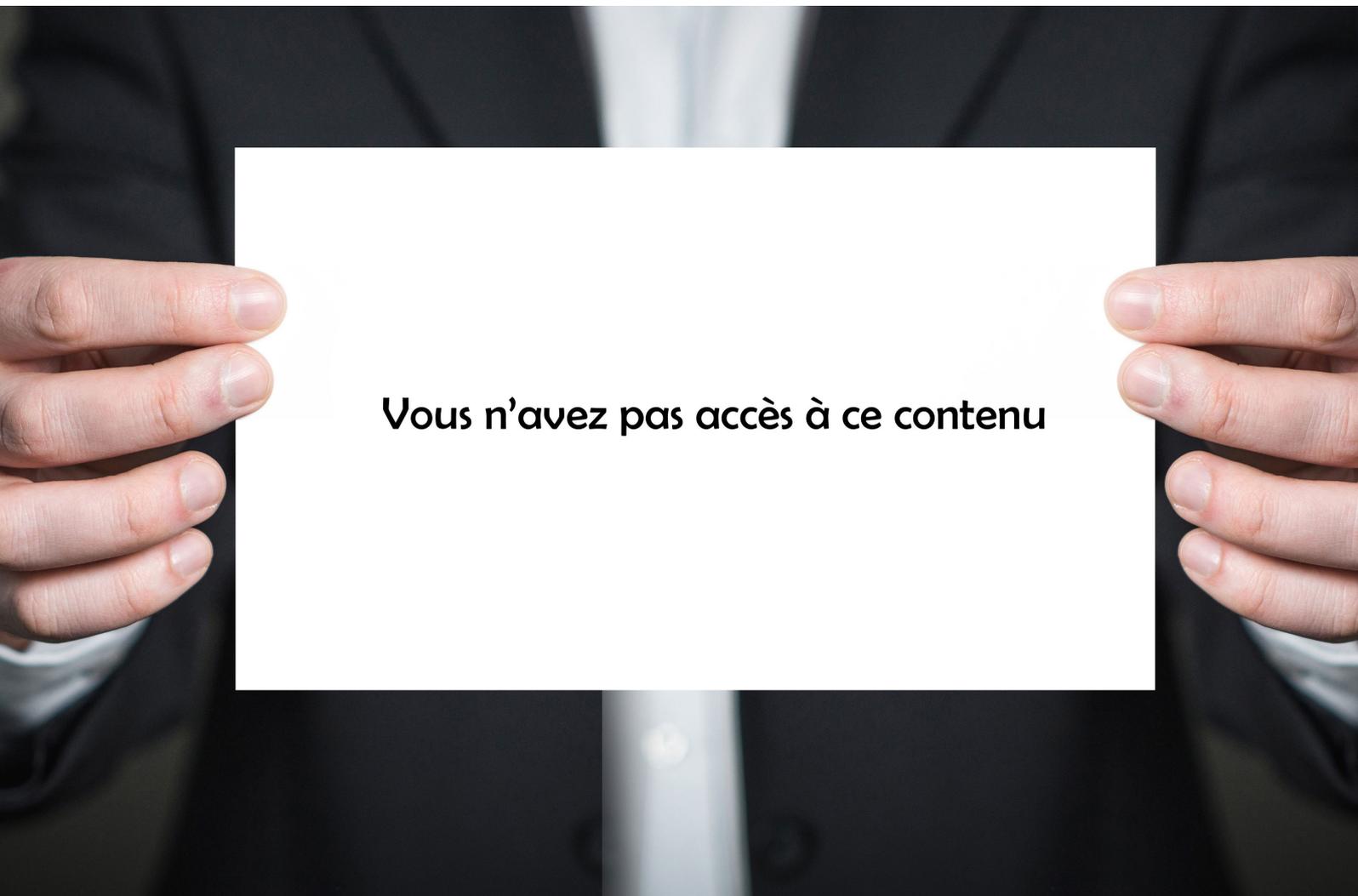


De la conduite du changement aux utilisateurs :

## **Comment faciliter la prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets d'une ESN ?**

---

**Alexia SCHLUMBERGER - Certification UX DESIGN 2019/2020**



**Vous n'avez pas accès à ce contenu**

”

*Il est plus que temps de comprendre que les activités en ligne ne sont plus artisanales mais industrielles, et que dans toute activité industrielle, le respect des standards est le minimum que l'on puisse attendre de tout acteur impliqué ».*

Elie SLOÏM, fondateur d'OPQUAST, article « Pourquoi l'accessibilité numérique ? »

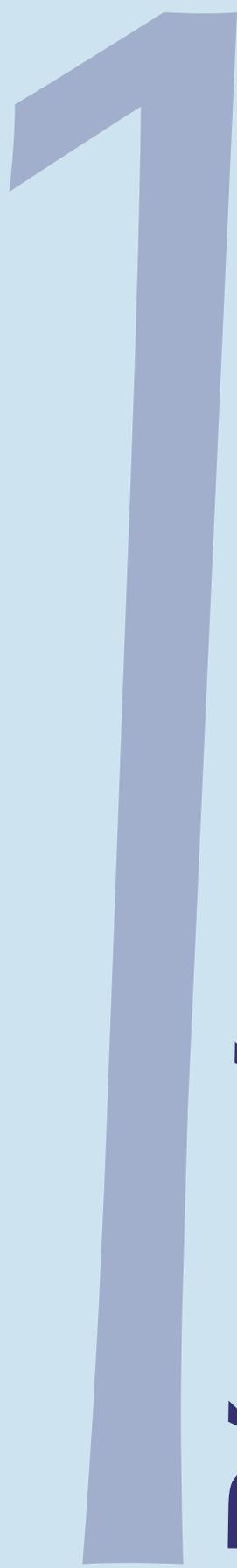
”

*On peut convaincre les autres par ses propres raisons, mais on ne les persuade que par les leurs ».*

Joseph JOUBERT, essayiste

# Sommaire

<b>1.</b>	<b>RÉSUMÉ</b>	4
<b>2.</b>	<b>DÉFINIR</b>	7
2.1	Introduction	8
2.2	L'accessibilité numérique	9
2.2.1	Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?	9
2.2.2	Et pour les personnes sans handicap ?	10
2.2.3	Les chiffres	11
2.2.4	Les manquements les plus fréquents	12
2.2.5	Les référentiels	12
2.2.6	Les dates piliers	14
2.2.7	Ce que dit la loi	15
2.3	L'ESN Webnet	16
2.3.1	Qu'est-ce qu'une ESN ?	16
2.3.2	Présentation de Webnet	16
2.3.3	ESN & accessibilité numérique	17
2.4	Hypothèses & problématisation	18
<b>3.</b>	<b>COMPRENDRE</b>	19
3.1	Méthodologie de recherche	20
3.1.1	Objectifs	20
3.1.2	Méthodes	20
3.2	Focus : le design inclusif	21
3.2.1	Pourquoi et pour qui faire du design inclusif ?	21
3.2.2	Le rôle et la responsabilité des designers	23
3.3	Focus : changement & résistances	25
3.3.1	De l'importance du diagnostic	25
3.3.2	A la stratégie des alliés	26
3.4	Recherche terrain	29
3.4.1	Les cibles & objectifs	29
3.4.2	Expériences autour d'un projet digital	29
3.5	Les enseignements	31
3.5.1	Pourquoi appliquer les normes d'accessibilité numérique ?	31
3.5.2	Quels sont les impacts d'un site non accessible pour un utilisateur ?	31
3.5.3	Quels sont les freins à l'application de l'accessibilité ?	32
3.5.4	Quels leviers actionner pour intégrer l'accessibilité dans un projet ?	32
3.5.5	Quelles sont les erreurs les plus fréquentes commises en accessibilité ?	35
<b>4.</b>	<b>IMAGINER</b>	36
4.1	Objectifs	37
4.2	Méthode	37
4.3	Synthèse	38
<b>5.</b>	<b>CONCEVOIR</b>	40
5.1	Les origines de mon prototype	41
5.2	Qu'est-ce que le Modop « A11y for ESN » ?	41
5.3	Les 3 étapes du Modop	42
5.4	Les objectifs du Modop	43
<b>6.</b>	<b>EXPÉRIMENTER</b>	44
6.1	Etape 1 : réaliser un état des lieux	45
6.2	Etape 2 : engager par l'immersion et l'empathie	47
6.3	Etape 3 : rassurer la Direction et définir des opportunités	49
6.4	Les enseignements du Modop	51
<b>7.</b>	<b>CONCLUSION</b>	53
<b>8.</b>	<b>ANNEXES</b>	55
8.1	Bibliographie	56
8.2	Grilles d'entretiens	57



# Résumé

## Résumé

A l'origine de ce mémoire, un constat : en tant que chef de projet digital dans une ESN, l'accessibilité numérique est un sujet fantôme. On l'aperçoit parfois dans les cahiers des charges, on l'évoque avec certains clients ou collaborateurs, mais elle est peu (ou pas) appliquée dans les projets.

Lorsque l'on prend conscience de l'impact des interfaces accessibles sur ses utilisateurs, il semble être légitime de **se demander pourquoi ces normes sont aujourd'hui la bête noire de tout concepteur de site.**

Après avoir imaginé partir en quête de leviers méthodologiques, permettant de faciliter l'application des normes d'accessibilité numérique par les équipes digitales, mes recherches m'ont amenée à envisager ce qui allait être la clé de mon travail de mémoire.

**Avant d'aborder le « comment », il fallait aborder le « pourquoi » de l'accessibilité numérique.** Sensibiliser les équipes ainsi que les dirigeants d'une entreprise, mais aussi leur donner envie d'intégrer ces normes dans leur travail, est la condition *sine qua non* de tout projet inclusif.

Cependant, le statut d'une **entreprise de services du numérique (ESN)**, complexifie cette ligne directrice. Pourquoi et comment une ESN peut-elle se conformer aux normes d'accessibilité numérique si son client n'y est pas sensibilisé ? Quel est le rôle à jouer d'une ESN vis-à-vis de l'application de ces normes ?

Des experts de l'accessibilité, aux utilisateurs finaux, en passant par mon ESN et ses concurrentes, mon mémoire m'a plongé au cœur des rouages de la conception digitale, et des thématiques relatives au changement et à l'inclusion.

## Summary

At the beginning of this thesis, an observation : as a digital project manager in an Information technology (IT) consulting firm, the digital accessibility is a shadow topic. It sometimes appears in the specifications, brought up with some clients or associates, but it is little (if not) applied to projects.

When you become aware of the impact the accessible interfaces can have on its users, **it seems logical to wonder why are those norms today the bete noire of every website designer.**

After thinking going on a quest of methodology levers that would help digital teams in the application of the digital accessibility norms, my researches lead me to consider what would be the key of my thesis' work.

**Before broaching the « how », it is necessary to talk about the « why » of the digital accessibility.** Raising awareness among teams as well as the company leaders, but also making them want to add those norms into their work, is the sine qua non condition of every inclusive project.

However, **the status of an IT consulting firm** makes this guiding principle more complicated. Why and how could an IT consulting firm comply with the digital accessibility norms if its client isn't made aware of them ? What part should an IT consulting firm play regarding those application norms ?

From the accessibility experts to the final users, my IT consulting Firm and its competitors, my thesis made me dive into the heart of the digital designing machinery and the themes of ethics, inclusion and UX.



## 2. DÉFINIR

### 2.1 Introduction

Insatiable, l'industrie digitale dévoile chaque jour des dizaines de nouveaux sites et applications mobiles, dont la construction repose sur un fil rouge commun, qui part de la conception, et aboutit à la mise en ligne, en passant par le développement des interfaces.

Au cœur de cette danse chorégraphiée qu'est un projet digital, chaque corps de métier déploie son savoir-faire à un moment T, en respectant 2 contraintes prioritaires : le budget et le temps.

L'aspect qualitatif est un idéal, vers lequel les équipes tendent, mais certaines failles naissent de cette réalité mercantile, qui demande de prioriser constamment entre les multiples actions à mener.

Contrairement à certaines normes telles que le RGPD ou les règles de sécurité, qui sont aujourd'hui les mantras de tout chef de projet, l'accessibilité numérique reste en retrait.

Le rôle de la législation dans sa prise en compte est loin d'être anodin.

Aujourd'hui, si le droit américain considère l'application des normes d'accessibilité numérique avec sérieux, au point que certains avocats en génèrent un juteux business, la France quant à elle, a tout juste commen-

cé, avec le décret d'application du 24 juillet 2019 de la nouvelle version de la loi accessibilité numérique, à appliquer des sanctions pour non-conformité.

C'est à partir de ce constat, mais aussi en réponse à ma propre expérience de chef de projet digital au sein de l'ESN Webnet, que ce mémoire s'est construit.

Via une démarche UX en double diamant, j'ai commencé par découvrir le contexte relatif à l'accessibilité et au marché des ESN. Ma recherche documentaire et terrain m'a ensuite permis d'identifier les leviers à actionner, afin d'imaginer, puis de concevoir, une solution à déployer chez Webnet.

## 2. DÉFINIR

### 2.2 L'accessibilité numérique

#### 2.2.1 Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?

Le W3C (World Wide Web Consortium) représente l'autorité normative de l'accessibilité digitale. D'après son fondateur, Tim Berners-Lee, l'accessibilité numérique consiste à :  
*« Mettre le web et ses services à la disposition de tous les individus, quels que soient l'équipement matériel ou logiciel, l'infrastructure réseau, leur langue, leur culture, leur localisation géographique et leurs aptitudes physiques et mentales ».*

Pour être accessible, une interface se doit d'être :

- ➔ **PERCEPTIBLE**  
Le contenu est accessible quel que soit le mode de lecture, grâce à des équivalents textuels, ou via une plage braille.
- ➔ **UTILISABLE**  
L'utilisateur peut utiliser la navigation clavier, et il dispose de suffisamment de temps pour lire le contenu et se repérer dans le site...
- ➔ **COMPREHENSIBLE**  
Les parcours sont fluides et le fonctionnement ergonomique est prévisible.
- ➔ **ROBUSTE**  
La compatibilité avec les technologies d'assistance est optimale.

Des normes graphiques, fonctionnelles, techniques et rédactionnelles (cf. 2.2.5) encadrent l'accessibilité numérique.

Elles ont pour objectif commun de permettre à tous les utilisateurs, qu'ils soient daltoniens, dyslexiques, dyspraxiques, photosensibles, non ou mal voyants, sourds ou malentendants, ou encore sujets aux tremblements, de naviguer sur l'interface, d'en comprendre les informations, mais aussi d'interagir, de créer du contenu, et d'apporter leur contribution à l'univers numérique.

## 2. DÉFINIR

### 2.2.2 Et les personnes sans handicap ?

Il serait réducteur d'affirmer que les difficultés d'accès aux services en ligne sont réservées aux personnes porteuses d'un handicap.

L'accessibilité numérique permet à toute personne, porteuse d'un handicap pérenne ou situationnel, d'accéder à une interface.

On peut citer comme situation par exemple :

- une personne peu compétente en informatique ;
- un senior rencontrant des difficultés motrices ou de vision ;
- une personne connectée en bas débit ;
- une personne qui a cassé des lunettes, ou a un bras dans le plâtre...

Le spectre de l'accessibilité numérique est donc bien plus large que le contexte spécifique de l'handicap : elle assure l'accès à l'information à chacun d'entre nous.

#### LE SAVIEZ-VOUS ?

Si Marc Zuckerberg a choisi le bleu pour Facebook, c'est tout simplement parce qu'en tant que daltonien, c'est la couleur qu'il perçoit le mieux.

## 2. DÉFINIR

### 2.2.3 Les chiffres

#### → Handicap

**1 milliard de personnes** présentent une forme d'handicap dans le monde.<sup>1</sup>

En France, ce chiffre s'élève à 12 millions de personnes, soit environ **2 personnes sur 10**.<sup>2</sup>

A noter qu'il est difficile de chiffrer précisément le nombre de personnes en situation de handicap sur le web. En effet, ces chiffres prennent en compte tous les handicaps et non pas exclusivement ceux qui provoquent des difficultés d'accès au web.

