

Eléments de langage pour les retours d'expérience et partages des bonnes pratiques

Titre : Une démarche globale, collaborative, AGILE, sociétale, intégrée, transverse pour une amélioration progressive et continue

Les idées forces accompagnées d'exemples concrets de mise en œuvre :

Un échange de pratique et un retour d'expérience sur une part des actions menées sur le champ de l'accessibilité numérique à Pôle emploi: centrée sur de la sensibilisation, formation, appui à la mise en conformité, à la labellisation, l'initialisation des processus et du ROI de l'accessibilité numérique.

Nous couvrons donc une partie des actions de l'accessibilité dite « universelle » au sein de l'établissement Pôle emploi, à travers l'accompagnement de mise en accessibilité numérique des différents contenus Web.(tendre vers un service accessible et qualité).

En appliquant les règles du Référentiel Général d'Accessibilité Numérique (RGAA V3 2016), Pôle emploi garantit à ses usagers un service numérique autour des « 3 U » : Utiles, Utilisables, Utilisés. L'application de ces principes simplifie l'usage, garantit l'inclusion numérique et l'égalité d'accès à l'information.

Quels sont les leviers, les gains, les pratiques et un retour d'expérience ?

Introduction :

1. L'humain au service de l'humain dans une vision 360°

C'est une équipe engagés au sein d'une Direction DSI en charge de l'architecture, la sécurité, l'innovation et les achats. En activité transverse, cette équipe est rattachée à la Direction Adjointe innovation et RSE.

Sandrine Alèbe: responsable de l'équipe, coordonne et anime les missions de l'équipe et définit avec l'équipe les orientations et plans d'actions. Son objectif est de garantir la conformité au Référentiel d'accessibilité numérique et aux référentiels internes de Pôle emploi (Trajectoire d'évolution du SI, dit TESI)

Valérie Pignolet de Fresnes : en appui à la responsable d'équipe, elle apporte son expertise pour le suivi budgétaire et des prestations, le suivi et animation des formations et la création de supports et d'actions de communication

Philippe Cabrera : gère la coordination des audits et le suivi des solutions correctives dans le cadre de déclaration de conformité et de labellisation avec les experts et les équipes projet

Nelly Courier et Nathalie Willems: en missionnement et vacation, elles gèrent l'appui à la contribution, à la rédaction accessibilité et les supports pédagogiques

Nadia Loeuilliette : en vacation sensibilise et anticipe l'intégration de l'accessibilité numérique le plus en mont des projets numérique et en aval le suivi des correctifs et anomalies

Joëlle Moucheront : en vacation sensibilise et assure le suivi de la boîte à outils en accessibilité auprès des équipes projet, des communautés de métier

En accompagnement pour Pôle emploi « Océane Consulting » , en équipe avec des expertises spécifiques et ciblées sur l'audit, formation, conseils et outillage Frédéric Halna Régis Lapèze,, Romain Gervois, Jean-michel Tessier, Kamel Azeg, Mustapha Kebri

En accompagnement la société ALYZO, avec Isabelle Oriot consultante formatrice spécialisé sur la diversité, le handicap et l'emploi. Elle nous accompagne pour l'animation de kiosque mais aussi du module 1 de formation, à la découverte de l'accessibilité numérique

En accompagnement EY, avec Michael Laisnez, consultant qui nous accompagne notamment sur la création de clauses d'accessibilité numérique pour les achats.

Avec l'équipe nous travaillons en **complémentarité, en adhérence et transversalité** avec d'autres équipes partenaires internes, comme les équipes de MOE, MOA, Achats, Responsabilité Sociétale de l'organisation, Qualité de Vie au Travail, Mission handicap et Diversité, Green-It, Immobilier en charge de l'accessibilité des agences, Courriers dématérialisés, Poste informatique, des équipes en charge des applicatifs métiers et des développements/installations techniques, des équipes en charges des achats et Travailleur en situation de handicap.....

Nous échangeons aussi avec des **partenaires externes**, comme la DINSIC, Braillenet/Accessiweb, université de Saclay, Nokia, FIPHFP, l'UGAP, Handipacte en dans une démarche d'échange de bonnes pratiques de retours d'expériences

2. Notre définition de l'accessibilité numérique Web : « donner du sens »

- **Portage légal :**

- ✓ L'article de **loi du 11 février 2005** a introduit l'obligation pour toutes les administrations de proposer des services en ligne accessibles pour le plus grand nombre (et notamment aux personnes en situation de handicap). Ces recommandations, sont également portées par notre plan stratégique et notre trajectoire d'évolution du système d'information. Cela répond aussi aux principes édictés par le projet de loi pour une République numérique en cours.

