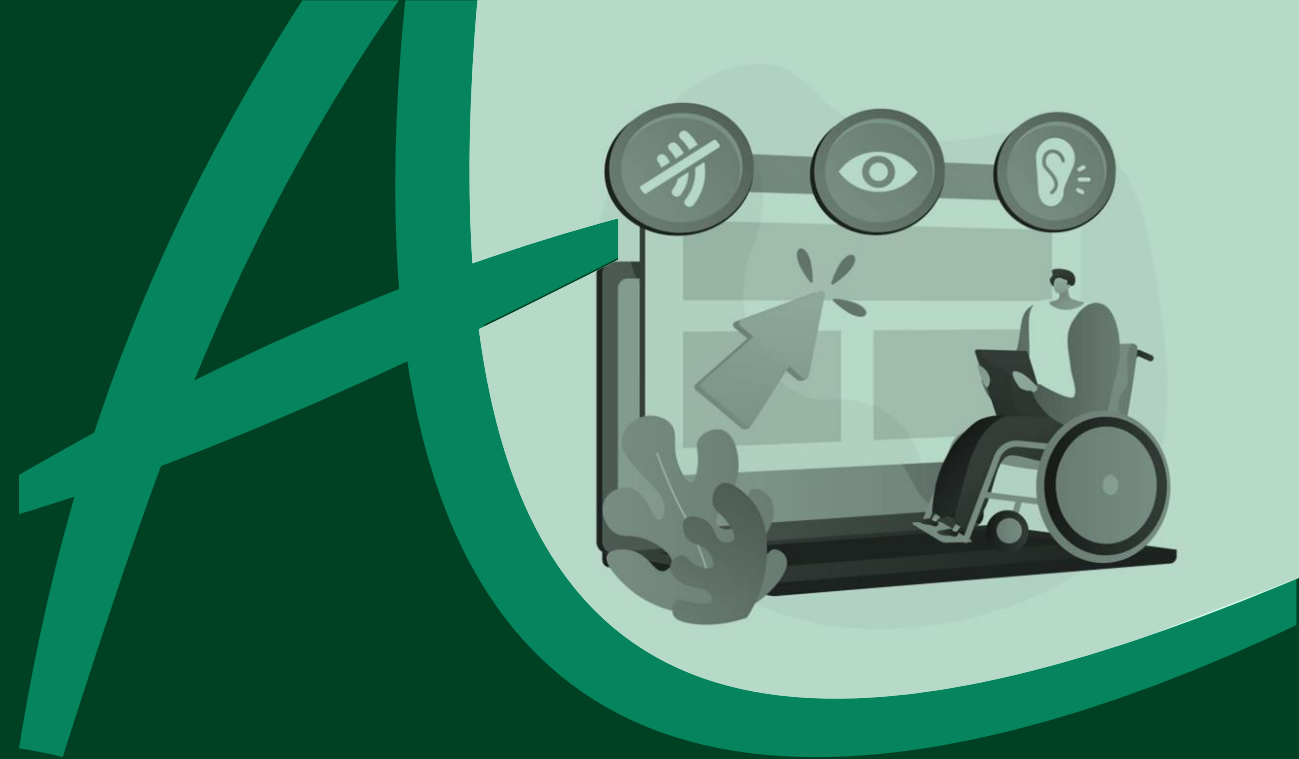


Accessibilité numérique



Juillet 2024

Sommaire

1. L'accessibilité numérique : notions et champs d'application
2. Gestion du cadre réglementaire et identification des défis stratégiques dans le secteur bancaire
3. Optimisation de l'accessibilité numérique dans le secteur bancaire : stratégies de mise en œuvre
4. Nos convictions

L'accessibilité en quelques chiffres



7,6 millions

de personnes de + 15ans souffrent de handicap en France



85%

des sites Web des entreprises financières ne respectent pas leurs obligations d'affichage visant à rendre leurs sites Web accessibles



67%

des + 75ans éprouvent des difficultés à utiliser les technologies numériques en raison de l'accessibilité

1. L'accessibilité numérique : notions et champs d'application

Contexte et notions autour de l'accessibilité numérique

L'accessibilité numérique vise à garantir que **les contenus et services numériques** soient conçus et développés de manière à être **accessibles et utilisables** par tous les utilisateurs quelle que soit leur situation.

