

# #ManifesteInclusion

## Matinée accessibilité numérique – 4 juin 2024

### 2<sup>e</sup> table ronde : Gouvernance : comment appréhender l'accessibilité numérique dans les organisations ?

#### Intervenants

- **François Cunche**, Directeur de projet et référent accessibilité numérique chez L'Oréal
  - **Jonathan Parsy**, Architecte Digital Workplace et Référent Accessibilité Numérique du Groupe chez TotalEnergies
  - **Stéphanie Ahmindache**, Consultante interne RH, Urssaf Caisse nationale
- Table ronde animée par Charles Myara, Directeur général de Charles & Compagnie

> [Voir le replay de la table ronde](#)

Charles Myara : Un monde concernant la gouvernance de l'accessibilité numérique, j'ai le plaisir d'accueillir trois experts à priori sympathiques. À ma gauche immédiatement se trouve Stéphanie Ahmindache, qui est consultante interne RH à l'Urssaf Caisse nationale. Jonathan Parsy, qui est architecte. Je regarde ma fiche parce que quand j'étais jeune et que j'ai fait mes études, quand on sortait, on était chef de produit, directeur marketing, directeur informatique. Aujourd'hui, les gens ont des titres extraordinaires. Jonathan, tu es Architecte Digital Workplace et Référent Accessibilité. C'est ça ?

Jonathan Parsy : Oui. Moi non plus, je ne comprends pas.

Charles Myara : François Cunche, tu es directeur de projet et référent accessibilité numérique chez L'Oréal. J'ai dit chez TotalEnergies. J'ai oublié ? Non, je ne l'ai pas dit ? D'accord, très bien, merci beaucoup. On a vu dans la première table ronde, les contours de l'accessibilité numérique, la richesse des outils. On a parlé de la loi, de la conformité, de la réglementation. On va s'intéresser maintenant à l'organisation, la mise en œuvre de cette accessibilité, comment les entreprises décident de s'y mettre, comment elles s'organisent pour que l'accessibilité numérique fonctionne en interne et en externe, comment les collaborateurs peuvent se saisir de cette opportunité et de cette offre qu'on donne au public interne et externe dans les entreprises.

Donc, on a la chance d'avoir trois organisations très différentes : deux grandes entreprises et un service public. Stéphanie Ahmindache, je vais commencer par toi, si tu permets. Pratiquement, tout le monde connaît l'Urssaf, j'imagine. C'est une organisation de service public. On est tous utilisateurs. Moi, en tant que chef d'entreprise, je suis un consommateur quasiment mensuel des services de l'Urssaf. On va entrer tout de suite dans le vif du sujet : l'accessibilité numérique. Dans une grande maison, comme... On dit les Urssaf ou la Caisse Nationale, les Urssaf ? Qu'est-ce qu'on dit ?

Stéphanie Ahmindache : Si on parle globalement, c'est l'Urssaf.

Charles Myara : On dit l'Urssaf ? Parce qu'il y a des caisses régionales en fonction des régions administratives.

Stéphanie Ahmindache : C'est ça. Il y a une caisse nationale et 21 Urssaf en fonction des régions.

# #ManifesteInclusion

---

Charles Myara : Il y a les anciennes régions administratives.

Stéphanie Ahmindache : Exactement. On est à peu près 15 000 collaborateurs dans le réseau des Urssaf, on fait partie de la sécurité sociale, c'est la branche recouvrement de la sécurité sociale. On fait partie des plus petites branches de la sécurité sociale. Au total, ce sont 150 000 salariés avec la branche maladie, la branche retraite, la branche famille, la CNSA, donc des réseaux qui sont assez grands et un fonctionnement un peu particulier qui peut parfois aussi se rapprocher de certaines grosses entreprises avec des problématiques de coordination d'acteurs, de politique handicap en local et au niveau national.

En tout cas, on a au sein de chaque Urssaf, un référent handicap qui anime sa politique handicap, mais aussi qui est le réceptacle de difficulté que certains collaborateurs peuvent rencontrer dans le cadre de leur travail. Donc, on a une organisation en interne et une équipe dédiée au niveau national sur l'accessibilité numérique avec à peu près six personnes qui travaillent plus sur le volet externe pour les applicatifs et les sites que les auto-entrepreneurs peuvent utiliser : le Travailleur Indépendant, le Cesu, Pajemploi, toutes les plateformes qui permettent aux entreprises de fonctionner et de pouvoir déclarer les cotisations et faire en sorte qu'après, on alimente notre système de protection sociale.

Charles Myara : Ça, c'est pour l'organisation générale de l'Urssaf. Est-ce que tu peux nous faire un petit peu l'histoire de l'accessibilité numérique dans une grande organisation comme celle-là ? D'où est-elle venue ? Quels ont été les éléments qui ont provoqué une politique d'accessibilité à Urssaf ?

Stéphanie Ahmindache : En tant que mission de service public, on se devait de par les obligations légales, mais aussi le fonctionnement de notre société, on souhaite rendre un service le plus universel possible. Donc, l'accessibilité numérique était un enjeu clé en termes de prestations sociales à recouvrer. Ça date depuis plusieurs années déjà. Ça s'est accéléré avec la réglementation en vigueur. Il ne faut pas non plus nier le fait que ça a aussi mobilisé les troupes et ça a fait en sorte qu'on mette les moyens. Parce que ça a aussi un coût, il faut toujours se renouveler et se mettre en ordre de marche derrière pour pouvoir capitaliser, corriger quand il y a des problématiques d'outils ou d'accessibilité.

On est très bon en externe. Aujourd'hui, on a beaucoup de choses. Notamment, on utilise aussi Rogervoice sur certaines applications pour permettre aux sourds et aux malentendants de bien utiliser nos outils. Par contre, en interne, c'est un petit peu moins développé pour nos propres salariés. On a un enjeu, parce qu'on a une population vieillissante comme le disait Philippe. Chez nous à l'Urssaf, la moyenne d'âge est à peu près 45 ans. On a aussi des enjeux en interne d'accessibilité de nos outils back-office qui ne sont pas forcément accessibles.

Charles Myara : Attends, excuse-moi ! Quand tu disais « Un taux d'emploi de huit pour cent », tu parlais de quoi ?

Stéphanie Ahmindache : De travailleurs en situation de handicap au sein des Urssaf, salariés internes.

