsion avec les **accords 2012-2014** et **2015-2017 sur le handicap**

*« L'**accessibilité numérique rend possible le maintien dans l'emploi** de certaines personnes et fait par ailleurs partie intégrante du développement de l'entreprise, c'est pourquoi La Poste fait de ce sujet une des actions majeures du présent accord. »).*

L'accessibilité numérique représente environ **10% du budget de l'accord**.



Réseau de référents accessibilité numérique

Depuis 2012, un réseau de **4 référents accessibilité numérique** (1 ou 2 référents par **DSI opérationnelle**) gère les plans d'actions liés à l'accessibilité des DSI et du Groupe La Poste (mise en accessibilité des applications, formation, outillage, expertise, ...).

Le Groupe La Poste possède **8 Experts AccessiWeb en Évaluation** (dernier expert août 2016).

Groupe de travail dédié à l'accessibilité numérique

- animé par la DRH Groupe / Politique Handicap et la DSI Groupe (réunions mensuelles)
- participation des référents accessibilité numérique, des chefs de projet handicap des différentes branches (Courrier, La Banque Postale, Réseau La Poste, Corporate, Branche numérique), de la DHA et de la DIRCOM.
- **coordonne les actions liées à l'accessibilité numérique au niveau du Groupe La Poste.**

→ l'aspect transverse de l'accessibilité nécessite un groupe pluridisciplinaire.



- **Profiter des soutiens** (mission handicap, appuis des décideurs, etc.) quand ils se présentent **mais éviter d'en dépendre**.
- Intervenir sur les **tous les type de supports numériques** (web, applications métiers, documents, e-learning, etc.)
- Ne pas traiter l'accessibilité de manière spécifique : **faire entrer l'accessibilité dans les processus standard** existants pour garantir la pérennité de l'activité.
- **S'approprier en interne les connaissances** pour mettre en œuvre et évaluer l'accessibilité.
- **Fournir des bonnes pratiques** pour mettre en œuvre l'accessibilité et les présenter comme des **compléments à connaître pour exercer pleinement son activité** (respect de l'état de l'art).
- Prioriser les actions de mise en accessibilité sur les **usines à sites**, les **modèles de sites**, les **modèles de documents**, etc.
- Utiliser les **ressources disponibles en open source** (notices AcceDe PDF et AcceDe Web, ressources RGAA v3, Tanaguru, etc.)
- Être pragmatique : il n'y aura **pas de grand soir** !

Extrait de la démarche :



- Pour chaque type de support et suivant votre profil, **respectez les bonnes pratiques**, elles vous guideront dans la création de supports accessibles.
- Une règle de base commune à toutes ces bonnes pratiques est de **prendre en compte l'accessibilité numérique le plus en amont possible**, dès la conception à minima, afin de minimiser les coûts.
- Pour toute **refonte ou création d'un nouveau support** (application métier, site web, documents d'édition PAO, ...), le **questionnement de l'accessibilité doit impérativement être traité en début de projet**.
- Pour les **supports existants**, une évaluation de l'accessibilité peut être menée et suivant les impacts techniques, économiques, etc. la **mise en accessibilité peut être envisagée ou non**.
- Par rapport à l'objectif du niveau double A (AA) demandé à La Poste (pour le web notamment), **l'essentiel est d'atteindre le niveau A** qui permet de déclarer qu'une interface est accessible. Le **niveau AA** (notion de **confort**) peut si nécessaire faire l'objet de compromis.
- Le critère ultime résidant dans **l'appropriation concrète par des personnes en situation de handicap**, celles-ci peuvent être impliquées dans le projet à minima lors des phases de recette.



- ➔ **Démarche pragmatique, non contraignante** (il est encore possible aujourd'hui de créer des applications non accessibles cependant les applications web "très visibles" sont généralement accessibles).
- ➔ Le **choix de la prise en compte de l'accessibilité** revient en dernier au **responsable d'application / chef de projet**.



Pourquoi un portail intranet ? pour **répertorier**, **centraliser** et **diffuser** tous les travaux menés sur l'accessibilité numérique à La Poste.