Cela inclut **les personnes en situation de handicap mais aussi toute la diversité des utilisateurs qu'ils soient âgés, aient des limitations physiques, sensorielles, cognitives ou autres.**

Les nouvelles normes liées à l'accessibilité numérique sont essentielles afin de **garantir que tous les utilisateurs, quels que soient leurs besoins, puissent accéder aux contenus et services en ligne** de manière équitable et inclusive.

Pour faire face à ces besoins, **différentes technologies** peuvent être mise en œuvre pour améliorer le confort de navigation des utilisateurs ayant des besoins spécifiques.



Troubles cognitifs

- Navigation assistée par icônes
- Logiciels de reconnaissance vocale



Troubles auditifs

- Transcription textuelle des contenus audiovisuels
- Traduction des contenus en langue des signes



Difficultés motrices

- Souris adaptée
- Accès clavier
- Commutateurs d'accès



Déficiência visuelle

- Agrandisseur de texte proposé par le navigateur
- Lecteur d'écran
- Logiciels de reconnaissance vocale



Le champ applicatif et les principes fondamentaux

L'accessibilité numérique est un **ensemble de règles graphiques, fonctionnelles, techniques et rédactionnelles** permettant de s'assurer que les **supports numériques** (documents, sites internet, applications mobiles, ...) sont **parfaitement accessibles à tous et notamment aux personnes en situation de handicap**.

Les règles d'accessibilité sont applicables à **tous les contenus numériques, quelle que soit la façon dont ces contenus sont générés** (interface client, progiciel, CMS, Framework, ...) et **quelle que soit l'interface de restitution** (HTML/CSS, PDF, ...).


Tous les contenus numériques sont concernés par la prise en compte de l'accessibilité numérique : sites internet, intranet et extranet, applications mobiles, modules e-learning, vidéos et contenus audio, version PDF des documents d'édition (plaquette, guide tarifaire, rapports annuels, ...) etc.

L'accessibilité numérique repose sur **quatre principes fondamentaux** qui exigent que le **contenu** ainsi que les **supports numériques associés** soient :



2. Gestion du cadre réglementaire et identification des défis stratégiques dans le secteur bancaire

L'accessibilité numérique à travers le monde : tour d'horizon des lois étrangères



Canada : L'AODA est entrée en vigueur le 13 juin 2005 et s'applique à tous les niveaux de gouvernement, aux organisations à but non lucratif et aux entreprises du secteur privé de l'Ontario qui comptent un ou plusieurs employés (à temps plein, à temps partiel, saisonniers ou contractuels).

Etats-Unis : Instaurée en 1990, l'ADA (Americans with Disabilities Act) stipule l'obligation pour les propriétaires de sites web de se conformer aux normes d'accessibilité, garantissant ainsi que les individus en situation de handicap puissent jouir des mêmes droits et opportunités.

Europe : EN 301 549 "Exigences d'accessibilité pour les produits et services ICT" est une norme européenne. Elle définit les exigences auxquelles les produits et services basés sur les technologies de l'information et de la communication (ICT) doivent répondre pour permettre leur utilisation par des personnes handicapées.

La norme EN 301 549 peut être appliquée à tout type de produits et services basés sur les ICT. Cela inclut les logiciels (pages web, applications mobiles, applications de bureau...), le matériel (smartphones, ordinateurs personnels...) et toute combinaison de matériel et de logiciel.

Hong Kong : Le gouvernement de Hong Kong (GovHK) intègre une approche axée sur l'accessibilité Web et se conforme aux directives d'accessibilité au contenu Web 2.0 établies par le World Wide Web Consortium (W3C), une norme internationalement reconnue. Ce niveau de conformité atteint le standard AA, garantissant ainsi une accessibilité améliorée pour un public plus large.

Australie : La législation australienne de 1992 relative à la discrimination à l'égard des personnes handicapées (Disability Discrimination Act 1992 - DDA), constitue le cadre juridique australien anti-discrimination, proscrivant toute forme de discrimination à l'encontre des personnes handicapées

La réglementation en vigueur autour de l'accessibilité

En France, l'accessibilité numérique est régie par **l'article 47 de la loi du 11 février 2005 également appelée « loi handicap »**. Cet article impose aux entreprises publiques et aux très grandes entreprises dépassant 250 millions de chiffre d'affaires de **rendre leurs sites internet et applications mobiles accessibles**.

Pour faciliter la mise en accessibilité des sites et services numériques, la Direction interministérielle du numérique (DINUM) édite le **référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)** pour la France. Son équivalent international est le **WCAG** (Web Content Accessibility Guidelines).