Charles Myara : Il y en a beaucoup, c'est un très bon taux.

Stéphanie Ahmindache : On a une politique handicap assez dynamique depuis plusieurs années en

# #ManifesteInclusion

---

lien avec un conventionnement Agefiph depuis plusieurs années. Pour l'Urssaf Caisse nationale, c'est en perspective, c'est le Fiphfp. On n'est pas encore conventionné, mais c'est un de nos projets.

Charles Myara : On en parlera tout à l'heure.

Stéphanie Ahmindache : Voilà.

Charles Myara : Je te laisse continuer. Pardon, je t'ai fait une incise sur le taux d'emploi. Sur l'accessibilité... Revenons à nos moutons.

Stéphanie Ahmindache : Sur l'accessibilité, on a pour l'externe une équipe de six personnes qui travaillent à l'Urssaf caisse nationale et qui travaillent sur les outils externes, en faisant notamment des audits, comme on a pu l'entendre précédemment, des développements pour être le plus possible en conformité. Il y a des formations en interne avec des modules qui ont été déployés. Nous avons par exemple codon accessible qui a été déployé pour nos développeurs en interne, pour essayer d'être le plus en amont possible dans les projets et de penser accessibilité dans tout projet informatique.

On fait aussi beaucoup de sensibilisation en interne, notamment à l'occasion des SEEPH, Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées. C'est une thématique qu'on aborde. On a diffusé en lien avec la Mission Handicap nationale, les tutos et les petites vidéos capsules qu'on avait pu avoir avec Microsoft, donc avec Philippe Trotin, où on leur a diffusé les bonnes pratiques pour pouvoir faire en sorte que chaque collaborateur puisse, quand on fait des productions, penser aussi accessibilité en utilisant les fonctionnalités qui sont potentiellement natives dans les applis qu'on utilise au quotidien.

Charles Myara : Si je comprends bien, une volonté politique liée à l'obligation légale, à une envie de s'engager d'un point de vue de la responsabilité sociale, je vais dire un mot simple, et une organisation structurée en groupe de travail en fonction des besoins des personnes en situation de handicap en interne. C'est ça un petit peu le schéma chez vous ?

Stéphanie Ahmindache : Actuellement, c'est ça. Comme je disais, au niveau externe, sur toutes les applis et les sites, on est à peu près bien organisé. En interne, c'est là où le bât blesse, on va dire ça comme ça, parce qu'on est une grosse machine comme beaucoup d'entreprises, avec des directions et parfois un fonctionnement en silo, des priorités qui peuvent ne pas forcément être les mêmes, et une nécessité de coordonner les acteurs avec des groupes de travail interne, en utilisant également l'utilisateur au centre de développement qui peuvent être réalisés. Aujourd'hui, on est organisé de cette façon.

Charles Myara : C'est l'utilisateur qui est le point de départ de vos travaux ?

Stéphanie Ahmindache : Oui. À chaque fois, on essaye de mettre en place cette vision utilisateur pour chaque développement d'outils. Ce qui n'était pas le cas il y a encore quelques années. Ce n'était pas autant démocratisé ni impulsé. Il y a eu une professionnalisation et une montée en charge du sujet. Je pense que j'ai fait le tour sur le sujet.

Charles Myara : Merci beaucoup. On reviendra en détail sur un certain nombre de chantiers tout à l'heure. François, comment êtes-vous organisés chez vous ? Est-ce que tu peux nous raconter ? Est-ce que ça ressemble à ce qu'on vient d'entendre ? Je disais : une politique handicap, une volonté de travailler, et des besoins utilisateurs. Est-ce que dans une grande maison comme chez L'Oréal, ça

# #ManifesteInclusion

---

ressemble à ça ? Est-ce que vous êtes organisés différemment en termes de décision pour favoriser l'accessibilité numérique ?

François Cunche : Il y a des similitudes. Notre contexte est aussi différent. L'Oréal, c'est beaucoup de marques déployées dans le monde entier. D'un point de vue consommateur et site internet, ça fait une cinquantaine de marques déployées sur une soixantaine de pays. Donc à gérer aussi, c'est à prendre en compte. On est organisé aujourd'hui. C'est un sujet qu'on a commencé à aborder il y a déjà quelques années. Aujourd'hui, c'est un point clé, on a une gouvernance multi-entité qui ne regroupe pas uniquement les acteurs de l'IT ou du digital marketing, mais aussi la diversité, l'équité et l'inclusion, les achats, les équipes juridiques, les équipes learning. Dans ce comité du top management, on a aussi des équipes opérationnelles pour permettre à toutes ces équipes de travailler ensemble.

Quand on a commencé à travailler sur le sujet, on s'est rendu compte que c'était compliqué. Juste les équipes diversité inclusion ou l'IT, ce n'est pas suffisant. Il faut qu'on travaille tous ensemble, qu'on rassemble toutes ces expertises avec un niveau d'implication qui va être peut-être différente, mais surtout sur la partie juridique et achat, ils vont avoir un rôle clé pour intervenir encore plus en amont de ce que disait Mathieu de façon très pertinente. Dans le design, l'appel d'offres des projets, c'est la phase contractuelle, la phase d'appel d'offres où on va définir un cadre qui va être imposé et qui va donner le niveau d'exigence et engager tout le monde, les prestataires également.

On a cette gouvernance qui est une clé importante aujourd'hui. J'ai vu le changement, puisque ça fait à peu près sept ans que je travaille sur le sujet chez L'Oréal. Ça a apporté beaucoup. On a aussi un peu comme chez toi, un cadre favorable dans le sens où l'inclusion est un sujet très important chez L'Oréal. On a des référents diversité équité et inclusion partout dans le monde, et des actions qui vont permettre de mettre en valeur les initiatives.

Il y a eu récemment un concours pour cet objectif, les Beauty of Inclusion Awards, qui mettent en avant les projets qui poussent pour l'inclusion que ça soit pour le numérique ou pas. C'est important. Je l'ai vu l'année dernière dans ma prise de position officielle de référent accessibilité numérique. On a créé une communauté, et cette communauté est grandissante, parce que les gens ont naturellement envie de s'y mettre, mais c'est aussi parce qu'on leur offre ce cadre qui va leur permettre de le faire. Il va leur permettre aussi de se mettre en valeur par rapport à leur management, à leur RH, et d'un point de vue carrière, c'est aussi mis en avant. C'est important pour motiver les gens.