#### → Accessibilité des interfaces

**100% des sites** audités par Ipedis en 2016 n'atteignent pas le niveau minimum d'accessibilité.<sup>3</sup>

**30% des sites du CAC 40** ne permettent pas aux candidats en situation d'handicap de postuler à une offre d'emploi.<sup>4</sup>

#### → Développeurs de sites

**43% des développeurs** interrogés déclaraient en 2013 ne pas avoir connaissance d'obligations légales concernant l'accessibilité.<sup>5</sup>

**62%** d'entre eux indiquaient **ne pas connaître la réglementation française** en matière d'accessibilité.<sup>6</sup>

---

1 Source : OMS, 2019

2 *ibid.*

3 Ipedis, *Le livre blanc de l'accessibilité numérique*, 2016

4 *ibid.*

5 LESPINET-NAJIB Véronique; PINÈDE Nathalie; BELIO Christian; DEMONTOUX François et LIQUÈTE Vincent - *L'accessibilité Web, en 2013, en France : enquête nationale sur les pratiques et les usages des professionnels du Web*, 2015

6 *ibid.*

## 2. DÉFINIR

### 2.2.4 Les manquements les plus fréquents

La société Ipedis a identifié suite à ses divers audits les problématiques les plus fréquemment rencontrées sur les interfaces digitales en termes d'accessibilité numérique.<sup>1</sup>

Qu'il s'agisse de freins visuels, auditifs, cognitifs ou moteur, le constat est le même : ils sont susceptibles d'irriter n'importe qui, que l'internaute soit porteur d'un handicap ou pas.

Parmi les exemples évoqués, on peut retenir :

- les liens identiques sur la même page ;
- le contraste de couleurs peu élevé ;
- les vidéos non assorties de sous-titrage ;
- le besoin de manipuler simultanément le clavier et la souris ;
- ou encore le manque de structuration de pages.

### 2.2.5 Les référentiels

#### ➔ Les recommandations internationales (WCAG)

Avec pour objectif d'assurer l'accessibilité du web à l'échelle internationale, l'organisme W3C (cf. 2.2.1) a défini des standards : les Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).

Ces recommandations sont organisées en 3 niveaux croissants d'accessibilité :

- **le niveau A** : le plus bas. Il constitue le minima pour garantir une accessibilité au plus grand nombre ;
- **le niveau AA** (baptisé le « double A ») : nécessaire pour garantir mais également faciliter l'accès aux informations et fonctionnalités ;
- **le niveau AAA** (le « triple A ») : le niveau le plus élevé. Sa complexité le rend difficile à appliquer à tous les contenus et dans l'ensemble des contextes.

Dans la plupart des pays qui ont rendu l'accessibilité obligatoire, le niveau demandé est le niveau AA des WCAG.

---

<sup>1</sup> Voir la définition de l'accessibilité sur le site d'Ipedis : <https://www.ipedis.com/definition-accessibilite-numerique>

## 2. DÉFINIR

Il est important de préciser que ces 3 niveaux sont cumulatifs : ainsi, le niveau AA correspond au niveau A + aux recommandations du niveau AA.

### → Les normes françaises (RGAA)

A l'instar de plusieurs pays, tels que l'Allemagne, l'Angleterre, les Etats-Unis, ou la région canadienne du Québec, la France a complété les WCAG par un document national, qui se veut plus pratique.

Le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) organise les normes des WCAG par thématique (critères pour les liens, pour les images, pour les formulaires etc.), et sous forme de questions, ce qui permet d'évaluer plus facilement la conformité.

### → 5 limites aux référentiels

De par leur complexité et l'amplitude de leur champ d'application, les référentiels WCAG et RGAA présentent des failles qui peuvent parfois questionner les équipes qui les appliquent, mais aussi expliquer en partie les freins de leur mise en pratique.

- |          |  |
|----------|--|
| LIMITE 1 | Les normes ne sont pas identiques dans tous les pays. Entre le niveau AA des WCAG adopté par de nombreux pays et les référentiels nationaux, certaines différences de critères sont présentes.   |
| LIMITE 2 | Les WCAG et les référentiels nationaux ne sont pas des documents simples à utiliser dans le cadre d'un projet. Il s'agit de documents normatifs ou d'évaluation qui ne permettent pas systématiquement d'identifier : <ul style="list-style-type: none"><li>○ à quelles étapes d'un projet les recommandations doivent être appliquées ;</li><li>○ par quels intervenants du projet elles doivent être appliquées (graphiste, intégrateur, contributeur éditorial...).</li></ul> |
| LIMITE 3 | Les référentiels WCAG et RGAA n'ont pas le même fonctionnement. Alors que les WCAG reposent sur 3 niveaux  |

## 2. DÉFINIR

(A, AA, AAA), le RGAA n'a pas de niveaux spécifiés. Il ne fait pas référence à ces niveaux. Il est donc important de bien spécifier à quel référentiel ont fait référence dans le cadre d'un projet.

**LIMITE 4** Il n'existe pas de label d'accessibilité délivré par le W3C. Il est possible d'apposer sur un site web en auto-déclaratif le picto relatif à l'accessibilité, sans que cela conduise à une procédure de vérification.

**LIMITE 5** Un audit de conformité d'accessibilité numérique ne peut être réalisé que partiellement via un logiciel (plusieurs existent sur le marché, avec des résultats similaires). Seulement 30% des critères seront analysés par le logiciel, le reste devra être pris en charge par un expert. Certains critères étant interprétables (par exemple : la structure de la page est-elle pertinente ?), le résultat de l'audit ne sera pas toujours identique.

### 2.2.6 Les dates piliers

- 1999** Création des WCAG par le W3C, et publication de la première version du référentiel
- 2005** En France, l'obligation d'accessibilité du web est légalement créée par l'article 47 de la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- 2006** Adoption par les Nations Unies de la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CRDPH, qui rappelle que l'accessibilité est un droit universel
- 2009** Publication de la première version du référentiel français RGAA
- 2016** En France, la loi pour une République numérique implique pour le service public ainsi que les entreprises privées dont le chiffre d'affaires dépasse 250 millions d'euros de rendre compte de leurs améliorations d'accessibilité numérique via un plan d'actions annuel.

## 2. DÉFINIR

2019

Le décret d'application de la Loi pour une République numérique met en application pour la première fois des amendes en cas de non-respect des normes d'accessibilité numérique pour le service public et les entreprises concernées.

### 2.2.7 Ce que dit la loi

En France, le décret de 2019 définit le non-respect des obligations d'accessibilité web numérique comme un acte discriminatoire, et introduit pour la première fois la notion de sanction pénale.

Ainsi, en cas de défaut de conformité aux exigences, le service public ainsi que les entreprises concernées risquent une amende fixée à 20 000 euros annuels. Un délai de trois mois est accordé pour présenter éventuellement une demande de dérogation et en justifier les raisons (délai prorogé de deux mois si nécessaire). A noter que pour les communes de moins de 5000 habitants, la sanction est fixée à 2000 euros.

Outre-Atlantique, les manquements en termes d'accessibilité numérique engagent des amendes lourdes. Entrée en vigueur en 1990, la loi américaine Americans with Disabilities Act (ADA) interdit la discrimination à l'encontre des personnes handicapées dans tous les domaines de la vie publique, y compris les emplois, les écoles, les transports.

Une forte croissance du nombre de poursuites judiciaires a été observée ces dernières années, 2019 atteignant le record de 11 000 plaintes.

« Il est intéressant de constater que plusieurs pays, dont les Etats-Unis et la Grande Bretagne, n'ont pas créé de loi spécifique concernant l'accessibilité numérique. Ils se sont simplement appuyés sur des lois anti-discrimination (ADA aux Etats Unis) qui stipulent que toute entité qui fournit un service au public doit le faire sans discrimination. Ainsi, tout service en ligne (site web, application, objet connecté, etc.) est considéré comme un service au public, au même titre qu'un hôtel, un restaurant, une école, des bureaux professionnels, etc. et doit donc être accessible aux personnes handicapées ».

Eric Gateau - Cofondateur et consultant de Temesis

## 2. DÉFINIR

### 2.3 L'ESN Webnet

#### 2.3.1 Qu'est-ce qu'une ESN ?

Anciennement baptisées SSII, les Entreprises de service numérique (ESN) accompagnent des sociétés clientes dans la réalisation de projets liés au numérique (développement d'un site ou d'une application, administration d'un réseau, formation, conseil...).

Une ESN répond à une demande d'un client soit directement, soit en répondant à des appels d'offres. L'entreprise va par la suite mandater des collaborateurs chez le client ou depuis son centre de service afin de répondre au besoin.

En fonction de l'importance du projet mais aussi de la spécificité de la mission, celle-ci peut s'étendre d'une journée (pour de l'expertise par exemple) à 3 ans (pour de la chefferie de projet ou du développement informatique par exemple).

#### 2.3.2 Présentation de Webnet

Depuis sa création en 1996, l'ESN Webnet réalise des prestations de services autour de projets digitaux. A la fois ESN et agence digitale, elle pratique des prestations dans ses locaux à Sèvres, Lyon, Nantes ou Lille, ainsi qu'en régie, chez le client.

Chefs de projets, architectes techniques, développeurs back/front, intégrateurs, webdesigners, webmasters... Aujourd'hui Webnet rassemble plus de 140 experts du digital. Sa croissance régulière lui a permis d'atteindre 13 M€ de chiffre d'affaires en 2019.

\*\*

C'est par le biais de la structure Webnet, pour laquelle je suis salariée depuis juillet 2012, que j'ai choisi de réaliser mon mémoire. Mon poste de chef de projet digital, mais aussi ma connaissance de l'entreprise, m'ont permis de prendre conscience d'un certain nombre de freins dans l'application de l'accessibilité numérique. Ces freins, nous le verrons, se sont révélés être communs avec d'autres ESN.

## 2. DÉFINIR

### 2.3.3 ESN & accessibilité numérique

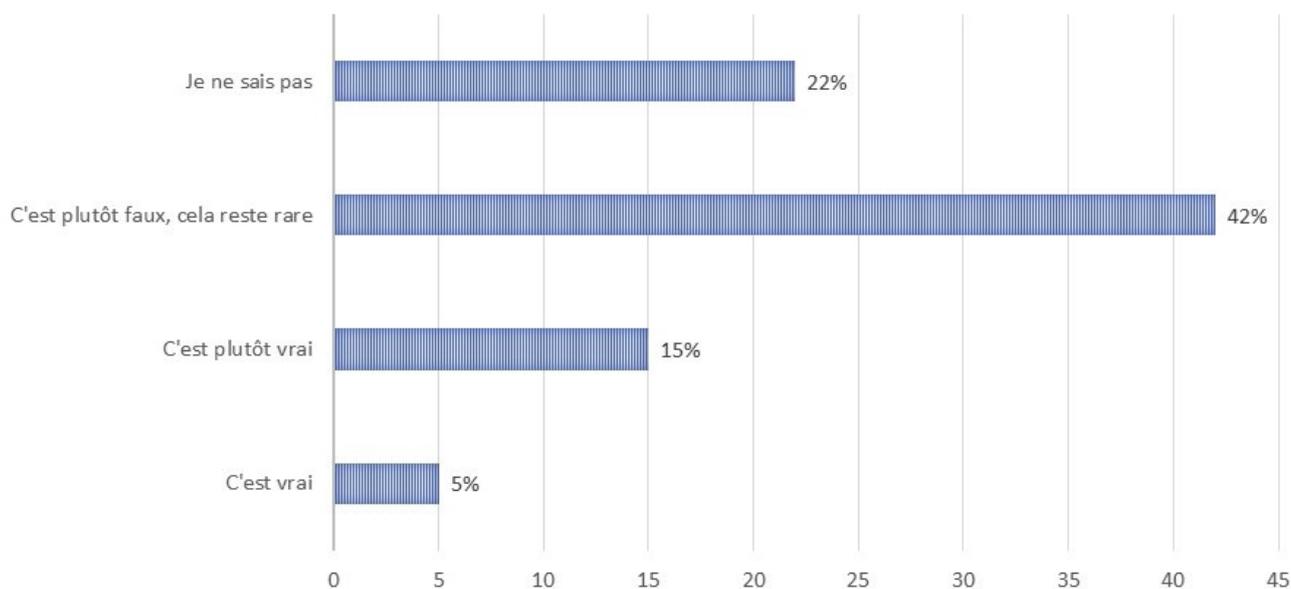
Si l'accessibilité numérique, comme nous l'avons vu, (cf. 2.2.3) est peu appliquée sur les interfaces digitales, cela amène à se questionner sur la responsabilité des ESN en la matière.

Ces entreprises qui développent les sites n'ont-elles pas un devoir de qualité, même si l'aspect relatif à l'accessibilité numérique est absent d'un cahier des charges ?

L'étude « Enquête à destination des ESN et ENL » de Synoptic (2019) met le doigt sur cette zone d'ombre.

J'en retiens 2 questions, qui abordent la sensibilisation des clients des ESN.

#### L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE EST UNE PRÉOCCUPATION QUE VOS CLIENTS INTÈGENT DANS LEURS CAHIERS DES CHARGES.

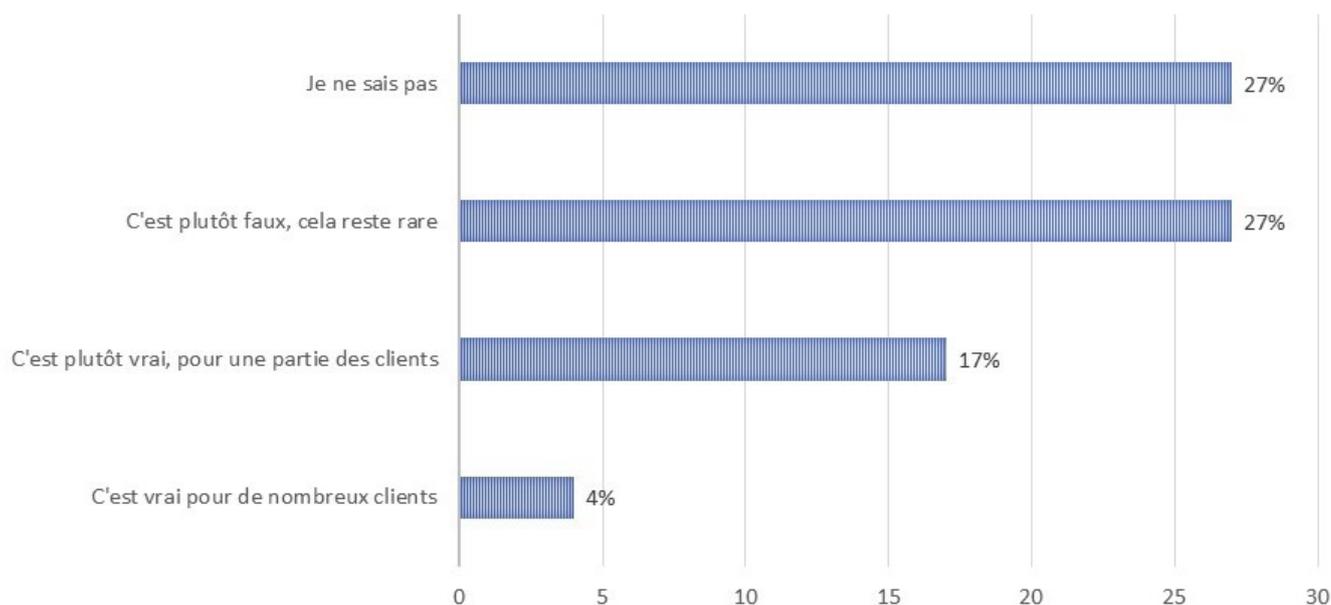


Source : Synoptic, « Enquête à destination des ESN et ENL », 2019

Comme l'indiquent les 2 graphiques (ci-dessus et ci-après), le peu d'exigence des clients semble en effet expliquer en partie pourquoi les ESN ne se positionnent pas d'avantage sur le sujet de l'accessibilité numérique.

## 2. DÉFINIR

LES POINTS LIÉS À L'ACCESSIBILITÉ PRÉSENTÉS DANS VOS OFFRES SONT ÉVALUÉS, SUIVIS ET TESTÉS TOUT AU LONG DU PROJET PAR VOS CLIENTS.



Source : Synoptic, « Enquête à destination des ESN et ENL », 2019

### 2.4 Hypothèses et problématisation

Comme nous l'avons vu, l'impact pour les utilisateurs finaux de l'accessibilité numérique des interfaces digitales étant considérable, une ESN pourrait-elle se saisir du sujet malgré l'impasse faite par ses clients (cf. 2.3.3) ?