L'accessibilité numérique a connu des évolutions réglementaires notoires : 3 dates clés marquent ces étapes



L'accessibilité numérique est inscrite dans le code du travail et est devenue une **obligation pour tous les employeurs** (notamment pour les intranets, applications métiers et SI de l'entreprise)

Septembre 2019



Le non-respect de l'accessibilité des sites est **passible de sanctions** dont le montant maximal est fixé à 50 000€
Si un manquement sanctionné persiste plus de six mois après l'imposition de la sanction initiale, **une nouvelle sanction pourra être imposée** (au lieu d'un an auparavant).

● Août 2019

Les grandes entreprises françaises sont soumises aux **obligations d'accessibilité pour leurs sites et application web** (jusqu'à cette date seuls les organismes publics étaient concernés)



● Janvier 2024

Renforcement des contrôles et des sanctions

Les obligations légales en application en France

Zoom sur la conformité RGAA et publications obligatoires en termes d'accessibilité numérique

Définition de l'état de conformité RGAA

L'évaluation de l'accessibilité numérique repose sur **une note (exprimée en pourcentage de conformité)** obtenue à partir d'un **audit** conformément au **référentiel RGAA**. Ce dernier comprend **106 critères** de contrôle d'accessibilité, répartis sur **plusieurs thématiques distinctes**.

🔍 *Liste des thématiques RGAA dans la slide suivante*

Selon la note obtenue, on distingue 3 états de conformité :

- **Totalement conforme** : si **tous** les critères de contrôle du RGAA sont respectés ;
- **Partiellement conforme** : si **au moins 50 %** des critères de contrôle du RGAA sont respectés ;
- **Non conforme** : s'il **n'existe aucun résultat d'audit** en cours de validité permettant de mesurer le respect des critères ou **si moins de 50 % des critères** de contrôle du RGAA sont respectés.



Qui est concerné ?

- Les entreprises privées dont le chiffre d'affaires en France est supérieur à 250 millions d'euros
- Les services de l'état
- Les collectivités territoriales
- Les établissements publics
- Les organisations légataires d'une mission de service public
- Les organisations d'intérêt général

Obligations légales d'accessibilité numérique

La publication d'une déclaration de conformité en matière d'accessibilité numérique est **obligatoire** pour chaque support numérique (site web, application mobile, etc.). Cette déclaration précise plusieurs informations telles que:

- **L'état de conformité au RGAA** du site ou de l'application concernée
- Une **liste détaillée des non-conformités** et les moyens de justification
- Un **dispositif d'assistance et de contact** pour permettre aux utilisateurs de pallier les difficultés

La publication **d'un schéma pluriannuel d'accessibilité** sur 3 ans est **obligatoire** depuis le 23 septembre 2020, il s'agit d'un document qui doit exposer toutes les mesures entreprises pour faciliter l'accessibilité aux sites web et applications. Ce schéma doit **impérativement être accompagné des plans d'actions annuels**.

L'ensemble de ces publications doit être suivi et piloté par un référent ou une référente d'accessibilité numérique.

Thématiques du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité

Les critères du référentiel RGAA sont regroupés selon les thématiques suivantes

- Images**
Donner à chaque image une alternative textuelle pertinente et une description détaillée si nécessaire.
- Couleurs**
Ne pas donner l'information uniquement par la couleur et utiliser des contrastes de couleurs suffisamment élevés.
- Multimédia**
Donner à chaque média temporel une transcription textuelle et des sous-titres synchronisés.
- Liens**
Donner des intitulés de liens explicites, grâce à des informations de contexte notamment, et utiliser le titre de lien le moins possible.
- Scripts**
Rendre possible le contrôle de chaque code script au moins par le clavier et s'assurer de leur compatibilité avec les technologies d'assistance.
- Tableaux**
Donner à chaque tableau de données complexe, un résumé et un titre pertinent, identifier clairement les cellules d'en-tête.

- Éléments obligatoires**
Vérifier que chaque page Web a un code source, un titre pertinent et une indication de langue par défaut.
- Structuration et présentation de l'information**
Utiliser des titres, des listes, des abréviations et des citations pour structurer l'information.
- Formulaire**
S'assurer que l'utilisateur peut contrôler les données à caractère financier, juridique ou personnel.
- Navigation**
Faciliter la navigation dans un ensemble de pages par au moins deux systèmes de navigation différents.
- Consultation**
Vérifier que l'utilisateur a le contrôle des procédés de rafraîchissement, des changements brusques de luminosité, des ouvertures de nouvelles fenêtres.
- Cadres**
Donner à chaque cadre un titre pertinent.