Je disais que ça fait sept ans que je travaille sur le sujet. Avant, je travaillais au sein d'une usine à site. À web factory, on créait les sites à la chaîne pour les marques du groupe.

Charles Myara : Ça entre dans mon cerveau.

François Cunche : C'est là que j'ai commencé à travailler sur le sujet. Depuis l'année dernière, je suis presque dédié à l'accessibilité numérique au-delà de ce périmètre-là. C'est un changement important, parce qu'on apporte aussi en interne une expertise globale. La réalité, c'est qu'il faut sensibiliser et éduquer les équipes en interne. Il faut aussi le faire avec nos prestataires, parce que c'est la réalité du marché.

Aujourd'hui, il y a peu d'agences qui ont de l'expertise ou même parfois des connaissances sur le sujet. C'est notre rôle d'avoir cette expertise pour les challenger et faire en sorte que l'agence en face, c'est le cas de la semaine dernière, se dit : « On fait de l'accessibilité pour la production de tel

# #ManifesteInclusion

---

et tel module. » Quand on gratte un petit peu, on se dit que ce n'est pas mal, mais il y a quelques points qui ont été oubliés. Ils sont un peu critiques. C'est là où on en revient au fait de faire appel à des experts comme numerik-ea pour nous accompagner, mais aussi les prestataires, à atteindre un niveau correct, parce qu'il y a des personnes qui disent : « C'est compliqué, je ne veux pas y aller. Je n'ai pas envie. » Il y a ceux qui sont de bonne volonté, qui pensent bien faire les choses, mais ce n'est pas suffisant. C'est quelque chose d'important.

Charles Myara : Ce défi que vous lancez à vos prestataires, ça se passe comment ? Vous faites un cahier des charges, en disant : « Vous n'êtes pas assez bon sur tel et tel sujet, les fameux critères ne sont pas remplis. » Il y a numerik-ea qui débarque et qui dit : il y a ça qui va et ça qui ne va pas. Comme numerik-ea est une bonne maison, elle fait des recommandations, que dites-vous après à votre prestataire ?

François Cunche : On l'intègre en amont. En gros, dans le cadre du projet, on fait l'appel d'offres, on voit s'il y a de l'expertise au sein de l'agence. Souvent, il n'y en a pas, et même s'il y en a, c'est soit pas suffisant, soit c'est plus pertinent de faire intervenir un expert neutre qui va pouvoir nous conseiller, avoir un œil objectif, et qui ne va pas essayer de cacher sous le tapis quelques trucs qui ne passent pas. Donc, c'est bien. C'est aussi mieux de travailler avec des experts dont c'est le quotidien. Ce sont des cabinets d'experts qui ne font que ça. Ça, on l'intègre le plutôt dans le projet et les budgets. On pousse les équipes lorsqu'on est sollicité à le prévoir, parce qu'au final, d'un point de vue coût, mon retour d'expérience sur les projets sur lesquels je travaille a montré que le coût supplémentaire, c'est surtout celui de l'expert, ce n'est pas le temps qu'on va passer en plus en faisant du design ou en développant, parce que ce coût peut être amorti assez facilement. Ce n'est pas le cas pour tous les projets, ça dépend de la typologie de projet.  
00:17:45 - 00:18:16François

C'est plus prévoir un accompagnement pour la durée du projet pour intégrer les bonnes pratiques le plus tôt possible. Si on les intègre plutôt possible, le résultat est meilleur. Pour des maquettes, par exemple, si on a intégré dès le début, lorsqu'on présente les maquettes au top management, elles sont par défaut accessibles. Si on le fait après, ça va être compliqué d'aller voir le top management pour dire : « On a fait quelques ajustements, maintenant c'est accessible. » « Oui, mais j'ai validé celles d'avant, elles me plaisaient bien. »

Charles Myara : Ça m'intéresse ce que tu viens de dire, parce qu'on parle des budgets, c'est quand même le nerf de la guerre. Comment fais-tu pour convaincre ton patron que tu as besoin d'être accompagné par Mathieu, par exemple ?

François Cunche : Je vais appeler un ami qui est dans la salle. Il n'y a pas que la diversité équité et inclusion.

Charles Myara : Il y a le DAF qui est dans la salle, c'est ça ?

François Cunche : Non, il y a l'équipe diversité, équité et inclusion internationale qui est là.

Charles Myara : C'est l'équipe diversité qui va dire : je veux ça. Là, on est au cœur de la gouvernance. Qui décide ? Est-ce que c'est la RSE ? Est-ce que c'est la Mission Handicap ? Est-ce que c'est le patron, le big big boss. Est-ce que c'est François qui dit : « Les totos, Mathieu est venu, il m'a coûté tant. »

François Cunche : En gros, il y a des projets qui sont identifiés comme clé. On parle des usines à site.

# #ManifesteInclusion

---

Quand on produit quasiment 500 sites sur la base d'une trentaine de moules, on a un rôle important. Ces équipes sont une obligation. On a commencé par là il y a sept ans. Il y a des projets qui vont être moins déployés, mais tout aussi importants, parce que ce sont des projets qui représentent le groupe ou qui sont également sur des aspects d'inclusion. Là, il n'y a pas de discussion, normalement, ça vient naturellement. Quand il faut un peu plus challenger, les équipes diversité interviennent pour renforcer cette obligation.

Charles Myara : C'est très clair, merci beaucoup. Tu l'as évoqué en début de ta prise de parole, est-ce que le fait que vous soyez une maison internationale avec une forte implantation dans les pays anglo-saxons, ça a un impact sur votre organisation en termes d'accessibilité ?

Il y a plusieurs points par rapport à ça, c'est que ça a un impact, parce que quand on a commencé la démarche, on a commencé avec les moyens de bord, et la démarche était globale. Quand il y a eu le RGAA, les obligations et le décret qui impliquait L'Oréal, avec les moyens que j'avais, je me suis dit : « Qu'est-ce qui est le plus objectif ? Donner une page de déclaration avec le niveau de conformité ou investir pour faire en sorte qu'à long terme, parce qu'on est sur du long terme... Quand on produit des sites masters, ça peut prendre un an pour le créer. Ensuite, pour le déployer dans les pays, on peut rajouter encore un an. Donc, le cycle est assez long.

