Acceo Tadeo

A11y Maison de la radio 11 mai 2022

***(Début de la transcription : 14 h 00 )***

# Introduction L’accessibilité numérique en France : état des lieux

— Mesdames et Messieurs bonjour. Merci d'être là en direct du studio 104 au sein de la grande maison, la maison de la radio et de la musique. Est-ce que vous allez bien ? Vous êtes en forme, ça se voit !

On va faire un petit jeu, pour que tout le monde se sente à l'aise d'être là, on va discuter avec la personne qui est à gauche ou à droite, on va échanger son prénom, sa fonction, sa passion pour les chats ou pour les rats, je vais vous laisser 30 secondes, si vous n'avez personne, vous imaginez, si vous connaissez déjà, vous l'ignorez ! 30 secondes, c'est parti

!

OK. Il y a des bavards visiblement ! Et des bavardes. Maintenant, on va être un peu plus sérieux, si vous le voulez bien, on va faire un chifoumi pour ceux qui ne connaissent pas, c'est : Pierre, feuille, ciseaux. La feuille emballe la pierre, le ciseau coupe la feuille et la pierre casse le ciseau. Vous avez 30 secondes pour jouer avec vos camarades à droite et à gauche. Je vous ai dit, c'est très sérieux !

Très bien. Est-ce qu'on a des gagnants ? Des perdants ? (Rires)

Je me présente, je m'appelle Anthony, je suis entrepreneur, non-voyants, certains me connaissent aussi par le sport et plus récemment en débat, dans un dispositif qui a mis le handicap au cœur de la présidentielle.

Je vais être avec vous tout cet après-midi, je suis heureux de pouvoir vous présenter A11y, je vais vous proposer aussi que l'on fasse un petit cri de guerre. On est esprit de corps aujourd'hui, on va tous crier à 3 : 1, 2, 3.

— A11y !

* Vous êtes bien ! Super. A11y, c'est la conférence internationale, on a même les ÉtatsUnis qui nous regardent, bonjour, vous êtes en ligne, vous êtes en présence studio 104 Radio France. On va parler d'accessibilité, de numérique en France, faire un bilan, un état des lieux de ce qui a fonctionné, ce qui n'a pas marché, ce qui pourrait mieux fonctionner. On va avoir des experts, des vrais experts. Il y a d'autres conférences qui font semblant, on va faire du vrai ! On va avoir 4 tables rondes et on va y aller chronologiquement avec la première table ronde qui prêtera le bilan sur les 5 dernières années avec Fernando Pinto Da Silva, vice président du conseil consultatif des personnes handicapées, président de la commission accessibilité, et puis Marine Boudeau, haut fonctionnaire à la direction interministérielle du numérique.

On les accueillera juste après, pour commencer cette grande conférence, on va accueillir Manuel Pereira qui a quelques mots à nous dire sur cet après-midi, sur A11y, sur les partenaires, des partenaires précieux qui nous accompagnent aujourd'hui, il va nous en faire la liste.

Il monte sur le plateau à côté de moi. (Applaudissements)

* Je dois le dire, vous êtes un public superbe ! Manuel ? Plus près du micro manuel.
* Bonjour à tous, je vous souhaite la bienvenue à cette nouvelle édition d'A11y Paris, c'est la 3e. On est resté silencieux pendant 2 ans, mais on a reçu énormément de messages sur le site A11y Paris.org qui nous demandaient ce qu'on allait faire, et la réponse est là aujourd'hui, on est parti sur la 3e édition A11y Paris.

Avec un programme bien rempli, et un programme qui vous donnera satisfaction, j'espère, et au terme duquel vous pourrez ensuite échanger en prenant un verre de l'amitié tout à l'heure.

C'est édition se réalise grâce à des sponsors qui ont bien voulu nous accorder leur soutien pour cette 3e édition.

Ces sponsors sont la société ATOS, la Caisse des Dépôts Groupe…

* On peut les applaudir. (Applaudissements)
* Access lab. (Applaudissements)
* Microsoft. (Applaudissements)
* Contentsquare

(Applaudissements)

* Radio France (Applaudissements)
* Et Acceo Tadeo. (Applaudissements)
* Je vous demanderais d'avoir la gentillesse pendant l'après-midi de garder les masques. Puisque vous savez que l'on est encore dans une situation qui n'est pas totalement débloquée, et qu'il peut y avoir des gens qui peuvent avoir une certaine fragilité ici. Je vous demanderais d'avoir la gentillesse de bien vouloir garder les masques à l'intérieur de l'enceinte. Je vous souhaite un très bon après-midi, et comme d'habitude, vous allez pouvoir interagir avec nous parce que ça fait partie de l'ADN A11y Paris, les échanges ! C'est le partage et les échanges.

Enfin, à mon tour, je salue les gens qui nous suivent via le Web à l'occasion du GAD qui a lieu le 19 mai. Je laisse la parole à Anthony et à la table ronde, la première table ronde de l'après-midi.

* Merci Emmanuel ! (Applaudissements)
* Pour motiver cette prochaine table ronde, on va faire notre petit cri de guerre, on va essayer de le faire tout au long de l'après-midi pour la cohésion de groupe : 1, 2, 3. A11y. Super. Sur ce plateau, j'accueille Marine Boudeau, haute fonctionnaire à la direction interministérielle du numérique. Et Fernando Pinto Da Silva qui est vice-président du Conseil national. On peut les applaudir !

(Applaudissements)

* Conseil national consultatif des personnes handicapées et président de la commission accessibilité. Vous allez voir, tous les 2 ont des points de vue passionnants, l'un comme l'autre. On va essayer de faire en sorte que ça se passe bien. Bonjour Fernando !
* Bonjour Anthony.
* Bonjour Marine !
* Bonjour à toutes et à tous.
* Ravi d'être avec vous aujourd'hui. On va dresser le panorama de ce qui s'est passé ces 5 dernières années à travers les objectifs qui ont été fixés, les résultats attendus, les méthodologies possibles que l'on a mises en place et qu'on voulait mettre en place. Marine, est-ce que vous voulez commencer peut-être par un bilan ? Parce que vous représentez les actions du gouvernement, vous ne pouvez pas prendre parole sur ce qui se passera ensuite, nul ne sait de quoi sera fait le prochain gouvernement, mais en tout cas, vous

Pouvez nous parler du passé et un peu du présent.

* Bien sûr, bonjour à toutes et tous. C'est vrai que depuis 2019, depuis 2017 finalement, beaucoup d'actions ont été mises en place. Un Momentum a été lancé autour de l'accessibilité numérique. Parce qu'on partait de très loin, pour essayer petit à petit, aussi vite que possible, de faire déplacer les ministères, les directions, au sein de l'état pour rendre toutes nos démarches administratives accessibles, le plus rapidement possible. Comme je le disais, on partait de très loin. On a mis en place un moyen qui nous permettait de suivre ces évolutions sur un ensemble de démarches, 250 environ au cours des dernières années. On suivait tous les 3 mois l'amélioration des démarches sur différents critères. 8 critères, dont l'accessibilité numérique. Peut-être qu'on n'en parlera après, mais c'est bien d'observer ce qui se passe, notre rôle était aussi d'animer la communauté ministères, de sensibiliser, de former, d'outiller, et peut-être qu'on pourra rentrer là-dedans un peu plus tard.

On a fait avancer les choses, objectivement, évidemment, ce n'est pas assez rapide. Ce n'est pas assez bien et on ne peut pas s'en satisfaire. Vous le mentionnez tout à l'heure, à voir ce que l'on pourra se donner comme ambition dans le cadre de la prochaine mandature.

* Je pense que Fernando va revenir dessus. Fernando, vous êtes au CNCPH, de votre point de vue, est-ce qu'on a une progression d'ensemble satisfaisante sur ces 5 dernières années

? Est-ce qu'il y a encore des choses qui bloquent ?

* Anthony, peut-être avant de répondre à votre question, rappelez ce que c'est que le CNCPH. C'est quelque chose que peu de gens connaissent. C'est une instance de 160 membres avec des fédérations, des associations de personnes en situation de handicap, de différents acteurs, et on est consulté, on travaille à l'amélioration des politiques publiques en matière de handicap en France.

On est consulté, ça ne veut pas dire qu'on est toujours suivie dans les recommandations que l'on peut faire. Pour répondre à votre question sur ces 5 dernières années, au sein du CNCPH, on a vu passer différents textes. Je pense que c'est important de le rappeler. Pour beaucoup de spécialistes qui sont dans la salle aujourd'hui, ce ne sera pas une nouveauté, mais peut-être pour les gens qui suivent à distance, en 2018, on a un ensemble de textes qui est arrivé au travers d'une loi qui s'appelle : liberté de choisir son avenir professionnel. Ça renforce le droit en termes d'accessibilité numérique avec un certain nombre de modifications. Donc certaines modifications, pour autant, en 2019, le CNCPH avait émis un avis défavorable sur les décrets arrêtés en ce sens. Tel que ça nous était proposé, on n'avait pas d'autorité de régulation et avec un réel pouvoir de sanction pour l'instant ce que je représente aujourd'hui haver dit : très bien, de nouvelles dispositions arrivent en droit français, mais personne ne peut piloter quoi que ce soit. Pour le dire de façon schématique : s'il n'y a pas de pilote, même s'il y a de bonnes intentions, il y a de fortes chances que l'on aille dans le mur.

En 2020 arrive l'observatoire que Marine nous présentait. Et on voit apparaître un critère lié à l'accessibilité. C'est un premier indicateur sur un certain nombre démarche. Là où on peut voir par moment qu'il y a une confusion des genres, c'est plus lié à la communication, des gens qui sont plus éloignés des dossiers prennent cet observatoire comme étant un alpha et un oméga sur les sites français, les applications françaises.

Et on se retrouve, parfois, même le CNCPH, à devoir expliquer quel que soit le pourcentage communiqué, il ne s'agit pas d'un pourcentage global des sites publics en France, mais bien d'un pourcentage de prise en compte, de début de prise en compte d'une démarche d'accessibilité.

Est en réalité, on reste, nous, le nous est très large, beaucoup vont se reconnaître dans ce que je m'apprête à dire, on reste sur le constat que l'on est à 4%, peut-être 5 % d'un Web accessible.

Ce chiffre, en 2014, l'association Braillenet qui a disparu faisait déjà ce constat en disant que 3,7 % une déclaration d'accessibilité. Aujourd'hui, même si on parle un peu plus d'accessibilité numérique, force est de constater que l'on est encore très à la traîne.

Autre point, je terminerai mon propos, une évolution que l'on a vue dans ces 5 dernières années, je m'en tiens au droit, c'est de dire en France, c'est une exception à la française, on a pour la première fois une entrée dans le droit concernant les structures de droit privé. Le salut est encore beaucoup trop élevé, mais il faut signaler qu'il y a une obligation d'accessibilité pour les structures réalisant un chiffre d'affaires de 250 millions d'euros.

Ce qui va au-delà aujourd'hui des textes européens en vigueur. Ce qui a donné l'occasion, nous y reviendrons, à ce que finalement, quelques individus, en juillet 2021, se sont saisis des dispositifs en vigueur pour faire valoir leurs droits, à l'accessibilité numérique, tant sur des sites publics que privées, avec des saisines qui sont inscrites notamment devant le Conseil d'État.

* Marine Boudeau, de votre point de vue, est-ce que ce que dit Fernando, vous partagez tout ou partie ? Et quelles sont les actions sur lesquelles vous aimeriez que l'on insiste aujourd'hui, dans les actions du gouvernement ?
* Je ne vais pas rentrer dans de la comptabilité. Cet observatoire, il est vraiment, à la base, présent pour lancer un mouvement de foule, un mouvement pour améliorer globalement la qualité. On parle évidemment d'accessibilité numérique, mais pas seulement.

On parle de simplification du langage, de performance, d'optimisation sur mobile, d'utilisation des principes de : dites le une fois. Ne pas demander 10 000 fois la même information à un usager. C'est vrai, toutes les démarches administratives de l'État ne sont pas 100

% conformes aux RGAA, et on ne peut pas le dire autrement. Pour les actions qui ont été menées, je pense à celle qui est en cours, mais la plus importante pour moi : tout ce qui est sensibilisation, formation. Au sein de l'équipe, c'est vrai que je n'ai pas trop parlé de l'équipe design des services numériques, je fais un petit rappel : la direction interministérielle du numérique, c'est une administration qui accompagne la transformation numérique de tous les ministères sont beaucoup de sujets : ouverture des données, l'attractivité de talentech au senin de l'État, un tas de sujets, dont la simplification des parcours pour les citoyennes et les citoyens.

Avec tous les échanges que nous avons jour après jour avec les porteurs de démarches, les porteurs de produits numériques, les directions et les administrations, ce qui est vraiment le plus urgent, c'est de faire monter en compétence et sensibiliser, de s'assurer que les décideurs et décideuses, ils ont bien compris les enjeux, et que exclure une partie de la population, d'utiliser ces services, avec ce rappel que le numérique est censé simplifié les choses, et bien... C'est là-dessus qu'il va falloir appuyer dans les prochaines années. D'ailleurs, au sein de nos actions, au sein de l'équipe, en 2021, on a commencé à produire des sensibilisations, et puis en 2022, dés sensibilisations pour éveiller dans un premier temps toutes les personnes sur ces sujets, à différentes strates de l'État, différentes strates d'agents publics, et puis en 2022, on poursuit avec des ateliers, pour vraiment amener les gens sur nos terrains, et tester ce que c'est qu'un audit, comment on consulte un audit etc... je pense que les tables rondes ultérieures aborderont ce sujet. Pour moi, le vrai sujet, c'est la sensibilisation, la formation, la montée en compétences, et aussi la valorisation de toutes les personnes qui travaillent pour rendre ces démarches accessibles.

* J'allais vous demander quelles formes prenaient ces sensibilisations. Au sein des équipes ministérielles, il y a une véritable adhésion ? Ou encore un problème de culture ?
* Il y a une vraie adhésion. Vous m'entendez dire cela,...
* On va demander à Fernando.
* Je continue, Fernando complétera. Oui, il y a une adhésion. Le ministère de la transition écologique par exemple, a vraiment donné un coup de boost, on intervient chez eux assez régulièrement pour sensibiliser et re-sensibiliser. Au ministère de l'Intérieur, ils ont formé 10 à 15 personnes, disons 12 pour ne pas me tromper, pour les rendre capables d'auditer des démarches et des services. Donc oui. Évidemment, dans l'administration les choses prennent du temps. Nous avons une énergie de fou, on essaie de faire bouger les choses le plus rapidement possible. Dernier point : on utilise, on essaie d'être présent sur les réseaux sociaux parce que la sensibilisation, juste être dans les pattes des gens si je puis dire, assez régulièrement, rappeler les choses, c'est aussi essentiel et surtout pour les personnes qui se sentent peut-être mal accompagnées au sein des administrations, ou mal entourées, qu'elles puissent nous utiliser pour avoir une voix plus entendue, et qu'on les aide à appuyer leur désir d'accélération de la mise en accessibilité, et d'autres critères de qualité.
* Du point de vue du CNCPH, vous pensez bien que nous allons avoir un avis un peu heu... pas forcément différent, mais beaucoup plus exigeant, et peut-être plus sévère. J'ai envie de vous dire : encore heureux que les ministères s'en préoccupent ! Je rappelle qu'en droit français, l'ensemble aurait dû être accessible depuis 2012. Le fait que l'on est revu un certain nombre de copies avec l'harmonisation du droit européen, oui, je comprends que certains ministères aujourd'hui s'en préoccupent, et c'est très bien. Je dirais : enfin ! Mais pour autant, pour rester sur le champ des ministères et après j élargirai le propos, parce que je ne passe pas mes journées à regarder le site et la démarche des ministères.
* Moi tous les jours !
* Pour rester sur les ministères et avoir préparé quelques exemples : je me souviens de je sais que Sylvie Duchateau d'Access 42 était dans la même cas que moi, nous avions interpellé la DGFIP sur des problèmes liés à la mise en accessibilité de la déclaration d'impôts. Nous sommes le 11 mai, en pleine campagne, si vous êtes micros entrepreneurs en situation de handicap avec des besoins d'accès particuliers d'un point de vue numérique, je vous mets au défi de trouver dans le volet 42 la case 5HQ pour déclarer votre revenu annuel !

(Applaudissements)

C'est un exemple. D'autres exemples, pour rester dans les champs ministériel : c'est nouveau site que l'on voit sortir, la santé, la e-santé, on pourrait se dire que puisque ce sont de nouveau site, ils vont être accessibles. Et bien non en tout cas pour un certain nombre d'entre eux. J'ose espérer que ce n'est pas le cas de tous. Au-delà de cela, je voudrais quand même vous inviter à nous dire que l'accessibilité des sites publics, ce ne sont pas que les ministères ce sont aussi les mairies, c'est aussi prendre rendez-vous pour déposer un dossier de de carte d'identité ou de passeport pour prendre des vacances par exemple et partir cet été. Bien écoutez, je vous engage, pour ceux d'entre vous qui voudraient faire l'expérience, de tenter de réserver cela avec les systèmes de réservation utilisée par nos mairies. Vous allez voir que ce n'est pas exactement simple.

* La mairie de Paris fonctionne bien sur le sujet.
* Je pourrais parler de la mairie de Montreuil... Je pense qu'il y a des difficultés. Une fois que l'on a sa carte d'identité ou son passeport, on peut vouloir acheter des billets d'avion... Chez Transavia par exemple ! La question qui pourrait se poser : est-ce que ces interfaces numériques privées, qui sont soumises à ses obligations de chiffre d'affaires que je rappelais tout à l'heure, est-ce que ces sociétés privées respectent la loi ? On voit qu'en réalité, on a un éventail de services publics ou privés qui nous empêchent, 20 % de la population, d'avoir accès pleinement à une vie numérique. On voit que la marge de progression, pour le dire autrement, est importante.
* Est-ce que le seuil de 250 millions d'euros n'est pas trop élevé ?
* Je pense que beaucoup se retrouve dans mes propos, y compris et surtout au CNCPH, mais pas seulement j'espère. Évidemment c’est beaucoup trop élevé. Il y a un autre texte européen au cours de transposition, dont nous devrions voir les textes en droit français transposé d'ici juin 2022, ce sont les échéances fixées par l'Union européenne, ce texte prévoit pour les 27 pays de l'union que les structures de droit privé aient des services numériquement accessibles avec un chiffre d'affaires qui sera rabaissé, parce que ne pourraient être exclues de ce périmètre que les microentreprises telles que définies dans le cadre européen, je ne suis pas juriste, mais cela ferait de l'ordre de un à 2 millions d'euros de chiffre d'affaires. Avec un texte qui sera transposé dans quelques semaines, avec un horizon d'application au 28 juin 2025, on voit que cela abaisserait d'autant ses seuils.
* Marine... Dans les démarches que vous entreprenez avec les différents ministères en l'occurrence l'économie et des finances, est-ce que vous vous heurtez parfois à des systèmes un peu féodaux, avec pour la case 5hq qui est là depuis 1960, on ne va pas changer...
* Il s'avère que je ne connaissais pas le sujet de cette case, que j'ai noté. J'en profite pour parler, avant de répondre à la question, d'un dispositif qui a été mis en place par le gouvernement ces dernières années, il se découpe en 2 choses : première chose, ce ne sera pas très positif de votre point de vue, une fois que l'on fait une démarche administrative et que l'on arrive jusqu'au bout, on peut faire un retour, est-ce que la démarche était facile d'utilisation, compréhensible ? Depuis 2019, plus de 6 millions d'avis ont été recueillis sur cette plate-forme. Cela a permis d'améliorer la démarche. Un autre dispositif service public +, lancé en septembre 2021, est une plate-forme qui permet à toutes et tous écrire une histoire, de la case... De pouvoir faire remonter des problématiques, je sais que c'est encore une démarche à faire, mais... Pouvoir faire remonter des problématiques, et faire en sorte qu'elles s'acheminent jusqu'aux porteurs de la démarche.

C'est important de mentionner cela.

Pour revenir à la question de :... Les services monolithiques... Oui, il y a des services plus anciens que d'autres. Récemment, on travaillait sur une démarche qui s'appelle « le dossier facile ».

* Pour le logement.
* Oui. Pour constituer son dossier de location plus facilement. On a pu directement faire des motivations du code pour le rendre accessible. C'était plus agile et plus facile. Dans ce cas, rendre la démarche accessible se fait en un claquement de doigts.

Ce n'est pas le cas de tous les services malheureusement. Certains services, chaque modification et mise en production, avec la moindre erreur, peut impacter négativement un utilisateur.

Dernière chose que je voulais mentionner, ce matin nous faisons un webinaire auprès des éditeurs de logiciels, parce que c'est un vrai sujet : on parlait des collectivités tout à l'heure, des collectivités qui ne sont pas forcément sensibilisées à ce sujet, qui ont l'impression qu'elles doivent payer pour rendre leur démarche accessible, alors que les éditeurs de logiciels devraient de facto produire cette démarche, ces services, ces logiciels, de manière accessible et de refacturer toute la collectivité. Sur ce sujet, on ne parle pas du sujet des commandes numériques, de l'Opensource... C'est un très bon levier pour essayer de construire davantage de commun numérique, de rendre globalement accessible, et de faciliter la mise en accessibilité de tout un tas de services et de produits.