3. Optimisation de l'accessibilité numérique dans le secteur bancaire : stratégies de mise en œuvre

Etat des lieux de l'accessibilité des services bancaires en France

	Cabinet d'audit	Etat de conformité	Nombre de critères conformes	Nombre de critères non conformes	Nombre de critères non applicables
	URBLOG	Partiellement conforme Note : 75%	49	16	0
	ATALAN	Partiellement conforme Note : 75%	45	16	46
	TEMUS	Partiellement conforme Note : 62,5%	40	24	42
	Spidb	Partiellement conforme Note : 60,26%	47	31	28
	TEMUS	Partiellement conforme Note : 58,75%	43	29	24
	URBLOG	Partiellement conforme Note : 54%	24	29	0
	URBLOG	Partiellement conforme Note : 52%	38	37	25
	Spidb	Non conforme Note : 45,45%	25	30	50
	Spidb	Non conforme Note : 35,29%	23	42	45

Comment se mettre en conformité vis-à-vis de l'accessibilité ?

Les stratégies de mises en œuvre opérationnelle

1



Réalisation d'un audit d'accessibilité numérique

Réalisation d'audits complets des plateformes numériques (sites web, applications mobiles ainsi que les documents) afin d'identifier les lacunes en matière d'accessibilité et fournir des recommandations pratiques pour les améliorer tout en suivant les normes RGAA pour garantir la conformité et l'inclusivité.

2



Mise en place d'une gouvernance

Mise en place d'une gouvernance globale autour de la prise en compte de l'accessibilité de manière durable :

- Création d'un comité de pilotage / suivi trimestriel
- Implication des différentes parties prenantes qui interviennent sur les projets pour concevoir, développer et mettre en ligne les sites et applications mobiles
- Mise en place du schéma pluriannuel : priorisation des chantiers et suivi du plan d'actions.

3



Montée en compétences des équipes opérationnelles

Sensibilisation et formation des collaborateurs (développeurs web, designer UX/UI, gestion de projet / Product Owner) concernant les bonnes pratiques pour maintenir et améliorer l'accessibilité numérique sur les sites et applications : outils disponibles, mise en application au sein des parcours clients, ...



Accompagnement par un cabinet spécialisé

Un cabinet spécialisé en accessibilité numérique pourra vous accompagner sur les aspects suivants :

- Bilan sur le niveau d'accessibilité des sites et applications
- Réalisation d'audits réguliers pour rester conforme et éviter tout risque de litiges
- Aide à la rédaction de la déclaration d'accessibilité
- Plan de formation dédié auprès des métiers concernés par l'accessibilité (e-learning)

4. Nos convictions

Nos convictions

Orchestrer l'accessibilité numérique : entre stratégie et design



Stratégie d'accessibilité numérique

Au-delà de l'aspect réglementaire, l'accessibilité numérique est une partie intégrante de la **stratégie RSE de l'entreprise**. Dans cette optique, **le schéma pluriannuel** : obligatoire depuis la loi de 2016 et le décret de juillet 2019, permet de définir les fondements et dresser les actions à court et moyen terme qui permettront de concrétiser la stratégie d'accessibilité numérique.

Ailancy est en mesure de fournir un accompagnement sur **les volets stratégiques** et **opérationnels** pour l'élaboration du plan pluriannuel triennal, en adoptant une **methodologie structurée** comme suit :

- 🏗️ **Cadrage du périmètre et définition de la gouvernance**
- 🏗️ **Etat des lieux de l'existant**
- 🏗️ **Définition des orientations stratégiques**
- 🏗️ **Mise en place des indicateurs annuels et rédactions des bilans annuels d'accessibilité**

Concernant les aspects pratiques, tels que la réalisation d'audits de conformité RGAA et la mise en place de formations Ailancy vous accompagne dans le choix **d'une expertise externe spécialisée** en accessibilité numérique.

🔍 *Benchmark des cabinets spécialisés en slide suivante*



Accessibility by design

Intégrer l'accessibilité dès la **conception** des projets numériques est crucial. Les entreprises qui placent l'accessibilité numérique au centre de leurs préoccupations **dès le lancement d'un projet** se trouvent en meilleure posture pour répondre efficacement aux exigences de l'ensemble des utilisateurs. Opter pour cette stratégie proactive **facilite la gestion du projet, optimise l'efficacité** et **réduit les coûts** associés à l'accessibilité.