François Cunche : L'investissement s'est plutôt fait là-dessus, au démarrage. Après, on arrive dans une étape où on est plus mature. On va faire en sorte d'être en accord avec la loi française, mais on n'a pas que la loi française. Il y a ce point-là. Il y a aussi le point des règles. On a des listes de critères, des normes et des approches qui vont être différentes d'un pays à un autre. On travaille sur le sujet, c'est : comment harmoniser ces exigences pour qu'elles soient okay d'un point de vue international. On a le même problème pour la protection des données personnelles.

Comment être conforme par rapport à ce qui est demandé aux USA par rapport à ce qui est demandé en France ou dans d'autres pays d'Europe ? Qu'est-ce qu'on demande à nos agences ? Est-ce que c'est conformité RGAA ? Est-ce que c'est WCAG ? Est-ce que c'est autre chose ? On travaille dessus. Le contexte international a eu du bon aussi, parce qu'aux États-Unis, ils sont plus exigeants, les risques financiers sont plus importants.

Donc, il y a un programme qui s'est lancé. J'ai une équivalente aux États-Unis maintenant qui va commencer à attaquer tout le territoire continental Amérique du Nord et Amérique du Sud. Ils ont lancé un programme d'audit avec une grosse agence américaine et ils ont audité tous les sites de marques qui sont disponibles aux États-Unis. Ils ont dit : « Maintenant, il n'y a plus de choix, il faut corriger. Chaque responsable des équipes locales ou globales se doit de corriger quand les États-Unis arrivent, parce qu'en plus, l'avantage, c'est que c'est un gros client.

Charles Myara : Tu as dit : « Il y a un risque financier. » Ça veut dire quoi ? Ça veut dire qu'il y a une menace officielle ? Est-ce que c'est un risque commercial lié, par exemple, à une affirmative action d'un groupe d'utilisateurs ?

François Cunche : Ce sont surtout les class action.

Charles Myara : Les class action des consommateurs.

François Cunche : Les class action qui touchent L'Oréal. Normalement, aujourd'hui, c'est fini, mais avec des montants relativement modérés, parce que nos sites ne sont pas Carrefour ou Netflix. On a notre responsabilité en tant que gros groupe, mais pour de plus gros acteurs où les sites internet ont

# #ManifesteInclusion

---

un rôle beaucoup plus important, il y a eu Domino's Pizza. Si on ne peut pas se faire livrer des petites pizzas, c'est un peu plus contraignant que si on ne peut pas commander son shampoing sur le site de L'Oréal.

Charles Myara : Ça, je ne sais pas, ça dépend pour qui. Attention !

François Cunche : C'est une question de montants très élevés. Les États-Unis font bouger les choses pour les groupes internationaux.

Charles Myara : J'étais sûr qu'il y avait un petit peu d'action comme ça, c'était obligatoire. C'est fascinant. Donc, en Amérique, on fait plus attention à ce risque-là.

François Cunche : Comme disait Mathieu tout à l'heure, si on compare en Europe la loi pour l'activité numérique ou la RGPD, le virage se prend, mais un peu plus--

Charles Myara : C'est important parce que c'est un biais culturel fort, et on en revient toujours à ce sujet. Au Manifeste Inclusion, on a beaucoup travaillé dans le groupe international sur les conséquences des biais culturels et des réglementations. On voit que ces biais culturels sont à prendre en compte d'un pays à l'autre. Quand on est une grande entreprise qui a une mission handicap, c'est un puzzle. Rassembler les éléments dès le départ, ce n'est pas toujours facile.

François Cunche : Par rapport à ça, ce que je peux rajouter, c'est qu'on parle de virage plus ou moins fort. L'expérience de la RGPD, on devrait s'en servir pour dire : « On a tout fait à la dernière minute et c'était la folie. » Ce sont des sujets qui sont complexes à mettre en place, qui mettent du temps, surtout dans de grosses organisations. Il faut les anticiper et les intégrer le plus tôt possible pour être prêt le jour J où il y a des risques financiers. Est-ce qu'on sera parfait ? Je ne sais pas, mais on sera près du but et ça sera plus facile de se mettre au niveau des exigences.

Charles Myara : D'accord, merci beaucoup, François. Jonathan, on a eu deux exemples très complexes et très fournis sur cette gouvernance, l'organisation dans deux maisons très différentes. Comment ça se passe chez TotalEnergies ? Est-ce que tu peux brosser un portrait aussi complet que nos gentils camarades ?

Jonathan Parsy : Je vais essayer.

Charles Myara : En plus, chez TotalEnergies, vous avez une chance folle. Vous avez une mission handicap célébissime.

Jonathan Parsy : Tout à fait. Je salue Christine Hamot.

Charles Myara : On salue tous Christine.

Jonathan Parsy : Elle n'est pas dans la salle. Nous, TotalEnergies, je ne vais pas présenter l'entreprise...

Charles Myara : Si ! On ne sait pas ce que c'est. Non, je plaisante.

Jonathan Parsy : D'un point de vue organisation, je pense que ce qui est peut-être important de préciser, et je t'expliquerai le rôle d'architecte avec plaisir, je suis positionné au sein de la DSI. La DSI, c'est l'entité de pilotage des systèmes d'information de TotalEnergies. J'ai hérité du sujet il y a un

# #ManifesteInclusion

---

peu moins de deux ans à peu près. J'ai un petit peu moins d'ancienneté sur le sujet que François dont je m'inspire beaucoup au quotidien.

Très rapidement, sur le rôle d'architecte Digital Workplace, c'est un terme un peu barbare, l'architecte est le garant du cadre et l'architecture supporte les projets, ce qu'on peut faire et qu'on ne peut pas faire, et on donne les orientations technologiques de demain. C'est quoi le système d'information de TotalEnergies de demain ? Je suis plus particulièrement sur l'environnement de travail numérique. Je travaille beaucoup avec Microsoft, OneNote, PowerPoint, Power Platform, et cetera. C'est mon sujet de prédilection et il y a un lien étroit. C'est pour ça qu'on m'a confié le rôle en accessibilité numérique, puisqu'on parle des utilisateurs. C'est quelque chose qui est au cœur de notre démarche.