* Si je peux me permettre, Anthony, de rebondir… je pense que c'est quand même important de souligner un point notamment par rapport aux collectivités qui réutilisent des logiciels. On a pu aussi constater ces 5 dernières années l'accélération des solutions magiques que l'on déploie sur les sites Internet et que les collectivités achètent en pensant réellement rendre accessible leur service et parfois de très bonne foi.

On a pu déplorer au sein du service CPH qu'un certain nombre d'acteurs profite de l'aubaine de l'accessibilité numérique et de la crédulité de collectivités locales pour vendre des services qui en aucun cas me rendre accessible leur service Internet, applications mobiles et qui vont peut-être apporter un ou 2 conforts d'usage en passant, mais qui n'atteindront jamais les obligations légales. Je pense qu'il faut le signaler.

(Applaudissements).

* Quel succès Fernando. Très bien un petit mot pour conclure et après on passe aux questions.
* Tu veux démarrer ?
* Attendez. Fernando ? Petites conclusions comme ça, rapidement et je rajouterai une question. Est-ce que la collaboration entre le CNCPH et le gouvernement fonctionne plutôt bien ?
* Il faut que j’inclue la réponse à cette question ? La collaboration entre le CNCPH et le gouvernement existe depuis des décennies. On regrette bien évidemment, souvent que nos avis ne soient pas suffisamment suivis. On pense que le handicap ne s’en porterait que mieux en tout cas que les personnes handicapées seraient plus en phase avec la société. Je rappelle quand même que le handicap, selon la définition en vigueur de loi à l'international d'un acte c'est l'environnement qui crée le handicap. Donc du coup, je dirais qu’au service CNCPH transmet des avis y compris sur le numérique. Je pense qu'on n'a été assez attendu. Des choses devraient arriver dans les prochaines semaines. En vue de la transposition de l'axe européen d'accessibilité.
* Merci Fernando. Marine ?
* Eh bien comment conclure ? Dire que… si pour moi que ce soit dans le public et le privé. L'urgence c'est la formation action de la sensibilisation la communication sur ce sujet-là. Sur l'accessibilité numérique est le sujet du design très peu porté en France. Quand on pense au design, on pense aux luminaires, mais pas l'expérience citoyenne par exemple. Il y a un vrai sujet de rétablir ou d'améliorer la confiance entre les citoyennes/citoyens l'État et les administrations et s'assurer… qu'une plateforme de vote… pour savoir comment, pour aller voter est inaccessible évidemment ça peut faire penser que, en effet on ne veut pas que j'aille voter alors que ce n'est, évidemment, pas vrai que ce sont des enjeux de performance à rétablir.

Au-delà de l'accessibilité numérique, il y a beaucoup à faire pour simplifier l'expérience citoyenne, usagers autour des démarches administratives je peux aussi mentionner peut-être rapidement les travaux de l'agence nationale de la cohésion des territoires pour accompagner les Français et les Françaises pour la montée en compétence sur le numérique. Le déploiement des mésons France numériques. Le déploiement du numérique. Il y a encore beaucoup de choses à faire avec beaucoup d'humilité.

* Merci infiniment Marine et Fernando. On peut les applaudir très fort. (Applaudissements)

Évidemment il nous consacre du temps. Le plaisir de leur présence aujourd'hui. Nous allons passer aux questions si vous en avez. Il y a des choses très intéressantes qui ont d'ailleurs été dites. Il y a des questions ?

* Est-ce que l'on m'entend ou pas ? Très bien. Bonjour. Merci pour cet état des lieux, et

ce niveau d'information. On sent bien que depuis quelques années…

* Vous êtes ?
* Jérémy P je suis consultant informatique.
* Oui Jérémy comment ça va ?
* Très bien merci. Mon sujet c'est que je fais partie de ces gens de l'autre côté du miroir. J'en parlais dans la partie, on nous a dit qu'il fallait faire, et je fais. Il s'agit de la mise en œuvre. Sur cette question, on fait face à un sujet important. La sensibilisation commence à prendre… on fait face à un problème particulier qui est un déficit de compétences. Faire de l'accessibilité numérique ne s'improvise pas.

La question c'est, quid de la formation et de l'accompagnement des gens qui font de la mise en œuvre. La formation professionnelle c'est une chose, mais aussi l'université, l'école, les filières professionnalisantes.

* Pour Marine Boudeau pour Fernando ?
* Ce que je disais, c'est pour moi, pour moi évidemment, pour nous tous au sein de

l'équipe… Ha ! téléphone.

* Allô ?
* C'est l'élément essentiel. On parle de formation. La formation technique… des développeuses, développeurs, designers. On parle de la formation des porteurs de projet, pilote de produits. Insérer… je pense qu'on en parlera lors des prochaines tables rondes. Comment on inscrit l'accessibilité dans les process de mise en production. Par exemple à chaque nouvelle production de code, c'est ce que l'on fait au sein de l'équipe. S'assurer que les nouveaux morceaux de code mis en production sont bien accessibles.

Sur la partie administration, on a essayé de lancer un vrai… élan, d'essayer de former en quantité des personnes. Et on souhaiterait que ce soit multiplié, mais pas que sur le sujet de l'accessibilité numérique. Sur la montée en compétences il y a un autre sujet qui me tient à cœur. C'est le design au global. C'est mettre en place la recherche utilisateurs. C'est essentiel. Pour se rendre compte de ce qui bloque. C'est complémentaire à tous les audits que l'on peut faire. Un audit à 100 % c'est bien, mais aussi des tests d'utilisabilité avec différents types de publics. Pour revenir à la petite enfance, évidemment assez globalement l'accessibilité numérique ce serait essentiel.

* Je suis Laurence. Vice présidente de l'association Valentin Haüy. Je pense Marine que vous n'êtes pas sans savoir que l'association mène campagne depuis l'année dernière assez forte sur l'accessibilité numérique nous sommes allés voir des tas de conseillers dont vous. On a publié un plaidoyer avec 12 recommandations. Nous faisons des sensibilisations à l'accessibilité numérique dans les ministères. Ça fait 17 ans que la loi existe. Une loi ne peut pas fonctionner s'il n'y a pas de sanction quand elle n'est pas respectée. À la faveur

de la mise… de la traduction en droit français de la directive de l'acte européen d'accessibilité qui demande… en particulier qui à cette autorité de contrôle et de sanction des défauts d'accessibilité...

* Merci pour cette question Laurence. Évidemment je ne peux pas m'exprimer sur la question. La transposition de la directive étant en cours. Évidemment, c'est un sujet problématique et je regrette, personnellement, puisque, nous-mêmes, ça ferait avancer nos travaux un peu plus rapidement. Je pense que… voilà. Globalement, on peut tous… je ne sais pas quoi vous répondre d'autre que de vous dire que vous avez raison. Je ne peux pas, par contre, vous donnez plus de détails sur le sujet, mais ces sanctions… que les sanctions puissent être mises en place et dans le cas de la transposition de la directive la plus grande échelle. Ce sera un travail monumental.
* Nous avons encore le temps pour 2 ou 3 questions maximum.
* Bonjour. Arnaud Lévy, Noesia. Complètement d'accord sur les sanctions, mais de l'autre côté, les aides, l'accompagnement, l'incitation. Aujourd'hui des clients disent avons pas prévu de budget pour l'audit. Qu'est-ce qu'il y a de l'autre côté. Mais du côté des aides et des accompagnements qu'est-ce qu'il y a et qu'est-ce qu'il y a dans les tuyaux.
* Je ne peux pas vous dire ce qu'il y a dans les tuyaux, mais en termes d'aide… pour vous donner une idée, à travers le plan de relance appelée nextgen you, c'est 32 millions d'euros qui a été mis à notre disposition pour que les ministères puissent revenir vers nous, et dire voilà on a un plan, on veut mettre en accessibilité dixit elle date. C'est dans ce cadre que la place de l'emploi public est à 100 %. Je ne vais pas toutes les citer. 32 millions d'euros c'est une somme considérable.
* C'est au niveau des ministères ?
* Oui oui. En plus de ces sommes, on accompagne aussi. Il ne suffit pas de donner les fonds et débrouillez-vous. Non accompagnement, l'expertise de l'équipe, notamment Benoît là lors de la 3e table ronde, est essentiel il faut accompagner, coacher, faire monter en compétence. On fait du pair programming, on essaye de tester plusieurs moyens de monter en compétence. C'est pour la partie administration d'État.

Sur la partie collectivité, c'était une enveloppe de 48 millions d'euros qui n'étaient pas uniquement dédiée à l'accessibilité et qui a permis de financer des collectivités à travers la France. Et donc,… je sais que HEP est aussi pour tout ce qui est public, présent, mais je n'ai pas en tête.

* La question d'Arnaud portait plutôt sur le privé ?
* Est-ce qu'il y aurait quelque chose d'incitatif pour le domaine du privé pour inciter une entreprise de mettre en place un audit d'accessibilité.
* Est-ce qu’on pourrait rappeler aux interlocuteurs que nous sommes 12 millions de personnes en situation de handicap. Donc considérer que l'on devrait encore avoir accès à un certain nombre de ressources financières pour rendre les choses accessibles,… est-ce qu'on pourrait, à un moment donné, avoir ce courage politique comme on l'affirmait clairement.

(Applaudissements)

Je comprends bien, que l'on pourrait mettre en œuvre telle ou telle politique et des subsides. Mais dans le discours, il ne faut pas se tromper. Je pense qu'il y a des mécanismes qui peuvent être sollicités.

* Si vous prenez le cas de la PME. Elle a peut-être pas forcément le budget à consacrer là-dessus. Je vous donne mon point de vue d'entrepreneurs… au départ elle aurait dû faire autrement. Mais on peut faire le constat. Peut-être que ces gens-là il faudrait les encourager. Les grands groupes, n'ont aucune excuse.
* C'est déjà bien de se le dire clairement.
* On parlait des moyens. L'autre chose que l'on essaye aussi de pousser aussi, si on prend un logiciel comme Excel, de Microsoft. La majeure partie d'entre nous utilisent une petite partie de ses fonctionnalités. Peut-être 5 à 20 %.

Quand on produit des services, quand on produit des produits numériques ou non, il faut se poser la question des fonctionnalités qui sont essentielles pour se focaliser sur la simplicité, l'ergonomie, l'accessibilité et la maintenance.

Il ne s'agit pas uniquement, le numérique, c'est assez facile de sortir des services et des produits tous les 4 matins. Parce que les outils pour créer du numérique sont faciles, mais pour rendre ces services accessibles, utilisables pour un plus grand nombre, c'est plus compliqué.

Il faut essayer d'aller à l'encontre de l'humain en nous qui veut sur produire, sur consommer, et créer des produits plus simples, plus accessible pour tous.

* J'avais dit 2 ou 3 questions supplémentaires, on a grignoté le temps. Soit je soumets à l'accord de la salle qu'on grignote 2 minutes sur la pause, question ou pause ? Vous êtes vraiment studieux ! Une question s'il vous plaît ? 2 minutes, très rapide.
* Merci beaucoup. Céline Boeuf, c'est un secret de polichinelle, je suis salarié de l'association Valentin Haüy, j'interviens à titre personnel. Il y a des sites qui sortent sans garantie d'accessibilité, pourquoi ce choix ? Du peu que je connaisse sur le plan technique, il est plus facile de faire un site activement accessible que de retravailler derrière ce qui est une perte de temps, d'énergie et de frustration pour les personnes handicapées.
* Merci pour cette question,
* Avec un mot de passe très difficile à rentrer.
* Oui, je ne suis pas au courant. Alors la méthode normalement, quand un nouveau site gouvernemental sort, il y a un processus. Il y a une administration d'état qui s'appelle le service d'administration du gouvernement, qui a notamment piloté la mise en place du système de design de l'écran pour uniformiser les démarches et les sites de l'état. C'est aussi quelque chose dont on va parler cet après-midi. Ça impose à tous les porteurs de sites publics de l'état de passer par eux avant toute mise en production. Avant toute mise à disposition du public des nouveaux sites. Dans cet agrément, un audit doit avoir été fait. Donc là, le fait qu'il n'y est pas d'audit de fait, on va regarder, mais normalement, tous les sites de l'état qui sorte doive avoir fait un audit sans exception.
* 14h47, on a respecté les 2 minutes, merci beaucoup Marine, merci Fernando pour votre présence.

(Applaudissements)

* Votre temps, la grande précision de vos réponses, est-ce que vous passez toujours un bon moment ? Ou ça s'est gâté depuis tout à l'heure ? (Rires) allait, on s'accorde 8 minutes de pose et on revient à 14h55 avec Frédéric Halna de Tanaguru, et on parlera de la conformité RGAA. À tout à l'heure.

# Mise en conformité avec le RGAA, quels leviers, quels freins ?

* Très bien, on reprend notre après-midi A11y Paris. 1, 2, 3 ? Oulala… on refait on a repris, on est pris en pause… 1, 2, 3…

— A11y.

* Très bien. Enfin, suite à cette table ronde qui a permis de dresser l'accessibilité numérique en France depuis les 5 dernières années avec Marine Boudeau et Fernando Pinto Da Silva, on va maintenant attaquer la conformité RGAA, avec Frédéric Halna qui s'installe sur le plateau. Avant cela, on va faire encore un petit exercice amusant, aujourd'hui, il fait beau, avec nos langues on va faire le bruit de la pluie tous ensemble. Allez ! On y va. Écoutez comme c'est beau ! On dirait presque une rivière. Maintenant on fait le bruit de l'orage en tapant des pieds ! Allez !

Super ! Et on refait un petit chifoumi pendant 20 secondes. Je sens que vous mettez beaucoup de cœur à l'ouvrage ! Beaucoup de sérieux. Frédéric ? 1, 2, 3, égalité ! Moi j'ai des plus gros ciseaux ! (Rires)

* Je te laisse gagner !
* Frédéric Halna de Tanaguru…
* Frédéric halna de Tanaguru. (Rires)
* Oui.
* Qui ne présente donc blonde avec ses invités que je laisse présenter.
* Je vais commencer par dire que je suis super content d'être là, je suis content de vous accueillir super content de la table ronde que l'on a aujourd'hui. Je commence par présenter Vincent Aniort, experte accessibilité chez Orange, est-ce que vous pouvez enlever vos masques sur la scène pour qu'on vous entende mieux, est-ce que tu veux présenter 2 minutes sur quel périmètre tu interviens ?
* Oui, j'interviens à la fois pour les applications clientes et salariés, à la fois sur du Web et un peu moins sur du mobile.
* Merci. (Applaudissements)
* Romy Duhem-Verdière, qui travaille sur les questions d'expérience utilisateur et d'accessibilité numérique, est-ce que tu peux nous dire 2 mots aussi ?
* Effectivement. On est en UX design, en expérience utilisateur aussi bien sur des projets de secteur public que privé. Comme j'étais anciennement développé, j'interviens aussi

pour la réalisation. Je me définis quand même comme coach accessibilité, je vais expliquer un peu le mot, c'est accompagné à la fabrication jusqu'à ce que les équipes sachent faire d'elles-mêmes en autonomie la conception et la fabrication accessible.

* Ça va dans le sens de ce que Marine nous disait juste avant.
* Voilà. (Applaudissements)
* Merci beaucoup. Donc Yann Goupil ? Référent accessibilité de la Caisse des Dépôts Groupe.
* Bonjour. Voilà, est-ce que tu peux nous donner un peu ton périmètre, sur quel projet tu interviens ?
* Je suis le référent de l'établissement public, la Caisse des Dépôts, c'est un établissement public, une institution publique, donc je suis en charge de concevoir, piloter, l'accessibilité numérique de la Caisse des Dépôts. C'est assez vaste.
* Chef d'orchestre.
* Chef d'orchestre ! Voilà. Sur 3 axes, on va dire que sur les personnes d'abord, le contact avec les personnes en situation de handicap, que ce soit à l'extérieur ou à l'intérieur, l'acculturation auprès des équipes et le respect des droits avec le respect de la conformité. (Applaudissements)
* Et Céline Boeuf dont nous avons eu un petit aperçu avec une intervention. Utilisatrice aveugle dans un premier temps... Et bibliothécaire.
* C'est bien le cas.
* Militante un peu ?
* Râleuse professionnelle sur Twitter (Rires). (Applaudissements)
* Peux-tu nous dire, en tant qu'utilisatrice, ce que tu utilises comme outil sur ordinateur, sur mobile ?
* Très majoritairement, sur PC avec de préférence le navigateur Firefox, et la revue d'écran MBDA. Certains dans la salle vont se payer ma tête : je tente de passer à l Iphone je freine des 4 fers ! J'ai un vieux téléphone dans ma poche, que je compte emmener jusqu'au bout ! Mais j'utilise quand même un iPhone assez régulièrement.
* Nous allons échanger tous les 5 sur la conformité, sur les leviers et les freins à la mise en œuvre de l'accessibilité, dans les projets que vous accompagnez ; commençons par Céline. On parle beaucoup de conformité aux RGAA. J'étais curieux de savoir ce que cela représente pour une utilisatrice, pas forcément pour les utilisateurs en général, mais pour toi Céline, un site conforme à l'accessibilité ?
* La liberté. Je suis censé développer ?
* Oui !
* Oui, conforme, c'est un site que je peux utiliser qui me demande le même temps et la même énergie que mes camarades valides, aussi connectés que moi, et un site non conforme, c'est une grosse source de frustration et de gaspillage de temps et d'énergie et d'énervement.
* En préparant, je t'ai posé une question, est-ce que tu vas consulter de ton côté les déclarations d'accessibilité ?
* Si je sais que nous sommes censés en trouver une, sur un site public ou privé dont le chiffre d'affaires est supérieur à 250 millions, oui.
* Qu'est-ce que tu en fais ?
* Des cocottes en papier (Rires). La première chose que je regarde, qui est souvent la première donnée qui est fournie, c'est le pourcentage de conformité. Parfois je vous avoue que je referme le site immédiatement, quand je lis, sur la déclaration de conformité de la déclaration de revenus, qu'elle est conforme au RGAA à 32 %, j'ai traîné des pieds pour faire ma déclaration d'impôts pour la compléter, d'autant que l'année dernière j'avais mis 3 heures ! Je ne suis pas micro entrepreneuse je le précise ! Je me suis syndiqué il a fallu déclarer.
* Nous allons refaire un petit point avec Yann sur les obligations d'accessibilité. Il y a la déclaration, mais pas seulement. Peux-tu nous refaire un petit rappel sur les obligations légales ?

La première des obligations c'est déjà avoir une politique d'accessibilité numérique, qu'elle soit constituée par une seule personne physique, ou par un service. C'est très important de définir ce que l'on va faire la matière, quelle organisation on va se donner, par quelle méthode on va améliorer l'accessibilité, quelles vont être les ressources, quel est le budget employé tout cela, quelles vont être les plans d'action sur plusieurs années. Cela doit être décrit dans un document qui s'appelle le schéma pluriannuel d'accessibilité, qui est l'une des premières obligations. Ce schéma pluriannuel, avec les plans pluriannuels adossés à ce premier document. Première obligation, dans les obligations pour les organisations qui sont concernées, elles ont l'obligation d'informer leurs équipes, tout au moins de mettre à disposition dans le cursus de formation continue, de manière très facile, les formations en accessibilité. Ils doivent bien sûr respecter le RGAA dont on a parlé. Elles sont les fameuses déclarations affichées sur les sites, reprenant des éléments comme le taux de conformité. Il faut avoir pratiqué les audits sincères, on en reparlera, des audits sincères, pour afficher ce taux de conformité. Le taux de conformité va donner aussi l'obligation de faire une mention d'accessibilité, s'il est inférieur à 50 %, on va afficher la mention non conforme. Supérieur à 50 %, partiellement conforme. 100 % conforme, totalement conforme.

Dans cette déclaration, il y a la liste des contenus, des non-conformités qui sont issues des résultats de l'audit. On doit mettre de manière obligatoire un moyen de contact pour que les utilisateurs puissent retourner la problématique d'accessibilité, et faire en sorte de pouvoir leur donner des alternatives ou d'autres moyens pour accéder à ces mêmes contenus.

Et si les moyens de contact ne sont pas efficaces, n'ont pas répondu aux personnes, on doit aussi afficher le contact du défenseur des droits, puisque les personnes ont le droit de saisir le défenseur des droits, si rien n'a été fait en matière d'accessibilité numérique.

* Merci. Une réaction, par le retour de Céline sur l'utilisation ? On sait que ce n'est pas la destination initiale, mais on sait que des utilisateurs vont vérifier cette déclaration. Qu'est-ce que tu penses de l'usage par un utilisateur de cette déclaration, de ce qu'il peut y trouver utile pour lui ?
* C'est un document qui peut être difficile de lecture ou d'utilisation, parce qu'il est très formaté. Il fait appel au RGAA, tout le monde ne connaît pas. Tout le monde ne connaît pas forcément à quoi va correspondre ce taux de conformité. Donc moi, je dirais que le plus important, in fine, dans cette déclaration, c'est le moyen de contacter quand même les responsables du site, et je sais que les personnes en situation de handicap quand elles arrivent sur un site qui n'est pas accessible, elles vont avoir le réflexe de le quitter et de se dire : ce site n'est pas fait pour moi. En tant que référent, je pousserai de personnes à contacter les services, le service référent pour remonter ces problèmes, pour que nous puissions avoir ces éléments, et aller porter la parole, et vraiment amélioré l'accessibilité de ce service. Cela nous ferait un poids très fort.
* Une question peut-être bête, j'imagine que le moyen de contact lui-même l'obligation d'être accessible ? Donc on oublie la solution de chat ?
* Il n'y a pas de solution de chat chez nous.
* Je me suis déjà retrouvé confronter à cela, chattez avec nos conseillers.