Quels en seraient les bénéfices et les contraintes pour l'entreprise et ses salariés ?

Quels leviers pourraient aider une ESN à, à la fois, livrer des sites qualitatifs en termes d'accessibilité, et optimiser son image de marque ainsi que son business ?

A ce stade, c'est à partir de ces questionnements et la problématique suivante que j'entamais mon travail de recherche exploratoire :

#### **Comment faciliter la prise en compte de l'accessibilité dans les projets d'une ESN ?**

Comme nous le verrons à la fin de la partie « Comprendre », mes recherches et mes entretiens m'ont amenée à affiner ma compréhension du sujet, et à engager mon mémoire dans une direction plus précise.

# Comprendre

## 3. COMPRENDRE

### 3.1 Méthodologie de recherche

#### 3.1.1 Objectifs

Via ma recherche documentaire et terrain, j'ai souhaité me nourrir à la fois de concepts théoriques sur la conduite du changement et du design inclusif mais aussi recueillir l'expérience de l'ensemble des cibles touchées par un projet digital (du client aux utilisateurs finaux en passant par l'équipe projet), et d'experts, réputés dans le milieu de l'accessibilité, afin de mieux comprendre le rôle de l'accessibilité numérique, puis d'identifier d'éventuels leviers à sa mise en pratique chez Webnet.

#### 3.1.2 Méthodes

##### RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Afin de me constituer une meilleure connaissance du sujet, j'ai choisi de concentrer mes lectures sur 2 thématiques :

- le design inclusif ;
- la conduite du changement.

Parmi l'ensemble des articles et livres lus (cf. 8.1), j'ai retenu pour chaque thématique 2 axes pertinents pour mon mémoire.

##### ENTRETIENS

- Interviews : 14 personnes, dont 4 en physique. (cf. 8.2 à 8.5)
- Recrutement : 2 personnes minimum par cible identifiée
- Type d'entretien : semi-directif
- Durée de l'entretien : 45 minutes environ

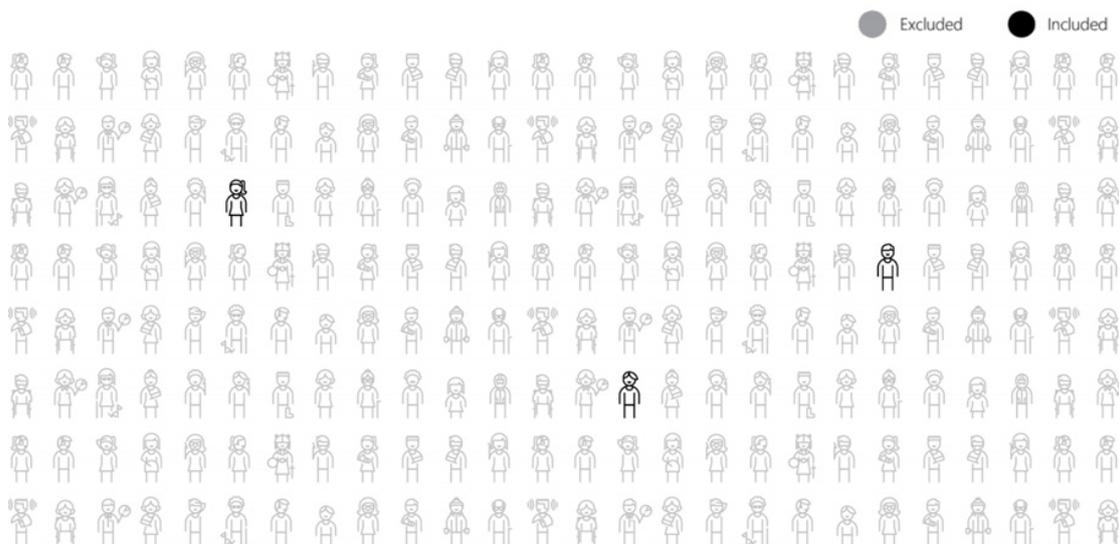
## 3. COMPRENDRE

### 3.2 Focus : le design inclusif

#### 3.2.1 Pourquoi et pour qui faire du design inclusif ?

Lorsqu'on aborde l'accessibilité numérique, il est incontournable de s'imprégner des travaux menés autour du design inclusif.

Ceux de Kat Holmes, directrice de l'User Experience chez Google, et fondatrice de Mis-match, m'ont beaucoup appris, inspirée, et m'ont permis de prendre du recul vis-à-vis de mon sujet. Dans sa conférence « How inclusion shapes design » (Inclusive Design Master Class, 2019), Kat Holmes recentre son propos sur le cheminement que doit inclure tout design : à qui nous adressons-nous ? Qui est exclus ?



Les limites du design sont en effet de penser (une interface par exemple) telle que nous pouvons la voir, la percevoir, et qui répond à ce que nous pensons être une solution à certaines problématiques, évaluées selon nos expériences. Bien que cela semble de prime abord évident, il est essentiel de se rappeler que nous pensons vis-à-vis de nos propres biais.

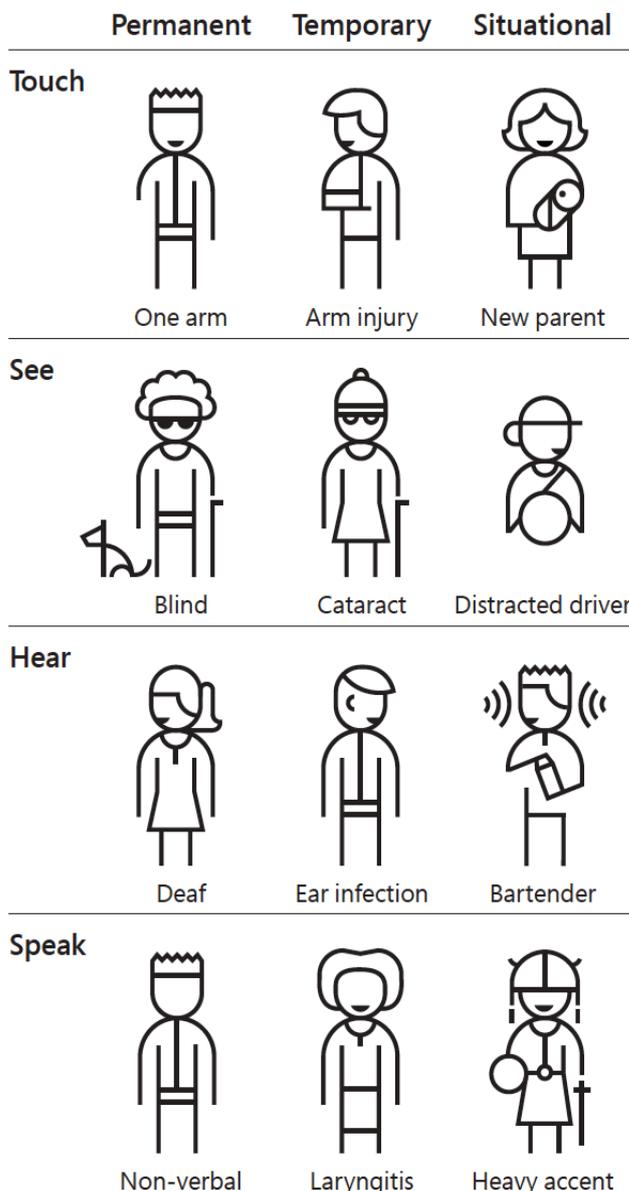
Kat Holmes pose à ce sujet une excellente question : à quoi ressemblerait d'après vous internet si les sites étaient uniquement conçus par des designers aveugles ?

### 3. COMPRENDRE

Kat Holmes poursuit sa réflexion en soulignant que ce sont finalement ces « mismatch » ou « décalages » qui permettent de créer de l'inclusive design.

Qu'il s'agisse de l'invention des livres audio, de la machine à écrire, ou encore de la télécommande : tous ces objets ont été conçus à l'origine pour résoudre un problème vécu par un utilisateur porteur d'un handicap, et sont devenus usités par tous les publics.

Les bénéfices d'un design inclusif touchent donc **un nombre de personnes extrêmement large**.



« Design is thinking about mismatch »

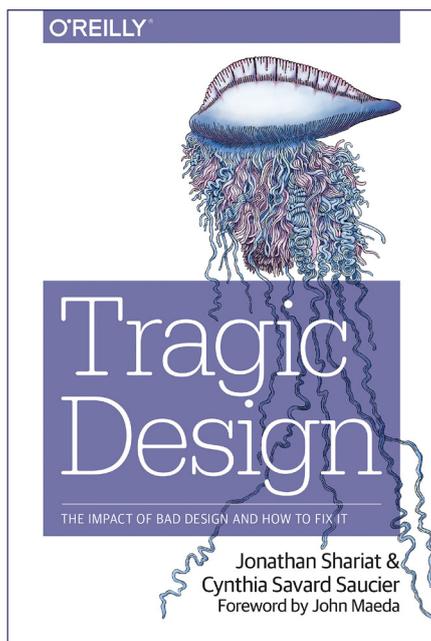
Kat Holmes

Designer pour des personnes porteuses d'un handicap (qu'il soit relatif au toucher, à la vue, à l'ouïe, ou à la parole), c'est s'adresser *in extenso* à un public qui peut rencontrer un handicap éphémère (un bras dans le plâtre par exemple) ou situationnel (un environnement bruyant..).

## 3. COMPRENDRE

### 3.2.2 Le rôle et la responsabilité des designers

Concevoir un objet ou une interface n'est pas un acte sans conséquence. L'ouvrage « Tragic design » de Jonathan Shariat et Cynthia Savard Saucier souligne qu'un bon design se doit d'être utile et/ou agréable. Un design qui n'est pas adressé à un utilisateur provoque une friction désagréable, et donc un mauvais design.



“Badly designed products serve their creator (or sponsor) first and the users second. Good design attempts to understand the intended users and create an experience that serves their needs.”<sup>1</sup>

Mais Jonathan Shariat et Cynthia Savard Saucier rappellent qu'un frein est souvent présent lors de la conception : un designer répond à un client, dont les décisions peuvent avoir un lourd impact sur le livrable. Un client a parfois une vision et des objectifs business qui ne coïncident pas toujours avec les besoins des utilisateurs.

“This places the designers in a rather awkward position. We have heard countless times, “I ended up doing what the client wanted.” Unfortunately, there is no magical solution to this issue. »<sup>2</sup>

---

1 « Les produits mal conçus servent leur créateur (ou leur sponsor) en premier lieu, et les utilisateurs en second. Un bon design tente de comprendre les utilisateurs et crée une expérience qui sert leurs besoins.

2 « Cela met les designers dans une étrange position. Nous avons entendu des centaines de fois « J'ai fini par faire ce que le client souhaitait ». Malheureusement, il n'y a pas de solution magique à ce problème ».

### 3. COMPRENDRE

C'est tout particulièrement sur ce point que "Tragic design" m'a intéressée : si un bon design est porteur de sens pour ses utilisateurs, et que l'en défaire en fait un mauvais design, alors il est du devoir du designer de défendre ses aspirations, son travail.

**"Every designer should write down what they stand for, what they think is acceptable or not. Having this "will never do" list will help you make difficult decisions when they arise."<sup>1</sup>**

Flirtant sans cesse avec l'éthique, les designers ont une véritable responsabilité dans l'optimisation des technologies, ainsi que dans la vie de leurs utilisateurs.

#### EN BREF

Concevoir des interfaces digitales accessibles ou tout objet design inclusif a un impact sur un public beaucoup plus vaste que celui pour lequel il a été imaginé initialement.

L'accessibilité numérique est donc un réel bénéfice, qui demande à être défendue par les designers, à condition de s'interroger lors de la conception sur :

- qui réalise l'interface ?
- quelle solution est proposée ?
- pourquoi la réalisons-nous (quels sont ses objectifs) ?
- qui va l'utiliser ?
- quels sont les outils techniques les plus adaptés ?

**Faire du design induit de faire des choix, et de garder en tête une vision étendue de l'impact du livrable.**

<sup>1</sup> « Tout designer devrait écrire ce qu'il défend, ce qu'il pense acceptable ou pas. Avoir cette liste « à ne jamais faire » vous aidera à prendre des décisions difficiles lorsque nécessaire ».

## 3. COMPRENDRE

### 3.3 Focus : changement & résistances

Viser l'intégration de l'accessibilité numérique dans une structure telle que Webnet, équivaut à toucher à des fondamentaux de la conduite du changement.

Afin d'initier la bonne stratégie, il est important de se questionner sur les implications d'un tel projet, et de prendre conscience des réticences que l'on pourra rencontrer.

Parmi les nombreuses théories relatives au changement, j'en ai retenu 2, à la fois complémentaires et qui coïncident avec le contexte de mon entreprise :

- le diagnostic ;
- la stratégie des alliés.

#### 3.3.1 De l'importance du diagnostic

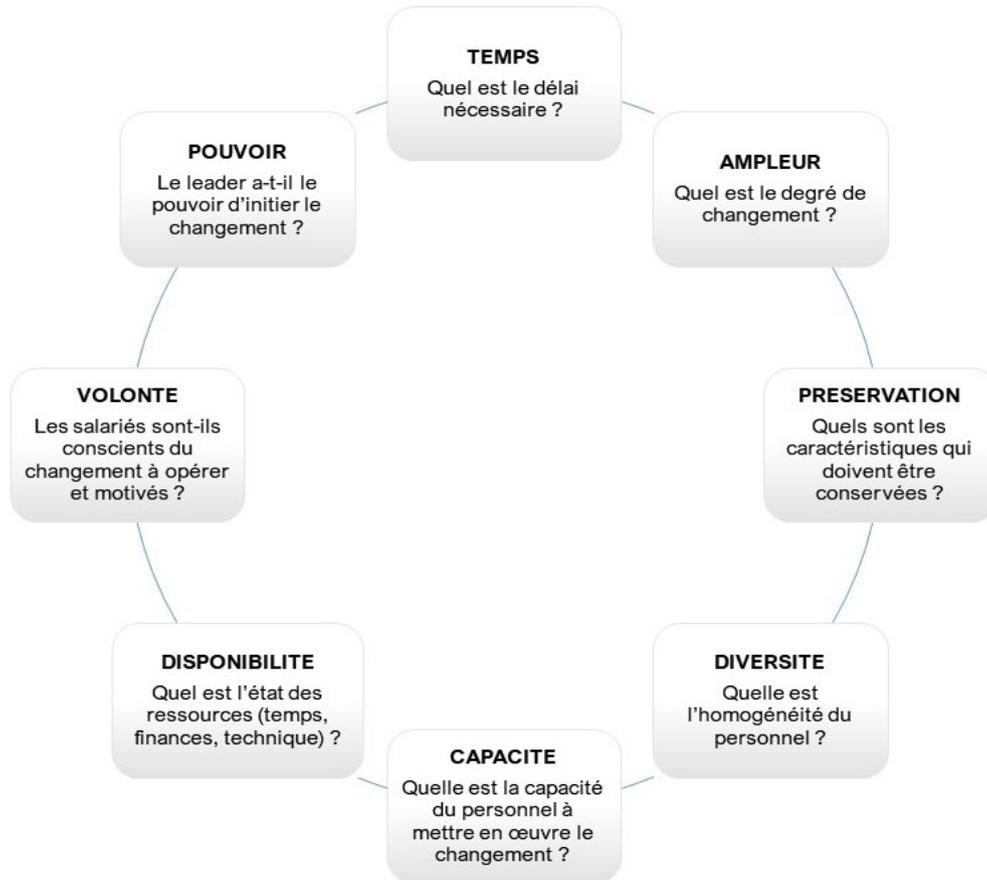
Qu'il s'agisse des travaux de Gerry Johnson, Kevan Scholes, Richard Whittington & Frédéric Frery (« Stratégique », 8e édition, 2008) ou de ceux de Julia Balogun & Veronica Hope Hailey (« Stratégies du changement », 2005), une étape apparaît comme cruciale dans la conduite du changement : le diagnostic du contexte dans lequel s'inscrit le changement.