C'était une petite parenthèse mais c'est important. Chez nous, l'accessibilité numérique est pilotée par la DSI, mais on ne pourrait rien faire, comme tu l'as très bien introduit, sans une Mission Handicap très engagée sur le sujet. Christine qui l'incarne et qui se mobilise au quotidien pour que l'entreprise, la compagnie dans sa globalité, sa diversité, nous permet, par exemple, en France d'atteindre un taux de six pour cent de salariés déclarés en situation de handicap. On sait qu'en général, les taux sont un petit peu supérieurs.

Charles Myara : Si TotalEnergies a besoin de faire la RQTH, je suis là, ne vous inquiétez pas.

Jonathan Parsy : Je crois qu'elle est au courant. On a une mission handicap très engagé. On a aussi une direction de la communication qui est peut-être le métier qui est le plus exposé au sujet et qui avait un petit peu une longueur d'avance sur le sujet d'accessibilité numérique, parce que nous aussi, on a une présence géographique qui est très large avec des centaines de sites internet. On a aussi un web factory et l'IT, je reprends les termes barbares, donc il faut être capable de créer des sites internet à la chaîne.

Charles Myara : J'ai oublié de poser la question à François. Combien y a-t-il de sites chez TotalEnergies ?

Jonathan Parsy : On a un patrimoine numérique qui est très riche, ça dépend de quoi on parle. On a plus d'une centaine de sites qu'on pourrait qualifier d'institutionnels. Sur le périmètre IT, on a plusieurs milliers d'outils numériques pour les collaborateurs notamment. On a un paysage numérique qui est très riche, et c'est important de bien se concentrer sur ce qu'on veut faire.

Charles Myara : Ce sont des outils qui sont développés en interne et pour l'interne, par exemple ? Est-ce que ce sont des outils de chez nos amis Microsoft ?

Jonathan Parsy : On a de tout.

Charles Myara : Tout est accessible ?

Jonathan Parsy : On y travaille. Soyons sérieux et réalistes. On a des outils qui ont été développés il y a longtemps. Tu parlais de l'interne tout à l'heure. Nous aussi, pour les collaborateurs, on a des outils qui sont un petit peu vieillissants et qui ont été développés à une époque où on n'avait pas connaissance des standards de l'accessibilité numérique. Même pour quelqu'un qui n'a pas de handicap, ce n'est pas du tout accessible non plus. Les cases sont toutes petites, on ne voit rien du tout. Honnêtement, ce n'est pas un plaisir d'utiliser certains de ces outils. On modernise ça, que ce soit en interne et en externe. Il y a aussi une très grande diversité. On avait des outils par le passé

# #ManifesteInclusion

---

qui se faisaient un petit peu plus avec des développements internes. C'est un peu moins vrai aujourd'hui, on est plutôt dans une stratégie où on va acheter des solutions sur étagère, solutions SaaS, pour les experts, et sur lequel on repose beaucoup sur les éditeurs. C'est ce qu'a évoqué un petit peu François.

Parmi les défis, c'est le degré de connaissance de certains éditeurs. Donc, on a certains éditeurs avec qui on travaille souvent, dont Microsoft. On a la chance de pouvoir bénéficier, pour notre Digital Workplace, j'y reviens, des outils qui sont accessibles. Il y a d'autres éditeurs qui sont moins conscients du sujet. Malheureusement, malgré nos règles internes, nos processus, si dans nos appels d'offres aucun éditeur n'est capable de proposer une solution accessible, il y a la réalité du marché qui s'impose à nous.

Charles Myara : On fait comment dans ce cas-là ? On fait encore venir Mathieu ?

Jonathan Parsy : Mathieu, il pourra nous donner des recommandations, mais si l'éditeur ne souhaite pas les inclure dans leurs roadmaps, ça peut être un petit peu compliqué. En général, on a des relations de bonne intelligence avec les éditeurs. Quand on parle, nous, TotalEnergies, en général, on porte les mêmes besoins. Que ce soit L'Oréal, l'Urssaf ou d'autres, ils comprennent. Ils ont eux aussi leurs propres roadmaps, leurs propres enjeux, et ils essaient d'intégrer les problématiques d'accessibilité numérique pour pouvoir y répondre, mais ça peut prendre un peu de temps. Il y a des éditeurs qui jouent plus ou moins le jeu. C'est pour ça qu'on a lancé récemment cette démarche du Manifeste Inclusion pour essayer de mobiliser et de faire bouger le marché. C'est un peu notre rôle. En tout cas, c'est comme ça qu'on intègre. Pour une boîte comme TotalEnergies, c'est d'essayer de faire bouger le marché pour que le sujet soit davantage pris en compte.

Charles Myara : On a parlé de l'importance de la Mission Handicap. Tu as mentionné la direction de la com qui est très présente. Est-ce que vous êtes organisé en comité pour pouvoir, à un moment ou un autre, impulser ces politiques et exiger des collaborateurs une sensibilisation, une formation et un réel développement sur les outils ?

Jonathan Parsy : Oui. C'est une très bonne question. Mission Handicap a une direction communication engagée et consciente du sujet. Quand j'ai hérité du sujet à la DSI, c'était un sujet très méconnu, voire inconnu. Je crois que c'était Matthieu qui parlait de pédagogie dans les premières slides. Une des premières choses que j'ai faites, c'était d'avoir sensibilisé le management. J'ai la chance d'avoir un management de la filière RSI dans sa diversité, sa globalité, parce qu'on a aussi différentes entités. Je ne vais pas rentrer dans la complexité interne. Ils ont parfaitement intégré le sujet. Ils ont compris qu'on devait prendre en compte le sujet, donc ils ont validé les trois grandes orientations stratégiques que je leur ai proposées, à savoir : monter en compétence au sein de la filière RSI, se former. J'ai l'air de savoir de quoi on parle. Donc, ça, c'était le premier sujet qu'on a validé.

Charles Myara : Là, tout le monde est okay pour monter en compétence ?