—... Vincent, j'avais une question, dans les déclarations d'accessibilité normalement, on a l'obligation de signaler les contenus non accessibles, et on voit que de plus en plus dans les déclarations d'accessibilité on se retrouve avec des déclarations qui sont très génériques, c'est-à-dire des images pas d'alternative textuelle, certains champs de formulaire qui n'ont pas d'étiquette... Comment fait-on, pour mieux renseigner les utilisateurs sur ce qui fonctionne et ne fonctionne pas sur un site Web ?

* En tout cas on ne passe pas par une déclaration, c'est une certitude ! Il n'y a pas suffisamment de renseignements, et ces renseignements sont relativement flous. Chez Orange, sans vouloir faire de pub, nous avons quand même une méthode qui paraît pas mal : au-delà d'une déclaration qui est une obligation chez nous évidemment, on va sur une appli donnée essayer de voir toutes les fonctionnalités qui existent, et essayer de voir les parcours pour arriver à faire l'ensemble des fonctionnalités de l'obligation, quels sont les écrans par lesquels on passe, les étapes etc. À partir de là, une fois qu'on a ce grand parcours utilisateurs, on essaie de se concentrer, sachant qu'on est obligé de le faire de façon progressive, on ne peut pas rendre accessible tout du premier coup. C'est déjà le cas même avec tous les outils et la meilleure volonté du monde. Donc, on va améliorer au fur et à mesure en se concentrant sur les parcours utilisateurs en laissant pour un 2e temps de correction les choses hors parcours, et qui semblent moins importante pour l'utilisateur final.
* S'il manque une alternative dans le pied de page sur un logo ce n'est pas très grave. Par contre...
* Oui, tout le monde le verra pas et tout le monde s'en fout.
* Priorité aux impacts utilisateurs.
* Oui, être sûr que sur les parcours principaux il n'y a pas de point bloquant. Pour cela,

... De vrais tests utilisateur, avec des lecteurs d'écran, mais pas seulement.

* La déclaration d'accessibilité, ce n'est que de l'administratif. Que fait-on pour l'utilisateur ?
* Moi, j'interviens sur le terrain. Ce que nous disions à la table ronde précédente, le constat, c'est que les partenaires avec lesquels on travaille, les collaborateurs, parfois n'ont jamais entendu parler d'accessibilité. On part de excessivement loin en terme de réalisation et même de conception. Du coup, le fait de devoir remplir des papiers comme la déclaration d'accessibilité ou le schéma pluriannuel, de mon point de vue c'est une tâche assez administrative et facultative en termes d'impact utilisateurs. En partant de très loin ... Cela donne très vite des catastrophes, dès les premières lignes de code, tout est à re-écrire. C'est d'abord de la formation, et commencer par des tests très simples, chose qu'on entend pas du tout lorsque l'on parle de schéma pluriannuel, ce sont des engagements dépendances, mais ça reste de belles paroles, alors que la réalité, c'est qu'on a besoin de tester à chaque page comment ça marche sans les images, sans la souris etc.
* Le schéma pluriannuel, ce sont des engagements, mais aussi des moyens. Il y a surtout cela derrière. Plein d'engagement, mais on doit fournir les moyens pour atteindre ces engagements. De temps en temps il y a des engagements, mais pas forcément les moyens.
* Donc il reste important d’avoir es engagements et de les afficher.
* Dans le label accessible, il y avait l'obligation de la page d'aide, et de déclaration d'accessibilité. Aujourd'hui, la page d'aide n'est plus obligatoire en tout cas dans les processus d'accessibilité. On la garde ?
* La page d'aide ou page d'accessibilité...
* Renseigner l'utilisateur sur ce qui a été fait sur le service, et lui indiquer ceux à quoi il peut accéder, et ne pas accéder.
* Il me semble que c'était une exigence autrefois, une page d'aide, qui est caduc avec la dernière version du RGAA. Quelque chose d'intéressant s'est passé avec la dernière version du RGAA : s'exprimer en pourcentage de conformité aux RGAA. Avec les interlocuteurs, ils comprenaient quelque chose à cette mesure de l'accessibilité. Avant personne ne comprenait rien. D’un seul coup, cela marchait. Par contre, il y a un autre truc qui ne marche plus du tout : la déclaration d'accessibilité, le schéma pluriannuel, tout cela se mélange dans leur tête, et du coup on se retrouve avec une page d'accessibilité où tout est fourré pêle-mêle.

Et qui, je pense apporte pas grand-chose aux utilisateurs. On se retrouve avec une déclaration de conformité qui peut être remplie en ligne avec un texte à trous… ben oui. L'idée est bonne pour simplifier le travail, mais ce n'est pas une information utile pour les utilisateurs.

On a perdu au passage la page tête qui va donner des informations utiles. Elle consiste à dire, pointer… si je reprends l'exemple de tout à l'heure, pointez les parcours accessibles et signaler les parcours qui ne le sont pas pour éviter de s'embarquer dans un truc qui ne fonctionne pas.

Je peux comprendre la nécessité du schéma pluriannuel. C'est un engagement fort pour les acteurs. Ceci dit, souvent la personne le fait, ça prend 6 mois. Je préférais qu'on passe tant à développer quelque chose de plus accessible. Après les fatiguer, elle s'en va il n'y a pas de relais. C'est ce que je constate.

* Je considère qu’effectivement le travail de rédaction du schéma, c'est à la personne qui organise tout cela, dans l'organisation qui à ce rôle un peu de poser le cadre...
* Ce qu'on appelle le référent ou la référente…
* Et puis le designer avec qui j'imagine que tu travailles, pour moi, ce n'est pas qu'ils ont pas leur nez à mettre là-dedans. Mais ils sont sur leur travail.
* Quand il passe 6 mois à rédiger sa rédaction, ce n'est pas la même personne. C'est cet endroit-là qui n'est pas investi en termes de temps et de budget qui n'est pas investi sur la fabrication accessible.
* Dans les grosses organisations, tu as besoin d'encadrer.
* Ça ne me semble pas prioritaire par rapport à l'état actuel des équipes à délivrer.
* Céline, est-ce que toi, depuis quelques années tu as constaté une évolution au niveau de l'accessibilité ? En tant qu'utilisatrice tu trouves cela plus simple qu'il y a 4 ou 5 ans ? Tu vois une réelle différence ?
* Il fait exprès de poser des questions qui fâchent !. Il y a des choses qui s'améliorent d'un côté qui se dégrade de l'autre. Le gros problème de l'accessibilité, c'est son caractère aléatoire. Ce n'est pas parce qu’un site est accessible, qu'il va le rester. Il suffit que la personne parle. Souvent l'accessibilité tient sur les épaules d'une seule personne. Si la personne s'en va, les utilisateurs handicapés, peuvent se brosser. Il faut envisager l'accessibilité de bout en bout. On va parler d'accessibilité numérique. À défaut d'une accessibilité numérique réelle, faudrait mettre en place des moyens palliatifs. Par moment je pouvais acheter des billets de train par téléphone. Je ne prends pas le TGV pour aller voir ma grand-mère. Du coup je dois m'adresser à une agence pour le TER. Parfois c'est accessible par téléphone, parfois ça ne l'est pas. Il y a 5 ans je pouvais acheter des billets de train sans problème aujourd'hui ça me prend entre 2 et 3 heures selon qu'il y a des correspondances.

La dernière fois j'ai mis plus de temps à avoir le billet de train qu'à faire le trajet.

Moi honnêtement je me suis dit je vais téléphoner au service pour personnes handicapées. J'ai cru que c'était possible : non. Par ailleurs, ça fait 15 ans que je fais mes courses sur le même site Internet. Vous avez le choix, Carrefour, Intermarché. Je parle personnes valides. Je pense que toutes les personnes déficientes visuelles vont sur Houra. Si vous avez des tuyaux d'autres sites accessibles, vous me le dîtes— Ici, Amazon.

* Ubereats, Deliveroo…
* 80 % d'augmentation.
* Si on commence à avoir des exigences éthiques… on peut être handicapé et avoir ce

site d'exigences. Parfois j'ai du mal à consulter mes relevés de banque.

Parfois ça marche parfois ça ne marche plus. Il y a 10 ans j'avais eu conversation avec ma conseillère, je devais remplir une enquête de satisfaction. La dame était fâchée parce que j'avais mis zéro partout. À la fin, elle s'excusait.

Pour une réponse sur une note plus positive. J'ai été beaucoup contacté fin juin début juillet par de très nombreuses étudiantes. Je tiens à le signaler il n'y avait que des nanas qui faisaient des études…

* Elles ne sont jamais là quand il faut.
* Qui fut à force de m'avoir entendu dans podcast, Twitter elles se demandaient comment faire. Petit bémol. Ces étudiantes ont fini par se confier qu'il y avait dans leur entourage quelqu'un de concerné. C'est un peu dommage que ce ne soit pas généralisé.
* Je vais donner la parole à Romy. Je pense que quand on travaille sur l'accessibilité, on a quand même vu des améliorations de ces dernières années. On voit que les scores, c'est un des faits bénéfice de l'observatoire, les établissements publics ont cherché à améliorer leur score. Est-ce que l'on a une idée sur cette différence ? Grosse question.
* C'est parce qu'on part d'excessivement loin. Côté consultant, on parle excessivement loin. On a l'impression d'avoir fait plein de choses. Que c'est mesurable, que les scores s'améliorent. C'est tellement peu de choses. J'ai l'habitude de présenter le RG2A. C'est le socle minimal de l'accessibilité. C'est ce qu'il faudrait faire a minima pour que ce soit à peu près accessible. Et ensuite à partir de 100 % de conformité on peut construire une expérience utilisateur accessible. Au-delà, ce sont des considérations techniques. Vérifier que les câblages sont bien faits et que ça fonctionne. Les tests utilisateurs, je pense que c'est que vous êtes un certain niveau de conformité.
* Pour des projets suffisamment matures
* Tant qu'on n'a pas entre 75 et 100 pour cent de conformité à cette norme ce n'est pas la peine de mettre un utilisateur derrière. On sait que ça ne marche pas.
* Est-ce qu'il faudrait déjà faire tous les critères avant d'aller se balader avec les utilisateurs
* C'est la fourchette. Déjà là on est quand on arrive à 25 % on est très content. 75 et 100

% sur les projets que j'accompagne ce n'est pas l'Everest, mais c'est haut.

* 75 %, ça se compte sur les doigts d'une main.
* On pointe à défaut des services publics à se rendre accessible. Il travaille aussi avec beaucoup de boîtes privées pour réaliser leur service. Moi ce que je constate en tant que consultant, la problématique c'est qu'il y a parfois une volonté de faire. Mais il y a un défaut de formation dans les sociétés qui réalisent ses services là.
* Parfois c'est l'inverse. Il y a de tout. Juste pour rebondir, oui. Il y a quand même un chemin qui est fait. Maintenant on atteint beaucoup plus rapidement et facilement du 25 et 50 %. Il y a réellement un effort. Il y a effectivement une mise en route qui s'opère depuis 2 ou 3 ans en termes de mobilisation, des demandes de formation qui explose partout il y a de plus en plus de gens formés par rapport à zéro d'avant, c'est pas grand-chose, mais… je pense que l'on n'a pas encore passé le seuil pour que ce soit bénéfique réellement pour les utilisateurs. Je le situe dans le haut des alpages à 75 /100 %, mais on n'y est pas encore.
* Je note aussi une dernière dynamique depuis les dernières années. Comme tu le disais, en termes de formation, de volonté d'avoir un certain taux de conformité vis-à-vis du RGAA. Les boîtes de conseil en accessibilité ont leur carnet de commandes à craquer. Pour faire des formations et des audits au quotidien. J'espère juste que ce n'est pas artificiel. Il y avait des échéances fins 2020/2021 pour les applis mobiles. J'espère que ce n'est pas juste artificiel et que tout le monde s'est mis en ordre de bataille pour avoir des conformités et après il ne se passe plus rien. On verra avec le temps. Mais je note une certaine dynamique ces dernières années sur l'accessibilité numérique.
* Je ne pense pas que ce soit artificiel. Le public et le privé ce ne sont pas les mêmes problématiques, il y a un réel intérêt pour cela
* Il y a des améliorations, il y a des exemples simples. Il suffit parfois d'un point bloquant et le parcours est KO. Quand il y a 10. Bloquant et qu'on en corrige 9. Pour nous c'est génial. L'utilisateur il s'en fou. Au final il ne commandera pas son produit.

Oui il il y a 130 000 membres. Il faudra 130 ans pour former… OK. Vous avez tout compris. Autre problème la formation initiale que ce soit pour les développeurs, tous les gens impliqués dans un processus de développement, des gens du numérique… non pas de formation initiale. C'est vraiment rédhibitoire. Derrière il faut rattraper tout cela. C'est l'enfer.

* Est-ce qu'on n'a pas un problème technique porté par les DSI dans les organisations. Est-ce qu'il ne suffit pas que le sujet ne soit pas porté uniquement par les DSI ?
* J'appartiens à une DSI effectivement. Mais la première chose quand je fais de la sensibilisation ou que je présente le sujet je ne parle pas de mise en conformité dès le départ. D'ailleurs, je pense que les référents qui apportent le sujet de l'accessibilité, uniquement avec le prisme : Ah il faut que je mette en conformité … ce n'est pas la même approche. La première approche que je présente c'est pourquoi on rentre dans une politique d'accessibilité numérique. Comme on l'a dit tout à l'heure, il faut accéder c'est un droit fondamental. J'aborde le sujet par ce droit fondamental. J'aborde aussi le handicap, la déficience n'est pas le handicap, mais c'est l'environnement qui crée le handicap. Déjà, je balaye toutes ces choses-là avant de parler RGAA.
* Merci. (Applaudissements)
* J'ai bien encore 10 minutes ?
* Non.
* Mais si ! (Rires) on a un quart d'heure de questions, donc 40.

— 45.

* Mon micro et plus lourd que le tien.
* Il est 30.
* On a commencé plus tôt.
* C'est moi qui gagne, j'ai le micro ! (Rires) donc on va essayer… je vais couper plein de mes sujets, mais on a parlé de retour utilisateur tout à l'heure, Céline aujourd'hui, par quels moyens de contact tu abordes ces sujets d'accessibilité avec les propriétaires des sites ? Qu'est-ce qu'on te répond quand on te répond ?
* Tout est là ! (Rires) je ne vois pas du tout à quoi tu fais référence !
* Et la dernière étape, quand est-ce que tu craques et que tu vas sur Twitter ? Voilà.
* Alors les moyens de contact, c'est quand j'en trouve. On n'a pas le droit de dénoncer ? On n'a pas le droit de dire sur les sites sur lesquels on n'en a pas donné ? On peut ?
* On est entre nous.
* Parfait ! Donc Doctolib, si vous pouvez mettre une adresse mail, ça m'éviterait de crier très fort sur Twitter.

(Applaudissements)

* Tu aurais pu me demander, ils ne m'ont jamais répondu, mais j'avais un vrai mail !
* Donc même un mail ça ne marche pas ? (Rires)
* (Hors micro)
* Sauf que moi, je ne peux pas l'utiliser.
* Je l'utilise, c'est génial. Je ne comprends pas, je suis retraité de la fonction publique,

ça fait 10 ans, 15 ans…

* S'il vous plaît, les interventions et les questions se feront sur les temps après. S'il vous plaît. Si on commence tous à faire ça, on ne sent sortira pas. On va faire respecter votre point de vie, mais aussi celui de Céline Boeuf si vous voulez bien.
* (Hors micro)
* On vous redonnera la parole juste après. Pas de problème.
* Voilà, donc quand on est non-voyant, on a besoin d'un moyen de contact accessible, c'est-à-dire de formulaire de contact derrière un captcha visuel, je ne suis pas la seule à l'avoir vécu, donc j'essaye de trouver directement la personne, le seul moyen de contact que j'ai trouvé, c'est l'adresse du communicant de la boîte mail qui avait fabriqué le restaurant japonais près de chez moi. Le mail est revenu avec une adresse invalide.

J'ai appris à fouiller un peu sur ce genre de choses, à force de râler, je finis par avoir des personnes un peu plus spécialisées que moi dans l'accessibilité qui me donne des tuyaux. Mais il faut d'abord trouver un moyen de contact.

Si c'est un numéro de téléphone, je ne suis pas contre, j'ai la chance de pouvoir téléphoner. Mais encore faut-il trouver ce moyen de contact. Quand je ne le trouve pas, je passe sur

Twitter. Ce n'est quand même jamais ma première réaction. J'essaye de dialoguer avant de citer et d'indexer les gens. Il m'arrive aussi de passer surtout heures quand la réponse apportée est vraiment pas satisfaisante.

Quand je demande à une chaîne de cinéma comment avoir les films audiodécrits et qu'il me donne la réponse pour les films sous-titrés… voilà. Faire en privé, ça ne sert à rien, peut-être que l'action publique aura plus d'impact. Il m'est arrivé avoir des réponses de différentes natures. Donc j'ai quand même souvent : désolé, on ne savait pas. C'est ce que vous disiez, les formations initiales ne sont pas là. Après, une fois que j'ai cette réponse, 2 réponses possibles : on est vraiment désolé, mais globalement vous alliez vous débrouiller, et on ne va pas rendre le service que l'on rend à tous les clients utilisateur valide. Et il y a : désolé, mais comment je peux faire pour vous aider à titre individuel ? Ça arrive quand même de tout de temps en temps quand il y a des outils de cartographie qui vous permet de repérer le magasin le plus proche de chez vous, mais pas pour moi, il m'est arrivé avoir la réponse : dans quel département habitez-vous, on vous les crée sous forme de texte dans un mail. Ça arrive.

Ce n'est pas assez fréquent, mais en tout cas, j'ai à peu près tout eu. Il y a aussi des gens dont j'attends toujours les réponses. Voilà. Quand on ne me répond pas, je relance, mais pas toujours avec du succès. Voilà.

* Tu as quand même des fois des bonnes expériences as-tu ? De bons retours ? Des choses qui sont corrigées rapidement ? Ou c'est arrivé rarement ?
* Non. Corriger rapidement, non. Parce que tout ce que je comprends de l'accessibilité, ça va difficilement avec la rapidité, surtout si le site a été conçu de manière inaccessible au départ. S'il faut repasser derrière, voilà. Donc à force d'insister, on finit par voir des choses bouger, on peut avoir des réponses sur un point ponctuel.

Ça ne veut pas dire que l'autre bout du site va être accessible et que je ne vais pas avoir une autre difficulté sur une autre page du site. Des fois, les gens ne transposent pas, s'il y a un captcha qui la gêne ici, peut-être que ça gênera ailleurs.

Il y a aussi une réponse, les bras m'en sont tombés : si on supprime le Captur image, on va se faire hacker. Je crois que je lui ai dit textuellement : je m'en fous. Ce n'est pas mon problème. C'est le vôtre.

* Ce n'est pas utilisateur le captcha.
* En tout cas, vous allez exclure à peu près 12 millions de personnes, 12 millions de clients potentiels pour les sites commerciaux. Je dis ça, je dis rien. L'accessibilité, c'est un droit, mais pour ceux qui vendent des services ou des biens, c'est aussi des clients potentiels.
* Je m'adresse à Romy, Vincent et Yann, est-ce qu'on peut améliorer l'accessibilité, faire

durer l'accessibilité dans une organisation, c'est quoi pour vous ? On commence par quoi ? La formation, je crois qu'on en a parlé, c'est le début de tout.

* C'est la base !
* Les formations initiales aujourd'hui, ça n'existe pas, les gens sont formés à l'accessibilité comme une compétence supplémentaire.
* Il y a 2 choses qui changeraient vraiment, la formation, oui. On a l'impression d'écoper l'océan à la petite cuillère. Ça fait combien de temps qu'on dit que c'est important, on n'arrête pas de former des gens…
* La 2e session est spéciale pour la formation.
* Pour moi, il y a 2 choses qui ne sont pas du tout dans mon champ d'action, c'est que ce soit inclus dans les parcours d'enseignement supérieur des développeurs et des designers, parce qu’ils n'en ont jamais entendu parler.
* Pas juste 3 jours en fin de formation de 2 ans.
* Non !
* (Hors micro).
* Oui, ça n'a pas bougé. On est complètement d'accord. Il y a 10 ans, on disait déjà des choses comme ça. On n'en parle après alors. Dans les profils qui arrivent, c'est de pire en pire.

Au niveau développement, c'est de pire en pire. Et la 2e chose, c'est qu'il faudrait une vraie sanction, une vraie obligation légale, et à défaut, on a besoin… et les utilisateurs, oui. Faites du bruit, faites du bad buzz, on a besoin de ça.

* On fait ce qu'on peut, mais emphatique !
* Nous aussi.
* On casse les oreilles à tout le monde, on passe pour des radars.
* Non, on voit bien les remontées que certains nous font… certaines remontées… elles sont bien efficaces. Moi, je les remonte aujourd'hui qui font de la com', qui s'occupe des projets etc.