- ✓ **La loi du numérique, les directives européennes**

- **Portage politique :** Lettre d'engagement de la Direction avec la DINSIC, Officialisation du 7 juin 2016 en présence du DG Pôle emploi, DG DINSIC, DG FIPHFP. Appui renforcé Président de la république Emmanuel Macron « C'est l'honneur de la France de promouvoir ainsi une société inclusive, fraternelle et solidaire...Nous investirons pour faciliter l'accessibilité numérique. Nous créerons une plateforme numérique collaborative pour généraliser les bonnes pratique »

- **Portage managérial de l'établissement** : Rapport Responsabilité sociétale de l'organisation, Trajectoire d'évolution du système d'information, Plan stratégique Pôle emploi 2020, Responsables des réseaux informatiques Régionaux, les médecins du travail Responsables des Pôles de compétences et communautés métier
- **Lutter contre les discriminations, faciliter l'égalité des chances à la recherche d'emploi, au recrutement, aux actes professionnels des conseillers. Favoriser « l'inclusion numérique » dite « e-inclusion »**

3. Une belle aventure qui a commencé dès les années 2000 : « un établissement engagé »

Depuis plusieurs années, Pôle emploi s'est engagé dans le **virage numérique**. Cela se concrétise par les évolutions des sites pole-emploi.fr, pole-emploi.org et aussi par la montée en puissance des applications mobiles. Outre l'évolution de ces systèmes, le développement du digital s'est aussi traduit par le lancement de nouveaux services innovants tels que l'Emploi store, les salons en ligne de recrutement, les sites « La Bonne Boite » ou « La Bonne Formation » pour citer des exemples majeurs.

Cette révolution digitale est un des piliers de la transformation de l'établissement Pôle emploi et pose invariablement la question de l'accès par tous les publics aux services en ligne. En effet, en première impression, le digital peut apparaître comme un facteur d'exclusion pouvant laisser au bord de la route des publics.

Au-delà de cette idée reçue, le numérique peut au contraire devenir un facteur d'inclusion pour les usagers et les agents. Il s'agit pour cela de poser l'exigence « accessibilité » au plus tôt de la conception des applications et de suivre cette exigence pendant tout le cycle projet.

Pôle emploi est naturellement très attentif à ne pas exclure des publics des services qu'il propose. C'est bien dans cet objectif que nous avons aujourd'hui :

- 2200 services civiques qui accompagnent les candidats le souhaitant vers nos services internet en Agence (comme l'inscription en ligne)
- La nouvelle page d'accueil du site pole-emploi.fr dispose d'un bouton pour proposer une lecture plus contrastée et lisible de l'information ;
- L'accompagnement 100% Web permet la tenue d'entretiens avec les usagers en webconference est aussi un bon exemple de « l'inclusion par le numérique » ;
- Les équipements « ordinateurs et réseau » ont été déployés en agence pour permettre aux publics sans équipement de s'inscrire en ligne et d'utiliser les services référencés sur l'Emploi store usager ;
- Enfin, l'accessibilité est aussi une préoccupation portée en interne auprès des agents par exemple au travers de développements « scripts » pour une utilisation par salariés en situation de handicap

4. Pédagogie et faire savoir, ouvrir, fédérer, lutter contre les idées reçues :

- **Evénements internes** : communautés métier auprès de 150 chefs de projet, semaine européenne du handicap, Responsables de Pôles de compétences, Trivial Pursuit, Séminaire de direction.....

- **Événements externes** : E-Accessi Tour, signature de la convention numérique...
- **Livrables** : Présentation à 360°, Support l'essentiel, Mémentos, Fiches de sensibilisation
- **Ambitions** : vidéos et affiches

5. Essaimer, diffuser, former :

- **1 formations découverte** : Tour de 5 sites DSI sur l'année plus de 60 collègues formés tous profils. Surprise avec des verbatim qui montre que tout le monde est concerné et que ce n'est pas que l'affaire de techniciens
- **Adhérences** avec la conférence sur l'infobésité, l'animation démonstration avec les équipes Postes de travail pour les salariés en situation de handicap, la méthode facile à Lire et à comprendre
- **2 formations en test : pour les contributeurs, les développeurs/techniciens**
- **Livrables 1 à 2 journées avec les enjeux et des exercices pratiques et démos**
- **Ambition** : décideurs, recetteurs/testeurs, acheteurs.....