Jonathan Parsy : Oui. C'est un peu comme la lutte contre le chômage, c'est un peu dur d'être contre. Quand on leur représente le sujet de l'accessibilité numérique, c'est dur d'être opposé. Ils ont bien compris l'intérêt. Le premier point, c'était de se former. Le deuxième point, c'était... On a beaucoup de projets qui se lancent, il faut qu'on se lance sur les bons rails. Une des premières choses que j'ai fait, ça rejoint un petit peu la partie gouvernance, c'est de s'attaquer à tous nos modes de fonctionnement et nos processus au sein de la filière RSI. On a une méthodologie de projet. Une des premières choses à faire, c'est d'aller rencontrer les équipes et de faire évoluer cette méthodologie

# #ManifesteInclusion

---

pour que l'accessibilité numérique devienne obligatoire, que ce soit intégré dès le début du projet, le plus en amont possible, mais pas qu'on découvre la fin que ce n'est pas accessible.

On a fait des règles, on a fait--

Charles Myara : Ce que tu disais tout à l'heure.

Jonathan Parsy : Tout à fait, c'est ce qu'expliquait François. On a mis à jour tous nos processus, nos modes de fonctionnement. Enfin, plus récemment... C'est le chantier le plus complexe, qui est : qu'est-ce qu'on fait de notre parc applicatif existant, comme on disait tout à l'heure, avec des milliers d'applications certainement très peu accessibles. Donc, on est en train de travailler en ce moment même où... On a parlé tout à l'heure des risques. À un moment, on pilote par les risques. On est une grande organisation, on est obligé de piloter par les risques, quel que soit le sujet. On regarde d'abord nos applications les plus exposées, les plus visibles à l'externe, et en interne, les outils qui sont incontournables. Il y a des outils RH si on ne peut pas poser ses congés, si on ne peut pas se former avec un e-learning. Il y a des outils, c'est juste indispensable.

Quand on se concentre, c'est un premier temps.

Charles Myara : C'est important.

Jonathan Parsy : Il faut bien démarrer sur l'essentiel. C'est le travail qui est en cours. Notre travail, c'est surtout de nous rapprocher des équipes opérationnelles, des équipes projet, parce que c'est... Les budgets sont là, les équipes qui font, elles sont là. On cherche à être le plus utile possible pour les équipes projet. On ne veut pas du tout arriver comme un gendarme qui vient les embêter, mais plutôt comme un service, une aide, un support pour dire : « On va parler de toute la réglementation, et cetera, il n'y a pas mal d'enjeux. Voilà ce qu'on a pu identifier. Il y a des axes d'amélioration. Voici les recommandations qu'on vous fait pour monter le niveau d'accessibilité numérique à court, moyen et long terme. » On essaye d'être dans une co-construction, une collaboration avec les équipes opérationnelles pour améliorer globalement notre niveau d'accessibilité. Je pense que j'ai été clair.

Charles Myara : C'est très clair, tu as répondu à la question, ne t'inquiète pas. Stéphanie, je te voyais opiner du chef, j'imagine que ce n'était pas que par politesse. Comment avez-vous fait pour rendre dynamique cette organisation. Jonathan nous a dit que ça prend du temps, qu'il faut un comité de gouvernance, qu'il faut appliquer les fonctions transverses, on l'a vu avec la com, on le voit avec la DSI, et cetera. Dans un grand service public comme le vôtre, est-ce qu'il y a une dynamique à mettre en place pour poursuivre vos objectifs d'accessibilité ?

Stéphanie Ahmindache : Oui, on fonctionne en groupe de travail. Un de nos prochains défis, c'est de monter un groupe de travail, notamment sur nos applis métiers internes avec des acteurs transverses, un peu comme chez-vous, pour pouvoir avoir un panorama et faire un diagnostic pour savoir où on en est, et de pouvoir après avoir un plan d'action sur qu'est-ce qu'on priorise en termes de correctif ou de développement à privilégier pour faire en sorte qu'en interne, nos salariés puissent utiliser des outils comme tout un chacun, et que ce soit le plus accessible possible pour tous. En termes de : « Qu'est-ce qu'on fait ? », on s'est aussi inscrit dans le cadre des travaux du Manifeste Inclusion pour s'inspirer de ce que les autres entreprises peuvent faire, parce qu'on n'a pas la science infuse non plus, pour pouvoir aussi benchmarker de ce qui peut être fait à l'extérieur de l'institution et de pouvoir capter des bonnes pratiques et essayer de se les approprier et de pouvoir les mettre en place et diffuser les choses qui fonctionnent ailleurs.

# #ManifesteInclusion

---

Charles Myara : C'est une question que je vous pose à tous les trois. En termes de bonnes pratiques, comment vous les récolter, comment vous les partager, comment vous les diffuser en externe et surtout en interne dans les groupes comme le groupe de travail en Manifeste, mais peut-être dans d'autres cercles, je ne sais pas ? Comment ça marche chez vous ? Est-ce que c'est systématique comme démarche chez vous de partager une bonne pratique ? Est-ce que c'est nécessaire ? Parce que dans le numérique... Mathieu est mort de rire à chaque fois, j'ai l'impression d'être un dinosaure.

François Cunche : Oui, c'est nécessaire. Ce n'est pas forcément naturel, parce que le sujet reste assez récent auprès des équipes qui sont en interne, ou même avec les prestataires avec qui on travaille. Il y a des bonnes pratiques plus opérationnelles qui sont officielles, publiques. C'est open source, et c'est très bien. Ce qu'on a développé comme bonne pratique en interne-- On est une boîte de chefs de projet. Donc, il y a beaucoup de sous-traitances de développement. On s'appuie sur les partenaires externes. L'essentiel était aussi de donner une bonne pratique pour ce type de profil. On a produit un playbook qui introduit le sujet, qui répond à des questions que les personnes peuvent se poser et qui va les guider à chaque étape d'un projet, de l'appel d'offre, phase contractuelle, cadrage projet. Un point aussi qu'on peut oublier, c'est par rapport aux projets : « Qu'est-ce que je veux faire ? Quel niveau ? Qui sont les utilisateurs ? Comment vais-je communiquer s'il y a des objectifs de communication en interne et en externe qui vont faire que des points plus optionnels vont devenir plus qu'obligatoire ? » Tu n'as pas le droit à te louper si tu veux communiquer, ce n'est pas un essai. On est dans le test and learn.

Charles Myara : Ça fait le lien avec ce que disait Philippe tout à l'heure sur l'importance de la communication...