Tant qu'ils n'ont pas cela, tout ce qu'on leur dit… on peut leur dire qu'il y a de vrais

utilisateurs derrière, ils n'en ont jamais vu.

* C'est ce que l'on voit chez de nombreuses personnes avec qui on travaille, il pose le constat que nous, personne ne se plaint de l'inaccessibilité du service.
* Donc on met un captcha sur le formulaire pour se plaindre, on est tranquille !
* Avec un vrai moyen de contact Céline.
* Je n'avais pas compris.
* Donc on n'en a parlé, formation, est-ce que vous avez d'autres leviers aujourd'hui ?
* Une vraie sanction. Le RGPD qui nous est passé devant avec 4 % du chiffre d'affaires et tout le monde se mettait en ordre de marche…
* C'est un peu dommage. Et les entreprises avaient l'argent.
* On aimerait bien la même chose pour l'accessibilité.
* Les moyens techniques, on avait parlé en préparant le design système, pour vous, c'est un moyen de capitaliser ?
* Pour moi, c'est essentiel, l'entreprise doit être de taille suffisante, mais… pour des entreprises avec plusieurs dizaines de sites Internet, c'est très intéressant d'avoir dès le départ une librairie de composants qui soient accessibles, bien conçu et réutilisable dans tous les environnements techniques.
* N'oublions pas que l'état à son design système, on voit la différence quand les équipes prennent le design système en compte dans les projets. Ce n'est pas compliqué de les amener à des niveaux importants assez rapidement et facilement.

Donc design système, formation, obligation légale…

* Tests utilisateurs.
* Et sanction ! (Rires) on n'y revient.
* Après, je peux peut-être compléter un niveau plus opérationnel…
* Vite parce qu'il faut conclure et passer aux questions.
* Vas-y.
* Donc quand il s'agit de mettre en route une mission, une équipe sur l'accessibilité, les 3 choses qui fonctionnent a minima, c'est le minimum vital ! S'il en manque une, ça ne marche pas. Il faut un développeur front.
* Celui qui développe l'interface.
* C'est indispensable ! S'il n'y a pas de développeur front, c'est même pas la peine d'y penser. La volonté de l'éditeur, du commanditaire. C'est la personne référent accessibilité que l'on a parfois beaucoup de mal à trouver. Ça explique pourquoi parfois ça ne marche pas du tout.
* Ne pas laisser toute l'accessibilité côté technique. Il faut que le porteur du projet soit moteur sur le projet.
* Oui. La 3e chose, c'est un dialogue entre le design et le développement. Il faut ces 3 choses là pour réussir à démarrer une démarche accessibilité et que ça puisse aller assez loin.
* On finit là-dessus ?
* On finit là-dessus.
* On peut les applaudir bien fort s'il vous plaît.

(Applaudissements)

* Est-ce qu'on a des questions ? On va peut-être revenir sur Monsieur Doctolib ?
* J'avais une remarque tout à l'heure qui a été faite à la pause, n'oubliez pas les gens en haut pour les micros. On t'a reconnu François !
* Je peux y aller ?

Voilà, je suis dans le secteur pendant quelques années, donc maintenant, je suis à la retraite, je trouve que l'approche que vous avez, il y a 10 ans que j'étais dans le secteur, donc Doctolib, je trouve que c'est un site merveilleux.

* On est bien d'accord.
* Il s'est amélioré. Le problème c'est qu'au départ il n'était pas accessible, c'était utilisable, mais il fallait se creuser la tête, et ils ont bien amélioré. Maintenant, c'est vraiment génial.
* Parce que ça, c'est un problème de dire à quelqu'un qui a des difficultés d'accessibilité sur un site de dire que c'est pas vrai et que c'est accessible.
* Je suis désolé.
* Vous ne représentez pas l'ensemble des personnes en situation de handicap.
* Il y a quand même beaucoup de gens qui se sont plaints sur les réseaux sociaux de l'inaccessibilité de Doctolib. Doctolib a fait montre d'une incapacité à y répondre.
* La question à laquelle je répondais tout à l'heure, c'était le moyen de contact. Sur leur site, je n'ai pas trouvé de moyen de contact.
* Il y a le moyen de contact général, le contact pour les ensembles des problèmes…
* S'il existe, il n'est pas accessible avec une synthèse vocale.
* C'est pas moi qui l'ai eu.
* Le sujet, c'est que vous trouvez que Doctolib est une formule invention dans la patiente

celle et les médecins, je pense que…

Simplement, Monsieur, ce que disait Céline, c'est qu'il y a des choses sur cette plate-forme qui ne sont pas accessibles. De son point de vue et du mien et d'autres déficients visuels qui sont ici dans la salle, c'est incontestable.

* J'ai dû prendre mon rendez-vous vaccination par téléphone là où tous mes camarades

valide ont plus…

* On va clôturer ce débat.
* Je voulais simplement dire presser
* Je pense que c'est important de passer le micro.
* Avant cela, je crois que Doctolib est au courant des problèmes d'accessibilité, il travaille

sur la mise en œuvre du sujet.

* On a conscience de tous ces problèmes, on avance dessus, mais oui, on a encore beaucoup à faire, on ne dit pas le contraire.
* Vous êtes de Doctolib ?
* Oui, ils sont dans la salle. (Rires)
* C'est moi d'abord ! Oui.
* Donc clairement... Nous avons encore beaucoup à faire. Aujourd'hui, nous sommes là pour apprendre beaucoup, le premier problème que nous avons eu c'est que personne chez Doctolib n avait conscience du problème. Il y a 2 ans nous avons commencé les premières choses, nous avons commencé par réparer les problèmes qui nous ont été signalés. Nous avons travaillé notamment avec Manuela Pereira pour corriger le premier problème sur la prise de rendez-vous, mais comme c'est un produit qui évolue en permanence, il y a encore des choses. Il y a des problèmes sur la vaccination. Nous avons entendu vos retours, nous avons essayé de corriger lorsque nous avons eu des retours, parce que nous n'avons pas de moyens de contact...
* Céline a le tweet facile
* Nous somment en train de voir à ce que l'on peut faire, de notre côté, pendant un moyen de contact dédié pour l'accessibilité. C'est une grosse structure, cela reste... Ça prend du temps de manière administrative pour les obligations légales etc.
* En tout cas c'est un plaisir de vous avoir Madame. Merci (Applaudissements)

Nous allons clôturer le sujet Doctolib, nous allons aller sur Allô Docteur (Rires).

* Bonjour. Anthony Pereira. Je travaille chez Ceciaa, je suis ici à titre personnel. J'ai des réflexions à l'écoute de cette table ronde. Messieurs et Madame...
* Mesdames !
* Mesdames oui. Et puis les travailleurs de l'accessibilité. Je pourrais être optimiste si je vous écoute, malheureusement je suis plus proche de l avis de Céline. Je trouve que l'accessibilité numérique, si elle a progressé cela ne se voit pas forcément. Je voudrais mettre en avant l'accessibilité des sites bancaires. Vous avez des banques qui aujourd'hui proposent des sites partiellement accessibles, un peu accessible ou pas accessible du tout. On peut consulter parfois, mais ne pas faire de virement. Et quand vous allez dans ces banques, il faut s'identifier sur une bornes. Quand on ne voit pas, c'est plus compliqué !
* Une question ?
* Oui. Concrètement, que pouvez-vous me dire sur l'accessibilité des sites bancaires ? Est-ce qu'on est simplement des clients que l'on rencontre chez eux ? Est-ce que les banques peuvent réellement nous prendre en compte ?
* J'aurais répondu que les banques ont l'habitude de faire l'analyse du risque. Aujourd'hui, il n'y a pas de sanction. L'analyse du risque est faite très rapidement. Je pense que cela a donc beaucoup de mal à bouger. Ce sont de vieilles maisons aussi.
* Les banques vont rentrer dans ce que disait Fernando tout à l'heure dans la directive européenne. Les sites bancaires auront vraiment des obligations très fortes en matière d'accessibilité.
* Cela dépendra de la sanction derrière. Les banques sont de vieilles maisons, mais il y a beaucoup de neo banques, je ne suis pas sur ce que leur accessibilité soit....
* Nous n'avons pas de levier. C'est nous qui allons chaque fois à la pêche chez Orange banque pour leur parler de accessibilité. Cela avance extrêmement doucement. Nous n'avons aucun moyen de levier.
* Je crois que nous n'avons pas la même vision du temps entre les équipes et la montée en accessibilité globale et le besoin utilisateur. C'est ce que disait Romy tout à l'heure.
* On peut citer l'initiative d'une banque qui a fait un gros travail d'accessibilité, qui est rattaché au crédit agricole. D'autres questions ?
* Je travaille dans une DSI d'une grosse administration régalienne. Je me bats pour que lors des appels d'offres soient publiés la demande de RGAA. Tout le monde peut le faire. ces demandes sont dans les marchés publics et pas sur les sites publics. J'entendais par exemple les mairies La plupart du temps il y a un appel d'offres, vous pouvez télécharger

des documents. Si vous voyez qu'il n'y a pas de accessibilité, c'est qu'il y aura un problème. C'est toujours plus difficile d'intervenir après. L'accessibilité se fait vraiment à la base du projet, à sa prise en charge. Si dans ces documents il n'y a pas d'accessibilité, on peut s'inquiéter. Tout le monde peut regarder...

* La question ? Plein de gens veulent poser des questions.
* Yann, tu as la double casquette. Tu travailles pour établissement public. Est-ce que cela suffit de mettre l'exigence d'accessibilité dans un appel d'offres ?
* Jusqu'à présent non. Après, il n'y avait personne pour vérifier. Donc dans les leviers dont on parlait tout à l'heure, au sein des organisations, le fait qu'il y ait un pôle accessibilité numérique ou un référent accessibilité numérique qui intervienne dans l'organisation, qui soit le garant de tout cela, travaillant de manière transversale avec les directions métiers, la direction des achats, juridiques etc., pour bien backer au moment des appels d'offres, et après, au moment de la réception des offres, c'est un point essentiel.
* Quand vous posez une question, dites-vous que vous avez 20 secondes ! Si nous voulons passer un maximum pour être efficace. C'est un respect collectif. Il reste 4 minutes.
* Partage de bonnes nouvelles, pas question. En DUT métiers du multimédia, nous avons un nouveau programme pédagogique qui est devenu un Bachelor on forme 2500 personnes par an, et il y a de l'accessibilité au tronc commun.

(Applaudissements)

* 18 secondes, parfait !
* Analyse L de la fédé 100 % dynamiques. Une petite remarque : j'ai constaté comme d'autres non-voyants que certains commerces commençaient à développer les terminaux bancaires tactiles, qui sont inaccessibles pour les non-voyants. Autrefois j'ai pris un g7, j'ai voulu passer ma carte sans contact que cela n'a pas fonctionné. C'est un écran tactile. C'est inaccessible pour les non-voyants. Que pourrait-on trouver comme solution ?
* La directive européenne.
* La course gratuite (Rires).
* Ça viendra avec la directive européenne. Mais on va revenir toujours au même : tant qu'il n'y a pas de sanction, tout le monde s'en fout !
* C'est ce que disait Marine au sujet du design des services. la directive est étendue à tous les services numériques, matériels ou immatériels.
* D'autres questions ?
* (Loin du micro)
* François là haut depuis tout à l'heure !
* Merci pour ces exposé très intéressant. Le cahier des charges, cela paraît important, je parlais avec un DSI d'entreprise qui fournit des services partout en France même à l'étranger, qui disait qu'il était très étonné parce que dans les services de l'État souvent l'accessibilité était mentionnée au cahier des charges, pas toujours dans les préfectures et encore moins dans les mairies. Il y a certainement un sujet sur lequel travailler.

Et puis pour ma part, quand j'écris dans la zone accessibilité au responsable du site pour me plaindre de quelque chose, souvent il me répond. Je ne dis pas qu'il modifie le site, mais généralement, j ai une réponse montrant une bonne volonté, mais pas toujours suivies d'effet.

* Pour le cahier des charges, nous avons déjà répondu, c'est comme un appel d'offres. Jusqu'à maintenant ce n'était absolument pas contrôlé. Le fait que cela soit marqué dans un cahier des charges et pas vérifié à la fin, au bout d'un moment, les gens ne font pas.
* Il y a un moyen pour l'éditeur de l'appel d'offres du cahier des charges : à défaut de sanction, c'est d'ajouter des pénalités côté secteur public. Comme des pénalités de retard, ce qui était délivré n'est pas accessible, si vraiment il y a la volonté de faire des choses accessibles, faites-le
* Merci Céline, Yann, Vincent... (Applaudissements)

Frédéric... Table ronde passionnante ! On va remercier les partenaires présents aujourd'hui, Microsoft, ATOS, Brent, Acces Lab, Contentsquare, Acceo-Tadeo... Vous avez 20 minutes jusqu'à 16h15. Merci les amis.

# Retour d’ expérience sur le RGAA et les impacts du schéma pluriannuel sur la mise en conformité

* On démarre dans une minute.
* De retour sur le plateau du studio 104 au sein de la maison de la radio et de la musique. Très heureux de pouvoir passer cet après-midi avec vous. En ligne et en public.

À mes côtés, sur le plateau, Manuel Pereira en charge de l'accessibilité de l'association Valentin Haüy, organisatrice.

(Applaudissements)

* Vous ne croyez pas si bien dire ! Qui est en charge de l'accessibilité à l'AVH, organisatrice de cette édition, et je vais repréciser le nom des partenaires : Brent, Contentsquare, Access lab que l'on salue aussi, ce sont des cousins, on acquit d'autres ?
* Microsoft.
* Je les ai déjà citées je crois. Oui, merci pour ce soutien, merci à vous dans le public, parce que cet événement n'aurait pas de sens si vous n'y participiez pas. On va faire un petit exercice d'échauffement, je vous sens un peu dissiper. On va faire un rythme tous ensemble, on va d'abord taper sur nos jambes et sur nos mains quand on en a !

Tout le monde connaît Queen, je crois, j'ai du mal, je suis un peu gauche. On va faire comme ça. OK ! Et maintenant, tout le monde connaît ? We will rock you ! Singing ! Super. Maintenant, chifoumi ! Parce qu'on va faire une compétition à la fin, on déterminera le gagnant ! Manu, chifoumi à l'aveugle ? Moi, j'ai fait une pierre. Je crois que… il est au bout de sa vie. Il se dit, c'est quoi ce mec ?

Il est vraiment là pour cet après-midi jusqu'à la fin ? (Rires)

OK. Du coup, on va parler maintenant de RGAA. Avec Manuel Pereira et ses invités, je lui cède la parole.

* Merci Anthony, et j'espère que vous continuez à passer une bonne après-midi en notre compagnie. On va parler, on va traiter du RGAA toujours, et on va parler de retour d'expérience sur RGAA, et également des impacts du schéma pluri annuel sur la mise en conformité. On va essayer de simplifier au maximum.

J'ai plusieurs invités qui sont là, et des gens qui connaissent parfaitement le sujet. Je vais leur demander de se présenter. On va commencer par Armony.

* Armony Altinier, Koéna, je ne sais pas si tu veux que je présente ?
* C'est toi !
* Je fais de l'accessibilité depuis 2007 à peu près. J'ai contribué à la rédaction du RGAA.
* OK, merci Armony, maintenant, Benoît Dequick de la DINUM. Je vous laisse vous présenter.
* Bonjour, Benoît Dequick, je travaille à la direction interministérielle du service, et je m'occupe de l'accessibilité, du design et d'accompagner les administration à améliorer leurs démarches en ligne.

(Applaudissements)

* Ensuite Sébastien Delorme ?
* Donc Sébastien, je suis spécialiste et consultant en accessibilité numérique. Ça fait une quinzaine d'années que je travaille sur cette thématique exclusivement. J'ai fondé un cabinet spécialisé sur ses questions : Ideance.

(Applaudissements)

* Merci Sébastien, et puis Olivier ? De chez Acces-First.
* Bonjour tout le monde, Olivier, fondateur Acces-First, qui est une branche d'une entreprise qui travaille sur l'accessibilité mobile et jeu vidéo, en tant que service et en tant que concepteur et fabricant de matériel adapté.

(Applaudissements)

* Merci Olivier. Et on va donc parler du RGAA et du retour d'expérience. On va parler d'un sujet qui a suscité pas mal d'articles. C'est le sujet lié au taux de conformité. Le calcul des taux a suscité beaucoup de discussions. Armony, comment de ton côté tu juges l'arrivée de ces taux ? Est-ce que c'est utile ? Quelle importance tu donnes à ce genre de taux ?
* Ça dépend du point de vue. Pour conduire une politique publique pour la commission européenne et pour comparer l'implémentation d'une politique à l'échelle de différents pays, c'est utile d'avoir des indicateurs chiffrés. Dans ce cadre-là, oui. Le problème étend qu'il faudrait que ce soit harmonisé sur la façon de le calculer. Actuellement, ce n'est pas le cas. Donc après, pour les utilisateurs eux-mêmes, ça pourrait être utile. On l'a vu pour la table ronde précédente, avec Céline qui part quand elle voit un taux assez bas, maintenant je pense qu'il y a une différence entre conformité et accessibilité.

Ce que l'on mesure aujourd'hui, c'est la conformité à une norme. La table ronde précédente en parler en disant qu'il suffisait d'avoir un point de blocage pour que ce ne soit pas accessible. On peut très bien être à 99 % conformes et avoir quelque chose à l'entrée du site qui seront complètement inaccessibles pour la plupart des utilisateurs. C'est la limite de ses scores. Voilà, je vais laisser…

* De ton côté, du coup, Sébastien ? Comment tu analyses l'utilité de ces taux ?
* J'ai exactement les mêmes retours et les mêmes approches thermodynamiques, je peux compléter et apporter des éléments complémentaires, mais c'est vrai que l'on veille à faire en sorte que les gens avec qui on travaille ne confondent pas le taux de conformité avec le taux d'accessibilité. On peut avoir un site à 70 %, 75 % conformes au RGAA et au niveau de l'expérience utilisateur, des choses complètement différentes.
* Tu peux donner un exemple ?
* Il peut y avoir plusieurs leviers. Ce qui est important, c'est comment on calcule le taux aujourd'hui. C'est un nombre de critères conformes versus un nombre de critères applicables. Sur un site lambda, 100 critères, pour avoir 75 % de conformité, il faut 75 conformes. Le problème, ça peut être le parcours utilisateur, est-ce que le point bloquant et présent sur le parcours utilisateur ou non.

Il peut y avoir un petit manque sur une image qui permet de lancer une recherche, ouvrir un menu, c'est forcément sur un parcours utilisateur.

Sur une image qui permet de partager un article sur Facebook ou Twitter, il y aura un impact différent. Le taux sera le même. Mais ce sujet est important par rapport à l'utilisateur.

Un 2e aspect important, c'est la volumétrie. À partir du moment où une erreur sur le site, on est non conforme sur un critère. Si on n'en a 1000, on est non conforme sur un critère. Même si ça agit sur le même critère.

Donc c'est la volumétrie, est-ce que c'est non conforme de manière récurrent, est-ce que c'est un point isolé ? Sachant que ça peut être bloquant pour l'utilisateur ou faiblement bloquant en fonction du parcours, du besoin etc.

C'est là-dessus qu'aujourd'hui j'imagine qu'un taux de conformité en dessous de 100 % ne représente pas grand-chose. 20,30, 12 %, on se dit qu'il y a forcément des problèmes. À partir d’un taux satisfaisant point de vue de la communication et du marketing, il n'est pas forcément pertinent pour l'utilisateur. Ce qui peut évoluer, c'est les moyens que l'on va avoir pour mesurer l'accessibilité côté utilisateur.

Là où je rejoins Armony, on a besoin en termes de communication, d'évaluation, même à l'échelle d'un seul et même site, on part d'un stade A vers une évolution qui est maintenant un nouveau taux, c'est important, il faut l'évaluer. Il faut savoir malheureusement que ce taux ne représente pas le taux d'accessibilité.

* Benoît ? Du côté de la DINUM, comment vous analysez l'utilité de ces taux ? Pourquoi avoir intégré ces taux ?
* Je pense que la première raison c'est de pouvoir mesurer l'état dans lequel on se trouve, dans lequel le site se trouve.

Ce qui est quand même capital, c'est qu'on affiche totalement conforme uniquement si on est à 100 %. Le reste du temps, l'éditeur devrait assumer d'être non conforme avec moins de 50 % et partiellement entre les 2. L'état ne dit rien d'autre qu'il faut être conforme à 100 %.

Après, le débat de conformité versus accessibilité, on peut en reparler pendant des heures.

* Olivier ? Ton point de vue sur le sujet ?
* Je n'ai pas grand-chose à ajouter. Tout a été dit je crois. Ce qui est particulier avec le taux, c'est que c'est un chiffre, c'est une donnée simple pour essayer de représenter une réalité complexe. Il y a des besoins différents en fonction des utilisateurs, pour ceux qui n'ont pas accès aux sondes que ce n'est pas la chose que ceux qui n'ont pas accès au visuel. Pour un même site, certains vont le trouver complètement accessible alors que d'autres vont le trouver complètement inaccessible. C'est ça qui va éventuellement poser problème.