Cette première phase est déterminante pour l'ensemble de la construction du projet. Au-delà de l'analyse des activités et ressources de l'entreprise, l'identification des leviers à mobiliser pour mener à bien le projet est à prendre en compte avant d'initier la conduite du changement.

Afin de nous guider dans cette démarche, Julia Balogun & Veronica Hope Hailey proposent de structurer le diagnostic autour de 8 facteurs :

- le temps dont on dispose pour effectuer le changement ;
- l'ampleur du changement ;
- la préservation des pratiques déjà existantes ;
- la diversité des acteurs impliqués ;
- la capacité des acteurs à mettre en place le changement ;
- leur disponibilité ;
- leur volonté ;
- le pouvoir du leader à enclencher le changement.

## 3. COMPRENDRE



Ces notions clés relatives au contexte de l'entreprise ont guidé mes entretiens qualitatifs, mais aussi ma phase d'idéation.

### 3.3.2 A la stratégie des alliés

Initiée par le père de la sociodynamique, Jean-Christian Fauvet, la carte des alliés est un outil précieux dans la conduite du changement.

L'objectif est de faire le point sur les forces en présence : sont-elles favorables au changement ? Seront-elles un support, une aide solide ou au contraire y-sont-elles opposées ? Qu'en est-il des autres profils d'acteurs, moins identifiables ?

« La coopération, l'initiative personnelle et la capacité à créer des liens entre les individus au travail deviennent des leviers de création de valeur. »

Jean-Christian Fauvet

### 3. COMPRENDRE

Une cartographie des alliés s'organise selon 7 profils, pour lesquels la stratégie de la conduite du changement devra s'adapter.

Les « POUR »

- **les militants** : souvent peu nombreux au début du projet. Ils le défendent et en font la promotion.
- **les alliés** : ils déploient de l'énergie en faveur du projet, ils ont compris les enjeux, mais adoptent une position plus modérée que les militants.

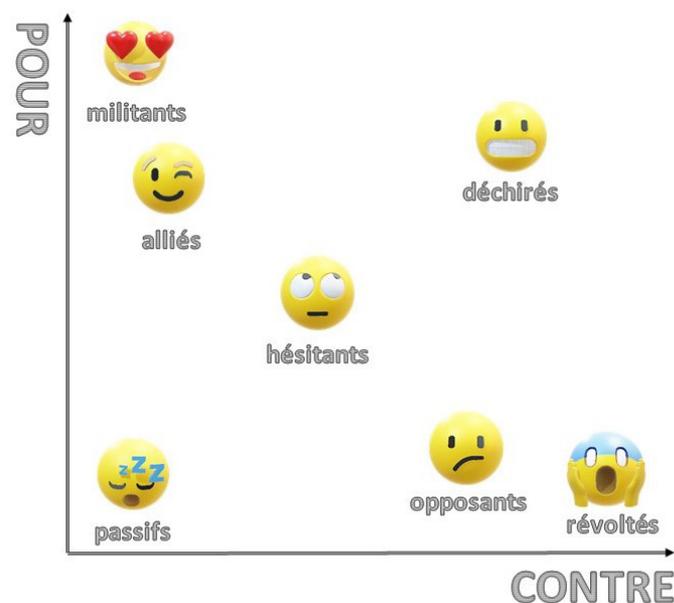
Les ni « POUR » ni « CONTRE »

- **les passifs** : ils sont souvent nombreux mais peu bruyants. Ils attendent de voir les risques encourus et les gains potentiels avant de s'engager.
- **les hésitants** : ils sont également nombreux, mais ils disposent d'une énergie plus importante que les passifs, et posent des questions. Ce groupe est à risque pour le projet, il peut basculer d'un côté comme de l'autre.
- **les déchirés** : ce sont des personnes influentes. Ils sont conscients des risques, mais sont impliqués dans sa réalisation souvent en raison de leur position hiérarchique.

Les « CONTRE »

- **les opposants** : ils s'opposent au projet, ils font peser un risque sur le projet.
- **les révoltés** : quand ils existent, ils sont peu nombreux, mais viscéralement contre le projet. Il faut éviter de les combattre, car cela leur donne de la crédibilité.

La typologie des acteurs impactés par le changement



### 3. COMPRENDRE

Les énergies peuvent bien entendu évoluer au cours du temps, leur position n'est pas figée dans le temps.

L'objectif du porteur du changement est donc de :

- faire grossir le rang des alliés, et de contenir le nombre d'opposants au projet ;
- s'interroger sur la stratégie à adopter pour chacun de ces profils.

#### EN BREF

Du diagnostic du contexte dans lequel s'insère le projet à l'identification des forces en présence : le changement se déploie en s'appuyant sur une stratégie solide, affûtée, et tournée vers l'humain.

Les acteurs concernés par le projet sont à placer au cœur du projet, plus que le contenu même du projet.

L'objectif est d'élargir sa vision, tout en répartissant son énergie avec minutie : la réussite se construit avec les alliés, plus que contre les opposants.

## 3. COMPRENDRE

### 3.4 Recherche terrain

#### 3.4.1 Les cibles et objectifs

Afin de recueillir les expériences de l'ensemble des personnes touchées par la mise en place de l'accessibilité numérique, j'ai choisi d'interroger 5 cibles :

- les personnes porteuses d'un handicap ;
- les ESN ;
- les grandes entreprises privées et le service public ;
- les experts de l'accessibilité numérique ;
- le personnel interne de mon entreprise.

Les objectifs de ces entretiens ont été d'évoquer :

- les raisons d'appliquer l'accessibilité ;
- les impacts d'un site non accessible pour un utilisateur ;
- les freins identifiés à la mise en application de l'accessibilité, et les raisons de son absence ;
- les bonnes pratiques pour réussir l'accessibilité d'un site ;
- les erreurs plus fréquentes commises en accessibilité.

#### 3.4.2 Expériences autour d'un projet digital

Grace aux entretiens menés, j'ai pu identifier les points de tensions que l'intégration de l'accessibilité numérique peut amener dans un projet digital.

# EXPERIENCE MAP D'UN PROJET DIGITAL - AU REGARD DE L'ACCESSIBILITE

	DECLENCHEUR	COMMANDE	INITIALISATION	REALISATION			MISE EN LIGNE	SUIVI	
	Prospection	Contractualisation	Lancement	Conception	Intégration & dev	Recette	Contribution	Livraison	TMA
ETAPE	Appel entrant d'un client ou sollicitation d'un client par un commercial de Webnet et analyse du cahier des charges.	Accord entre Webnet et le client sur le budget, le planning et les besoins.	Rencontre des acteurs lors du kick off, confirmation des étapes du projet et du planning.	Ateliers de conception, design des interfaces, rédaction des spécificités fonctionnelles.	L'équipe technique code le site en s'appuyant sur les maquettes graphiques et les specs.	Recette complète du site et de ses fonctionnalités	Alimentation du site (contenu et médias), selon les normes SEO (référencement)	Mise en ligne et livraison du site.	Pour certains projets, une assistance technique pendant une durée de 6 mois ou 1 an
CLIENT	« La peur de l'amende est ce qui a déclenché l'objectif de mise en conformité. »	« Nous allons nous faire accompagner par des prestataires pour nous mettre en conformité. »		« On me dit que les interfaces ne sont pas jolies quand elles sont accessibles. »				« Nous avons eu le retour d'un client qui racontait qu'il ne pouvait pas renseigner un formulaire. »	
ESN	« On peut faire plein de choses avec la technologie, mais on n'en fait pas assez pour les personnes qui ont en besoin. »	« L'idéal serait qu'il y est un expert qui fasse des tests au fil de l'eau du projet. »			« Le plus gros frein c'est de ne pas pouvoir tester en faisant des tests d'utilisateurs handicapés. »			« Il ne faut pas attendre que le site soit mis en ligne pour effectuer des "rattrapages". »	
EXPERT	« Si on sait faire de l'accessibilité, son coût est majoritairement neutre. »		« Toute la chaîne de production doit être sensibilisée en amont des projets. »		« Un code HTML propre permet déjà d'assurer une grosse partie du travail. »	« Pour tester l'accessibilité d'un site, l'analyse par un humain reste indispensable. »		« Il faut que les clients soient confrontés à leurs utilisateurs. »	« L'accessibilité à 100% n'existe pas. On vise le mieux, c'est de l'amélioration continue. »
UTILISATEUR HANDI	« Ce n'est pas parce qu'on est une minorité qu'on ne doit avoir accès aux mêmes informations que les autres. »	« Je peux passer au moins 3h par jour sur certains sites quand ils sont bien pensés. »			« Il est impératif de sous-titrer systématiquement TOUS les médias vidéos et sonores. »			« Lorsque je ne parviens pas à lire un site, je l'évacue. Je n'ai pas d'autre alternative. »	« Je serais partant si on me proposait de tester un site ou une appli ! »
OPPORTUNITE	- sensibiliser les équipes ainsi que la direction et susciter l'envie/l'engagement - mettre en place une team accessibilité au sein de l'ESN	- systématiser une prise en compte de l'accessibilité dans les équipes, par le biais d'une grille de critères priorisés	- former un référent par corps de métier	- lors du premier atelier, inclure l'accessibilité comme un fil rouge du projet, des wireframes à la recette, avec un suivi interne par étapes	- fournir des outils permettant aux intégrateurs et dev de recetter leur travail dans de bonnes conditions	- mettre en place des tests utilisateurs et les montrer aux équipes afin d'optimiser la recette	- maintenir une bonne connaissance des règles d'accessibilité en organisant des quiz auprès de l'équipe projet	- renouveler les tests utilisateurs une fois le site mis en ligne, mais aussi lors des mises à jour importantes	- faire un retour d'expérience aux équipes Webnet pour valoriser le travail fait, mais aussi dans un objectif d'amélioration continue

ETAPE

CLIENT

ESN

EXPERT

UTILISATEUR HANDI

OPPORTUNITE

## 3. COMPRENDRE

### 3.5 Les enseignements

#### 3.5.1 Pourquoi appliquer les normes d'accessibilité numérique ?

Outre le fait de permettre aux personnes handicapées d'accéder au même niveau d'information que les utilisateurs valides, l'accessibilité numérique comporte de nombreux **bénéfices induits**.

« L'impact de l'accessibilité est tentaculaire, il s'agit d'inclure au sens large. »

Entretien avec Arnaud Delafosse - expert

Je retiens de mes entretiens les notions suivantes :

- la satisfaction des clients des projets et des internautes
- un élargissement de l'audience (les personnes âgées, les utilisateurs handicapés par un contexte spécifique...);
- une optimisation de l'image de marque, qui peut être un levier en termes RH (recrutement, fidélisation des salariés...);
- un positionnement concurrentiel vis-à-vis des autres ESN, le sujet étant encore de niche;
- une meilleure indexation dans Google;
- une bonne projection dans le futur (l'application de normes qui sont en train de se renforcer);
- un travail et une réputation basée sur la notion de qualité.

#### 3.5.2 Quels sont les impacts d'un site non accessible pour un utilisateur ?

Un site qui n'est pas conçu selon les normes d'accessibilité numérique entraîne de véritables blocages dans le parcours utilisateur. Peu importe l'handicap, la réaction est la même : de l'incompréhension et de la frustration.

« J'utilise une loupe sous Windows, mais si je ne parviens pas à lire, soit j'évacue et je cherche l'information sur un autre site, soit j'imprime pour pouvoir ensuite grossir le texte au télé-agrandisseur. C'est assez contraignant... »

Entretien avec Geneviève Arnold, mal voyante

## 3. COMPRENDRE

Si l'utilisateur a besoin d'accéder à un service, les solutions alternatives sont indispensables.

« Globalement, mes contraintes sont plutôt liées au contact avec les supports client. Comme je ne suis pratiquement pas capable de mener de conversations téléphoniques, la présence d'une messagerie instantanée sur un site constitue pour moi un atout majeur. Amazon, Le Crédit Agricole, Facebook (ou plus largement, un chatbot), me permettent d'entrer en contact direct et écrit avec des conseillers. »

Entretien avec Guillaume Wurier, sourd

### 3.5.3 Quels sont les freins à l'application de l'accessibilité ?

Qu'il s'agisse des grandes entreprises privées, du service public, ou des ESN, les freins à l'application des normes d'accessibilité numérique sont les mêmes :

- le manque de temps ;
- le manque de budget ;
- le manque de connaissances des équipes.

S'agissant de retours récurrents, j'ai confronté lors de mes entretiens ces arguments avec des experts de l'accessibilité, qui m'ont apporté de la visibilité sur la stratégie à mener pour y répondre (cf. 3.5.4).

### 3.5.4 Quels leviers actionner pour intégrer l'accessibilité numérique dans un projet ?

J'ai pu identifier à la suite de mes entretiens 3 axes majeurs en réponse aux freins identifiés :

- la sensibilisation, qui est une première étape obligatoire ;
- une méthodologie adaptée, comportant un traitement de l'accessibilité au fil de l'eau et non en fin de projet ;
- une priorisation des critères d'accessibilité.

## 3. COMPRENDRE

### → Sensibilisation

1<sup>ère</sup> étape nécessaire à la mise en place de l'accessibilité, la sensibilisation a pour objectif de faire prendre conscience aux équipes de l'impact de ses normes sur les utilisateurs, et de commencer à former une culture d'entreprise autour de cette thématique.

Commencer un projet sans passer par cette étape serait voué à l'échec : la sensibilisation permet d'engager l'ensemble des équipes et la direction dans cette démarche.

La sensibilisation via une formation est l'idéale, mais peut être coûteuse pour une entreprise. Un référent, qui a été formé, peu par contre apporter un éclairage aux équipes.

« Toute la chaîne de production doit être sensibilisée : c'est impératif l'accessibilité doit être traitée comme le SEO, ou la sécurité. »

Entretien avec Arnaud Delafosse - expert

Une sensibilisation n'est réussie que si l'ensemble de l'équipe projet en a bénéficié : un salarié ne peut pas appliquer l'accessibilité seul, dans son coin. La collaboration avec l'ensemble des intervenants est nécessaire.

« Nous avons mis en place un groupe « Accessibilité ». On travaille sur une présentation, afin de commencer un dialogue avec la Direction, et l'appliquer ensuite dans nos projets ».

Entretien avec Emyly Vo - ESN Theodo

### → Méthodologie

Selon les phases de conception d'un projet, l'accessibilité va générer plus ou moins du temps et donc des frais. Mais la clé est de l'inclure, au même titre que la sécurité ou les obligations RGPD, dès le début du projet.

Il est donc important que l'impulsion soit donnée en amont du début du projet, par les achats, ce qui permettra de l'inclure dans le cahier des charges.

« L'accessibilité ne va pas être un coût élevé si on la prend en compte dès le début »

Entretien avec Robert Cichostepski - BNP Paribas

## 3. COMPRENDRE

En phase de conception graphique et ergonomique, le coût est nul. Des règles ergonomiques (Fitts & Gestalt) sont à appliquer comme pour tout projet digital.

En phase de développement, les bonnes pratiques de codage et de qualité web sont identiques aux besoins en accessibilité. Cependant ce sont les choix techniques qui peuvent avoir un impact significatif sur le temps passé (la solution imaginée est-elle native ou pas ?).

La présence d'un référent peut apporter de la fluidité dans les process de création d'un projet digital : il pourra vérifier son application à chaque étape, échanger avec les équipes, et alléger la charge du chef de projet.

« L'accessibilité s'applique à chaque phase du projet (des wireframes, au graphisme, en passant par les spécifications, les recos techniques... ».

Entretien avec Elise Caudeville - TANAGURU

### ➔ Priorisation

De par sa complexité, le niveau triple A des WCAG est difficilement atteignable, et d'autant plus compliqué à maintenir à niveau.

« Si on applique les normes de façon très stricte, on n'atteint jamais l'accessibilité. Il faut être souple ».

Entretien avec Jackir Assan Aly - Fondateur d'IPEDIS

Certaines entreprises évoquent donc l'idée d'une check list personnalisée, qui permet de répondre aux normes, ainsi qu'aux exigences de qualité, et de faciliter également la prise en compte de l'accessibilité.

