Transcription textuelle

De l’épisode N°4 du podcast du FIPHFP

[Musique]

Bonjour et bienvenue pour ce nouvel épisode du podcast du FIPHFP emploi et Handicap la fonction public témoigne nous allons aujourd'hui parler d'accessibilité numérique élément indispensable aux personnes en situation de handicap pour pouvoir accéder facilement au contenu et services digitaux l'accessibilité numérique est une obligation réglementaire pour les acteurs publics le FIPHFP accompagne les employeurs publics dans la mise en accessibilité de leur site et applicatif métiers mis en place au printemps 2023 le programme exceptionnel du FIPHFP est ainsi doté de moyens importants pour développer l'accessibilité numérique de l'ensemble des employeurs publics afin d'illustrer cette thématique et de nous parler concrètement de la mise en place de l'accessibilité numérique au sein d'une collectivité territoriale nous donnons aujourd'hui la parole à Christopher Say, responsable de la mission handicap pour la métropole de Nice Côte d'Azur la ville de Nice et son CCAS. Bonne écoute !

Bonjour, Je m'appelle Christopher Say. Je suis le responsable de la mission handicap de la Métropole Nice Côte d'Azur et nous sommes mutualisés dans notre mission handicap avec la ville de Nice et le CCAS de Nice.

[Voix off féminine] Comment et grâce à qui avez-vous identifier vos besoins en matière de mise en accessibilité numérique ?

[Christopher Say] Donc, cette démarche d'amélioration de l'accessibilité numérique n'est pas arrivée par hasard. Elle est arrivée parce que nous avons eu des remontées de collègues déficients visuels qui avaient des difficultés avec un logiciel en interne. C'est un avantage pour nous. Nous l'avons vraiment vécu ce projet d'amélioration de l'accessibilité numérique comme un besoin de nécessité et je vais dire pas comme une demande qu'il fallait ou un projet qu'il fallait intégrer dans la convention handicap avec le FIP. Cette démarche d'amélioration de l'accessibilité numérique pour deux de nos collègues déficients visuel, nous avons constaté que ça pouvait être un obstacle dans le cadre de leur mobilité au sein de notre collectivité, mais aussi au quotidien dans le cadre de leur travail. Et là, on s'est dit : on ne peut pas rester comme ça. Maintenant qu'on le sait et bien on va travailler dessus.

[Voix off féminine] Quelles ont alors été les grandes étapes que vous avez suivies ?

[Christopher Say] Une alerte d'inaccessibilité par des collègues, un audit d'usage, une partie formation des acheteurs publics et des développeurs et ensuite une sensibilisation et une nomination au plus haut niveau de référents accessibilité numérique dans chacune des directions générales adjointes.