On est assez embêté quand on communique sur la base de ce site, on a des effets pervers de clients qui souhaitent atteindre un certain seuil et qui s'arrête à ça. C'est le problème. On est parfois très embêté pour expliquer à nos clients que ce qu'ils ont fait n'est pas suffisant. Même s'ils ont augmenté de 30 ou 40 %, il parle souvent de score d'ailleurs, c'est assez représentatif de ce problème.

On est amené à compléter cette information avec une notion de criticité du problème, on va évaluer pour chacun des critères par rapport à un contenu donné pour l'utilisateur. Ça, je pense que ça pourrait être intégré à la norme, c'est assez difficile à faire.

C'est toujours au cas par cas, il n'y a pas un seul critère plus critique que l'autre. Ça dépend du contenu. Ça dépend de son utilisation, du parcours utilisateur, de la conséquence sur le parcours utilisateur.

* Je voulais réagir à ce que disait Benoît, où l'objectif est 100 %. J'ai pris des petites notes parce que je me doutais que cela viendrait dans la discussion. En économie, il y a un concept, on parle de la loi de Goodhart du nom de l'économiste qu'il a formulé pour la première fois en 1975, qui indique que lorsqu'une mesure devient un objectif elle cesse d'être une bonne mesure. Parce qu'elle est sujette à des manipulations. Viens donc la question des dérogations. Je ne connais pas de site réellement 100 % conforme avec même s’il affiche parce que la plupart du temps il y a des dérogations, et les critères doivent rester applicables et non conformes. Il y a donc un problème dans la façon dont un indicateur... C'est utile, un indicateur pour évaluer le travail, et fixer des objectifs, et comparer. Le problème c'est quand il devient l'objectif. C'est un problème chinois, quand le

sage désigne la lune, l'imbécile regarde le doigt. C'est la même chose. On ne regarde que cet objectif et cela devient pervers. Parce qu'on perd de vue l'objectif qui est de lever les barrières, à l’accès, et ça c'est dans l'accessibilité. Et pour compléter sur la criticité, la future génération de WCAG, les règles internationales sur laquelle se base le RGAA notamment ils introduisent dans WCAG 3 la notion d'erreur critique. Ce n'est pas du tout stable, ce sera sans doute près dans 10 ans, cela peut bouger, mais ils ont commencé à mettre une échelle de mesure en disant 5 niveaux. Le niveau zéro très pauvre, s'il y a la moindre erreur critique, je crois que c'est moins de 50 %. Le niveau 1, pauvre s il y a zéro erreur critique. Peut-être...

* Ces taux, est-ce que ce n'est pas aussi devenu des éléments de communication pour les structures qui ont envie de montrer qu'elles agissent sur l'accessibilité ? Et aussi un peu des éléments de pression sur les acteurs qui travaillent sur ce sujet de l'accessibilité, sur les professionnels que vous êtes ?
* Moyen de pression, je ne l'ai pas constaté pour nous. C'est un moyen de communication, très clairement, avec un double effet, qui peut être très positif, effectivement lorsque l'on livre des audites avec des taux de conformité à 10 15 20 %, il y a une réaction très forte, surtout sur des organismes dont la notoriété peut être assez importante, qui sont des organismes d'État, de grosses collectivités, ou même des entreprises, qui vont se dire

: on va quand même faire un effort. C'est un levier supplémentaire que nous avons pour améliorer l'accessibilité. Là où il y a un double effet qui devient négatif, c'est que l'on peut s'arrêter très vite à un taux de conformité. Par exemple... Assez régulièrement, sur des réunions de restitution on nous demande de lister l'ensemble des corrections qui permettraient d'atteindre plus rapidement un taux de 50 %, pour passer non conforme. On exclut totalement l'importance utilisateur dans cette question. Il y a une pression de plus en plus importante. En tant que consultant et société de conseil, on s’interdit de leur donner cette réponse. Ils ont les moyens pour les trouver. On leur explique que ce n'est pas objectif. Ça passe éventuellement à 50 %, mais on ne va pas lister les éléments les plus simples, mais les plus importants pour les utilisateurs. Souvent, ce taux banalise l'accessibilité à une norme. On oublie l'aspect utilisateur. On veut atteindre 50 % pour passer à partiellement conforme, ce qui est plus valorisant que non conforme. Et on peut facilement, quand on est à 25 %, trouver des choses très simples à corriger. Mais on n'a pas résolu le fond du problème, les choses les plus importantes C'est pour cela que ce taux pose de grosses difficultés, on passe beaucoup de temps à argumenter sur le fait que non il faut avancer autrement.

* Quelque part, on enlève un peu de ce dispositif, du cœur de ce dispositif utilisateur. Parce qu'on est dans des calculs d'apothicaire pour trouver des solutions qui vont amener à un taux qui réponde aux besoins de communication de la structure, public ou privé. Donc, un pourcentage de moins de 50 % ?
* Oui, c'est le risque. Ce sont des choses que l'on constate. Probablement, sur des tas de projets sur lesquels nous n'avons pas de visibilité, c'est ce qui va se passer aujourd'hui.
* Olivier, tu constates de ton côté, ce genre de déviation ?
* Oui. Complètement. On peut se poser la question de pourquoi les gens sont aussi attachés à ce taux de conformité. C'est parce qu'on est face à des gens qui sont dans l'opérationnel, qui ont des comptes à rendre à la hiérarchie. Ils ne peuvent pas décemment aller voir la hiérarchie en disant : on a travaillé, on est à 40 %. Le fait d'être... Cela permet de sauver la face, pour des gens qui ont malgré tout fait quelque chose. Il ne faut pas le perdre de vue, quand on accompagne des entreprises ou des services publics, nous nous sommes attentifs au fait qu'il y a une dimension humaine derrière cela pour les gens qui font les sites. Aller annoncer un très mauvais taux a une équipe, c'est toujours une décision lourde de conséquences, parce que le pire qui puisse arriver c'est de décourager les gens, quand on arrivait face à une équipe et qu'on dit qu'ils ont fait quelque chose de pas bien, qu'ils ont mal travaillé, il faut être très attentif à ne pas les rejeter totalement, et les empêcher de progresser ensuite. Il y en a qui vont le prendre comme un challenge, mais pas tout le monde. Donc, on peut arriver, c'est ce qui peut arriver de pire, parce que les gens abandonnent accessibilité et se disent : tant pis, ce n'est pas pour nous. Le site fonctionne après tout. Indépendamment de la question du réglementaire. C'est une réalité humaine. Je pense qu'il faut tenir compte quand même.
* Marine expliquait tout à l'heure que vous meniez beaucoup d'actions de sensibilisation à la DINUM, y compris au niveau des décideurs publics. Est-ce que cette notion, vous l'abordez lors de ces sensibilisations ? Est-ce que vous expliquez aux décideurs les impacts que cela peut avoir, par rapport aux utilisateurs ?
* Je reviens juste un peu avant sur la question du taux. Parce qu'il me semble important de préciser, je crois qu'on partait de très très loin. Aujourd'hui pour être totalement conforme on est obligé de passer par la case partiellement conforme. J’essaie d'être positif et enthousiaste. Voir des gens qui veulent passer à plus de 50 % c'est forcément positif lorsque c'est un sujet qui ils ne connaissaient pas il y a quelques années. Il y a une dynamique qui est en route. Je ne peux pas m'empêcher de trouver cela positif, même si c'est long. On rencontre encore des gens qui nous disent : Ah bon ! les aveugles vont sur Internet

? Donc oui, la sensibilisation est importante, indispensable, pas seulement au niveau des développeurs, mais principalement au niveau des décideurs et des gens qui vont décider des priorités du projet, de dire : mon site ne sort pas... Il y a plein de critères. Le mouvement est au ralenti, je vous l'accorde, le calcul du taux est largement perfectible, je vous l'accorde aussi, mais la dynamique est là. Le partiellement conforme est le chemin obligatoire avant le totalement conforme.

* Donc si je comprends bien, vous êtes favorable au maintien de ce taux ?
* Je ne vois pas d'autres moyens de mesurer l'état des sites et des interfaces.
* Armony, Olivier ?
* Je pense qu'il n'y a pas le choix. Parce que la directive européenne demande à évaluer et à comparer, d'ailleurs c'est une question que je me posais sur l'état des lieux, il y avait un rapport à rendre par État membre de l'union auprès de la commission européenne en décembre 2021, on est en mai 2022, il n'y a que 2 pays qui ne l'ont pas rendu... Chypre et la France ! J'ai vérifié tout à l'heure au cas où. Donc oui, nous avons besoin de score. Je pense que c'est une obligation légale. Là où il y a une marge de manœuvre, c'est la façon de calculer. Il faut une clarification très claire. Parce qu'aujourd'hui, on ne peut pas réellement comparer. Je ne parle même pas du métier d'auditeur, ce qui est encore un autre sujet de professionnalisation. Mais les façons de calculer ce ne sont pas les mêmes. On pourrait essayer d'introduire un peu d'accessibilité en parlant d'erreur critique, ce qui permettrait aussi de viser plutôt le zéro erreur critique dans un premier temps, plutôt que 50 %. Ce qui permettrait d'avoir des paliers peut-être plus intéressants. Pour réagir, parce que ça fait 2 × 2 tables rondes où j'entends il faut être raisonnable, on ne peut pas viser le 100 %... Sur les sites existants qui ont une dette technique. Non seulement c'est possible souhaitable, mais nécessaire de viser le 100 % sur des nouveaux sites ; il n'y a pas vraiment d'excuses pour ne pas y arriver à part le manque de formation ou de moyens, mais c'est complètement possible ! Il faut le décider tout de suite. Par contre quand il y a une dette technique c'est plus compliqué.
* D'autres réactions sur ce sujet ?
* Armony a fini par dire ce que je voulais dire. Ces taux donc sont indispensables. On a besoin de mesurer une progression un état des lieux un impact côté utilisateur. La question, c'est comment mieux calculé. À l'inverse, inciterait un gros taux peut ne pas être accessible. Mais il y a aussi l'inverse. Il y a quelques jours, nous avons ramé sur une réunion de restitution parce que nous devions expliquer à un client qu'il avait 45 % de conformité, mais que son site était bon. C'est difficile de lui expliquer qu'à cause décrétée et des notations, son taux est très bas. Il y a ce côté très frustrant de se dire : je fais tout cela, je seulement 45 % de conformité ? Oui. Parce qu'il y a juste un site qui dans son contexte,

fait que le calcul de la note est très difficile. Il y a 2 critères concernant l'accessibilité des liens, je ne sais plus combien pour accessibilité des vidéos. […/…]. On peut avoir des sites parfois qui ont juste une vidéo qui vont être très pénalisée, alors que tous les liens sont parfaitement accessibles, mais ils sont ventilés dans 2 critères d'accessibilité. Donc la structure même du RGAA n'est pas faite pour calculer les taux de conformité comme ils le sont aujourd'hui ; le RGAA, j'en ai discuté il y a peu de temps avec certaines personnes, c'est un super outil pour tester l'accessibilité pour nous, professionnels de l'accessibilité, je ne trouve pas mieux ailleurs. Nous avons un référentiel complet avec une grille de test très complet, permettant d'éviter très peu de cas de figures... Permettant de couvrir tous les problèmes d'accessibilité que l'on peut rencontrer sur une interface ; et on nous l'envie dans beaucoup de pays. WCAG, aux États-Unis, il y a plein de pays européens qui s'appuient sur ce référentiel pour évaluer des sites. Nous on va travailler sur le RGAA, on se rend compte que c'est un confort. On a donc un super référentiel. L'idée n'est pas de le remettre en question. Au contraire. C'est vraiment une question de calcul du taux. C'est donc presque un point annexe. Si je reviens sur le retour d'expérience du RGAA, il faut continuer à se mobiliser, parce que c'est un super outil d'évaluation.

* Si on résume la discussion, on maintient le taux. C'est une obligation légale. L'idée se

serait d'améliorer… dans une prochaine version du référentiel les modes de calcul.

* Uniformiser la façon de calculer. Il y a 2 façons de calculer le taux moyen et le taux de critère il y en a un qui est plus favorable que l'eau. Le taux de critère respecté ça dépend si c'est sur plusieurs pages, quel est le critère… il m'est arrivé de faire un audit, de lancer une version 3 RGAA taux moyenne et une nouvelle version avec plein de choses corrigées, et le taux a baissé. C'est très frustrant. Il faut expliquer. J'avais ajouté un préambule pour dire en fait c'est mieux, mais ça n'a pas de valeur légale. Mais voilà. C'est important. C'est important de travailler avec la même base. Ce n'est pas le cas aujourd'hui. Il faut l'améliorer.
* On peut imaginer une 3e façon de calcul ou pas du tout ?
* On peut. En rajoutant. Je pense que on pourrait rajouter une notion d'erreur critique en fait. C'est ce qui permettrait aujourd'hui. Dans nos grilles, on l'a à rajouter dans des mesures. Mais ça n'impacte pas le sort. Ce serait intéressant d'avoir un score avec et sans erreur critique pour essayer d'améliorer. Encore une fois peu importe le taux de moyens ou le taux respecté. Il faut que ce soit comparable. Il faut décider, mais parfois décider c'est compliqué. Pour qu'on puisse avoir tous les mêmes outils de calcul.
* La notion d'utilisation des exemptions sur les contenus de tiers. Il y a des positions qui ont été prises par divers acteurs. Le tissu associatif aussi d'ailleurs, dont nous faisons

partie. Et je voudrais avoir votre sentiment sur l'utilisation de ces exemptions et comment, vous, vous pourriez les utiliser. Olivier ?

* La distinction entre exemptions et dérogations. Ce n'est pas la même chose. Les exemptions ne vont pas être soumises à l'accessibilité. Des dérogations état contenues soumises à cette obligation, mais pour des raisons liées à l'organisation ou des raisons éventuellement économiques, va échapper à l'obligation, va être mis de côté pour le calcul de la conformité. À condition qu'il y ait une solution de remplacement, quand il y en a, pour les utilisateurs. On ne peut pas déroger, techniquement il n'y a pas de solution de contournement. C'est une erreur assez classique d'appliquer la dérogation sans indiquer la solution. Je crois qu'on ne peut pas vraiment faire accessibilité dans le monde réel si on n'a pas ce mécanisme de dérogation. On ne peut pas, effectivement, tout traiter. On rentre en PDF. C'est peut-être possible. 200 ou 300 ce n'est pas des milliers. Même si techniquement on pourrait y arriver qu'on sonnerait tellement de ressources que ça mettrait en péril le projet. Même ça détournerait une bonne partie du projet si ce n'est toute d'objectifs plus pressants de mise en accessibilité. Je pense que c'est important de garder ça en tête. Souvent on parle d'argent public c'est quelque chose que on doit prendre en considération quand on fait la dérogation parce que, parfois, c'est une nécessité. C'est aussi l'utilisation d'engager un dialogue avec les utilisateurs. La dérogation n'a de sens que si on propose une solution. Elle peut être humain. Il n'y a pas de solution précise. Cela peut être une aide humaine. Un compte alternatif, différentes façons de traiter. C'est aussi là que le métier devient intéressant. On n'est pas là que pour constater des problèmes nous sommes aussi apporteurs de solutions
* Benoît, comme vous le disiez, au niveau de la DINUM pour les exemptions…
* Est-ce qu'on a toujours besoin de proposer tel ou tel contenu. Je ne suis pas sûr. En tout cas aujourd'hui je n'ai pas trop de problème sur ce qu'est une exemption/dérogation. Est-ce qu'il y a moyen d'accéder à ce contenu d'une autre façon ? Du RGAA, qu'est-ce qui rentre dans les dérogations.
* Sébastien, est-ce que tu partages ce point de vue.
* À l'envers je ne trouve pas ça très clair. Globalement le sujet est assez clair, quand on parle de dérogation… c'est écrit comme cela, mais en péril l'organisme ce sont des questions de volumétrie, budget… et il y a une case exemptions. Si j'exempte à contenu il n'est plus dans le calcul du taux de conformité j'arrive à avoir des notes qui sont plus élevées. Il y a des choses très bien, les cartographies qui n'ont pas vocation à fournir des itinéraires, des choses complexes à mettre en œuvre et il y a les contenus tierces.

Et dans les contenus tierces on peut tout mettre. J'utilise de l'open source gestionnaire de cookies c'est tierce. On peut se décharger trop facilement de la responsabilité. Nous avons décidé en interne parce que nous nous rendons compte que c'est source d'abus. Même non. On peut abuser de ces exemptions auprès de nos clients. C'est de se dire qu'on les classe ni dans exemptions nées dans dérogation. Si on affiche les petites bannières qui vont bien. Le client va dire c'est un truc open source que j'utilise je n'ai aucune main dessus. Ce serait trop simple de l'exempter. On se donne un délai. Un an ou 2 ans pour décider d'étudier l'amélioration de ce composant. Ensuite, on fera une analyse. Finalement on se rend compte qu'on en rencontre beaucoup des contenus exemptés. La vidéo qu'on publie on ne peut pas l'exempter. C'est la personne qui publie la vidéo qui publie les sous-titres. Il faut faire attention, la frontière est très floue entre je n'ai pas la main sur quelque chose et en fait je peux le faire. Les comptes Twitter, souvent sont exemptés. Le petit contenu que l'on va embarquer on peut l'exempter. Mais des alternatives aux images, qu'il y ait des contrastes renforcés, sous-titrés des vidéos, on a la main dessus. Ce n'est pas parce que j'ai publié sur tierces qu'on ne peut pas l'améliorer. (Applaudissements).

C'est pour ça qu'on évite au maximum d'utiliser le terme exemptions. Et effectivement on sent qu'on a plus de vigilance de la part des interlocuteurs. Ce n'est pas souvent le cas, mais on a un rôle non, à veiller à ce que ces contenus ne soient pas laissés sur le tapis.

* Armony, ton point de vue sur le sujet ?
* Je vais être synthétique. Dans la grille RGAA il n'y a pas une colonne exemptions ou dérogation ça peut être une exemption légale liée à l'article 3 du décret 2019 768 du 24 juillet 2019. Je vous lis… je… j'ai mon téléphone. Le numéro 5, il y a 8 cas d'exemptions décrits dans le décret.

Le numéro 5 les contenus de tiers ni financé, ni développé par l'organisme concerné et qui ne sont pas sous son contrôle. C'est de cela dont on parle.

Là-dessus 2 remarques. On peut faire de l'accessibilité, sans faire d'exemptions ni de dérogation je ne partage pas trop l'avis de… juste assez non conforme. Il faut se remettre du point de vue de l'utilisateur. Le taux veut dire quelque chose pour l'utilisateur aussi. Si on sort des contenus qui ne sont pas accessibles, qu'on les sort du calcul, ils ne sont pas accessibles, dites-le. Peut-être que c'est grave ou pas, mais pour moi il faut le dire.

Pour l'exemption je rejoins Sébastien (Rires)… plus que Benoît pour qui c'est très clair visiblement. C'est vrai que moi j'ai des doutes sur la façon d'évaluer aussi. Il y a des choses je reprends. Est-ce qu'on a le contrôle ? On choisit ses composants. Si je choisis de prendre tel script de cookies ou tel développeur. À moi de vérifier si cela va. Parfois on n'a pas le choix. Parfois publier des vidéos c'est un réseau social là on va faire une exemption uniquement sur le lecteur vidéo. Il y a le contrôle. Ce sont les contenus ni financés ni développés qui ne sont pas sous son contrôle. C’est le rêve qui sera exempté. Pas ce contrôle là. C'est assez clair, mais par fonction de l'offre sur le marché, on pourrait dire, vous pouvez utiliser votre vidéo aussi. Pour info, YouTube ce n'est pas si mal. La peut-être que c'est trop. Moi, en tant que consultante j'aimerais avoir des choses plus précises dites, à ce sujet, pour mieux évaluer.

* Je suis désolé on est vraiment pris par le temps. On pourrait vraiment échanger de façon plus longue sur ce sujet-là. Nous entendons association on a publié des choses sur l'utilisation des dérogations et des PDF. On ne va pas reprendre 200 ou 300 PDF quand ils sont déjà créés, mais on pourrait au moins se dire que tous les PDF qui sortent d'une structure à partir de maintenant, seront relativement accessibles. Il suffit de former les gens ce n'est pas très compliqué. Et ensuite on produit des PDF accessibles assez rapidement
* Ça c'est prévu dans les exemptions du décret en fait. C'est déjà prévu
* Oui tout à fait, mais, pas forcément toujours appliqué. Je voudrais revenir, Benoît sur… puisqu'on a aussi prévu d'aborder le sujet du nouveau site que va mettre en ligne la Dinum sur le RGAA. Est-ce que vous pourriez nous en dire quelques mots ?
* Avec plaisir. Alors c'est un nouveau site entièrement dédié au RGAA. Le contenu de sera plus perdu. Ce sera un site à part entière la refonte à 2 objectifs.

Le premier, c'est rendre le sujet plus sympa, plus sexy. Plus facilement appropriable par tout le monde y compris par les décideurs.

Et la seconde raison, le fonds technique pour faciliter d'éventuelles futures mises à jour des tests, méthodologie, glossaire etc. Aujourd'hui mettre à jour le sigle RGAA. Je ne vous dis pas… l'idée, c'est d'avoir un espace collaboratif puisse prendre les contributions, y compris sur la forme que sur le fond et d'envisager une future mise à jour du RGAA luimême.