En cible, une **double entrée** pour faciliter la navigation sur le site :

- une entrée par **thématique** (Fondamentaux, En pratique, Outils, Formations, etc.)
- une entrée par **profil d'utilisateur** (Filière et projets handicap, achats, projets informatiques, projets communication, projets e-learning, tous les collaborateurs)

Contenu

- Présentation de l'**accessibilité à La Poste**, sa gouvernance, les contacts, etc.
- **Fond documentaire** (démarche, guides, bonnes pratiques, outils, formations, etc.) pour mettre en œuvre ou évaluer l'accessibilité (**c'est le cœur du site**).
- Des **exemples concrets** et des **témoignages**
- Et des ... **actualités sur l'accessibilité**
Actualités du moment :
 - Livre blanc : l'accessibilité des sites Web et des applications pour les mobiles (19 septembre 2016)
 - Un MOOC sur l'accessibilité numérique est disponible sur internet (du 7 nov. au 11 déc.) (22 août 2016)
 - Nouvelle version (2.1) des notices AcceDe Web (6 août 2016)
 - Mise à jour du RGAA (v3 2016) référentiel général d'accessibilité pour les administrations (23 juin 2016)



Objectifs

- **sensibiliser un maximum de postiers** (compréhension globale de l'accessibilité numérique, ses bénéfices et ses impacts),
- **développer les compétences** sur l'accessibilité numérique pour chaque type de profil,
- **internaliser les savoir-faire.**

Sensibilisation pour tous

- via des **stands/démonstrations** dans des événements ciblés (semaine du handicap, etc.).
- via des **sessions de sensibilisation** de 1/4 ou 1/2 journée.
- via des interventions dans des **réunions métiers** (acheteurs, juristes, RSE, etc.) ou **projets**.

Formations adaptées

- depuis fin 2015
- en **intra**, dispensées par des **sociétés spécialisées**
- **contextualisées** si nécessaire à La Poste,
- **adaptées aux profils ciblés** :
 - Rédacteurs documents bureautiques (Word, PowerPoint, PDF, etc.) (0,5 jour)
 - Contributeurs web (0,5 j.),
 - Comment gérer l'accessibilité numérique dans un projet informatique ? (1 j.)
e-learning (projet inter-entreprises **AcceDe Web Formation** piloté par Atalan) pour les chefs de projet numérique (à partir de mars 2017)
 - Comment développer un site Web accessible pour les développeurs HTML5, CSS3, Javascript ? (3 j.)
 - Comment évaluer l'accessibilité d'un site Web pour les équipes de test ou de recette ? (3 j.)
 - Prise en main de Tanaguru (1 j.)

Supports numériques visés

Documents d'édition PAO (**rapports annuels, plaquettes, ...**) conçus par des communicants (**graphistes, maquettistes, etc.**).

Objectifs

- **Réduire les coûts** associés à la mise en accessibilité des versions PDF des documents d'édition
- Avoir des **spécifications précises** sur l'accessibilité à **remettre aux agences de communication**
- **Sensibiliser et mobiliser en interne** à la création de documents accessibles

Moyens

- Sensibilisation et formation des communicants : **participation au projet inter-entreprises AcceDe PDF InDesign** (Atalan) pour enclencher cette démarche.
- Espace dédié sur le portail accessibilité numérique interne "**Comment créer des documents PDF accessibles avec InDesign ?**" :

Sommaire du contenu :

- Créer des documents PDF accessibles avec Adobe InDesign CS5.5, CS6 et CC
- À qui s'adresse cette notice ?
- Contenu de la notice, télécharger la notice
- Exemple de document PDF accessible créé avec InDesign : « Handicap et travail : on en parle ! (PDF, 1 Mo) », en version numérique intégralement accessible (guide réalisé en interne par une ANCI).
- Au niveau achat, mise à disposition de contrats cadre avec 4 prestataires spécialisés pouvant accompagner la mise en accessibilité des supports numériques de communication (vivier non exclusif)



Recommandations transmises aux équipes IT

Gérer l'accessibilité numérique de **manière transverse** et **impliquer tous les acteurs** du projet :

- le **chef de projet** dans la contractualisation, le choix des prestataires et la gestion transverse de l'accessibilité,
- la **maitrise d'ouvrage fonctionnelle** (MOA) lors de la rédaction du cahier des charges,
- les **graphistes** lors de la création des maquettes de l'application,
- les **concepteurs/développeurs** lors la réalisation de l'application,
- les **recetteurs** lors des tests de l'application,
- les **contributeurs éditoriaux** lors de la mise en ligne du contenu.

Les moyens

- Pour la DSI Centrale : **offre de services « Accessibilité numérique »** pour accompagner la mise en accessibilité des projets et l'évaluation de l'accessibilité (recette, audit).
Pour la DSI du Réseau La Poste : création d'un nouveau **framework ergonomie** (dédié aux IHM des applications) totalement **accessible** (en cours).
Pour la DSI Courrier : un **centre de service** pour évaluer l'accessibilité numérique (en cours)
- Espace dédié sur le portail accessibilité numérique interne "**Comment créer des applications accessibles ?**"
Propose des **bonnes pratiques** pour chacun des **acteurs du projet** (utilisation des ressources d'**AccedeWeb** et du **RGAA v3** et des productions internes (normes de développement pour la DSI de La Banque et du Réseau La Poste, protocole de recette d'accessibilité pour la DSI Centrale, etc.))