Fort de l'accompagnement des équipes métiers chez nos clients concernant la prise en compte de l'accessibilité numérique au sein des parcours clients digitaux, Ailancy est en mesure de vous offrir son accompagnement sur :

- ✂️ **La montée en compétences des équipes en charge de la conception avec des sessions de formation adaptées aux: UX/UI designers, Product Owners, développeurs**
- ✂️ **Rédaction des guides et bonnes pratiques**
- ✂️ **La définition des personae représentatifs des handicaps**
- ✂️ **Aide au choix d'outils de tests unitaires d'accessibilité dès la conception des maquettes**

Les cabinets spécialisés en accessibilité numérique

Différents cabinets spécialisés en accessibilité numérique vous offrent un accompagnement adapté à vos besoins

	Audit de conformité WCAG	Formation interne sensibilisation à l'accessibilité numérique	Ateliers formation personnalisés pour les équipes IT	Modules E-learning	Tests utilisateurs avec des utilisateurs en situation de handicap	Certification QUALIPN (Label de qualité des formations)
Audimium 	✓	✓ (2024-2025)	✓	—	✓	✓
Access'21 	✓	✓	✓	—	✓	✓
ATALAN 	✓	✓ (2024-2025)	—	✓	✓	✓
URBLOG 	✓	✓	✓	—	✓	✓
Télémao 	✓	✓ (2024-2025)	✓	—	✓	✓
Spinda 	✓	✓	✓	—	✓	✓

Pour aller plus loin ...

Comment tester l'accessibilité de votre site web ?



L'assistant **RGAA** est une extension gratuite à installer sur les navigateurs **Firefox** et **Chrome**. Cet assistant permet d'accompagner la réalisation des audits d'accessibilité des sites web à partir du référentiel **RGAA**.



Contrast Finder est un outil qui permet d'améliorer la lisibilité des pages. Il permet de mesurer le contraste entre deux couleurs : la couleur du texte et la couleur de fond. Si le contraste s'avère insuffisant, l'outil proposera des couleurs alternatives adaptées à l'accessibilité web.



Jaws (Job Access With Speech) est un logiciel dédié au handicap visuel. C'est un lecteur d'écran qui retranscrit les textes affichés sur l'écran à l'oral ou en braille. Ce logiciel permet de vérifier immédiatement l'accessibilité d'un site web pour les déficients visuels. Jaws est un logiciel payant, disponible en anglais et en français.



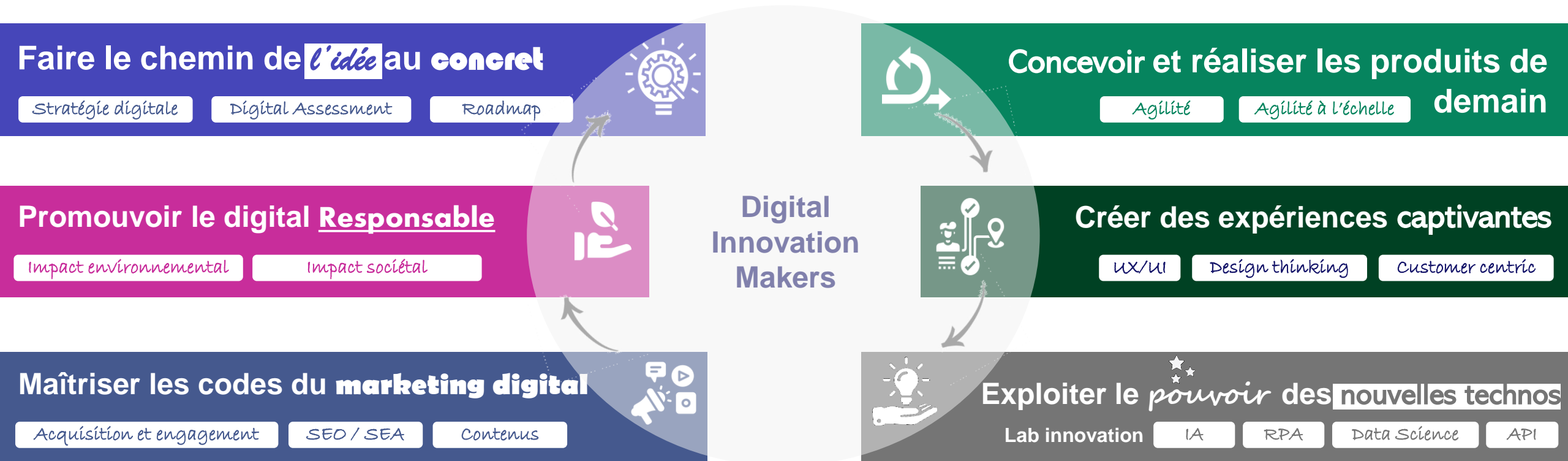
Wave est une extension accessible depuis la barre d'outils de Firefox ou Chrome. Ce logiciel évalue l'accessibilité de vos contenus web et génère une copie annotée de la page analysée, indiquant les axes d'amélioration possibles.