« L'accessibilité à 100% n'existe pas. On vise le mieux : c'est de l'amélioration continue. »

Entretien avec Arnaud Delafosse - expert

## 3. COMPRENDRE

### 3.5.5 Quelles sont les erreurs les plus fréquentes commises en accessibilité ?

« L'UX et la conception n'ont pas comme rôle de faire comme tout le monde, faire un burger menu ou un carrousel parce que c'est à la mode... Il faut utiliser ces éléments à bon escient. L'objectif est de faire des sites de qualité qui sont accessibles, pas de faire des mauvais sites qu'on va rendre accessibles ».

Aurélien LEVY - CEO de Temesis

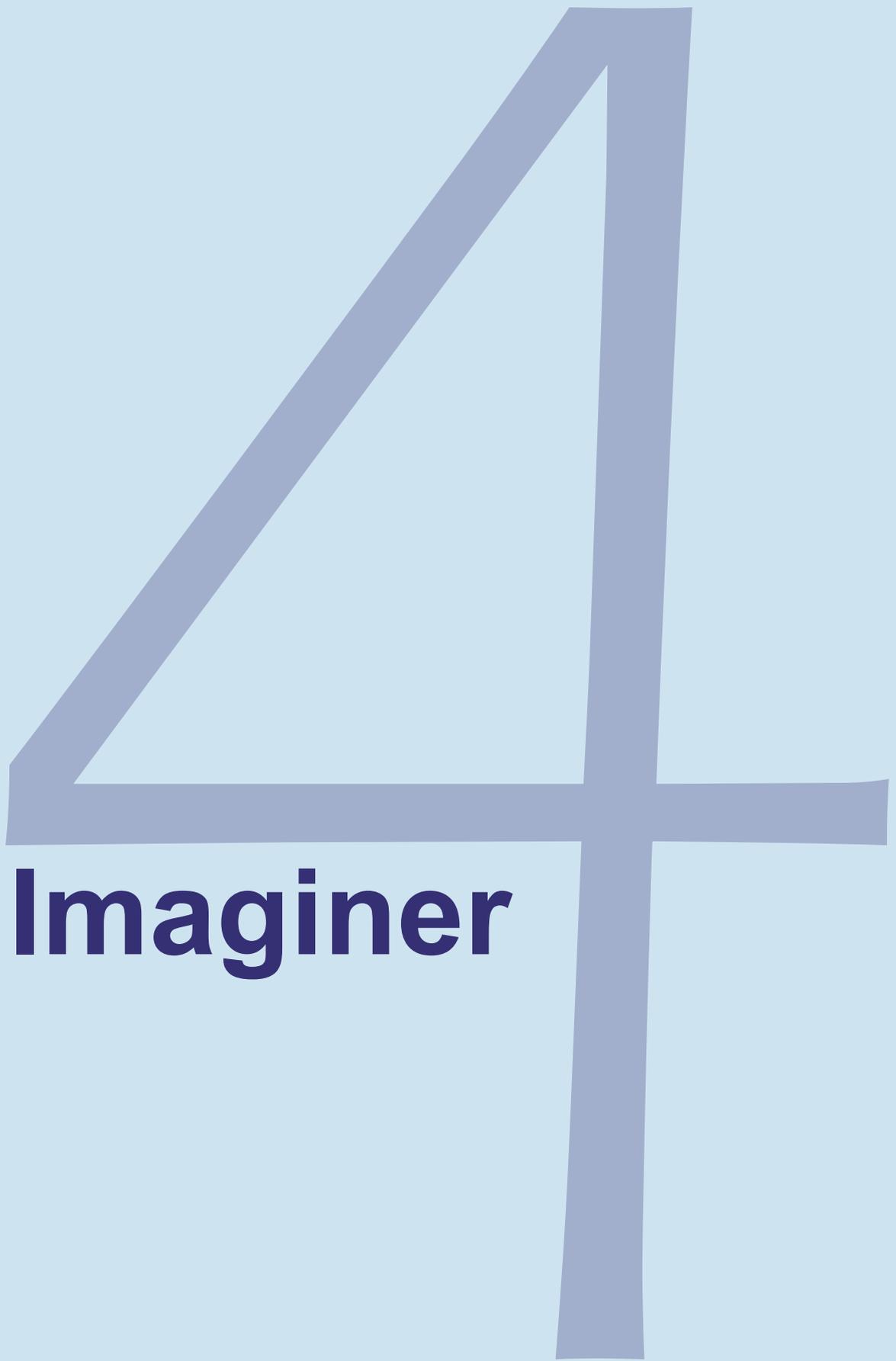
Cette citation d'Aurélien LEVY, issue du MEETUP STAR D'UX « UX & Accessibilité » (Épisode I - Avril 2018) résume parfaitement les conditions d'application des normes d'accessibilité numérique, dont ont pu me faire écho les différentes cibles interrogées.

L'idéal est d'envisager l'accessibilité numérique dès la première version d'une solution (et non en rattrapage, en fin de projet ou en 2e version), afin qu'elle s'intègre parfaitement avec l'ensemble des fonctionnalités.

D'autre part, comme le souligne Aurélien Lévy, la conception d'une interface doit avant tout être imaginée pour ses utilisateurs, et non comme un objet design : l'accessibilité en découlera de façon fluide et logique.

#### EN BREF

Cette étape de recherche m'a permis de m'imprégner des difficultés concrètes rencontrées sur le terrain par les entreprises et ESN cherchant à mettre en place l'accessibilité numérique au sein de leurs projets, de mesurer l'impact pour les utilisateurs finaux, mais aussi de recueillir des insights d'experts, permettant d'amorcer ma phase d'idéation.



## 4. IMAGINER

### 4.1 Objectifs

Pour cette phase d'idéation, les objectifs ont été de :

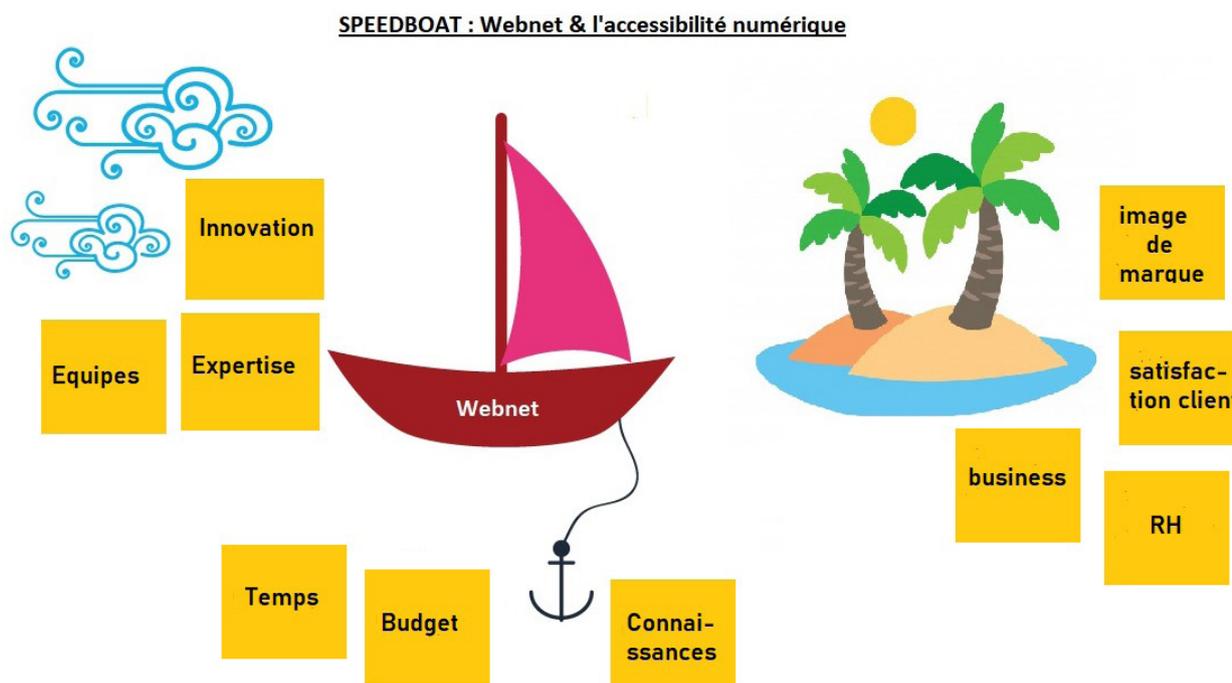
- générer des idées visant à favoriser l'intégration de l'accessibilité numérique au sein des ESN, et plus particulièrement de Webnet ;
- résoudre des freins/problèmes ;
- dépasser les connaissances que l'on a déjà, ouvrir le champ des possibles.

### 4.2 Méthode

J'ai organisé un workshop d'1h avec 2 collègues de Webnet :

- Morgane, responsable de la communication interne et externe de l'entreprise, qui a une excellente connaissance des enjeux RH de l'entreprise, tout comme de la méthodologie appliquée au sein des projets ;
- Guillaume, webmaster éditorial, qui a une connaissance solide en intégration ainsi qu'en accessibilité numérique, acquise grâce à une formation donnée par BrailleNet.

J'ai commencé par effectuer une restitution de ma recherche en m'appuyant sur un speedboat. L'objectif était de synthétiser les forces, les freins, ainsi que les objectifs de Webnet, tout particulièrement dans le contexte de l'accessibilité numérique. Il est intéressant de noter que chaque objectif relatif à la stratégie globale de l'entreprise Webnet peut trouver une réponse via la mise en place de l'accessibilité.



### 3. COMPRENDRE

En raison d'une contrainte liée à la distance, nous avons réalisé un benchmark via l'outil Miro, puis nous avons regroupé nos idées, afin de les classer selon 2 axes : l'impact et l'effort à générer par l'entreprise.

#### Sensibiliser les équipes Webnet à l'accessibilité numérique



miro

### 4.3 Synthèse

En nous appuyant sur les enseignements de ma recherche et face aux freins identifiés au sein de l'entreprise, nous avons choisi de nous focaliser pendant l'atelier d'idéation sur une opportunité, apparue comme essentielle de tout projet d'accessibilité au sein d'une entreprise : la sensibilisation et l'engagement des équipes.

Comme les enseignements de mes entretiens le soulignent, il s'agit d'un angle qui permet d'apporter un premier élément de réponse aux freins évoqués par l'entreprise (manque de temps, d'argent, et de connaissances).

### 3. COMPRENDRE

Une sensibilisation des équipes permet de mieux saisir les enjeux de l'accessibilité, de réduire les craintes concernant le temps à passer par les équipes, et donc de se projeter dans une nouvelle méthode de travail, permettant de générer de nouveaux business.

A la question « Comment sensibiliser et engager les équipes de Webnet afin d'intégrer les normes d'accessibilité numérique dans ses process ? » nous avons retenu 3 grandes idées :

- commencer par un état des lieux et recueillir de la data pour découvrir le niveau de connaissance et de sensibilisation des équipes Webnet ;
- engager les équipes par le biais de l'empathie, leur faire vivre une expérience, et leur donner envie de s'intéresser au sujet ;
- rassurer la Direction sur l'impact RH et business, et identifier ensemble des opportunités.

Et c'est à partir de ces 3 idées piliers que j'ai entamé la phase de prototypage...

A large, light blue, stylized number '5' is positioned on the left side of the page. The number is composed of a thick, rounded stroke. The top horizontal bar is slightly shorter than the rest of the number. The word 'Concevoir' is written in a bold, dark blue, sans-serif font inside the upper right portion of the '5'.

**Concevoir**

## 5. CONCEVOIR

### 5.1 Les origines de mon prototype

Mon prototype est un agglomérat de plusieurs pistes imaginées lors de l'idéation, qui ont pour visée commune la sensibilisation et l'engagement des équipes/de la Direction des ESN dans la mise en application de l'accessibilité numérique.

A ce jour, l'ensemble des publications dont j'ai pu prendre connaissance au fil de mes recherches étaient concentrées sur 2 aspects de l'accessibilité numérique :

- la technique, ou comment réaliser concrètement l'accessibilité d'une interface ;
- ses principes généraux d'application, retraçant ses avantages, freins, cibles, le tout complété éventuellement par des rappels juridiques.

**L'UX design permet d'aller plus loin** : proposer un outil dont les recommandations ont été testées auprès d'utilisateurs.

### 5.2 Qu'est-ce que le Modop « A11y for ESN » ?

#### LE MODOP « A11Y FOR ESN »

**Quoi ?** Il s'agit d'un guide pratique, composé d'outils visant à sensibiliser une ESN aux principes d'accessibilité digitale.

**Pour qui ?** Il s'adresse à toute personne souhaitant appliquer les principes de l'accessibilité digitale dans les projets digitaux de son entreprise, tout particulièrement d'une ESN. Il peut s'agir d'un membre de la Direction, d'un salarié, d'un référent accessibilité qui débute dans sa démarche...

**Comment ?** Le Modop doit être mis en place par un référent au sein de son ESN. Ses 3 étapes doivent être appliquées dans l'ordre indiqué, et permettront d'établir un premier pas dans la sensibilisation des équipes de l'entreprise.

### 5.3 Les 3 étapes du Modop

Le Modop « A11y pour les ESN » est composé de 3 étapes, à réaliser dans l'ordre par lé référent qui initie la démarche de sensibilisation au sein de son ESN.

#### LES 3 ÉTAPES DU MODOP « A11Y FOR ESN »

##### **Etape 1 : établir un état des lieux**

Afin de commencer la démarche de sensibilisation, il est nécessaire d'analyser le contexte dans lequel on souhaite inscrire cette démarche du changement (cf. 3.3).

**Comment ?** Un sondage

**Pourquoi ?** Recueillir de la data auprès de l'ensemble des salariés

##### **Etape 2 : engager par l'empathie**

Les leviers de l'empathie et de l'immersion sont activés afin d'établir une connexion avec les équipes, et de leur donner envie de s'engager dans le projet.

**Comment ?** La visualisation d'un test utilisateur exécuté par une personne porteuse d'un handicap sur une interface réalisée par l'entreprise.

**Pourquoi ?** Susciter de la curiosité et permettre une approche concrète du projet.

##### **Etape 3 : rassurer la Direction et définir des opportunités**

Les inquiétudes concernant l'impact business sont nombreuses de la part de la Direction, et demandent de la rassurance.

**Comment ?** Une réunion avec l'ensemble de la Direction, comprenant une restitution des étapes 1 & 2, et un workshop pour définir des opportunités.

**Pourquoi ?** Impliquer les dirigeants permet d'installer une culture commune, et de faire grandir le projet d'intégration de l'accessibilité.