Donc cette démarche d'amélioration de l'accessibilité numérique fait suite au recensement de besoins d'agents déficients visuels sur un logiciel. Nous ne savions pas du tout où est-ce que nous allions à l'époque. Nous avons fait un petit marché public pour faire un audit du progiciel qui posait souci et qui n'était pas totalement accessible. Donc nous avons passé un petit marché et nous avons donc sollicité une entreprise. Donc une entreprise a été retenue pour faire cet audit et ensuite il y a eu une restitution que nous avons examinée avec les collègues aussi de l'informatique pour voir où est-ce que nous pouvions aller. Passée cette première démarche du projet d'amélioration de l'accessibilité numérique sur le logiciel qui posait problème et bien nous nous sommes dit : "S'il y a un logiciel qui pose problème, peut-être que d'autres logiciels posent aussi problème". Donc on a décidé de faire un audit d'usage. C'est là où je suis content que nous l'ayons fait de cette manière : nous avions un apprenti en licence, déficient visuel. Et bien, l'une de ces missions ça a été de nous aider justement à faire cet audit d'usage sur les logiciels, les synthèses vocales qu'on a soit nativement dans nos ordinateurs, soit donc qu'on a installé comme Joze notamment. C'était intéressant parce que l'audit d'usage a révélé qu'une grosse partie, plus que la moitié des logiciels était accessible, qu'une certaine partie n'était qu'à moitié accessible et qu'il y en avait encore un reliquat quand même qui n'était pas accessible. Donc, on savait un peu où on allait avec cet audit d'usage. Ensuite, nous avons eu un... Je veux dire : c'était une fusée à plusieurs étages dans ce projet d'amélioration et cette démarche d'amélioration de l'accessibilité numérique. Donc le 3è étage, et bien ce qui est intéressant c'est que nous avions quelqu'un qui était tout à fait concerné pour nous appuyer dans cette démarche-là, c'était notre apprenti déficient visuel. Et bien le 3è étage après cet audit d'usage, c'était d'aller de l'avant et d'une part de changer les pratiques et d'autre part de former en interne les personnes qui étaient susceptibles elles aussi de changer les pratiques. Et donc c'est le 3ème étage de la fusée qui a été sur l'accessibilité numérique qui s'est résumé en quelque sorte en une formation de d'acheteurs publics d'un côté et de l'autre côté d'une formation donc de développeurs web. Pour tout ce qui est sites localement, parce qu'on a des sites internes pour les agents, donc ce qui est sites et et aussi pour les applications, les logiciels qui sont développés en interne, donc nous avions eu ces deux volets : un pour les acheteurs notamment lorsqu'on achète sur étagère par exemple des logiciels et bien que pour les achats soient informé de cette nécessité de bien renseigner les cas des charges sur cette partie accessibilité numérique, qu'ils mentionnent lorsque l'on fait un achat public et bien de pas oublier de dire bien qu'on va recetter le logiciel avant d'attester du service fait. Là-dessus j'avais bien imprimé le son avec la DINUM qui nous donnait de bons conseils lors du dernier colloque que j'ai en mémoire. Donc, on a formé 50 acheteurs publics et j'ai en mémoire puisque j'ai participé un petit peu à ces formations de loin, parce que je ne suis pas informaticien, et bien c'est vrai que c'était intéressant parce que les collègues informaticiens développeurs ont retrouvé du sens dans ce qu'ils ont appris lors de ces formations sur l'accessibilité numérique. Effectivement ça ne s'apprend pas et dans les écoles, sauf exception, en tout cas aujourd'hui, ça ne s'est pas encore démocratisé. Ils me disaient, pourtant on avait des jeunes, que le module accessibilité numérique, c'est un entrefilet s'il existe vraiment. Donc, c'est vrai que c'était intéressant. Ils ont dit en fin de compte, là vraiment, ça nous donne les moyens de pouvoir faire parce qu'on savait que ça existait, mais on ne savait pas sur quoi se baser. Donc c'est vrai que ça n'a pas été un poids de suivre ses formations. Ils ont retrouvé un réel intérêt et au-delà de l'obligation réglementaire. Le 4è étage de la fusée qui nous a permis de développer cette accessibilité numérique, celui-là il est intéressant, c'est-à-dire : nous avons et bien nous sommes de gros employeurs publics, on pourrait dire, avec 3 entités et qui sont, malgré tout, sur la tête d'un directeur général des services unique. Il y a donc une organisation en directions générales adjointes (DGA) et au sein de chaque direction générale adjointe, il y a une direction administrative et financière. Nous avons bien souhaité qu'il y ait un référent accessibilité numérique pas uniquement au sein de des entités, pas uniquement bien quelqu'un qui aurait été référent accessibilité numérique soit des RH, soit de l'informatique, mais nous avons souhaité qu'il y ait un référent accessibilité numérique au niveau de chaque DGA pour que chaque direction générale adjointe se sente responsable, se sente concernée par cette démarche. Et en fin de compte, les directeurs ont désigné deux référents accessibilité numérique et nous avons fait une formation afin de les sensibiliser à cet effet. Tous étaient heureux de pouvoir bien avancer dans ce sens et c'est vrai que c'est pas mal parce que souvent cette démarche-là permet vraiment de rendre tout le monde responsable, que tout le monde se sente concerné au sein de nos entités. Donc ça, c'est vraiment la fusée à quatre étages. Je veux dire qu'elle est intéressante.

[Voix off féminine] Quelle a été la plus-value de l'accompagnement du FIPHFP dans cette mission ?

[Christopher Say] On se sent moins seul. Lorsqu'on se dit pour vous aider on peut donner un peu d'argent, c'est vrai qu'on se sent moins seul. De ce côté-là, c'était pas mal et après, pour l'avenir, une fois que ceci est fait, il y aura sûrement à nouveau une demande d'aide pour pouvoir qualifier certaines inaccessibilités ou accessibilités de certains logiciels. Et après, maintenant qu'on a qu'on a formé nos développeurs, c'est vrai que c'est plus facile. Je vais dire presque qu'on a pris, on a fait le sens inverse : avant de foncer vers les projets vers les problèmes, plutôt avant de foncer vers les problèmes, notre démarche a était de construire une base. Je veux dire un socle solide avec des personnes qui soient déjà sensibilisées et formées pour pouvoir justement tendre vers cette amélioration de l'accessibilité numérique. Donc, il y aura des demandes à nouveau d'aides pour auditer, mais sûrement moins puisque maintenant on est capable de le faire en interne. C'est vrai que là, on a peut-être une autre posture, peut-être différente d'une accumulation de demandes de subventions parce que nous avions l'avantage : nous sommes une entreprise avec une certaine taille qui bénéficie, qui a dans ses effectifs des développeurs, des spécialistes. C'est pour ça aussi que demain on n'aura peut-être plus besoin d'utiliser les subventions FIP. Mais de toute façon pour le début, il fallait absolument le faire.

[Voix off féminine] Où en êtes-vous aujourd'hui ?