* La question que tout le monde se pose. à quand cette mise à jour et sur quelle base ?
* Je pose qu'il n'y aura pas de mises à jour pour l'instant. Nous ne sommes que en draft je ne sais plus quel est le terme exact. Un brouillon pardon. En brouillon jusqu'en septembre 2022 j'imagine que… quelques mois plus tard. Et à partir de là au moment de la sortie du brouillon, on pourra travailler sur une prochaine version du RGAA et revoir le calcul du taux, on a conscience qu'il y a plein de choses perfectibles dans ce référentiel. À commencer par le calcul de son taux. On va entamer un chantier de comment on fait maintenant, comment on se l'approprie.
* Ce chantier vous allez le mettre en œuvre avec quelle méthodologie est-ce que les professionnels du secteur vont être associé à la démarche ? Comment ça va s'opérer.
* Ca n'a pas été clairement défini, il n'y a pas grand-chose décrit pour l'instant, en tout cas, sur le site en cours pour le moment, quand la phase de conception a commencé en septembre ou octobre, on avait déjà pas mal d'ateliers avec des experts et des acteurs et actrices experts de l'accessibilité.

Voilà, on a rencontré plein de gens, il y a plein de gens dans ces métiers qui ont participé.

Ce n'est pas… ce n'est pas la DINUM qui fait ça dans son coin.

C'est pour ça qu'on ne communique pas trop sur la date et comment ça va se passer, on ne va rien sortir. Pour sortir quelque chose, on supportera quelque chose en état quand tout le monde sera d'accord. Quand on trouvera ça convenable.

* Bien, merci.
* Je suis désolé, je n'ai pas pu aborder le schéma pluriannuel, je vous propose de garder le sujet pour A11y Paris 2023 !
* (Rires)
* On peut applaudir je crois. (Applaudissements)
* En tout cas, vous avez été très studieux, et c'était une table ronde très haut niveau, je ne dis pas que les autres ne l'étaient pas ! Ne vous offusquez pas, mais c'était très costaud et technique comme sujet. Est-ce qu'on a des questions dans la salle ?
* Bonjour. Natacha, accessibilité chez ContentSquare. J'avais une question, on parle de la criticité des erreurs à ajouter dans le calcul. 100 % d'accord. Le seul problème que j'ai avec ça, le seul problème que j'ai avec ça, c'est que la définition de la criticité est suggestive. C'est l'auditeur qui évalue, d'un auditeur à un autre, ça peut être évalué de façon différente.

En plus, on a vu sur la discussion sur Doctolib, d'un utilisateur à un autre, la criticité peut aussi être différente. Qu'est-ce que vous avez à répondre à ça ? Voilà.

* Donc nous, ce qu'on retient comme étant critique, ça va être un contenu pour lequel le problème d'accessibilité est impossible à compenser. Par utilisateur. Par opposition à un problème majeur où il y a une solution pour l'utilisateur qui implique une manipulation pas toujours évidente.

Je vais prendre des exemples, un contraste insuffisant, on a toujours le recours de copier/coller le texte dans un document Word et changer les couleurs. C'est un problème majeur qui n'est pas indépassable. En revanche, une absence de sous-titre pour une vidéo, ce sera bloquant, critique, il faut aussi retenir la notion de : pour qui ?

Il y a des gens pour qui le sous-titre n'a aucune espèce d'importances, et pour d'autres c'est essentiel. Dans ce cas-là, la criticité est déclarée dans le cas où il y a au moins un groupe d'utilisateurs qui sera impactée avec aucune solution.

C'est quelque chose que l'on a développé en interne avec l'expérience, en discutant avec les clients aussi. C'est à discuter, évidemment. Ça me paraît assez cohérent par rapport au fait content utilisateur, je n'ai aucune possibilité d'accéder à la fonction ou au contenu si le problème n'est pas corrigé.

* Je vais rebondir, je vous ai dit qu'il y a une définition donnée dans la future version, dans WCAG 3, c'est en moyens aussi en s'appuyant là-dessus d'objectiver. Parce qu'il y a déjà un travail international de fait sur cette définition.

Se définit : une erreur critique c'est un problème d'accessibilité qui va arrêter, empêcher l'utilisateur d'accomplir ou de terminer un processus. Cela inclut 3 types d'éléments : les éléments qui empêchent utilisateur de finir une tâche quand l'élément est présent sur la vie, comme un audio sans pause.

Si j'ai un audio qui se déclenche, j'ai un lecteur d'écran, j'utilise la synthèse vocale, il y aura 2 voix en même temps. Ils prennent aussi l'exemple des flèches qui vont provoquer les crises d'épilepsie. Le 2e type d'erreur, c'est les erreurs localisées au sein d'un processus qui empêche de terminer le processus.

Ils prennent l'exemple d'un bouton qui n'est pas dans l'ordre de tabulation. Ça pourrait être un captcha, on peut avoir un super formulaire, conforme, accessible, mais vous ne pouvez pas envoyer parce qu'il y a un captcha qui vous bloque. C'est une erreur critique. Le dernier élément, c'est quand des erreurs sont agrégées au sein d'une vue ou d'un processus et quand elles sont tellement nombreuses que ça va provoquer des erreurs. Là, ils prennent l'exemple d'un langage ambigu. Typiquement, si vous avez des alternatives à des images de décoration, s'il y en a une fois, c'est pas grave, s'il y en a 500, ça ne veut plus rien dire.

Il y a 3 ans s'appuyant sur des définitions et en participant aux définitions au niveau international, ça permet de sécuriser la notion d'erreur critique.

* J'ajouterai qu'on est aujourd'hui capable d'évaluer la pertinence, on peut évaluer la criticité.
* Merci. Est-ce qu'il y a d'autres questions ?

Bonjour. Lucie, j'avais une question sur l'Access score, je ne sais pas si vous avez vu passer ? C'était une proposition pour modifier le taux et utiliser un score un peu comme le nutriscore avec A B C D E. Il y aurait une partie sur l'RGAA et une partie sur les points bonus sur des critères importants comme les alternatives des images, les scripts accessibles au clavier etc. Qu'est-ce que vous en pensez ?

* Moi, je n'en ai pas entendu parler, et rien.
* Je l'ai vu passer, il y a quelqu'un dans l'équipe qui m'a fait une note que je n'ai pas lu… j'ai honte ! Mais ravi d'en discuter, on n'en avait parlé un peu en interne en disant qu'il y avait des pistes intéressantes dans cette Access score. Je relirai les notes et après on pourra en rediscuter après les conférences avec grand plaisir.
* L'idée c'est que ça mettrait plus en avant les points bonus si on fait bien choses plutôt que les points négatifs.
* Je suis passé par le créateur de l'Access score qui m'a demandé mon avis, mon retour c'est qu'effectivement, il fallait… il faut réfléchir longtemps avant d'avoir ce type de notation pour ne pas se tromper.

Je pense que l'un des écueils qui devient indépassable c'est que ça dépend forcément du contenu, de qui l'utilise, quand j'ai cette notion-là, c'est plutôt C, D, comment je vais savoir comment je me débrouille avec ça ? La réalité de l'accessibilité, c'est bien plus complexe que ce que l'on peut résumer avec un chiffre ou une lettre. On a vraiment du mal à dire à une personne : tu peux y aller ou évites.

Tout simplement, ça dépend de la personne, de ce qu'elle veut faire sur le site aussi. Quand on va ensuite réduire cette échelle, c'est intéressant, en termes de simplicité de compréhension, et le nutri score à la possibilité de rendre les choses très simples pour n'importe qui, mais ce n'est pas la réalité, c'est une perception personnelle. On devrait avoir un Access score par personne quasiment. Pour être précis.

* Question suivante s'il vous plaît ?
* Bonjour. Julie.
* Reprochez votre micro.
* Pardon. J'aurais une question, comment inclure davantage les utilisateurs dans la mise en accessibilité et l'évaluation ? Est-ce qu'une personne aveugle peut actuellement auditer un site ? Comment ?
* Alors… on peut les inclure… ça va dépendre beaucoup des utilisateurs et des tests que l'on va faire. C'est-à-dire qu'effectivement, on se concentre plutôt sur les tests utilisateurs justement, l'idée est d'intégrer généralement de l'utilisateur ou l'utilisatrice le plus en amont possible. Il y a des choses qui ne sont pas faisables, pour la lisibilité d'une interface sur une préparation, on peut le faire. Pour quelqu'un qui est aveugle, qui utilise un lecteur d'écran, tant que le site n'est pas codé, il ne peut pas tester. Différents utilisateurs peuvent intervenir à différentes étapes du projet.

L'intérêt du texte utilisateurs, il est à partir d'une conformité à 100 %. À partir du moment

où on sait qu'il y a des points de blocage du RGAA, c'est des points de blocage pour l'utilisateur. J'en ai fait beaucoup, j'en ai fait quelques-uns, à part remonter des choses que l'on aurait remontées en audit, ça n'a pas forcément de valeur.

La valeur, c'est après, s'il n'y a plus de de blocage, l'utilisateur peut aller plus loin, qu'estce qui pose problème, la démarche, qu'est-ce qu'il aimerait pour aller plus loin. Donc il faut d'abord être accessible du point de vue de la norme, pour ensuite permettre à l'utilisateur d'aller plus loin au-delà de la simple interface.

* Est-ce qu'on ne pourrait pas travailler davantage sur les outils qui permettent de travailler les outils de maquette des sites ? On parle de rencontres avec certaines équipes qui développent des applications, avant même de développer un outil, il faut comprendre la manière dont va fonctionner l'arborescence.
* Je peux te donner un exemple que j'ai vécu pas plus tard qu'il y a un an. Quand on a refait le site du CERTAM, la structure qui nous a accompagné a fait des maquettes HTML à chaque fois. Il y avait des wireframe et HTML. On était 2 personnes déficientes visuelles dans la boucle, ça nous a permis de suivre tout le processus de conception du site. C'était vraiment génial.

Du coup, d'intervenir à toutes les étapes.

* C'est à ça que je fais référence.
* Mais je pense que c'est une expérience quasi unique.
* À mon avis, en France.
* Les outils de mock up que j'ai pu avoir sont complètement inaccessibles.
* Là, c'était HTML, donc c'est absolument génial.
* Si je peux juste… pour répondre, j'ai une réponse plus simple : recruter des personnes

handicapées dans vos équipes. (Applaudissements)

* Déjà, ça changera les choses, votre perspective, recruter, il faut savoir qu'il y a 2 fois plus de personnes au chômage parmi les personnes handicapées que dans la population valide. C'est l'un des premiers… une des premières victimes de discrimination, lorsqu'on est handicapé. Plutôt que de penser plutôt utilisateur final etc. comme quelqu'un de passif qui va consommer vos services, ça peut être aussi des gens qui créent vos services, qui co-crée, co-conçoivent. C'est comme ça que vous ferez de l'accessibilité.

Pour former aussi des personnes aveugle au code, au RGAA, la question était : est-ce qu'une personne aveugle auditait du RGAA, partiellement. Évidemment, il y a beaucoup de critères… j'avais fait le calcul, je ne me souviens plus. Il y a un pourcentage de critères compte qui n'est pas vraiment auditable quand on est aveugle, qui sont purement visuels.

Mais il y a une autre plus-value sur l'expérience utilisateur aussi.

En termes de conception, on peut déjà faire des choses mêmes si ce n'est pas codé, quand on a inclus la personne au niveau des spécifications.

Ça veut dire qu'il faut recruter des personnes handicapées et leur permettre de se former aussi.

Ce n'est pas parce que je suis utilisateur de lecteurs d'écran au quotidien que je sais m'en servir, c'est déjà un prérequis quand on fait la formation. Il faut savoir se servir du lecteur d'écran. Tout le monde dit oui, mais c'est pas toujours vrai.

Pas complètement. Il y a toujours un test de mise à niveau. C'est normal, est-ce que tout le monde sait utiliser pleinement leur ordinateur ? Non. Tout le monde à des niveaux différents. Il faut aussi leur permettre de se former, souvent il ne demande que ça.

* Pour compléter ce que tu dis, on parle beaucoup de sites Web, de front office, mais il ne faut pas oublier que le métier lié au back, surtout à l'administration, pour les sites, partiellement, ce sont des métiers qui pourraient être exercés par des personnes déficientes visuelles.

Le tout serait de travailler sur la mise en accessibilité des back offices ce qui n'est pas le cas aujourd'hui. Quand on travaille dessus, là encore, le site que l'on a conçu, on a fait en sorte que le back puisse être utilisée par des personne aveugle et voyante. On n'en est la preuve, ça marche.

* Parce que vous étiez inclus dans le processus et vous aviez cette exigence.
* Pour reprendre ce que disait Armony, c'est le handicap loin devant qui font partie des discriminations à l'embauche. 700 000 personnes en situation de handicap et au chômage dans le cas des déficiences visuelles, on considère qu'il y a 50 % qui sont hors champ de l'emploi et même pas déclaré chez Pôle Emploi. Donc ces chiffres doivent bouger. Les chiffres de formation aussi. D'autres questions ?
* Ceux qui veulent faire des tests utilisateurs vous pouvez recruter.
* Armony recrute ! autre question ?
* Bonjour, Mathieu, responsable d'une société de consulter en accessibilité numérique
* Vous recrutez ?
* Régulièrement. On a beaucoup parlé du fameux RGAA, j'aimerais bien avoir l'avis des professionnels là autour de la table, et dans la salle, sur la partie des mobiles. Parce que pour le coup, je trouve que le référentiel sur le mobile est moins efficace que sur desktop.
* Un référentiel a été fait sur le duché de Luxembourg avec la méthodologie RGAA appliquée au mobile en partant du standard européen.
* Je crois qu'on a toujours refait ce fameux référentiel. Ce serait peut-être bien d'harmoniser.
* Benoît, je ne sais pas si vous pouvez en parler, je ne sais pas si dans les tiroirs de la DINUM, il n'y a pas un projet de travailler sur un référentiel pour les mobiles ?
* Ils ne peuvent pas parler des tiroirs (Rires).
* il ne peux pas répondre à cette question.
* Il est malheureusement en période de réserve. D'autres questions ?
* Emmanuel, utilisatrice sourde, j'ai une question, on voit immerger de plus en plus des vidéos sous-titrées automatiquement, et des images automatiquement... Est-ce que le fait d'automatiser le sous-titrage des vidéos et des images, c'est considéré conforme aux RGAA ?
* Personnellement, je dis qu'il y a présence de sous-titres, mais non pertinence
* C'est le résultat qui compte. Si c'est automatique et que c'est pertinent, ce sera conforme. Sinon, non. Dans les faits, si c'est automatique au niveau du sous-titrage, pour l'instant c'est non conforme.
* C'est un coup de chance quand c'est identique. Le problème c'est le mode d'affichage,... C'est affiché au fur et à mesure, mot par mot, plutôt que par ligne
* Pour la télévision, c'est l ARCOM qui dicte ses propres règles. D'autres questions ?
* Pierre, référent accessibilité numérique à l'université de la Réunion. Je me bats avec mes collègues pour leur dire qu'aujourd'hui, plus de la moitié des utilisateurs utilise des mobiles et des tactile surtout dans une université. J'en viens même à commencer par travailler sur le site à partir des éléments tactiles et mobiles. Parce que les gens sur desktop aujourd'hui sont minoritaires sur Internet.
* Merci beaucoup. Une dernière question ?
* Pour réagir sur ce que dit Pierre, je pense que cela n'a pas de rapport... Ce qui est utilisé via un navigateur, mobile tactile ou ordinateur c'est toujours le RGAA. La question portait sur des technologies que l'on télécharge dans un store. C'est différent.
* Je suis intervenu à la table ronde précédente. C'est au sujet du score que je me questionne. On parle pas mal du calcul du score. Il me semble évident qu'il était idiot de mesurer l'accessibilité... Quand est-ce qu'on aura une démarche d'accessibilité suffisamment mûre pour se passer de ce besoin de mesurer ? Par exemple, une démarche orientée utilisateurs, le design UX ; on éprouve pas le besoin de mesurer les 100 % utilisables et pourtant, on sait faire.

Je pense que c'est important de mesurer. L'accessibilité numérique, par rapport à l'accessibilité physique, c'est très facile de régresser. Lorsque l'on a un parc de sites, c'est difficile de voir en permanence... Les universités, il y a beaucoup de contributeurs ; même s'il y a une politique d'accompagnement et de formation, il est très facile d'avoir des trous dans la raquette. Le fait d'avoir une vue globale par score permet de piloter, et de se dire

: ça baisse, quelque chose se passe, on a peut-être oublié de former ou changer de technologie...

* C'est aussi très facile de régresser en design UX ; mais on y arrive sans avoir besoin de mesurer.
* Ça fait 15 ans que je travaille sur le sujet, on parle d'accessibilité... On a encore besoin de convaincre, encore une fois. C'est quelque chose qui nous permet de mesurer des progressions, on peut s'en servir comme outil pour montrer une progression, féliciter des équipes est arrivé à faire avancer les choses. Il n'y a pas que l'outil de mesure pour de la mesure, mais c'est quelque chose qui peut être utile pour d'autres cas pour faire avancer le sujet. Parce qu'on bataille énormément pour faire avancer, il y a encore des contacts quotidiens de gens qui n'arrivent pas à faire des démarches tellement simples pourtant à rendre accessible ! On a donc besoin d'arguments,...
* Sans doute que quand on aura plus besoin à apprendre aux gens à faire un site accessible, il n y aura plus besoin de taux
* Merci. On peut applaudir très fort (Applaudissements)
* Olivier Nourry... Sébastien Delorme Emmanuel Pereira... Vous pouvez applaudir très fort.

(Applaudissements)

* Nous avons 10 petites minutes pour la pause. On se retrouve à 17h30 pour la table ronde internationale. Merci.

# Accessibilité numérique, tour d’ horizon des bonnes pratiques internationales

* De retour sur le plateau du studio 104 pour A11y Paris 2022. On va attaquer la 4e et dernière table ronde sur l'accessibilité à l'international. S'il vous plaît… s'il vous plaît… estce que l'on pourrait avoir un petit peu plus de silence, s'il vous plaît ? Merci beaucoup. Sinon je vais être obligé de jeter le micro ça peut faire mal.

On va accueillir sur ce plateau Aurélien Lévy directeur général de Temesis. On aura également un invité anglophone. La conférence étend en français, il y aura une traduction en directe. Dans le public nous aurons une traduction en français.

On va aborder l'accessibilité numérique vu de l'international par l'international. Je cède la parole à Aurélien Lévy. On peut l'applaudir.

(Applaudissements)

* Bonjour. On doit avoir des gens, aussi, en ligne
* Oui on a des gens en ligne qui nous regarde un peu partout.
* Des speakers. Oui nous avons des gens en ligne, des speackers. Je ne sais pas s'ils peuvent nous entendre et nous répondre.
* Je vais commencer par présenter tous les participants de cette table ronde. Je vais commencer par les participants à distance. Lainey Feingold qui est avocate aux ÉtatsUnis. Spécialisé sur le droit des personnes handicapées. Elle travaille depuis 2015… 1995 pardon… sur le sujet de l'accessibilité numérique c'est une des premières à avoir signé des accords sur le sujet de l'accessibilité numérique aux États-Unis, dans les années 2000

On a également à distance Suzanne Laurin qui est la directrice de Funka une entreprise suédoise. Elle est responsable… j'ai pris de petites notes… elle est responsable des aspects recherche et innovation Funka. Elle est également responsable des groupes experts et représentants de IAAP l'association professionnelle de l'accessibilité au niveau international autour de moi en présentiel, Sylvie Goldfain la formatrice d'Atalan. Elle est à l'initiative de méthodologie Access Web, qui prend en compte l'accessibilité. Elle prend en compte pour de nouveaux pays, au Canada avec de nombreux filiales. Peut-être d'autres, Maroc je crois.

John Hicks. Pareil je le connais depuis très longtemps, il est responsable de l'accessibilité française ATOS.

Et également Wilco Fiers qui travaille pour une entreprise américaine, il est responsable d'une librairie de test automatique qui s'appelle ACT. Il intervient pour W3C au niveau du groupe il travaille avec WCAG. Voilà pour les participants. Aujourd'hui, on a l'accessibilité à l'international. Je voudrais commencer par un tour de table des participants pour leur demander, dans le pays où ils sont actifs comment fonctionne l'accessibilité, quelles sont les lois qui s'appliquent ? Est-ce que cela fonctionne ? Est-ce que ça ne fonctionne pas ? Est-ce qu'il y a des sanctions. On va commencer par les participants à côté de moi. Sylvie si tu veux dire un mot. Je sais que vous avez une filiale au Canada. Comment sont les marchés au Canada, comment ça se structure ? Est-ce que c'est difficile, pas difficile ?

* Bonjour à tous. Effectivement nous sommes basés en France principalement. Nous intervenons dans des filiales au Canada, États-Unis. Nous travaillons avec leur agence interne. Il y a beaucoup de développement à l'externe, en Roumanie Europe. Pour parler du Canada, États-Unis par exemple, dans certains pays il y a différents niveaux de loi. Au niveau fédéral ou provincial.