## 5. CONCEVOIR

### 5.4 Les objectifs du Modop

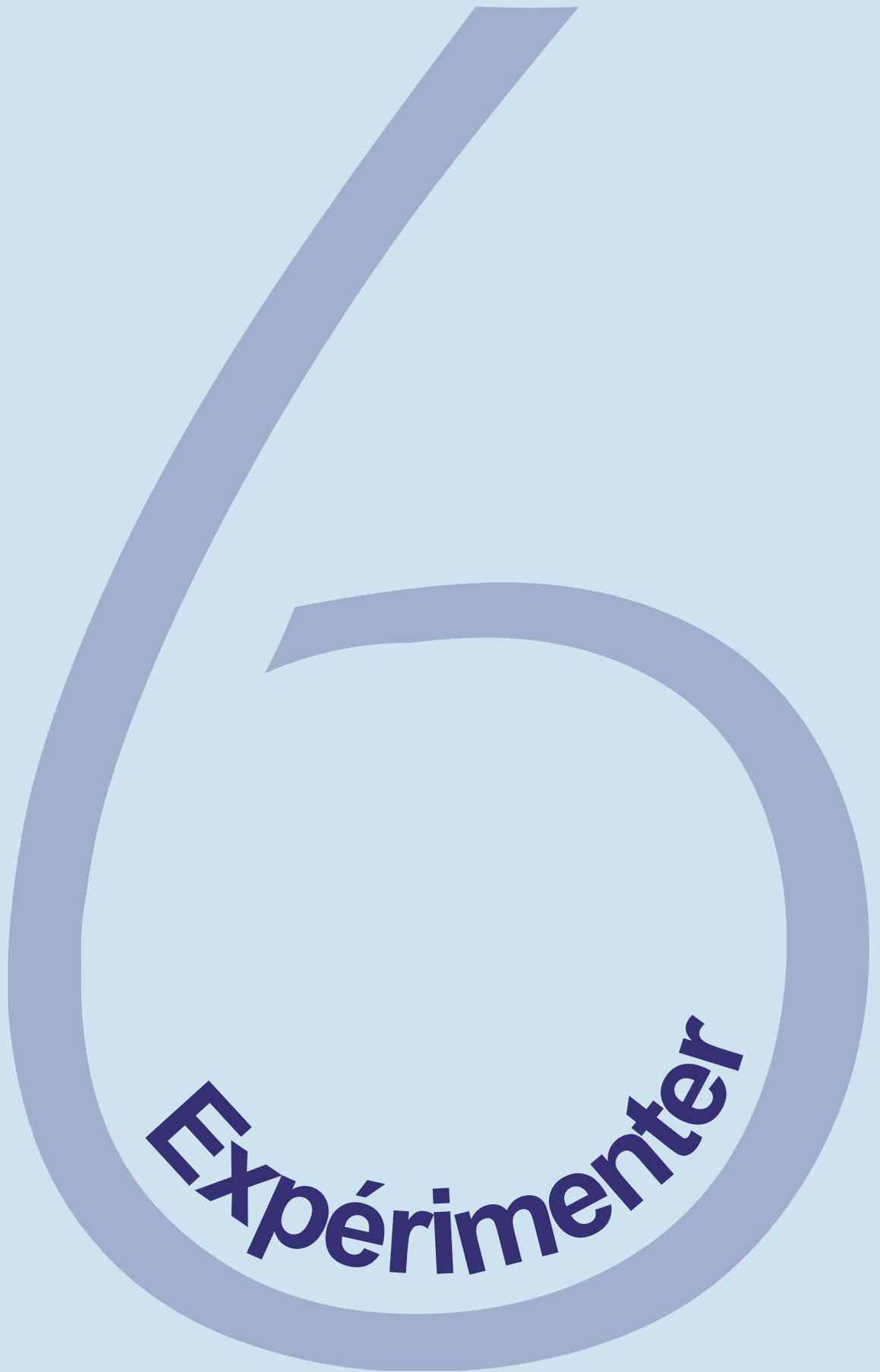
Le Modop « A11y for ESN » a pour visée :

- d'être facile d'accès, même pour des personnes non sensibilisées à l'UX design ;
- d'être un terrain fertile à l'expérimentation : les ateliers proposés sont des exemples, qui pourraient être améliorés, et revisités par une autre personne désireuse de sensibiliser sa structure à l'accessibilité ;
- de démystifier la sensibilisation à l'accessibilité, qui peut paraître difficile d'accès, longue, et sans résultats concrets ;
- d'aider à l'impulsion d'une dynamique au sein d'une structure, et éventuellement l'identification d'un référent accessibilité.
- de poser les bases d'une première argumentation en faveur de l'accessibilité auprès d'une direction, et de la rassurer dans cette démarche.

Les tests réalisés dans le cadre du Modop ne doivent pas être envisagés comme une unique solution : il s'agit d'exemples, qui pourraient potentiellement être améliorés par un référent d'une autre ESN, dans les besoins sont similaires à la mienne.

#### LE SAVIEZ-VOUS ?

Le Modop fait référence, par son nom, au tag « A11y » utilisé notamment sur les réseaux sociaux pour désigner l'accessibilité. Il s'agit de la contraction de la première lettre d'accessibility, du nombre de lettres entre celle-ci et la dernière (11), et de la dernière lettre.



## 6. EXPERIMENTER

### 6.1 Etape 1 : réaliser un état des lieux

#### ÉTAPE 1 DU MODOP « A11Y FOR ESN »

**Objectif du test** : réaliser un état des lieux des connaissances et de la sensibilisation des équipes au sujet de l'accessibilité numérique

**Objectifs secondaires :**

- donner la parole à l'interne
- identifier une team accessibilité potentielle
- identifier un référent potentiel

**Solution imaginée** : envoi d'un sondage Google form aux salariés (cf. 8.6)

**Méthode appliquée au test :**

- demande individualisée pour chaque sondé afin d'inciter à répondre
- alternance de questions ouvertes et fermées
- demande au sondé de s'exprimer par écrit (plusieurs champs libres)
- deadline très courte pour pousser à répondre rapidement (24h)

#### Les résultats du test

##### **Bénéfices**

Le sondage a permis :

- de m'aligner sur les attentes des équipes puis de les cartographier via une empathy map (cf. étape 3) ;
- d'identifier des types de profils parmi les collaborateurs (cf. 3.3.2) ;
- de brasser des expériences de profils très divers (chef de projet, développeur, web-master, architecte, responsable communication, graphiste...).

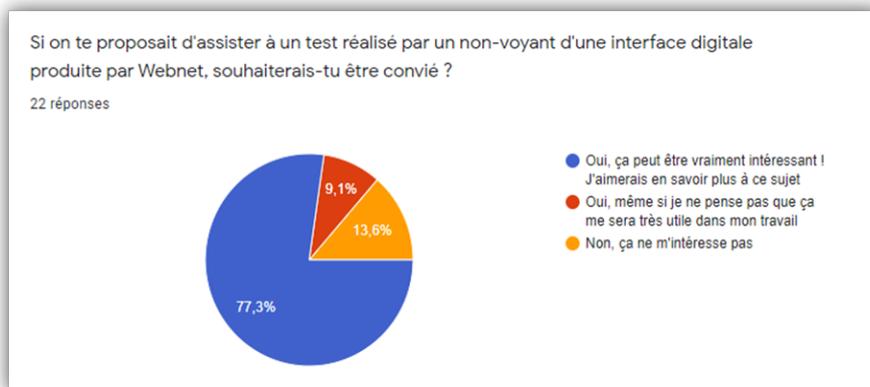
## 6. EXPERIMENTER

### Limites :

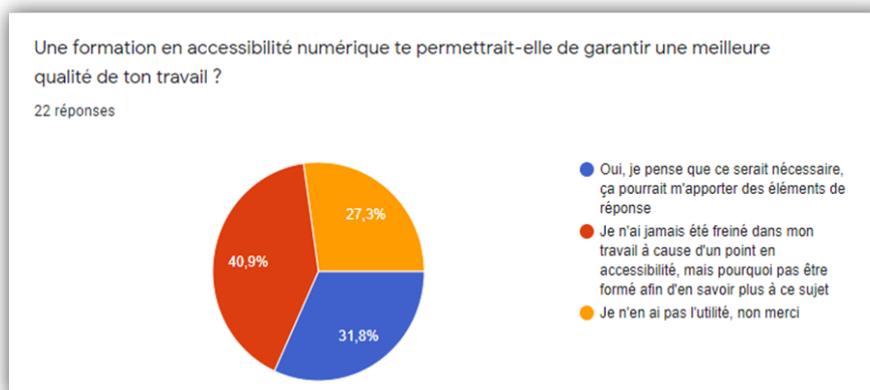
- certaines personnes n'ont pas répondu, ou pas dans les délais
- l'utilisation des adresses mail Webnet peut être un frein : au sein d'une ESN, il est fréquent que les salariés en mission chez le client ne consultent pas régulièrement leur boîte mail Webnet.

### Analyse des réponses du sondage :

Sur les 22 réponses obtenues, les sondés sont très favorables à l'idée d'assister à un test utilisateur handicapé.



1 tiers des sondés pense qu'une formation serait nécessaire afin de lui permettre de garantir une meilleure qualité dans son travail. Près de 41% seraient intéressés d'en suivre une afin d'être mieux informé sur le sujet.



Près de 70% des sondés aimeraient rejoindre une « team accessibilité » si elle était créée, et 22% environ d'entre eux souhaiteraient participer à son animation.

Aucun sondé n'a répondu que l'accessibilité numérique n'avait pas de valeur ajoutée. Enfin, un point qui m'a semblé particulièrement évocateur : 13 sondés ont émis des recommandations et remarques concernant la mise en place de l'accessibilité, certains allant jusqu'à écrire une quinzaine de lignes, ce qui m'a semblé démontrer une vraie sensibilité au sujet.

## 6. EXPERIMENTER

### 6.2 Etape 2 : engager par l'immersion et l'empathie

#### ÉTAPE 2 DU MODOP « A11Y FOR ESN »

**Objectif du test** : favoriser l'empathie et l'engagement des équipes Webnet vis-à-vis de l'accessibilité numérique

**Objectif secondaire** : sensibiliser au matériel utilisé par les personnes non voyantes pour accéder à une interface digitale

**Solution imaginée** : visualisation d'un test utilisateur effectué par une personne non-voyante sur un site réalisé par Webnet (cf. grille d'entretien - 8.7)

**Méthode appliquée au test :**

- test d'1h réalisé auprès d'un employé de l'association Valentin Haüy de Lyon
- description du déroulé du test et brève introduction au parcours à réaliser
- interface testée : le comparateur du Médiateur national de l'énergie, qui est un site relevant de service public (donc assujetti aux obligations d'accessibilité numérique)
- prises de vue pendant le test et réalisation de vidéos
- réalisation d'un document PPT comme support pour la restitution à l'équipe Webnet (ce document ne peut pas être partagé pour des raisons de confidentialité)
- restitution de 30 minutes par visio à l'équipe responsable du développement du site (3 collaborateurs)
- analyse du ressenti des participants suite à la présentation via l'envoi individuel d'un mini sondage, basé sur l'échelle d'évaluation meCUE (module n°4 - évaluation globale)

## 6. EXPERIMENTER

### → Les résultats du test

#### Bénéfices

La restitution du test utilisateur a permis aux équipes Webnet de :

- découvrir les outils utilisés par les personnes porteuses d'un handicap (lecteur d'écran, plage braille...)
- prendre conscience de l'impact réel sur l'utilisateur des blocages présents sur le parcours

J'ai également pu poursuivre l'identification des types de profils (cf. théorie des alliés), commencé en Etape 1.

**Limites** : en raison du contexte du Covid-19, le test utilisateur a dû être fait à distance. Il aurait été plus efficace en présentiel, dans les locaux de Webnet.

#### Analyse des réponses du mini sondage :

L'équipe s'est montrée extrêmement curieuse et intéressée par la restitution du test utilisateur. Sur les 3 personnes conviées, 2 ont indiqué qu'elles aimeraient procéder au même type de test sur d'autres interfaces, et l'ensemble des participants a dit avoir trouvé la présentation pertinente et inspirante pour les prochains projets qui seront menés.

L'équipe va également se renseigner concernant le bug bloquant remonté lors de la restitution du parcours.

Obtenir la restitution d'un test utilisateur a un véritable impact positif sur mon travail, cela me permet de m'améliorer
1 = pas du tout d'accord / 6 = tout à fait d'accord
1 2 3 4 5 6
J'aimerais bénéficier d'un accompagnement en accessibilité numérique (formation ou autre) afin d'être plus compétent sur le sujet
1 = pas du tout d'accord / 6 = tout à fait d'accord
1 2 3 4 5 6
J'aimerais assister à test utilisateur handicapé en présentiel afin de mieux comprendre leurs besoins
1 = pas du tout d'accord / 6 = tout à fait d'accord
1 2 3 4 5 6

## 6. EXPERIMENTER

### 6.3 Etape 3 : rassurer la Direction et définir des opportunités

#### ÉTAPE 3 DU MODOP « A11Y FOR ESN »

**Objectif du test** : rassurer la Direction sur l'impact interne RH et business de l'accessibilité numérique, puis définir des opportunités

**Objectifs secondaires :**

- rassembler les décideurs de l'entreprise autour de la thématique de l'accessibilité et commencer à constituer une culture commune ;
- poursuivre la dynamique initiée suites aux 2 premières parties du Modop et engager la Direction.

**Solution imaginée**

Organiser une réunion composée :

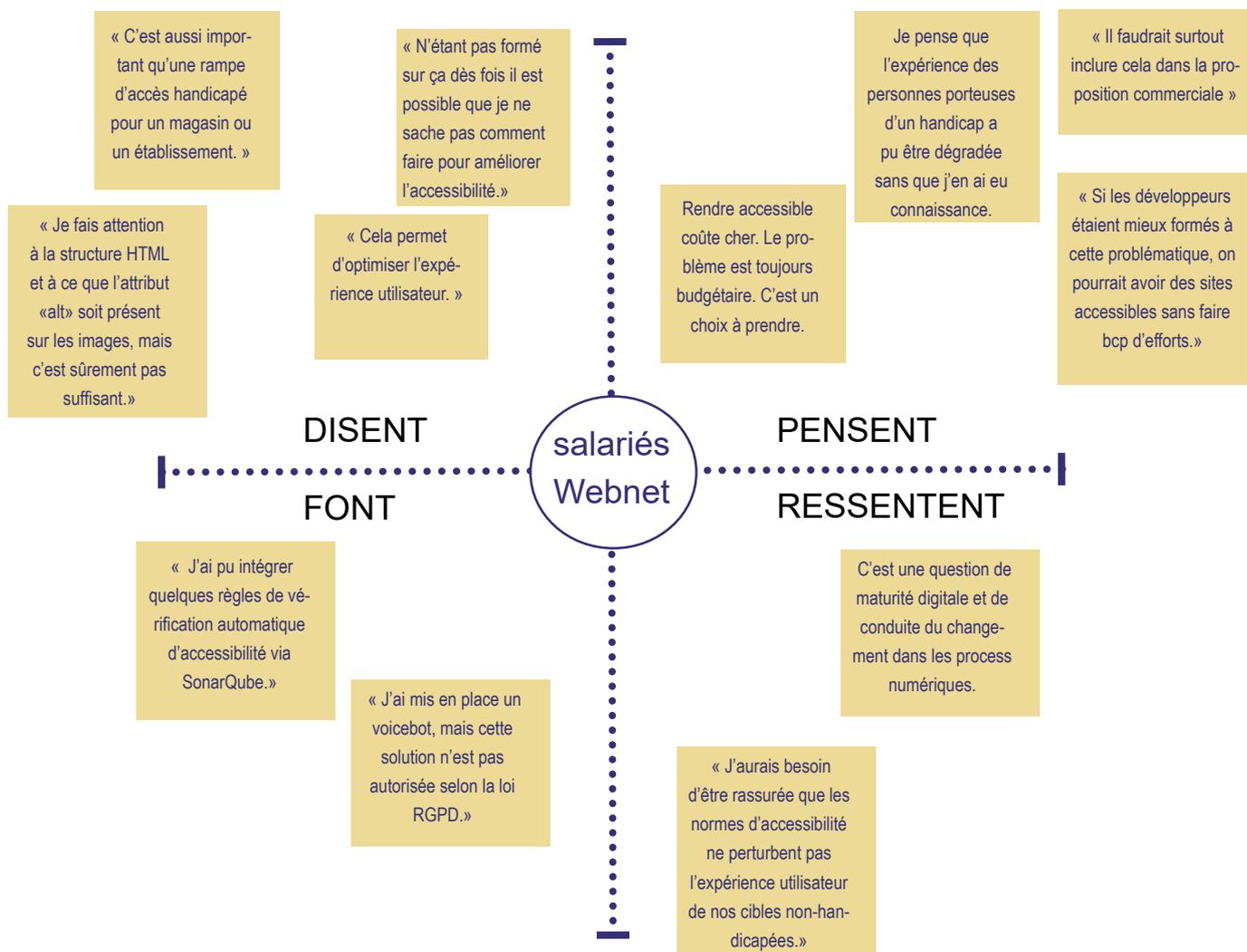
- d'une restitution des 2 premières parties du Modop (appuyée sur l'empathy map)
- et d'un workshop, comprenant la co-conception d'un SWOT en séance (cf. matrice 8.8)

**Méthode appliquée au test :**

- réunion (si possible en présentiel) de tous les membres de la Direction, comprenant le PDG, les directeurs associés et le RRH à la rentrée de septembre ;
- ancrer la réunion comme une restitution de tests et une opportunité, et non comme une critique des process actuels ;
- sortir de la réunion avec une «to do list» validée par la Direction, matérialisant les prochaines étapes à mener pour chaque acteur (Direction comme référent).

## 6. EXPERIMENTER

### Empathy map : les salariées Webnet & l'accessibilité numérique



### ➔ Les résultats du test

A l'heure de la rédaction de ce mémoire, l'ensemble des membres de la Direction est en congés. Je n'ai donc pas pu évaluer cette 3e et dernière partie, il est prévu que je le fasse dès la rentrée de septembre.