6. Nous sommes tous rédacteurs et contributeurs :

« Ecrire pour être lu et compris »

- **1 formation dédiée** :
- **Guides, mémentos, checklist**
- **Bonnes pratiques intégrés** dans les modes opérationnels et fonctionnalités des outils de gestion de contenu
- **Appui contribution 4 mains**, comme alternative textuelle infographie...
- **Ambition** : Outil de test automatique et intégration dans les modèles de documents DSI

7. Equiper et outiller :

« Faciliter et automatiser en complément de l'expertise et des bonnes pratiques »

- **Outil automatique Opensource** : TANAGURU en mode démonstrateur, puis Saas, puis serveur
- **Outil licence/maintenance** : OpenPrint design pour les PDF automatiques exemple courriers automatiques sur l'attestation d'allocation chômage
- **Appstore Accessibilité** : Color contrast, vérificateurs Office 2010, Inspecteur Chrome, Firebug....
- **Charte de conception** portée par le Pôle ergonomie qui nous a associé pour créer cette charte de bonnes pratiques en graphisme, ergonomie et accessibilité
- **Une bibliothèque d'exemples composants** pour Angular JS avec l'importance du contexte de développement et d'intégration

8. Auditer pour favoriser à la mise en conformité et la transparence vis-à-vis de l'utilisateur :

« Processus d'audit, appui aux correctifs et accompagnement des équipes projet »

- **Recommandations évolutions du RGAA et outillage**
- **Fiches de demandes d'audit**
- **Information et sensibilisation sur le sens de l'accessibilité du service et de la cible vers le niveau légal**
- **Identification de priorités selon les impacts usagers, la difficulté technique, les délais, les coûts**
- **Déclaration de conformité transparence pour les usagers et valorisation des actions de l'équipe projet**
- **Accompagnement à la labellisation**

9. Labellisation d'Etat e-accessible,

« projet pilote réussi en tant qu'employeur public »

Nous avons obtenu la labellisation d'Etat « e-accessible » sur le site pole-emploi.org. Nous sommes le premier établissement public national à l'obtenir et c'est emblématique de notre volonté de porter la préoccupation de l'accessibilité numérique dans nos différents projets.

- **Volet organisation**
- **Volet technique**
- **Challenge et défis pour les équipes qui sont motivées pour être labellisées**
- **Spécificité Pôle emploi avec 3 versions par an pour garantir le service aux usagers et des contenus d'informations denses, riches, actualisés régulièrement**

10. Bénéfices

« Créer de la valeur »

- **Tweet sur pe.fr sur la version accessible en désactivant les couleurs**
- **Intérêt de l'équipe de Direction avec des démos les 7 juin et le 26 septembre**
- **Impacts sur le coût, le référencement et sur la structuration de l'information sur pe.org**
- **Indicateurs de performance pour systématiser les déclarations de conformité qui est un diagnostic, un constat...**
- **Sollicitations régulières internes, livret, applications mobiles....**

11. Processus

« Intégrer de bout en bout sur toute la chaîne de création de contenu web »

- **Livrables de la conduite de projet de l'établissement** (expression de besoin, cadrage, cahier des charges, check list, bilan de recette,
- **Organisation du flux des demandes en méthode AGILE via un planning en ligne de type TRELLO**
- **Une offre de service partagée**
- **Une création de clause d'accessibilité**
- **En ambition, meilleur suivi des correctifs, Un engagement des équipes projet en priorisation et en ressources et moyens**

Conclusion :

« Conviction et persévérance »

Face à un patrimoine applicatif divers et en perpétuel mouvement, l'effort vers l'accessibilité doit donc être constant. Nous nous appuyons donc sur des cadres de conception et de développement posés et portés par des équipes métier et DSI pour continuer à garantir la conformité au Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations V3 (RGAA).

Il s'agit d'une exigence naturelle pour Pôle emploi. En effet, garantir que les produits et services en ligne soient accessibles de tous c'est faire du numérique un facteur d'inclusion et ce conformément à notre mission de service public.

- ✓ **Le principe d'amélioration continue et progressive de labellisation d'Etat e-accessible du site pole.org (DINSIC) obtenue cette année**
- ✓ **La Mise en conformité/ déclaration de conformité par des audits, des expertises en solution en développement et en contribution avec une priorité sur pole-emploi.fr services après services**
- ✓ **La montée en compétences et en autonomie des équipes projet Pôle emploi en accessibilité par la formation, l'outillage, la communication**
- ✓ **L'optimisation des processus de suivi/intégration**