Au Canada, au niveau fédéral… ce sont des lois souvent plus génériques. En loi fédérale c'est la loi qui s'appelle Canadian for Human Right act. Cette loi est très utilisée et a entraîné une forte accessibilité des sites gouvernementaux. Suite à un procès qui a fait référence… qui a eu lieu entre 2007 et 2010 Dona qui étaient une utilisatrice aveugle qui ne pouvait pas accéder au site Internet du gouvernement. Et qui a dit qu'elle souhaitait un changement parce qu'elle était victime de discrimination. 3 ans de procès qui ont fait précédents. Elle a gagné. Il y a eu une solution alternative. Il y a eu une très forte couverture médiatique. Aujourd'hui les Canadiens sont assez exemplaires sur le sujet, mais c'est quelque chose qui est pris en compte sérieusement.

Sur toutes les pages il y a la possibilité. Ce n'est pas un numéro d'un site. Sur toutes les pages il y a possibilité de signaler un problème. Pas forcément que accessibilité, mais signaler un problème.

C'est un premier niveau pour les sites publics. Ensuite dans chaque province, il y a possibilité d'avoir des lois. Au Québec, il y a effectivement une loi et en Ontario, où nous sommes basés il y a une loi AODA qui rend l'accessibilité obligatoire pour les sites publics ou privés avec l'objectif 2025. Avec des étapes intermédiaires. Cette loi est fortement connue puisque, effectivement, on s'aperçoit en France que ce n'est pas forcément connu de tous, l'obligation d'accessibilité.

Aux États-Unis il y a également 2 niveaux. On travaille beaucoup avec des filiales américaines. Et il y a beaucoup, de plus en plus de procès. Le point tournant a probablement été le procès de la fédération des aveugles aux États-Unis qui a attaqué un supermarché

en ligne pour l'accessibilité de son site et qui a fini en fait par une négociation avec l'engagement de rendre ces sites accessibles et de verser 6 millions de dollars. Depuis, il y a énormément de procès. Il y a également ce que Lainey va présenter. La structure… qui n'est pas d'aller au procès de travailler, pour les utilisateurs, de façon collaborative

* Justement, si Lainey t'entend. Est-ce que tu peux présenter un peu la situation aux États-Unis… comment la situation a évolué. Ou est-ce qu'elle en est ? Est-ce qu'il y a des nouveautés en termes réglementaires ? De sanction, de prise en compte du sujet de manière globale ?
* Oui et bien écoutez je ne suis pas avec vous dans la salle… la situation est en quelque sorte (non-compris) nous avons des lois fédérales et des lois de l'État. Nous avons également la loi municipale. On niveau fédéral vous avez ADA qui s'applique au privé. Ainsi qu’aux institutions d'enseignement, agences gouvernementales. Et tous les sites se doivent d'être accessibles.
* Merci. Maintenant je voudrais me tourner vers John… problème de connexion peut-être. John ? En attendant on va re-boucler sur John.

Comment une entreprise comme Atos qui est une très grande entreprise a porté international, comment on peut, justement, gérer cette situation d'avoir des pays avec une réglementation qui n'est pas au même niveau d'avancement, des sanctions différentes. Quelle est la vision, on va dire du point de vue d'un fournisseur de services ? comment cette problématique peut être abordée

* Merci bonjour à tous. En fait je suis très actif en France. On m'a demandé d'informer aujourd'hui.

Je ne sais pas si c'est très bon pour notre prestation, mais je pense que ça va être un peu… je pense que c'est mieux de parler en français. Ici, dans la salle, économiquement, je vais rester en français. Je te paierai une bière tout à l'heure.

Oui, effectivement, c'est très difficile, personnellement, c'est pour ça, j'ai adoré aujourd'hui la conversation, parce que je crois vraiment que la RGAA pour les raisons qu'a dit Sébastien tout à l'heure, et pour d'autres, ça avance vraiment dans un cadre mondial. Le fait que ce soit si facile à utiliser, pour nous, en ce moment, l'utilisation de RGAA est faite partout. Parce que… c'est pour le WCAG, ça tombe dans les mêmes clous que la plupart des pays. On termes de système légal, il y a quand même des pénalités qui arrivent au directeur personnellement si j'ai bien compris.

Il y a cette situation où les responsables d'une entreprise qui peuvent être amendée. C'est certainement une chose Royaume-Uni qui est intéressante, je vais parler de ça. En 2010 ils ont adopté equality act, il ne parle pas seulement accessibilité, c'est 5 % du truc.

Mais ils appuient sur les directives européennes. Grâce a un certain événement qui est arrivé il y a quelques années, je ne sais pas s'ils vont être soumis à ce qui arrive d'ici peu. En termes d'accessibilité. Dans le privé.

Royaume-Uni, c'est surtout l'état, c'est les sites gouvernementaux, tout ce qui est lié à ça. Les fournisseurs de services liés. Je pourrais entrer plus en détail plus tard pour montrer comment ils font. En gros, il y a assez peu de litige, c'est surtout la menace du litige qui fait l'action.

Cette expression : régler à la porte avant de rentrer dans le tribunal. Donc il y a… je pense que ça va venir dans la conversation qu'on aura, mais il y aura des grosses organisations, surtout RN&B qui fait en sorte que ces actions soient menées ou menacées. Il y a beaucoup d'entreprises maintenant, BBC c'est particulier. Anciennement, c'est une entité publique, mais il y aura des banques qui prennent en compte les changements et qui font leurs propres règles.

* OK. Wilco ? Comme je l'ai expliqué, tu travailles dans une entreprise internationale, mais toi-même tu es aux Pays-Bas. Comment aux Pays-Bas l'accessibilité a été prise en compte ? Quelle a été l'orientation du gouvernement dans la mise en œuvre de la directive européenne sur l'accessibilité des sites publics ?
* C'est une situation très intéressante que je suis en train de vivre ! Alors aux Pays-Bas, comme pour beaucoup d'autres pays de l'Union européenne, nous devons respecter la directive sur l'accessibilité. Cette législation commence à être mise en œuvre. Aux PaysBas, dans ce domaine, c'est assez intéressant, et en Europe, les Pays-Bas sont un pays extrêmement bureaucratique. Et ils ont atteint 81 approches intéressantes en plus des obligations liées aux directives. Ils ont ajouté d'autres obligations à savoir : publier les résultats des évaluations.

Vous ne pouvez pas simplement éclairer que votre site Internet est bien accessible, vous devez fournir des données prouvant que votre site est bien accessible. Donc cela a permis de créer différents niveaux de conformité à la législation.

Il y a des niveaux supérieurs, le niveau A qui veut dire que tout se passe bien. Vous avez un rapport qui prouve que le site est bien accessible.

Il y a le niveau B, à ce niveau, vous avez une déclaration selon laquelle votre site n'est pas encore entièrement accessible, mais vous êtes engagés à régler tous les problèmes d'accessibilité d'ici 1 à 2 ans. Puis vous passez au niveau C. Vous avez un rapport, mais vous n'avez pas encore de plan d'action claire et concret. Au niveau D, vous avez une déclaration, mais pas de test d'audit.

Et le dernier niveau, rien n'a encore été mis en œuvre.

Et cela permet d'avoir beaucoup plus de compréhension des plans d'actions de différentes orientations. Quelles sont les étapes prévues et donc, vous n'avez pas cette situation brutale vous n'êtes pas en conformité et on ne sait pas ce que vous faites pour être conformes.

* Très bien. C'est intéressant, parce que ça se rapproche effectivement de ce que l'on a en France au travers le schéma d'accessibilité. Là, une déclaration telle que demande la directive européenne, les entités doivent s'organiser pour publier ce qu'elles doivent faire d'autres en dehors des ressources humaines, en matière de juridique, ce qui peut être manquant, et peut-être là-dessus, tu peux compléter ?

En France, on a des obligations de publication du schéma, il n'y a pas de vérification, pas de contrôle de la mise en œuvre des schémas. Est-ce que vous, sur ces statement, il y a un contrôle d'exercé ?

* C'est déclaration sont vérifiés. Cela fait partie de la directive d'accessibilité Web. Comment ça fonctionne ? Nous avons un échantillon, si les sites Internet ne font pas l'objet d'un audit, tout ceux-là ne font pas, nous avons un système de contrôle et de suivi. Tous les sites sont dans une liste et on connaît précisément le statut.

Mais bien sûr, il y a encore un problème de tous les sites Internet qui ne sont pas encore listés. Mais cela nous donne beaucoup d'informations sur les sites Internet les plus importants du gouvernement et des Pays-Bas.

* À ce propos, justement, on a la chance d'avoir Suzanne à distance aujourd'hui, Susanna qui travaille avec la commission européenne, elle a notamment dirigé la récente étude qui a été faite sur les rapports publiés par presque tous les pays. Hormis la France et Chypre. Autour de la mise en œuvre européenne, donc Susanna, est-ce que tu peux nous dire quelques mots de cette étude, de ce que vous avez trouvé intéressant, de ce qui a été publié par différents pays ?
* Bonjour à toutes et à tous. Je suis désolé de ne pas pouvoir être avec vous. J'aurais apprécié être là avec vous dans la salle. Donc, nous allons bientôt finaliser le rapport pour la conformité des sites Web, pour chaque état membre. Mais je pense que ce qui est intéressant, c'est que si le suivi a été bien reçu, lorsque nous avons travaillé sur l'application, la plupart des états membres ont donné l'approbation. L'application, nous n'avons pas les ressources pour travailler sur cette application et vérifier que c'est bien appliqué. Aujourd'hui, ça a évolué, la grande majorité des états membres sont très heureux, ils peuvent ainsi identifier les points à améliorer et mettre en place des solutions.

Pour le moment, ce que nous n'avons pas encore mis en place et que nous recommandons

c'est que les états membres ne travaillent pas simplement sur la base d'audit, mais aussi des feed-back. C'est un élément important de la directive. Il peut demander un retour, et faire un point alternatif s'il considère que ce qui devrait être accessible n'est pas.

Ces informations sont très importantes, pour l'instant, elles ne sont pas vraiment dans ses directives d'Europe. C'est un point dans lequel il faut s'améliorer. Autre point, aujourd'hui, les agences ne veulent pas seulement faire un contrôle, elles doivent endosser un rôle de formation aussi et d'accompagnement.

Pas seulement dire que cela ne va pas, mais été à équiper pour appliquer la directive. C'est quelque chose sur lequel nous recommandons de travailler à l'avenir.

Cela veut dire que les états membres doivent suivre cette directive, mais ils doivent également aller plus loin, dans beaucoup d'états membres, ils ont ajouté l'utilisation de langage des signes par exemple. Parfois, ils ont élargi la portée, ça recouvre le secteur banquier dans certains états membres. Certains élargissent la portée, mais il y a au moins une base commune partagée dans tous les états membres.

Donc nous allons vraiment sur une situation plus égale. Cela sera plus facile pour la situation entre les différents états membres. Si certains états membres continuent à agir de la même façon que ce qu'ils faisaient avant la mise en œuvre de cette directive, d'autres ont amélioré et fait évoluer leur façon d'agir.

On peut considérer qu'on peut aller plus loin, mais notre étude montre bien que la directive permet de faire évoluer la situation.

* Lainey, je ne sais pas situer de nouveau parmi nous ? Elle est en vacances très loin de l'autre côté du globe. Sa connexion n'est peut-être pas bonne. Lainey disait qu’aux ÉtatsUnis et au Canada la situation était fragmentée parce que les états peuvent avoir chacun leur propre loi, que ce soit au Canada ou aux États-Unis. Ma question, c'est que du point de vue français, on a l'impression qu'aux États-Unis, Canada, c'est un peu l'eldorado de l'accessibilité numérique, que tout va bien, que tout le monde le fait.

Que les gens ont beaucoup de risque donc il bouge, est-ce qu'il y a un travers ? Des travers cette situation réglementaire disparate entre les états ?

Est-ce que ça crée de la confusion, est-ce que… c'est un vrai mouvement de fond, est-ce que c'est le juridiques et les sanctions qui font que les gens bougent ? J'aimerais bien ton point de vue si tu es de nouveau parmi nous.

En principe, je suis de retour. Non seulement nous avons différentes lois, différents niveaux de juridiction, mais ces lois sont interprétées différemment par différentes cours. Au niveau fédéral, vous avez 12 circuits qui peuvent avoir des positions différentes. Vous avez la cour suprême qui a pris aujourd'hui une direction très effrayante au regard des droits civiques, je ne sais pas ce qui va se passer.

Et nous avons différentes juridictions au niveau des états. Vous pouvez également avoir des dispositions juridiques très différentes d'un État à l'autre. C'est vraiment un patchwork. Je représente ici les États-Unis, donc je me dois de dire que ce n'est pas le pays des rêves. Vous allez venir ici, vous allez me dire : c'est absolument génial, tout est accessible ! Ce qui n'est pas le cas. Nous encourageons la collaboration pour développer l'accessibilité, et vous avez beaucoup d'avocats qui aux États-Unis travaillent dans ce domaine. Donc, l'année dernière nous avons eu près de 4000 procès ou affaires sur des questions d'accessibilité, par des avocats vis-à-vis d'entreprises que l'on considère comme n'étant pas éthique. Parce qu aux États-Unis, l'idée d'accessibilité, c'est une idée d'inclusion, de respect des droits civiques. La loi sur les personnes en situation handicap, s'inscrit dans les les droits civiques. Les lois peuvent également nous permettre d'avancer, et permettent aux gens souffrant de handicap de faire reconnaître leurs droits dans le monde numérique. Lorsque je parle en public, j'ai tendance à dire que je suis opposée au procès. Parce que cela fait penser aux entreprises, aux agences gouvernementales, que l'accessibilité est une charge. Quelque chose qu'ils doivent faire. Sinon ils sont portés devant les tribunaux. D'autres me disent : tu as tort Lainey. C'est très bien, cela permet de faire prendre conscience des choses. Oui, il y a une prise de conscience. Le nombre de personnes en situation de handicaps qui sont désormais en situation d'emploi aux États-Unis, a beaucoup augmenté récemment, parce qu'il y a eu cette prise de conscience. Tous ces problèmes de procès, cela peut quelquefois amener à des situations où l'on se contente de chercher des solutions rapides à un problème. Or, on sait bien que par rapport à ces problématiques il n'y a pas de solution rapide. Donc oui, il y a un patchwork, nous vivons dans un pays qui est aujourd'hui en train de prendre un virage un peu inquiétant, et je voulais quand même ajouter une chose : au niveau du secteur privé, il n'y a pas de réglementation, de lois spécifiques qui régissent le secteur privé, qui exige qu'il soit en conformité avec le WCAG. Donc, quand le client d'un site Web identifie un problème, il peut le rapporter, essayer de trouver des solutions. Créer des relations entre les communautés de personnes en situation de handicap, et les institutions bancaires, ou de santé, pour faire avancer les choses, mais on n'a pas de loi qui contraigne les entreprises de manière spécifique. Donc j'ai envie de dire que chez nous, la situation c est le verre à moitié plein et à moitié vide.

* Merci. Je pense que ce que tu décris, c'est que la loi aux États-Unis sa base avant tout sur la discrimination, le fait qu'une personne handicapée ne puisse pas accéder à un bien

ou un service, acheter quelque chose, là-dessus, effectivement, je pense que dans cette approche, et c'est la même au Canada je crois Sylvie, cette approche de discrimination. Il n'y a pas de loi spécifique sur l'accessibilité numérique. C'est avant toute une question de droit des personnes handicapées, du coup, je m'adresse à vous tous : pensez-vous que les associations de personnes handicapées, quel peut être leur rôle, dans la mobilisation des pouvoirs publics, à agir concrètement, au-delà de : il faut respecter une norme, ou un standard international. Quel peut être leur rôle ? Cela a été évoqué lors des tables rondes précédentes, mais... Quel peut être leur rôle, en matière de prise en compte ou de meilleure prise en compte des situations concrètes de la vie quotidienne et des difficultés que rencontrent les personnes en situation de handicap ? Qui veut réagir sur ce sujet ? John ?

* J'ai déjà parlé de RNB(?). En fait, tout dépend de la taille de l'organisation. Ils sont très visibles sur les campagnes. Ils ont un slogan qui me touche beaucoup : vois autrement. Cela comprend l'idée que l'accessibilité, ce n'est pas juste fonctionnel. On ne va pas régler le problème pour cette personne. C'est vraiment un potentiel pour tout le monde, que ce soit dans l'entreprise en termes de développeur ou de chef de projet, ou même ailleurs. Cette idée de pouvoir aller au-delà de sa vision des choses, de comprendre que ce n'est pas tout le monde qui voit le monde de la même façon. Donc je crois que oui, avec les organisations caritatives, il y a la fragmentation... on peut avoir de petites organisations de personnes d'une ville qui agissaient sur un plan local. Et souvent, la question des subventions disponibles pour les organisations... C'est une sorte de dispersion de force. Ils n'ont jamais la possibilité de mener jusqu'à la porte du tribunal, parce qu'ils n'ont pas les moyens. Ça dépend vraiment pour les grandes organisations.
* Susanna, peut-être que tu pourras réagir : pensez-vous qu'un exercice d'un droit européen par l'absence de discrimination, un modèle de class action européenne sur la discrimination, c'est quelque chose qui ferait peut-être bouger de manière plus forte, parce que cela permettrait à des groupes d'utilisateurs de taille plus importante de se fédérer ? Et de réagir ? Est-ce que c'est une piste qui serait intéressante ? Susanna, est-ce que tu sais si au niveau européen, de la commission européenne, est-ce que c'est un sujet, la prise en compte de la discrimination autour d'actions ou de groupes au niveau européen, et pas uniquement de certains pays très fragmenté, puisqu'on voit que les entreprises sont maintenant internationales pour la plupart, et c'est vrai que... Plus il y aura d'utilisateurs qui se plaindront, plus le poids de ses utilisateurs pourront agir. Susanna ? Tu as des éléments ?
* Ce que vient de dire John pour le Royaume-Uni est vrai également dans les autres états membres. Il y a beaucoup de fragmentation au niveau des associations. Les petites sont en général beaucoup plus faibles. Donc, ça serait très avantageux si toutes ces organisations travaillaient ensemble, cela leur permettrait d'avoir davantage de ressources. Pour l'instant, nous n'avons pas de loi commune sur la discrimination. Pour l'instant, la législation sur la discrimination reste une prérogative nationale. Mais les Etats sont encouragés à inclure les personnes en situation de handicap dans le contrôle des sites Web qui sont le plus utilisé par les personnes en situation de handicap, de les impliquer dans le suivi... l'inclusion des personnes en situation de handicap dans tous les aspects tournant autour de l'application de la loi va varier d'un État membre à un autre... Ce que peuvent faire les associations, c'est de demander à leurs membres de donner du feed-back constructif. Parce que c'est ce dont nous avons besoin. Il faut du feed-back ! De sorte que les autorités publiques de l'union comprennent où se situe le problème. Parce que quand personne ne se plaint, la réponse qui nous est faite c est qu il n'y a pas de problème d'accessibilité. Il y a beaucoup de recherches en cours, notamment pour responsabiliser les utilisateurs, pour qu'il sache se faire entendre en tant qu'utilisateur. Sur ce front, il y a beaucoup de choses en train de se produire. Il va y avoir le mois de la diversité au niveau de l'union. Nous allons essayer de mettre en avant ce message, de demander aux utilisateurs de donner leur feed-back, et nous allons organiser des activités autour de cela. Je sais que beaucoup d'associations travaillent là-dessus déjà. Donc encore une fois, les utilisateurs finaux, les associations des personnes en situation de handicap, doivent se faire entendre, en utilisant ces outils pour fournir leur feed-back qui sont des outils très utiles au niveau européen et national.
* Wilco, comme tu es impliqué sur des groupes au niveau du W3C notamment sur WCAG 3, est-ce que les associations peuvent aussi participer activement à l'élaboration de ces WCAG ? Comment ça fonctionne ? Les gens sont invités il me semble, il y a déjà des associations de représenter... y a t il un intérêt de la part de W3C d'avoir des retours utilisateurs sur la mesure de l'accessibilité, sur la criticité, sur la gestion de ces thématiques ?
* J'adore les retours et le feed-back ! Maintenant, pour savoir comment s'appliquer sur les travaux d'harmonisation, notamment au niveau du W3C, il faut être soit membre soit expert invité. Pour les membres, il y a tout un processus. Si vous êtes experts du domaine, si vous souhaitez en tant que personne individuelle, vous pouvez rejoindre des groupes, des communautés, notamment dans le domaine de l'accessibilité. Il y a plusieurs communautés ouvertes à tout à chacun. Pour ma part, un groupe sur les tests d'accessibilité... Cela s'appelle ACT. Mais il y a d'autres groupes.

Dont l’un qui travaille sur le Wcag WCAG qui s'appelle le groupe de communautés Silver et ensuite il y a un groupe sur la Coga et un certain nombre d'autres groupes qui sont avides de rencontrer d'autres personnes. Donc si vous avez d'autres minutes à consacrer à ces travaux. Si vous voulez rejoindre un groupe de communautés au niveau du W3C…

* Merci.
* Juste par rapport au rôle des utilisateurs. Il y a 2 choses. Je pense que… ce ne sont pas forcément les procès. Cela peut être des lettres d'avocat. Nous avons beaucoup de clients dont les filiales américaines ont reçu des lettres d'avocat. C'est resté confidentiel, mais effectivement la procédure a été structuré et qui a fait bouger les choses. C'est remonté au siège. Pour les entreprises françaises, en général il y a un seul site et des Masters. Pour rendre un site américain accessible, il faut faire bouger les choses au niveau de la DSI et de l'équipe française qui s'en occupe.