La présentation de l'empathy map peut me permettre d'appuyer les points saillants de ma restitution, et rendre concrets les freins et opportunités auprès de la Direction.

**Bénéfices** : audience composée de décideurs, l'impact peut donc être fort s'il est validé

**Limites** : les membres de la Direction sont dans 3 agences réparties en France (Paris, Lyon et Nantes), ce qui complexifie l'organisation de la séance en présentiel

## 6. EXPERIMENTER

### 6.4 Les enseignements du Modop

#### → Les réussites

L'accessibilité numérique est apparue comme un sujet porteur de sens auprès de mes collègues : plusieurs d'entre eux ont même dévoilé de nombreuses connaissances à ce sujet, alors que nous ne l'avions jamais évoqué auparavant au sein des projets.

D'une certaine façon, la sensibilisation paraît presque déjà acquise pour ces profils, qui ont envie de livrer des sites et applis de qualité, et de s'améliorer dans leurs pratiques.

L'expérience de la présentation d'un test utilisateur a rencontré beaucoup d'adhésion : il s'agit donc d'un levier efficace, qui parle concrètement aux équipes.

D'autre part, le mode guérilla a prouvé que les premiers pas d'une sensibilisation des équipes peuvent être menés sans enveloppe budgétaire allouée. Qu'il s'agisse du sondage ou du test utilisateur, il est possible dans les deux cas de les réaliser avant l'engagement de la Direction.

#### → Les axes d'amélioration

La période estivale n'a pas joué en faveur des tests que j'ai réalisés, la temporalité est un point qui est facilement améliorable, mais dont il faut prendre compte pour mener à bien le Modop.

D'autre part, dans l'optique de la réalisation d'autres tests utilisateurs, il faudrait, pour gagner en temps de préparation et en qualité, le réaliser dans de meilleures conditions (en laboratoire si possible). La 2e partie du Starter kit a demandé en effet beaucoup de temps de préparation, et j'ai filmé le test avec mon propre matériel, le rendu n'est donc pas optimal. L'impact pourrait je pense être plus important si le test utilisateur était filmé avec du matériel professionnel, et restitué auprès d'une large audience. Nous pourrions même imaginer que les équipes assistent en direct au test, ce qui serait sans doute encore plus engageant.

Le test de la 3e partie n'ayant pas encore pu être réalisé, je pense également que des éléments seront améliorables, notamment sur la rassurance de la Direction. Un SWOT est-il suffisant ? Quels autres moyens pourrait-on employer pour optimiser ce point ? A mon sens, la mention des ESN appliquant déjà l'accessibilité peut être un point fort (Ai3 et Theodo, avec qui j'ai pu échanger lors des interviews par exemple).

## 6. EXPERIMENTER

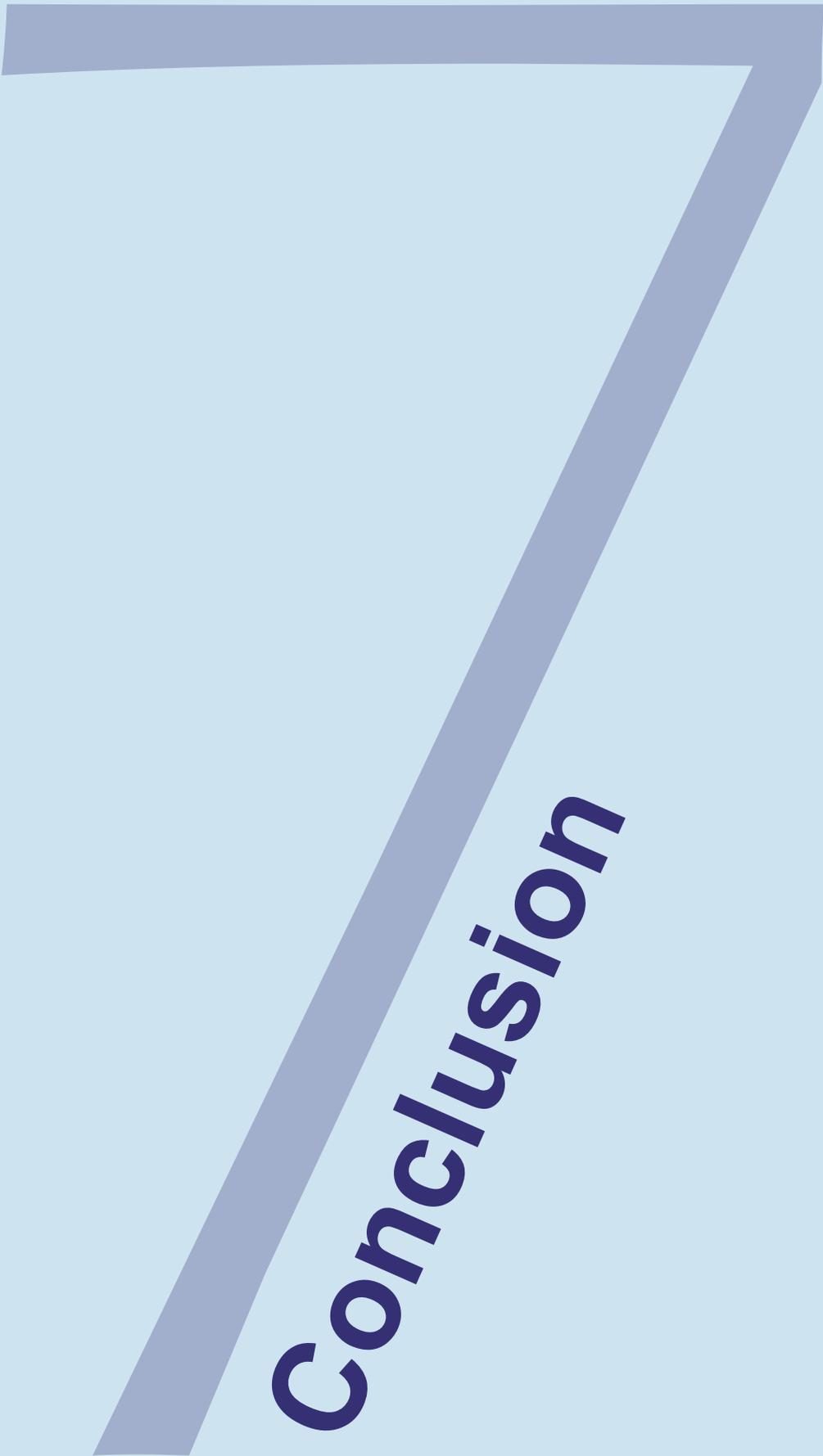
### → Les prochaines étapes

Afin de poursuivre la montée en puissance de l'intégration de l'accessibilité numérique au sein de Webnet, plusieurs approches peuvent être imaginées :

- créer une team « Accessibilité » via l'outil Teams, qui est déjà aujourd'hui utilisé pour échanger par équipe ou en duo, et communiquer via Yammer les infos les plus importantes ;
- proposer à la Direction de programmer des formations, afin que les collaborateurs disposent des connaissances suffisantes pour appliquer l'accessibilité dans leur travail ;
- avec l'accord de la Direction, utiliser la gamification pour sensibiliser et motiver les équipes, via la mise en place d'un hackathon, qui peut être pluri-entreprises ;
- proposer une check list propre à Webnet : gain de temps, et application des normes a minima de niveau A des WCAG.

Pour conserver une dynamique, il me semble également important que le sujet soit porté par la communication interne, et relayée dans la newsletter mensuelle.

Une fois que l'entreprise partagera cette culture commune autour de l'accessibilité, nous pourrions également la valoriser sur le livret d'accueil, et sensibiliser les nouveaux arrivants au sujet, en même temps que la présentation de la Charte de la diversité, pour laquelle Webnet est signataire depuis 2013.



# Conclusion

## 7. CONCLUSION

Je tiens à conclure mon mémoire en précisant que son élaboration, aussi prenante soit-elle, a été une vraie source de plaisir.

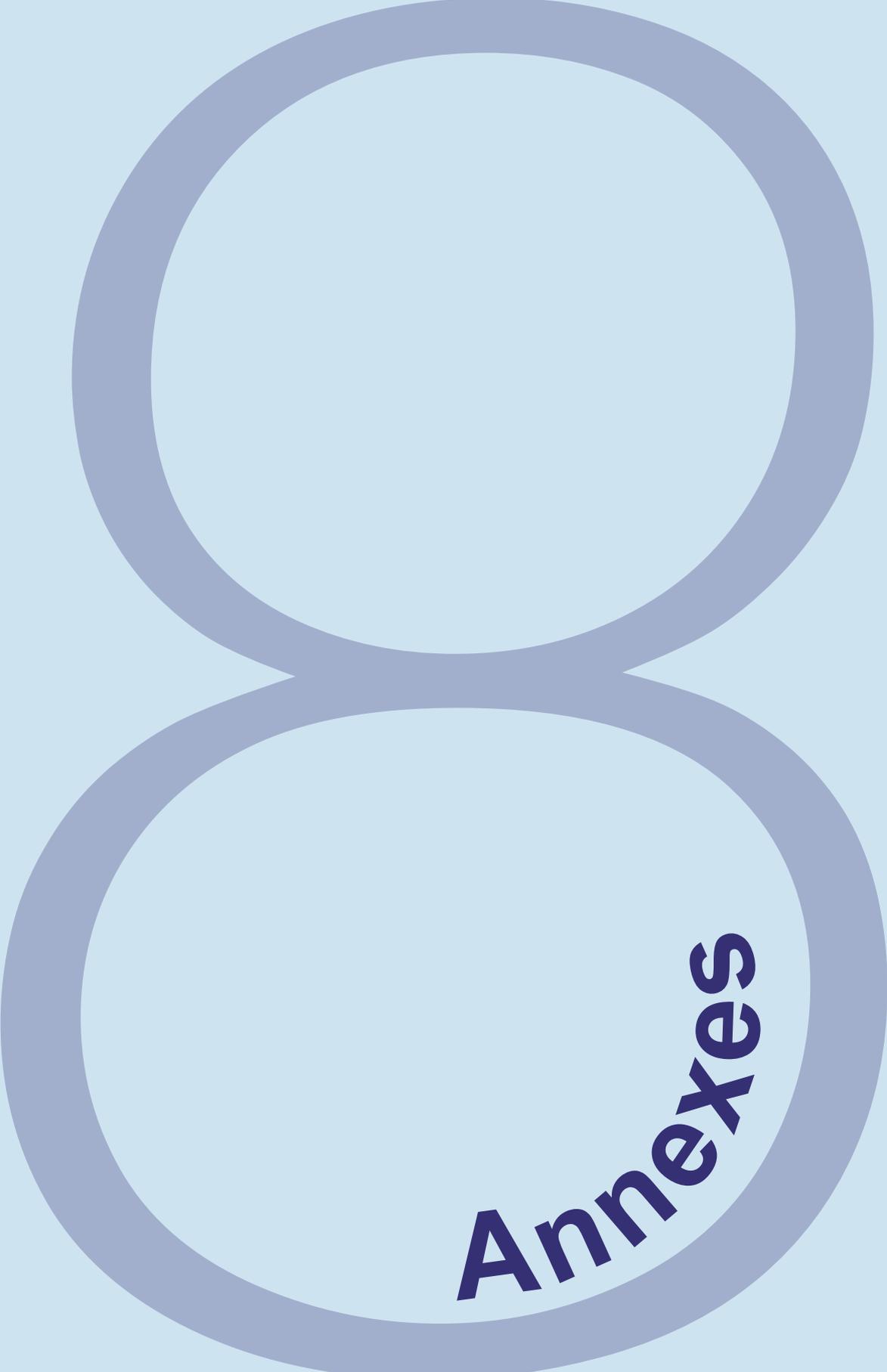
J'ai eu la chance de rencontrer et d'échanger avec des personnes passionnées, généreuses, qui m'ont partagé sans crainte leur retour d'expérience, leurs frustrations et leurs opinions, sur ce qui, semble-t-il, constitue un sujet qui ne laisse pas indifférent.

Perçue comme une épée de Damoclès par certains, ou comme une quête de sens pour d'autres, l'accessibilité numérique est, à l'heure de la rédaction de ces dernières lignes, au tout début de ce qui, je l'espère sincèrement, deviendra une évidence.

La législation y jouera bien entendu un rôle impondérable, mais l'engagement des forces vives, que constituent les équipes des ESN, pourrait bien apporter une résonance inattendue dans ce flot d'élucubrations.

A l'instar de l'UX design, qui cherche encore parfois à trouver sa place au sein de certaines agences, l'accessibilité, est une nécessité en ce qu'elle répond directement aux besoins des utilisateurs.

A nous de trouver, UX designers, comment l'intégrer au mieux dans les process, pour qu'elle brille, non pas comme aujourd'hui par son absence, mais par son omniprésence.



# Annexes

## 8. ANNEXES

### 8.1 Bibliographie

#### Ouvrages

- AUTISSIER David, « Conduite du changement : concepts clés » (2014)  
HOLMES Kat, MAEDA John, « Mismatch: How Inclusion Shapes Design » (2018)  
SHARIAT Jonathan, SAVARD SAUCIER Cynthia, « Tragic design » (2017)  
SLOIM Élie, DENIS Laurent, « Qualité Web 2<sup>e</sup> édition: La référence des professionnels du Web » (2016)

#### Etudes

- IPEDIS, « Le livre blanc de l'accessibilité numérique » (2016)  
MEUNIER Manon, GOLDFAIN Sylvie, LEPLAIDEUR Marie, CHEMINAL Florent, MENTRE Axel, « Produire des contenus et services respectant les normes d'accessibilité numérique », OPIIEC (2019)  
SNCF, Fab Design, « Livre blanc : initiation à l'accessibilité numérique, comment impliquer toutes les parties prenantes d'un projet dans sa mise en accessibilité ? » (2018)

#### Vidéos

- BRUT « Pourquoi le design inclusif devrait être la norme » (2020)  
HOLMES Kat, « Rethink What Inclusive Design Means » (2019)  
Meet up Star d'UX, UX & Accessibilité, Episode 1 (2018)  
W3C, « Introduction to Web Accessibility and W3C Standards » (2017)

#### Publications en ligne

- [AKBARALY Moïse, IPEDIS, « Décret 25 juillet 2019 accessibilité numérique : à quoi faut-il s'attendre ? » \(2019\)](#)  
[GROSJEAN Laëtitia, UX-Tools : accessibilité, « Standards et normes d'accessibilité » \(2018\)](#)  
[PINEDE Nathalie, Tic & Société n°12, « Penser le numérique au prisme des situations de handicap : enjeux et paradoxes de l'accessibilité »](#)

#### Outils en ligne

- [Check-lists Opquast](#)  
[ATALAN, « L'accessibilité numérique, et si nous agissions ? »](#)  
[Guide d'accompagnement du RGAA de l'Etat](#)

### 8.2 Guide d'entretien pour la cible ENTREPRISE

#### Introduction

Bonjour,

Merci de m'accorder du temps ! Je suis une professionnelle du web, et j'effectue en parallèle de mon emploi une formation à l'école des Gobelins, pour laquelle je dois écrire un mémoire. J'ai choisi comme sujet l'accessibilité digitale, et plus précisément l'intégration de l'accessibilité digitale dans les process de création de sites et d'applis mobile par les ESN (prestataires de service dans l'IT).

Aujourd'hui j'ai besoin de recueillir votre expertise sur cette thématique. Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, j'aimerais enregistrer notre échange afin de pouvoir l'utiliser dans le cadre de mon mémoire, mais il ne sera en aucun cas exploité d'une quelconque autre manière sans votre accord préalable.

#### A propos de vous

- Tout d'abord, pourriez-vous vous présenter, et m'indiquer en quoi consiste votre travail ?
- Comment pourrait-on définir l'accessibilité digitale en quelques mots d'après vous ?

#### L'accessibilité dans vos missions

- Comment l'accessibilité numérique intervient concrètement dans vos missions ?
- Aujourd'hui, dans votre application des normes d'accessibilité digitale percevez-vous des défauts, des freins, mais aussi des réussites ?
- Si vous aviez une baguette magique, quel serait pour vous le souhait qui vous permettrait de réussir l'accessibilité d'un projet digital ?

#### L'accessibilité digitale vue par votre entreprise

- Comment votre entreprise est-elle organisée pour traiter l'accessibilité numérique ?
- Quels sont d'après vous les étapes clés à prendre en compte dans un projet digital que l'on souhaite rendre accessible ?