[Christopher Say] Alors je vais revenir sur notre 4e étage : la nomination des référents accessibilité numérique. Et je vais préciser que malgré tout ils ont été nommés en début d'année 2023. Nous sommes sur le chemin de cette démarche. Aujourd'hui ils ont tous bien vu, les référents accessibilité numérique ont vu le champ des besoins. Ils ont aussi pris, les référents accessibilité numérique, ont aussi pris conscience de l'obligation réglementaire qui pèse. Ils ont pris conscience du travail à réaliser pour notre démarche au niveau des référentes accessibilité numérique. C'était encore de ne pas rajouter une casquette supplémentaire, en tout cas de ne pas faire peser la charge de cette mise accessibilité, uniquement sur leurs épaules. Aujourd'hui, ils sont à un niveau assez élevé pour pouvoir d'un côté lorsqu'il y a des nouveaux achats de tirer la sonnette d'alarme pour pouvoir quand les achats sont effectués, que les nouveaux achats de logiciel contiennent les clauses qui sont nécessaires à ce qu'ils soient accessibles. Pour pouvoir et bien travailler, commencer à travailler lorsqu'il y a bien un renouvellement de logiciel, veiller à ce que ceux-ci aussi soient, deviennent accessibles. Les nouveaux logiciels deviennent accessibles ou s'il n’y a pas de renouvellement pouvoir voir de quelle manière est-ce que les développeurs peuvent les rendre accessibles par ordre de priorisation. Au niveau des référents accessibilité numérique, à la rentrée, un peu avant la rentrée fin août 2023, il y a des réunions qui vont être prévues pour pouvoir mettre en place un plan d'action. Il y a un appui qui sera fait donc par nous, les RH et l'informatique et certains ont déjà demandé aussi pouvoir être aidés, de pouvoir passer aussi par des cabinets, des prestataires extérieurs. C'est vrai que je leur ai fait savoir qu'on avait des aides du FIPHFP qui pouvaient nous aider dans ce cadre à pouvoir bien financer certains services.

[Voix off féminine] Qu'avez-vous retiré de cette expérience ?

[Christopher Say] Si c'était à refaire, je crois que je ne changerai rien parce qu'en fin de compte, j'en ai parlé peut-être un peu plus précédemment, la démarche a été vraiment construite sur des bases solides. Une pluralité d'acteurs d'experts a été mis petit-à-petit dans la boucle, mais tous par rapport à leur compétence, leur expertise. Alors effectivement, il va falloir absorber qui n'est pas forcément accessible, pas totalement. Donc, il va falloir le faire. Mais aujourd'hui la démarche dans sa construction, on ne peut pas revenir 20 ans en arrière sur des achats qui n'étaient pas forcément accessibles ou des développements qui ne rendaient pas forcément accessibles les logiciels. Mais aujourd'hui en tout cas dans la construction de cette démarche, je peux dire que je ne changerai rien. Il est vrai qu'on a bénéficié d'un portage politique et hiérarchique important. Sans ce portage, ça ne peut pas marcher, il faut le savoir. C'est vraiment important. Et ensuite, non je ne changerai rien aujourd'hui sur ce qu'on a réalisé. Le travail est à construire et cetera, mais vraiment le socle est solide. Les gens sont vraiment convaincus.

Enfin, dernière question quels conseils donneriez-vous à un employeur souhaitant s'attaquer à la mise en accessibilité numérique de son organisation ?

[Christopher Say] En matière d'expérience à partager et pas forcément de conseils parce que ça ne sera pas automatiquement la même chose qui pourra s'appliquer auprès d'un autre employeur, au sein d'un autre employeur, le conseil ou l'expérience que je peux retirer de notre démarche, c'est qu’il faut déjà faire la première chose : savoir où est-ce qu'on va ? Quand on s'est dit on va aller dans ce chantier-là, je ne vous cacherai pas que on n'a pas eu peur, mais on ne savait pas où on allait. On ouvrait une porte. On sait qu'au quotidien on utilise des dizaines d'applications. On s'est dit : "Où est-ce qu'on va ? Qu'est-ce qu'on va découvrir ?". Donc la première chose à faire, c'est un audit, savoir où est-ce qu'on va. Ça c'est vraiment très important. Et nos dizaines d'applications, on ne pouvait pas se permettre de faire autant de marchés, donc l'audit d'usage nous a aussi beaucoup rassuré.

Ensuite au niveau du retour d'expérience, c'est la réunion des compétences, des expertises : on est en mode projet. Il faut un pilote pour conduire ce projet, mais, autour du pilote, il faut un comité de pilotage. Il faut plusieurs compétences autour de ce projet. S'il n'y a qu'une seule personne qui a la lettre de mission et qui doit embrasser tout le projet, toute la démarche d'amélioration de l'accessibilité, ça ne va pas marcher. Il faut donc plusieurs compétences : informatique, publique, hiérarchique, politique. Il faut vraiment être vraiment en mode projet pour aller dans ce sens-là. Ça c'est important !

[Musique]