L'aspect juridique est important. L'aspect test utilisateur, on en a parlé dans la conférence précédente à quel moment il faut que ce soit pris en compte. Au Canada c'est pris en compte beaucoup plus tôt. C'est beaucoup plus pragmatique. Il y a des tests utilisateurs qui peuvent être faits pour créer de l'empathie aux équipes. C'est diffusé. Pour s'apercevoir effectivement des problèmes rencontrés par des personnes en chair et en os et avec qui on développe de la sympathie quand on entend des témoignages ça ne laisse pas indifférent on est plus sur des critères et des standards. On a une personne en France chez des clients, quand tu vois les anecdotes qu'il explique… ce ne sont pas des anecdotes, mais son quotidien, forcément les équipes sont devenues plus militantes et intéressées. Cet aspect de test et d'inclusion utilisateurs. Il y a des entreprises créées par des personnes handicapées visuelles qui proposent des services. C'est partiel.

Cette approche pragmatique, c'est du tout et du rien. Ce sont vraiment des parcours c'est quelque chose de très intéressant pour l'accessibilité. Effectivement.

* Merci. Je crois que malheureusement le temps file. Et bien, merci à nos speakers que l'on peut applaudir très fort.

(Applaudissements)

Merci évidemment à nos speakerines qui sont à l'étranger et à Wilco, mais qui est avec nous aujourd'hui. Qui souhaite poser une question ? Les questions seront traduites. Vous pouvez les poser en français. Si vous vous adressez aux personnes à distance ou en anglais, ici, avec nous. Elles seront traduites. Jusqu'à 18h20…

* Bonjour Romuald. J'ai une question par tous de la même norme en Europe, mais comment on fait pour se comparer quand on est une entreprise française avec des filiales en Europe.

Je fais de l'accessibilité. Comment je fais pour comparer avec les filiales, comment je fais avec mes différents fournisseurs ?

* Peut-être Susanna ?
* Oui. On a un petit problème avec la France, on ne sait pas ce qui se passe en France. Ce sont juste des ouï-dire. Tous les autres états membres ont leur accord. Il y a une norme européenne qui fait que l'on soit en mesure de comparer. Les comparaisons ne sont pas parfaites parce que on laisse un peu de souplesse quant à la manière dont on fait les tests. On n’aura pas une comparaison parfaite même si tout le monde utilise les mêmes normes, mais, au moins on peut comparer.

J'espère que la France va bientôt rejoindre les autres membres de l'UE et voir les avantages d'une harmonisation

* Wilco veut réagir.
* J'ai passé 8 années de ma vie à travailler sur ce problème. Je suis parfaitement conscient de ce problème. Nous avons le projet qui s'appelle ACT. Et nous essayons différentes méthodes de test, AVA trusted tester… sur certains je travaille directement dessus parfois ce sont d'autres acteurs du secteur qui travaille dessus, mais on essaye d'avoir plus de cohérence. On travaille sur… un benchmark que l'on devrait lancer très rapidement pour essayer, justement de rassembler ses méthodologies et j'aimerais beaucoup que le RGAA travail avec nous là-dessus. Si quelqu'un pouvait nous fournir les données
* Il y a des gens qui courent dans la salle. ! (Rires)
* On me dit dans l'oreillette que Kamou à une question. Ce n'est pas un piège. Il est aux États-Unis actuellement.
* Ce débat illustre très rapidement à la fois le potentiel inclusive des nouvelles technologies. On peut parler de San Francisco. Je veux savoir dans un pays comme le nôtre, où le droit est très solide et où les lois sont très épaisses… on est moins judiciariser aux ÉtatsUnis. Est-ce que vous pensez que l'on a à développer une stratégie pour sortir de ces coups de gueule/débat/promesse ?
* (Rires) vaste question. Sylvie, John ?
* Une chose que je peux témoigner… ça reviens à la question du début en fait. Côté entreprise, on ne voit pas… ce sont des polémiques. Des débats. Mais il y a un grand renforcement surtout entre les grandes entreprises RSE en anglais CSA. Responsabilité sociale écologique. Dans le sens de procurement entre les entreprises ça prend de plus en plus de place. Ce n'est pas juste du pipeau. Il faut vraiment montrer ses valeurs par des choses faites. Ce n'est pas toujours facile. D'ailleurs aujourd'hui je le remplace ça devait

être lui qui était sur scène. Chez nous à Athos, en Angleterre c'est depuis 2004 que l'accessibilité et travailler. En France c'est un peu moins.… Et donc dans cette démarche entre entreprises vous devriez dire. Écoute on fait l'accessibilité, on à tant de budget pour les travaux internes. Je pense que dans un sens, pour répondre à la question directement. Il doit y avoir d'autres choses analogues à cela. Ça aplatit un peu ce flottement dont vous parliez. Ces promesses, ces débats dont vous parliez. Je crois que dans un monde un peu moins visible, il y a quelque chose qui se passe qui à mon avis va régler ça…

* Je crois que Lainey avait un complément.
* Absolument merci. Je voudrais dire 2 mots en faveur de la collaboration. Car les négociations structurées… je suis ravie de dire que mon livre vient d'être traduit en espagnol et va être utilisé par des avocats au Pays basque très bientôt. Donc… lorsque l'on peut communiquer les uns avec les autres, quand on peut se parler, impliquer les associations, que l'on peut véritablement établir des relations réelles, j'ai vu très souvent au cours des 27 dernières années que c'est très compliqué de se battre aussi, de l'autre côté, personne ne se bas. Le premier accord d'accessibilité du Web que l'on a mis en place aux États-Unis était avec une association la banque américa. On parlait de l'accessibilité des distributeurs billets. Je suis ravi de participer à cette discussion j'ai beaucoup travaillé avec le RNIB aux États-Unis. On sait très bien que les stratégies d'accessibilité sont faites… C'est arrivé. La banque en ligne. Parce que on avait cette relation par ce que la banque avait eu ce dialogue avec des personnes qui ne pouvaient pas retirer 20 $ au distributeur de billets. Et tout à coup ils étaient déjà sensibilisés. À nous de montrer aux gens que l'accessibilité fait déjà partie de notre quotidien. La seule manière de faire cela et de travailler de manière durable et d'aller au-delà lois des lois et du cadre grâce à des relations humaines. Je pense que c'est par la collaboration que l'on peut atteindre cela.

Collaboration au sein des entreprises, entre entreprises et associations, entre associations et gouvernements. Avec des consortiums. J'espère que cette discussion n'est qu'un tout début parce qu'on a beaucoup de solutions autour de la table.

* Est-ce qu'on a une ou 2 dernières petites question ?
* Bonjour j'ai une question un peu pragmatique. Notamment parce que je crois que l'approche britannique en matière d'accessibilité est un peu plus directe que ce que nous faisons en France. Je me posais la question si on avait moyen de connaître l'impact positif de tous ces efforts d'accessibilité en matière de relation client et d'excellence… d'expérience utilisateur est-ce que ça apporte des bénéfices aux autres ? C'est-à-dire ceux qui ne sont pas empêchés. On a tout un souci de rendre son service numérique accessible, mais

c'est difficile de convaincre. Je cherche des manières pédagogiques pour accélérer. Merci à tous.

* John ?
* C'est ce que j'ai dit tout à l'heure. Ça fait longtemps que je travaille dans le domaine et… j'avoue que j'en ai un peu marre (Rires) de faire des audits et de convaincre sur ce niveau-là. Pour moi c'est un changement organisationnel. Un changement digital pour toute l'organisation. Si tu as l'accessibilité… surtout en France avec RGAA, tu peux quantifier. J'apprécie beaucoup les taux d'accessibilité, mais c'est surtout quelque chose de qualitatif. Il y a un changement de qualité pour moi cela propage dans l'entreprise, organisation, chef de projet, développeurs, designers si ils sont tous dedans avec cette simple idée d'accessibilité, ça change carrément beaucoup plus de choses. Enfin c'est ce que je crois. Je pense que… c'est difficile à vendre parce qu'il faut un KPI, il faut pouvoir mesurer ce changement. Cette mesure serait le chiffre d'affaires. Je pense que malgré tout on a attendu beaucoup de temps pour que les grandes enseignes prennent au sérieux l'accessibilité. Vincent est là depuis longtemps chez Orange, mais… je sais que dans ces grandes structures le travail d'accessibilité, c'est une lutte quotidienne parce que en fait, c'est très difficile d'avoir l'attention des directeurs et responsables. Une fois que tout le monde le saura, on verra des changements et ce serait mesuré par le chiffre d'affaires.
* Dernière petite question.
* Par rapport au qualitatif, je rebondis aussi avec d'autres discussions qu'il y a eues avant, notre RGAA est beaucoup trop consensuel, on parle de pourcentage, de score, alors que d'expliquer, pour les États-Unis, même si on le fait avec l'RGAA, on va le retranscrire autrement. On va expliquer : une personne qui utilise un lecteur d'écran doit pouvoir faire tel parcours, une personne qui utilise la navigation clavier etc. C'est centré sur l'utilisateur. C'est important pour que les équipes comprennent et que ça et un sens pour elle.

Donc cette approche pourrait tout à fait être ajoutée dans nos déclarations d'accessibilité, on peut produire un pourcentage, mais derrière, faire un peu de qualité avec des commentaires, un peu également, ce qu'il y a aux États-Unis notamment pour les éditeurs de logiciels, on a quelque chose qui s'appelle VPAT. Donc c'est une déclaration volontaire que font les principaux éditeurs de logiciels pour indiquer le niveau d'accessibilité de leurs produits.

Et en fait, pour chaque critère, quand on a rempli cette déclaration, ils indiquent si c'est rempli partiellement, complètement etc., il y a une colonne commentaires. C'est très important pour expliquer s'il manque des alternatives à des images, si ce sur des parcours critiques ou non.

C'est important je pense pour l'évolution de la déclaration d'accessibilité. Quand on fait un audit, on n'en sort comme disait Sébastien, on sait que c'est un site à 50 %, il est très accessible…

* Je suis désolé, mais il faut vraiment conclure. Je suis vraiment méchant, mais…
* L'idée, c'est d'avoir du qualitatif, même si ça semble être plus subjectif. On a du mal avec cette notion qui n'est pas noire/blanc. Quantifiable.
* Sylvie, Susanna, Lainey, Wilco, John, on peut les applaudir très fort ! (Applaudissements)
* Merci. Merci à vous ! Merci Aurélien d'avoir animé cette table ronde, comme les 3 autres groupes, c'était vraiment très intéressant.

# Conclusion

* On va terminer cet après-midi avec une conclusion. Alors on ne m'a pas dit qui devait conclure, je suppose que c'est Emmanuel ? C'est Frédéric ? Voilà… vient.
* Je vous pique la place.
* Merci beaucoup !
* Je vais être très bref, en fait je vous ai déjà remercié, je vous remercie à nouveau toutes et tous d'avoir assisté aujourd'hui à cette 3e édition de l'A11y Paris. Comme l’a annoncé Manuel, on espère très fortement qu'il y en aura de nouvelles, on aura certainement un peu plus de temps pour vous prévenir, comme d'habitude, on vous a prévenu au dernier moment.

Malgré tout, vous êtes très nombreux et nombreuses.

* On peut s'applaudir ! (Applaudissements)
* À l'origine, A11y Paris, on était 3, avec webassoc, c'est une association qui s'est terminée il y a un peu plus d'un an, je fais un coucou pour celle qui a porté cette association, et une autre association, accessweb, on souhaitait faire venir pour le mot de la fin, merci à tous les 2, si vous pouvez nous rejoindre.

(Applaudissements)

* En attendant, je voudrais que l'on applaudisse bien fort les gens qui permettent cet événement, les équipes de l'AVH, les interprètes en langue étrangère. (Applaudissements)
* Également les interprètes de chez Acceo Tadeo qui depuis tout à l'heure traduisent en continu pour que les gens qui sont sourds et malentendants puissent intelligiblement comprendre ce que nous disons sur le plateau.

Évidemment, l'équipe de Radio France avec Titouan qui ramasse micro quand je fais tomber. (Applaudissements)

* Aussi Manuel Pereira et toute l'équipe de l'AVH, et tout ce que j'oublie évidemment ! (Applaudissements)
* Merci à eux.
* Dominique ?
* Ça ressemble.
* Donc effectivement, je vais commencer par un petit jeu très rapide, quels sont ceux dans la salle qui me connaisse ? Lever le bras. Donc les autres ne me connaissent pas… je vais commencer par dire quelques mots sur ce que fait Braillenet. Braillenet a fermé ses portes, accessi Web, pour des raisons sur lesquels je reviens pas, il y a plusieurs personnes qui me connaissent et qui me disent : c'est triste, je vais vous expliquer pourquoi ce n'est pas si triste que ça.

L'une des raisons, c'est que vous êtes là ! Donc pour ceux qui n'ont pas vécu ça, dans les années 90, fin des années 90, Braillenet et accessi Web, ça a été une volonté d'un certain nombre de gens de faire en sorte qu'Internet et son potentiel se réaliste le plus possible. On ne peut pas se réaliser tout seul, de faire travailler ensemble des acteurs complémentaires, des associations qui représentent les utilisateurs, les personnes handicapées évidemment, et les entreprises.

Et troisièmes composantes, les pouvoirs publics. Aujourd'hui, tout le monde était là ! Ça, c'est une chose sur laquelle en tant que préside de l'association Braillenet, j'étais heureux de pouvoir œuvrer. D'autres nous ont rejoint à un moment donné, ça a été une référence importante, beaucoup d'entre vous sont venus pour des formations, pour contribuer à l'élaboration du premier référentiel accessi Web. Puis le 2e. Je crois que Jean-Pierre Schiller n'est pas là aujourd'hui, mais il était très important, d'autres qui sont ici… (Applaudissements)

* Il y a eu Atalan, quelquefois vous avez changé de structure, je ne sais pas exactement. Mais en tout cas, ce que je voulais souligner, c'est que ce travail de coopération a été très fructueux au point que le référentiel accessi Web qui est vu comme une méthode pour appliquer les WCAG a été transférée dans l'RGAA qui était à l'origine intégralement mise en œuvre par les pouvoirs publics.

Donc les troisièmes acteurs, les pouvoirs publics… voilà. Et l'autre composante que l'on a vue aussi aujourd'hui, l'autre réunion qui m'a beaucoup intéressé, depuis quelques années, c'est la dimension internationale. Il faut absolument continuer à la maintenir. Ce qui se passe dans le W3C, c'est un autre consortium dont on ne parle pas très souvent, mais qui est très important pour les personnes handicapées qui désirent lire des livres, c'est le consortium Daisy. Ça a joué un rôle très important c'est la norme Daisy qui a été reprise dans la norme des bibliothèques.

Ce qui ne me fait pas être triste de ma disparition, c'est parce que vous êtes là, vous allez continuer ! Pour conclure, je vais faire un peu 3 vœux si vous me le permettez une chose qui m'a manqué aujourd'hui, quand même beaucoup de choses que l'on a déjà dites sur le manque de formation etc. Ce qui m'a manqué aujourd'hui c'est de voir émerger des chevaliers blancs de l'accessibilité. On aimerait que par exemple les administrations puissent dire : voilà, on a 20 sites essentiels qui sont parfaitement accessibles par tout le monde.

Je ne l'ai pas entendue. On pourrait aussi avoir des entreprises, des banques qui décident d'être des chevaliers blancs de l'accessibilité dans leur domaine et qui pourrait en entraîner d'autres.

Ça, c'était le premier vœu. Le 2e, c'est quoi ? Bien sûr ! C'est que la France dans ce nouveau quinquennat qui démarre, puisse être une grande nation de l'accessibilité. Et plutôt que de traîner les bottes via les directives européennes, qu'elle devienne la championne de l'accessibilité en Europe ou l'une des championnes. Je ne sais pas si c'est un vœu ou un rêve, mais je formule comme un vœux ! Et le 3e, je ne sais plus…

* On a déjà dépassé le temps. C'est pour ça que je vous dis.
* Oui, le 3e, il s'adresse à vous, vous-même, vous êtes des champions, continuez à vous battre, continuer à porter le flambeau de l'accessibilité, à être des ambassadeurs et à travailler ensemble. Je vous remercie !
* Bravo Dominique ! (Applaudissements)
* C'était important que vous preniez la parole, merci beaucoup. Sylvain, la parole est à toi.
* Désolé.
* Tu es trop grand.
* Je préfère être assis, parce que ça me permet de lire mes notes, mes mots-clés en braille, c'est pas plus mal ! Merci cher Dominique pour ces bons mots, je comprends ce que tu dis, c'est vrai qu'être devant une assemblée de plus de 400 personnes, c'est très satisfaisant quand c'est effectivement par où tu as démarré dans ton labo avec une poignée de personnes.

Je peux comprendre que ce soit très gratifiant d'avoir une assemblée de 400 personnes aujourd'hui. Je suis très heureux d'avoir travaillé avec toi sur le livre adapté pendant plusieurs années. Je te remercie ! Avant de conclure cet après-midi, qui nous a donc bien démontré l'enjeu de l'accessibilité numérique pour toute la communauté de déficients visuels et pour les personnes handicapées en général, je veux remercier tous les partenaires sans qui cette manifestation n'aurait pas pu avoir lieu. Donc là j'ai une pensée particulière, on a déjà dit tout à l'heure, pour Frédéric Halna, pour Tanaguru, les locaux organisateurs de leur intervention a été essentiels. Merci à tous les intervenants qui sont venus de l'étranger pour apporter ce témoignage sur le thème très important de l'accessibilité. Qui tient à cœur à la communauté et qui se mobilisent pour accompagner les déficients visuels vers l'autonomie. Qu'est-ce que je peux dire, sachant que ce je suis entre vous et le verre de l'amitié…

* C'est l'avantage, parce que les gens restent !
* Oui. Une société plus inclusive, ce n'est plus un rêve, aujourd'hui, il y a 400 personnes qui se mobilisent, vous êtes très nombreux à avoir participé à cette table ronde et ses conférences. Ça montre que l'on est sur la bonne voie, il y a une mobilisation qui est juste. Merci à tous. Je veux aussi signaler que cette journée est aussi l'occasion, c'est la 3e édition de A11Y Paris je vous invite pour 2023, nous ne nous limitant à une journée dans l'année, vous pouvez compter sur l'engagement des équipes et de l'association Valentin Haüy pour vous sensibiliser, vous formez et militer à vos côtés.

Je veux aussi souligner que nous n'avons pas beaucoup parlé d'une étape importante qui est devant nous : la transposition de la directive européenne sur l'accessibilité des biens et services, nous en avons parlé, merci. Alors je n'étais pas là. J'étais au bar (Rires). En tout cas, c'est un jalon important pour l'association. Cela fait un an que l'association s'est fortement investie sur le sujet, pour expliquer aux pouvoirs publics à quel point c'est important, et ce qui manque dans le dispositif. Il ne faut pas se contenter de reconduire le dispositif actuel, il a plein d'avantages, mais aussi plein de manque. J'insiste là-dessus, parce que nous avons un discours à tenir, nous l'avons dit tout à l'heure, il faut que nous soyons utilisateur-centrés, je crois que c'est important de prendre en compte les besoins des usagers, et pas seulement les aspects de critère...des moyennes,... Avoir le parcours d'usagers c'est extrêmement important.

J'ai aussi envie de faire un petit message de publicité, pour ceux d'entre vous qui ont envie à l'issue de cette journée de creuser le thème de l'accessibilité numérique, je vous invite à participer au prochain week end au hackathon organisé par INJA. Je veux partager la fierté des équipes de Valentin Haüy. On peut les applaudir de nouveau. Je peux vous assurer qu'il y a une forte mobilisation de toutes les équipes. Il y a plein de personnes salariés et bénévoles qui se sont retroussés les manches pour être aujourd'hui, pour que cette journée soit de qualité. C'est formidable, parce que cela suscite un engouement dans les équipes qui fait ma fierté. Maintenant, je vous invite à boire le verre de l'amitié. Merci pour votre attention, et à l'année prochaine !

(Applaudissements)

* Juste avant que nous quittions la salle, je demande à tous ceux qui ont participé aux tables rondes de monter sur scène, pour ceux qui ont survécu à l'après-midi. Nous allons essayer de faire un selfie géant.
* On remercie aussi Anthony. Je ne connaissais pas ses compétences d'animateur de conférences, je pense qu'on peut aussi l'applaudir !

(Applaudissements)

* Merci beaucoup j'ai pris beaucoup de plaisir à être avec vous aujourd'hui. On va se mettre debout. On a tout le monde ? Vous aussi dans le public, mettez-vous debout. On va se mettre dos au public et on va faire un selfie géant avec nos téléphones. Est-ce qu'il y a un photographe officiel de l'événement ? Je ferais bien monter toute la salle sur scène, mais je crains de manquer de place ! On va faire un selfie. Et on pourra tous dire ensemble

: accessibility, plutôt que cheese ! on enlève les masques on les remet après. 123...Accessibility ! Super, merci beaucoup ! Vous pouvez toutes et tous vous applaudir, vous avez été très patients et exceptionnels. Merci beaucoup et à l'année prochaine. (Applaudissements)

***(Fin de la transcription : 18 h 50 )***