#### Législation

- Quels sont les impacts juridiques réels d'une non-conformité ? Connaissez-vous des cas de entreprises qui ont été poursuivis en justice ? Si oui, lesquelles ?

## 8. ANNEXES

- Pourriez-vous me décrire l'impact de la législation sur l'application des normes d'accessibilité au sein de votre structure ? Est-ce que ce cadre réglementaire vous oblige à revoir votre méthodologie de travail ? Et si oui, comment ?

### Conseils applicables à Webnet

- Travaillez-vous avec des prestataires de type ESN ? Si oui, d'après vous, comment une ESN pourrait valoriser ses compétences auprès de votre entreprise ?
- Quels seraient vos conseils pour qu'une ESN améliore ses pratiques en termes d'accessibilité ?

### Conclusion

Nous arrivons au terme de notre entretien, avez-vous des remarques, des suggestions ?

Merci pour votre temps, toutes ces informations me seront très utiles pour la suite du projet !

### 8.3 Guide d'entretien pour la cible EXPERT

#### Introduction

Bonjour,

Merci de m'accorder du temps ! Je suis une professionnelle du web, et j'effectue en parallèle de mon emploi une formation à l'école des Gobelins, pour laquelle je dois écrire un mémoire. J'ai choisi comme sujet l'accessibilité digitale, et plus précisément l'intégration de l'accessibilité digitale dans les process de création de sites et d'applis mobile par les ESN (prestataires de service dans l'IT).

Aujourd'hui j'ai besoin de recueillir votre expertise sur cette thématique. Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, j'aimerais enregistrer notre échange afin de pouvoir l'utiliser dans le cadre de mon mémoire, mais il ne sera en aucun cas exploité d'une quelconque autre manière sans votre accord préalable.

#### A propos de vous

- Tout d'abord, pourriez-vous vous présenter, et m'indiquer en quoi consiste votre travail ?

#### L'accessibilité dans vos missions

- Aujourd'hui, en tant qu'expert, pour quel type de besoins vous contactent vos clients ? Avez-vous identifié des récurrences dans ces besoins ?
- Pouvez-vous me raconter quelle méthodologie vous appliquez pour répondre aux besoins clients ?
- Quelles sont vos habitudes vis-à-vis des tests utilisateurs / des audits de sites lors d'une commande client ? Comment procédez-vous pour analyser le site d'un client ?
- Si vous aviez une baguette magique, quel serait pour vous le souhait le plus profitable que l'on puisse faire pour réussir l'accessibilité d'un support digital ?

#### L'accessibilité digitale vue par l'expert

- Comment pourrait-on définir l'accessibilité digitale en quelques mots d'après vous ?
- Aujourd'hui, dans votre application des normes d'accessibilité digitale percevez-vous des défauts, des freins, mais aussi des réussites ?

## 8. ANNEXES

- Quels sont d'après vous les étapes clés à prendre en compte dans un projet digital que l'on souhaite rendre accessible ?
- Si vous aviez une baguette magique, quel serait pour vous le souhait qui vous permettrait de réussir l'accessibilité d'un projet digital ?

### Législation

- Comment un site devient-il « accessible » aux yeux de la loi ?
- Quels sont les impacts juridiques réels d'une non-conformité ? Connaissez-vous des cas de entreprises qui ont été poursuivis en justice ? Si oui, lesquelles ?
- Pourriez-vous m'expliquer comment s'applique l'accessibilité numérique selon les supports (desktop, appli mobile...) ? Quelles sont les différences ?

### Conseils applicables à Webnet

- Quels seraient vos conseils pour qu'une ESN améliore ses pratiques en termes d'accessibilité ?
- Quels sont les arguments que l'on pourrait donner à une Direction qui n'est pas certaine de vouloir «investir» du temps dans l'accessibilité digitale ?
- Globalement, quels sont vos conseils concrets pour faciliter la mise en place de l'accessibilité ?

### Conclusion

Nous arrivons au terme de notre entretien, avez-vous des remarques, des suggestions ?

Merci pour votre temps, toutes ces informations me seront très utiles pour la suite du projet !

### 8.4 Guide d'entretien pour la cible utilisateur handi

#### Introduction

Bonjour,

Merci de m'accorder du temps ! Je suis une professionnelle du web, et j'effectue en parallèle de mon emploi une formation à l'école des Gobelins, pour laquelle je dois écrire un mémoire. J'ai choisi comme sujet l'accessibilité digitale, et plus précisément l'intégration de l'accessibilité digitale dans les process de création de sites et d'applis mobile par les ESN (prestataires de service dans l'IT).

Aujourd'hui j'ai besoin de recueillir votre expertise sur cette thématique. Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, j'aimerais enregistrer notre échange afin de pouvoir l'utiliser dans le cadre de mon mémoire, mais il ne sera en aucun cas exploité d'une quelconque autre manière sans votre accord préalable.

#### A propos de vous

- Tout d'abord, pourriez-vous vous présenter ?
- Racontez-moi comment vous utilisez le web aujourd'hui (fréquence, outils, ce que vous aimez consulter...) ?
- Pourriez-vous préciser quels sont les troubles physiques / cognitifs / autres que vous rencontrez ?
- Quel équipement utilisez-vous pour consulter du contenu sur des pages web ? Est-ce du matériel standard ?

#### L'accessibilité & votre usage du web

- Qu'utilisez-vous comme support (tablette, PC perso, mobile...) pour vous connecter au web ? et Pourquoi ?
- Pouvez-vous me décrire l'impact pour vous d'un site non accessible ? Indiquez un exemple précis et si possible récent de problématique rencontrée sur le web
- Y-a-t-il des problèmes récurrents rencontrés lors de votre navigation ? Si oui, lesquels ?

#### Législation

- Êtes-vous familier avec la législation en faveur de l'accessibilité digitale ? Si oui racontez-moi les éléments qui vous semblent les plus importants en la matière.

## 8. ANNEXES

### Conseils applicables à Webnet

- Quels sont les arguments que l'on pourrait donner à une entreprise qui n'est pas certaine de vouloir «investir» du temps dans l'accessibilité digitale ?
- Que pensez-vous d'une entreprise qui propose aux personnes porteuses d'un handicap de tester des sites ou appli mobiles ? Seriez-vous vous-même partant ?
- Si vous aviez une baguette magique, quels sont les améliorations que vous aimeriez faire en termes d'accessibilité ?

### Conclusion

Nous arrivons au terme de notre entretien, avez-vous des remarques, des suggestions ?

Merci pour votre temps, toutes ces informations me seront très utiles pour la suite du projet !

## 8. ANNEXES

### 8.5 Guide d'entretien pour la cible ESN & Webnet<sup>1</sup>

#### Introduction

Bonjour,

Merci de m'accorder du temps ! Je suis une professionnelle du web, et j'effectue en parallèle de mon emploi une formation à l'école des Gobelins, pour laquelle je dois écrire un mémoire. J'ai choisi comme sujet l'accessibilité digitale, et plus précisément l'intégration de l'accessibilité digitale dans les process de création de sites et d'applis mobile par les ESN (prestataires de service dans l'IT).

Aujourd'hui j'ai besoin de recueillir votre expertise sur cette thématique. Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, j'aimerais enregistrer notre échange afin de pouvoir l'utiliser dans le cadre de mon mémoire, mais il ne sera en aucun cas exploité d'une quelconque autre manière sans votre accord préalable.

#### A propos de vous

- Tout d'abord, pourriez-vous vous présenter, et m'indiquer en quoi consiste votre travail ?
- Comment pourrait-on définir l'accessibilité digitale en quelques mots d'après vous ?

#### L'accessibilité dans vos missions

Comment l'accessibilité numérique intervient concrètement dans vos missions ?

Aujourd'hui, dans votre application des normes d'accessibilité digitale percevez-vous des défauts, des freins, mais aussi des réussites ?

#### L'accessibilité au sein de l'ESN

- Comment décririez-vous les attentes de vos clients en termes d'accessibilité digitale ? Votre client vérifie-t-il que les normes sont appliquées à la livraison du projet ?
- Pouvez-vous me raconter quelle méthodologie vous appliquez pour répondre aux besoins clients ?
- Quels sont les freins que vous rencontrez pour appliquer les normes une fois le projet lancé ?

---

<sup>1</sup> Pour la cible Webnet, l'introduction a été réduite (je me suis adressée à des collaborateurs), et le tuoiement a été utilisé pour l'ensemble des questions.

## 8. ANNEXES

- Quels sont d'après vous les étapes clés à prendre en compte dans un projet digital que l'on souhaite rendre accessible ?
- Si vous aviez une baguette magique, quel serait pour vous le souhait qui vous permettrait de réussir l'accessibilité d'un projet digital ?

### Législation

- Pourriez-vous me décrire l'impact de la législation sur l'application des normes d'accessibilité au sein de votre structure ? Est-ce que ce cadre réglementaire vous oblige à revoir votre méthodologie de travail ? Et si oui, comment ?

### Conseils applicables à Webnet

- Quels sont vos conseils pour faciliter la mise en place de l'accessibilité au sein d'une ESN ?

### Conclusion

Nous arrivons au terme de notre entretien, avez-vous des remarques, des suggestions ?

Merci pour votre temps, toutes ces informations me seront très utiles pour la suite du projet !

## 8. ANNEXES

### 8.6 Sondage envoyé aux salariés - Modop « A11y pour les ESN » (étape 1)

#### **Accessibilité numérique : partage ton expérience !**

Dans le cadre de mon mémoire, j'ai besoin de 2 minutes de ton temps pour recueillir quelques informations concernant ton expérience vis à vis de l'accessibilité numérique. Ces termes ne te disent rien ? Ou au contraire tu connais les normes sur le bout des doigts ? Raconte ton expérience ! :)

Ces données me permettront d'établir un premier état des lieux, en vue de, pourquoi pas, la mise en place d'une sensibilisation plus large des collaborateurs Webnet.

Merci pour ta participation :)

NB : les données collectées pourront être transmises à la Direction Webnet, sauf si tu t'y opposes. Dans ce cas, merci de le spécifier dans l'encadré réservé à cet effet en fin de formulaire.

#### **L'accessibilité numérique, pour toi c'est...**

- Un élément que tu prends en compte dans ton travail
- Une chose dont tu as déjà entendu parler, mais tu ne te concerne pas vraiment
- Une donnée inconnue, c'est quoi déjà ?

#### **Si tu devais rapidement expliquer en quoi ça consiste à un client, que dirais-tu ?**

[champ libre]

#### **Si on te proposait d'assister à un test réalisé par un non-voquant d'une interface digitale produite par Webnet, souhaiterais-tu être convié ?**

- Oui, ça peut être vraiment intéressant ! J'aimerais en savoir plus à ce sujet
- Oui, même si je ne pense pas que ça me sera très utile dans mon travail
- Non, ça ne m'intéresse pas

#### **As-tu déjà rencontré des problématiques dans ton travail qui relèvent de l'accessibilité numérique, et que tu as eu du mal à résoudre ? Si oui, peux-tu expliquer en quoi ?**

[champ libre]

## 8. ANNEXES

### **Une formation en accessibilité numérique te permettrait-elle de garantir une meilleure qualité de ton travail ?**

- Oui, je pense que ce serait nécessaire, ça pourrait m'apporter des éléments de réponse
- Je n'ai jamais été freiné dans mon travail à cause d'un point en accessibilité, mais pourquoi pas être formé afin d'en savoir plus à ce sujet
- Je n'en ai pas l'utilité, non merci

### **Si une team «Accessibilité» se constituait au sein de Webnet afin de faire du partage d'expérience, de bonnes pratiques, souhaiterais-tu en faire partie ?**

- Oui, avec plaisir, je pense que j'aurais des éléments à partager
- Oui, mais juste pour me tenir informé
- Non, je ne suis pas intéressé

### **Dernière question : penses-tu qu'inclure l'accessibilité numérique dans un projet digital a une valeur ajoutée ?**

- Oui, je pense qu'on ne devrait même pas se poser la question, c'est évident !
- Oui, mais je pense aussi que ça demande beaucoup de temps et d'énergie
- Non, pour moi si le travail de chacun est de qualité, c'est suffisant

### **As-tu des remarques, des questions ?**

[champ libre]

Les données de ce questionnaire seront utilisées dans le cadre de mon mémoire, et peuvent être partagées avec la Direction de Webnet. Si cela te convient, peux-tu préciser ton nom et prénom ? Merci à toi !

## 8. ANNEXES

### 8.7 Guide test utilisateur - Modop « A11y pour les ESN » (étape 2)

#### Introduction

Bonjour,

Je vous remercie de m'accueillir et de participer à cet entretien. Mon objectif aujourd'hui est de recueillir votre ressenti vis-à-vis d'une interface réalisée par mon entreprise.

Je souhaite évaluer les points de difficultés que vous rencontrez, notamment en termes d'accessibilité.

N'hésitez pas à penser à voix haute ce que vous ressentez dès que nous aurons commencé le parcours.

Avez-vous des questions avant de commencer ?

#### Scenario

- Contexte : imaginez que vous souhaitez comparer les offres d'énergie relatives à votre logement, afin de réduire le montant de votre facture.
- Url de l'interface testée : <https://comparateur-offres.energie-info.fr/>

#### Bilan

- Qu'avez-vous pensé de ce parcours ?
- Durant les différentes étapes, pensez-vous avoir eu toutes les informations nécessaires pour continuer ?

#### Conclusion

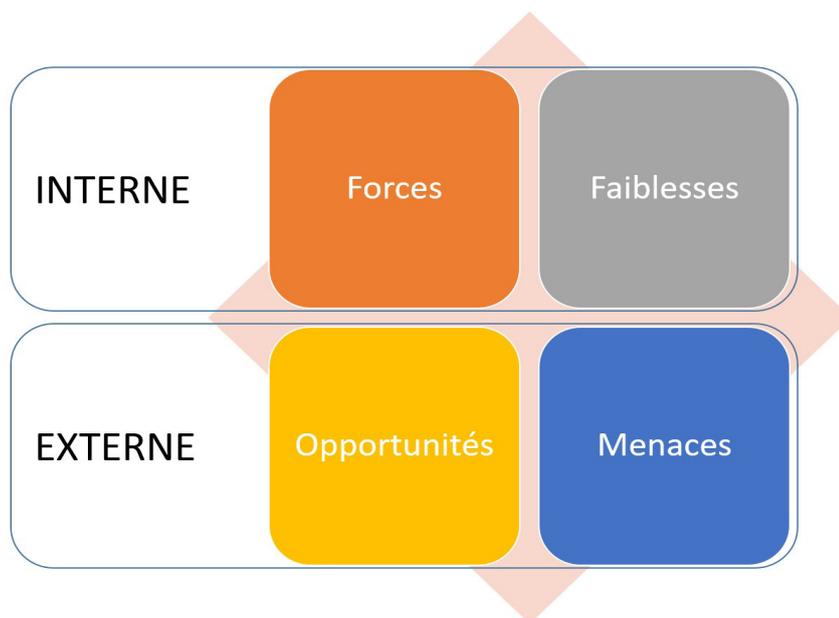
Nous arrivons au terme de notre entretien, avez-vous des remarques, des suggestions ?

Merci pour votre temps, toutes ces informations me seront très utiles pour la suite du projet !

## 8. ANNEXES

### 8.8 Matrice SWOT - Modop « A11y pour les ESN » (étape 3)

Cette matrice sera utilisée lors du workshop de l'étape 3 du Modop, et complétée en séance en co-conception.



# Remerciements

Un *special thanks* à :

Damien Hypolite, mon tuteur, pour ses retours aussi pertinents que bienveillants

L'ensemble des personnes que j'ai interviewées et qui m'ont accordé un temps précieux

Mes collègues de Webnet, et tout particulièrement Laurent, Sébastien, Morgane, Guillaume et Christophe

Stéphane Hudyma, qui m'a permis de suivre la formation UX des Gobelins, et Yann Riveron pour son soutien

Geneviève et Jean-François, qui conservent un sourire ensoleillé, même lorsqu'une interface n'est pas accessible

Alwen et son papa Thierry, les anglophones experts  
Mélodie, l'experte Qualité

Mes étoiles, Moon & Minie  
Et mon ours <3