Présentation d'Ailancy

Le Groupe Ailancy, via les savoir-faire métiers d'Ailancy et techniques d'Avanty, accompagne les transformations digitales de ses clients ...

 **Ailancy Group**, au travers de ses **deux marques**, a développé **6 domaines d'expertise autour du Digital**.

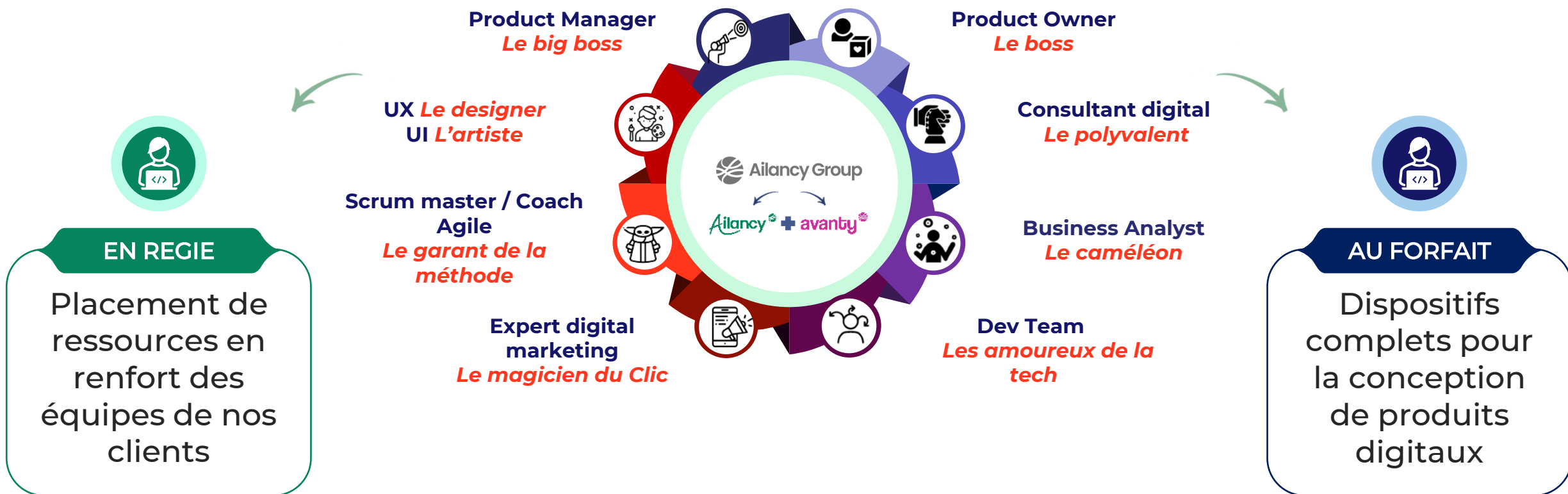
Derrière nos success stories avec nos clients, se trouvent *des consultants digitaux, des Product Owners / Product Managers, Business Analysts, chefs de projets digitaux, UX/UI, Scrum Masters & Coach Agiles, Data scientists, Développeurs nouvelles techno...* qui partagent la même **passion pour le digital et l'innovation**.



... en s'appuyant sur des dispositifs agiles et des équipes pluridisciplinaires

Nous sommes en mesure d'intervenir sur l'ensemble du processus de votre développement, des phases de réflexion amont jusqu'à la mise en œuvre de produits et solutions digitales, ainsi que la maintenance de ces solutions





Nous pouvons vous proposer des **talents variés** dans une approche basée sur une **collaboration forte** entre les équipes métier et IT, afin que chacun puisse enrichir vos produits par sa vision avec l'objectif de **maximiser la valeur du produit**.