François Cunche : Exactement. Ça, c'est un livrable en interne qui est apprécié. La communauté qu'on a créée est animée. Toutes les semaines, il y a des postes. Je poste toutes les semaines, mais eux aussi vont ajouter des choses que je n'ai pas vues, alors qu'ils ne sont pas forcément dédiés au sujet. On se partage des choses, on pose des questions, on répond, et on organise des événements Meetup tous les trois mois, où l'objectif est de partager des retours d'expérience. Quelqu'un qui a mis en place de l'accessibilité, qui est arrivé à 100 pour cent d'accessibilité, qui a travaillé avec PDF, par exemple, pour notre site de rapport annuel financier, il va partager comment il l'a fait, les problèmes qu'il a rencontrés, comment il les a vaincus, et d'autres projets qui sont un peu moins classiques, type dataviz sur Power Bi. Qu'est-ce que l'équipe met en place pour faire en sorte que toutes les équipes qui produisent la visualisation de données respectent les règles qu'il y a à respecter dans ce contexte-là ? Ce partage en interne est vachement important. En externe, j'aime bien appeler Jonathan de temps en temps pour voir où il en est.

Jonathan Parsy : Inversement, moi, j'appelle François.

Charles Myara : Ils ont un téléphone rouge entre eux.

François Cunche : On est sur un contexte très similaire tant au niveau du rôle qu'au niveau de l'organisation. C'est pour ça que je trouvais bien de faire cette table ronde, parce qu'on a des tables rondes qui font des sensibilisations sur la réglementation : « Qu'est-ce que le handicap ? Quelles sont les barrières rencontrées ? » D'un point de vue organisationnel, ce n'est pas souvent qu'on arrive à trouver des pairs en France.

Charles Myara : Ce que je retiens de ce que vous dites tous les trois, c'est que le sujet des handicaps est un sujet transverse, qui permet de réfléchir sans arrêt sur ces questions-là comme sur d'autres.

*Association Manifeste pour l'Inclusion des personnes handicapées dans la vie économique*  
42 rue de Maubeuge - 75009 Paris  
[contact@manifesteinclusion.fr](mailto:contact@manifesteinclusion.fr)

# #ManifesteInclusion

---

On sait qu'en termes de RSE et RH, c'est important. Sur ce sujet de l'accessibilité numérique, ça vous oblige d'un point de vue professionnel, moral, mais aussi d'un point de vue opérationnel. C'est extraordinaire. J'ai envie de vous poser une question pour conclure : « Quelles sont les perspectives pour demain ? » Comment allez-vous poursuivre vos travaux ? Donnez-nous un petit peu un moment de rêve. Jonathan.

Jonathan Parsy : Je vous ai donné les grandes orientations stratégiques. On a plein de choses à faire. C'est un long chemin, très clairement, mais la route est claire. On sait ce qu'on veut faire, on sait ce qu'on veut atteindre, on a l'aval du management, mais il faut porter le sujet en étant engagé et en y croyant. Je trouve que c'est quelque chose qui est très important. Il faut absolument embarquer le management. Je ne suis pas inquiet, honnêtement, je sais qu'on y arrivera. Ça va prendre un peu de temps, parce qu'on est une grande entreprise avec beaucoup de monde, et c'est un sujet très transverse. C'est aussi ça qui est passionnant, c'est qu'on parle avec tout le monde, tous les fonds de supports, les métiers. Dès qu'on sensibilise des équipes, franchement, tout le monde a envie d'y aller.

Charles Myara : C'est vrai. C'est ça qu'il faut dire, parce que c'est important. C'est motivant.

Jonathan Parsy : En interne, on se veut un employeur responsable. On essaye d'être cohérent avec ce qu'on essaye de faire. Si on veut être cohérent, on doit rendre nos sites accessibles, aussi bien pour nos collaborateurs que pour nos clients. Finalement, c'est juste de mettre en œuvre un sujet qu'on ne connaissait pas. On est une grosse organisation, une grosse machine, mais on a décidé d'y aller, on y va. On va en parler dans la table ronde d'après, il y a un petit sujet : IA générative. Donc, je ne vais pas tout spolier maintenant.

Charles Myara : On ne divulgue pas.

Jonathan Parsy : Je sais qu'il y a quelques opportunités qui arrivent avec les nouvelles technologies qui nous font espérer un futur meilleur, et peut-être plus rapide que ce qu'on peut faire aujourd'hui. Ça reste encore théorique aujourd'hui,

Charles Myara : C'est la définition de la vertu : mettre en conformité les actes et les paroles. L'Oréal, entreprise vertueuse. La Sécurité sociale, comment ça marche ? C'est quoi la perspective ?

Stéphanie Ahmindache : Pour l'Urssaf Caisse nationale, on aimerait conventionner avec le Fidph pour avoir un budget nous permettant derrière de faire un diagnostic exhaustif.

Charles Myara : On salue nos amis du Fiphp.

Stéphanie Ahmindache : Ils sont en plus très portés sur cette thématique-là. Cette année, ils en parlent beaucoup.

Charles Myara : On a fait le grand tour de l'accessibilité numérique en France l'année dernière.

Stéphanie Ahmindache : Du coup, on a un vrai intérêt. On continue nos sensibilisations, nos formations en interne pour faire en sorte que tout le monde puisse être le plus au courant possible du sujet et que ça devienne limite à un réflexe. Tout comme dans tout projet informatique on pense à RGPD, il faut qu'on pense aussi accessibilité.

Charles Myara : Très très beau message d'espoir, merci beaucoup. François, quelles sont vos perspectives pour demain ?

*Association Manifeste pour l'Inclusion des personnes handicapées dans la vie économique  
42 rue de Maubeuge - 75009 Paris  
contact@manifesteinclusion.fr*

# #ManifesteInclusion

---

François Cunche : Demain, c'est continuer le travail qu'on a lancé. On a une roadmap, un plan d'action qui s'articule sur plusieurs piliers. On a bien avancé sur la partie sensibilisation, éducation, même s'il faut qu'on accélère aussi, tout ce qui est équipement des équipes d'un point de vue process, bonne pratique. On a un peu commencé par ces deux gros piliers pour vraiment être en capacité d'accélérer.