Les moyens (suite)

- Des **outils** (analyseur de contraste, lecteur d'écran (NVDA), extensions de navigateurs, etc.) et **Tanaguru** pour **évaluer les sites et applications web**.
Tanaguru :
 - Accompagnement d'**Océane Consulting**,
 - **Installation en interne à La Poste** : disponible en **intranet** pour les équipes de recettes, les développeurs, etc.
 - Disponible également sur la **plateforme d'intégration continue (PIC)** de la DSI Centrale
 - Tanaguru favorise l'**adhésion des développeurs à la mise en œuvre de l'accessibilité** car il est simple à utiliser et fournit rapidement un résultat.
 - **Recommandation** : tendre vers les **100% du score Tanaguru** en précisant que Tanaguru ne traite qu'**une partie des critères et en majorité des éléments de présence**. Ce sont essentiellement des critères techniques simples à implémenter et à corriger par les développeurs.
- Au niveau **achat**, mise à disposition de **contrats cadre avec 4 prestataires spécialisés** pouvant accompagner la mise en accessibilité ou l'évaluation des applications (vivier non exclusif)

Résultats

Les derniers **résultats à la DSI Centrale** pour les projets ayant **demandés des audits** :

- Cas de l'accessibilité traitée **dès le début et tout au long du projet** : niveau d'accessibilité atteint est **bon voire très bon**.
- Cas de l'accessibilité traitée **en fin de projet** (en phase recette généralement pour répondre à la question "Mon application est-elle accessible ?") : niveau d'accessibilité atteint est **moyen** (moyenne des % d'accessibilité : 55 %).



Concerne les assistants techniques proposés aux **postiers en situation de handicap**.

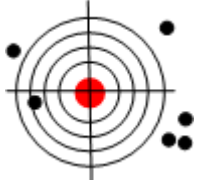
Réseau des référents handicap (environ 150 répartis sur tout le territoire)

Sensibilisation des référents handicap à l'**accessibilité numérique** et aux **rôles** des **assistants techniques**.

Poste de travail du postier en situation de handicap

- De base, possibilité d'installer sur les ordinateurs normalisés de La Poste les assistants techniques "classiques" (lecteurs d'écran (**JAWS**, **NVDA**, ...), reconnaissance vocale (**DRAGON**), reconnaissance de textes et de caractères (**OmniPage**), grossissement (**ZoomText**)).
- **Traitement standard en amont** de ces logiciels (qualification, packaging et diffusion) pour **éviter** toutes **difficultés d'installation** sur le terrain.
- **Gestion centralisée** auprès des distributeurs avec des **licences Entreprise** pour pouvoir notamment acheter des licences de versions plus anciennes qui ne sont plus vendues.
- **Accompagnement de l'apprentissage** du logiciel par le postier (formation).

Avons-nous atteint notre cible ? (le centre de la cible illustre les supports accessibles à La Poste)



phase "**découverte**" dépassée.



phase "**efficace**" (une grande majorité des supports produits par La Postes sont accessibles, les processus et les méthodes intègrent l'accessibilité numérique) **non atteinte**.



nous sommes dans la phase « **on sait être efficace** ».

On sait comment mettre en œuvre et évaluer l'accessibilité MAIS on ne le fait pas systématiquement.

Prochain objectif principal : systématiser la démarche

(problématique de **conduite de changement**)

- **Continuer à sensibiliser** et à **former** les acteurs (y compris les Maîtrises d'Ouvrage),
- **Finaliser** et **maintenir** les **ressources** mises à disposition (portail intranet, bonnes pratiques, protocole de recette, outils, etc.),
- **Consolider / introduire l'accessibilité** dans les **processus métier** concernés (IT, communication, RH, achat, etc.) pour créer des supports accessibles ou pour acheter des prestations garantissant l'accessibilité des produits.
- **Évaluation du niveau d'accessibilité** : quelle orientation ?
 - **Aujourd'hui** : basée sur une **démarche volontaire** du responsable d'application ou chef de projet
 - **À l'avenir** ?
 - évaluation **systématique des nouvelles applications** ?
 - évaluation par **échantillonnage** ?
 - applications stratégiques pour La Poste et ses clients ?
 - applications stratégiques pour les postiers en interne (RH, métier, etc.) ?
 - via un **reporting** d'un **observatoire** de l'accessibilité interne ?

Autres objectifs

- Augmenter la participation **des personnes en situation de handicap** à l'**évaluation** des productions.
- Prendre en compte l'**accessibilité numérique** dans les **objets connectés** proposés par La Poste.