Quelques références pertinentes

Stratégie digitale et roadmap

-  Construction du plan Stratégique Digital à 2023 (2021)
-  Construction d'une stratégie Open Finance (2023)
-  Construction d'une stratégie Open Banking pour MAIF Paiement et identification des usecases prioritaires pour enrichir les parcours et maximiser l'expérience client (2022)
-  Définition d'une stratégie Open Banking en France : Bank as a Platform / Bank as a Service (2019)

-  Définition d'une stratégie Green IT pour le compte de la Direction des Opérations et des Systèmes d'information (2022)
-  Construction d'une stratégie Open Banking pour Cardif.fr et identification & co-construction en Design Thinking des usecases à mettre en place autour du parcours immobilier (2022)
-  Définition de la stratégie, de la trajectoire et de la roadmap produit et appui dans l'identification des futurs usecases Open Banking (2020-2021)
-  Appui dans les réflexions autour de la stratégie Open Banking (2019)





Roadmap et modèle opérationnel

-  Benchmark des canaux digitaux Entreprises, positionnement du portail LCL/Bpifrance et recommandations d'évolution (2022 / 2024)
-  Appui dans la phase exploratoire pour la construction du portail web banking à destination des entreprises (logique Open Banking) (2021)
-  Etude d'opportunité pour le lancement d'une application de paiement mobile en Polynésie (2021)
-  Appui dans l'identification et la priorisation des e-services à proposer par la CPS + construction de la feuille de route (Caisse de Prévoyance Sociale) (2021)
-  Appui dans la phase exploratoire pour la construction des portails web banking et mobiles à destination des clients WM (2021)
-  Appui dans les réflexions amonts pour la digitalisation du parcours d'EER digitale : persona, customer journey, design thinking, protypage... (2021)
-  Mise en œuvre de solutions d'intelligence artificielle et d'automatisation (RPA) (2019-2020)
-  Définition des processus de digitalisation et d'automatisation des services de gestion, y.c. gestion conseillée (2016)

Appui à la mise en œuvre avec nos Product Owners

-  Conduite du projet de refonte des canaux Web & Mobile clients (en cours)
-  Conduite des projets digitaux en agile : EER digitalisé instantané, espaces clients Web & Mobile PART/PRO et ENT, parcours crédits immo, messagerie sécurisée, notifications... (en cours)
-  Modernisation et refonte des applications mobiles PART / PRO (2021)
-  Appui dans le pilotage (Product Owner) des projets Espace clients digitaux web & mobile sur le PFM Meniga (2020)
-  Parcours banquier et poste banquier avec la fintech Wealth Dynamix (en cours)
Optimisation des parcours d'investissement en ligne avec la Fintech Evoq (en cours)
-  Pilotage de la mise en œuvre de 4 espaces digitaux en méthodologie agile (modernisation site prestataire de santé / espace RH / site web Assurés / site gestionnaire) + digitalisation parcours de facturation + étude messagerie sécurisée + définition trajectoire mobile (en cours)
-  Création d'un site internet, d'une application et d'une plateforme application mobile de gestion (2020)
-  Elaboration et mise en œuvre de la stratégie et des plans marketing des produits PER, aide à la mise en place d'outils digitaux liés au PER, création d'outils d'aide à la vente

Complémentarité Banque / Fintech

-  Appui au lancement de nouvelles offres assurance dans une logique servicielle / open assurance, en partenariat avec des acteurs non financiers (2022)
-  Refonte du parcours d'épargne financière par l'intégration de la Fintech WeSave pour LCL mon patrimoine (en cours)
-  Appui au déploiement de la plateforme de gestion Assurance vie à destination des Conseillers en Gestion de Patrimoine auprès de plusieurs clients (Assureur, Banque Privée...) (2023)
-  Audit et refonte des parcours épargne et conseil (2019)
-  Aide à la construction d'une offre et au business plan de WeSave (2017)
-  Accompagnement d'un « Proof-of-Concept » RoboAdvisor

Vos contacts



> **PARRA Raphaëlle**
Manager
raphaelle.parra@ailancy.com
06.85.19.15.09

> **ACHENANI Nada**
Product Owner
nada.achenani@ailancy.com
07.64.17.12.30



32 rue de Ponthieu
75008 Paris
contact@avanty.fr