Le troisième pilier est un peu plus lourd vu l'écosystème sur lequel on a lancé un projet de baromètre en interne, mais c'est la mesure, parce que dans un contexte mise à l'échelle il faut trouver le bon moyen entre les tests automatisés qui ne sont pas suffisants, mais qui sont utiles, et les audits réguliers qui peuvent être très coûteux si on le fait sur 500 sites tous les ans. C'est trouver un entre-deux. Là, on a lancé un projet de baromètre, on fait une première version sur les sites publics. L'idée c'est d'élargir, d'intégrer les solutions internes et de le lancer de façon plus en plus régulière pour savoir où on est, alerter les équipes qui ne sont pas au niveau et donner de la visibilité aussi au top management.

Charles Myara : Je vous remercie tous les trois parce que c'était la mise en œuvre d'une politique d'accessibilité numérique avec le niveau de détails auquel vous êtes arrivés à nous expliquer comment fonctionnaient vos organisations, c'était un véritable défi pour nous tous. Je pense que ça a été très clair. Je vous remercie vraiment tous les trois. Vous avez été super clair et très pédagogue. Bravo ! Merci beaucoup.

Je me tourne vers Julie. Est-ce que tu crois qu'on est dans le timing ou s'il y a des questions, éventuellement ? Mesdames et messieurs, vous avez la chance d'avoir trois experts. Si vous avez une question à poser, c'est le moment.

Participant : Bonjour. J'ai une question sur le fait que l'écosystème des éditeurs n'est pas du tout mature sur le sujet de l'accessibilité. Vous évoquiez le fait qu'au sein du Manifeste Inclusion, vous souhaitiez faire bouger le marché, comme vous disiez ? Est-ce que vous pouvez nous en dire un petit peu plus sur cette initiative ?

Charles Myara : Il faut appeler Mathieu.

François Cunche : Il y a des éditeurs qui sont matures, on voit Microsoft. Il y en a d'autres qui le sont sûrement. On a vu qu'après de certains plus gros éditeurs, on ne va pas citer nom, même un acteur comme TotalEnergies ou L'Oréal, on est un client parmi tant d'autres. L'idée est un peu partie de là, l'idée du projet plus négatif, mais on a voulu en faire quelque chose de positif. On est au balbutiement, mais on a identifié une liste de fournisseurs qu'on utilise tous.

L'objectif c'est d'entrer en contact avec eux, savoir ce qu'ils font, où ils en sont et en fonction de ça, soit les challenger, soit les accompagner, soit les valoriser parce que l'objectif ce n'est pas juste leur taper dessus et de dire : « On vient, on n'est pas tout seul. On est une centaine. » Il y a un objectif aussi d'accompagnement et de les amener à rendre plus accessibles les outils que nos entreprises utilisent, plus accessibles, avec n objectif aussi de faire avancer le marché dans sa globalité.

Charles Myara : C'est vrai qu'il y a une notion de marché qui est quand même très révélée dans tout ce que vous dites. C'est extraordinaire. Une autre question peut-être ou on passe ? C'est bon ? Oui, je n'ai pas vu, pardon.

Participante : Bonjour. Merci à tous pour cette table ronde. J'ai une question sur le référent accessibilité numérique. On en parle de plus en plus et on entend aussi que ça va devenir une fois

# #ManifesteInclusion

---

fonction obligatoire. On fait beaucoup le parallèle avec la RGPD. Est-ce que ça va être l'équivalent du DPO pour l'accessibilité numérique ou pas à ce niveau d'exigence ? Merci.

Charles Myara : Le référent accessibilité, on a le service public et le privé. Est-ce que quelqu'un peut répondre à cette perspective de disposer d'un référent accessibilité dans son entreprise ?

Stéphanie Ahmindache : Nous, on a un référent accessibilité pour l'interne au sein de la DSI, un peu comme vous, qui est plus sur l'aménagement des postes informatiques en lien avec les problématiques que les salariés peuvent rencontrer. On a un référent accessibilité numérique plus sur les applis métiers, qui a une équipe dédiée où ce sont les six personnes que je vous disais. Ce sont des acteurs clés incontournables qui, de par leurs expertises ou leurs compétences, nous challengent sur la façon de faire.

Moi, avec les référents handicap, je fais remonter des problématiques ou des sujets qui ne sont pas pris en compte aujourd'hui au niveau conception de certaines applications métiers, et ils le mettent en œuvre. Donc, c'est une articulation et je pense que c'est un acteur incontournable dans toute organisation. Si vous n'en avez pas, ça risque d'être plus compliqué à mettre en œuvre, et ça fait partie des étapes incontournables quand on travaille sur ce sujet.

Jonathan Parsy : Je crois que c'est Mathieu l'expert obligations légales, mais on était concerné par l'obligation en tant qu'entreprise qui réalisait plus de 250 millions de chiffre d'affaires en France, et c'est dans ce cadre que le rôle est arrivé chez nous, je ne sais plus quelle année exactement, mais c'était il y a au moins cinq ans. Aujourd'hui, c'est moi qui porte cette responsabilité.

Charles Myara : Chez vous ?

François Cunche : Je suis référent.

Charles Myara : C'était dans ton titre tout à l'heure, je crois.

François Cunche : Je suis référent, mais c'est venu plus naturellement, puisqu'on avait créé les web factories, et j'étais devenu référent avant que la loi nous le demande.

Charles Myara : Because you worth it.

François Cunche : Peut-être, mais je pense que la loi le demande, c'est pour pousser les entreprises à nommer quelqu'un et à se lancer. Après, une fois qu'on est dedans, il n'y a pas un seul référent. C'est comme le DPO, il y a une organisation qui se construit en fonction des services. On a quelqu'un qui travaillait sur le sujet avant moi, sur la partie expérience employé. Elle ne savait même pas qu'elle était référente, je pense.

Philippe Trotin : Peut-être compléter sur l'obligation légale, ça date de juillet 2019, c'est-à-dire au moment où on a parlé des obligations de déclaration d'accessibilité et qu'on a demandé aux grandes entreprises de nommer un référent accessibilité numérique, le European Accessibility Act, dont les dernières législations qui ont pris acte dans la loi française en mars de l'année dernière, ne fait qu'une recommandation aux entreprises de nommer un responsable, mais cette nomination ne fait pas d'obligation légale.

Charles Myara : Tu vois, on a toujours besoin du pape. Merci beaucoup ! On peut applaudir nos invités.