



Desjardins

**Une expérience utilisateur bonifiée
via la mise en place de l'accessibilité
chez Desjardins.**

1. L'accessibilité chez Desjardins

Desjardins avant tout une coopérative

3

- Être là pour nos membres:
 - En caisse
 - Au téléphone
 - Au guichet automatique
 - En ligne (Web et mobile)



Loi de l'Ontario (LAPHO)

- **Normes Accessibilité Intégrées (article 14):**
 - sites Web et leur contenu soient conformes à WCAG 2.0 (niveau A puis AA)
 - sous juridiction provinciale (tous les secteurs, dont financier)
 - plus de 50 employés en Ontario
- **Même site ou application mobile pour tous (Québec et Ontario)**

Conformité



L'expérience utilisateur, au centre de nos préoccupations

- Plus grosse équipe au Canada
 - plus de 25 ergonomes
 - dans les différentes équipes de Desjardins



2. Comité Accessibilité Mouvement

La réalité d'entreprise de Desjardins

7

Assurances

Desjardins Groupe Assurances Générales

- desjardinsassurancesgenerales.com

Financier

Vice-Présidence AccèsD

- desjardins.com
- accèsD

Investissements et assurances

**Gestion du patrimoine
et Assurance de personnes**

- dsf.ca
- fondsdesjardins.com
- disnat.com
- vmdconseil.ca

**Groupe
Technologies
Desjardins**



Création du comité accessibilité Mouvement

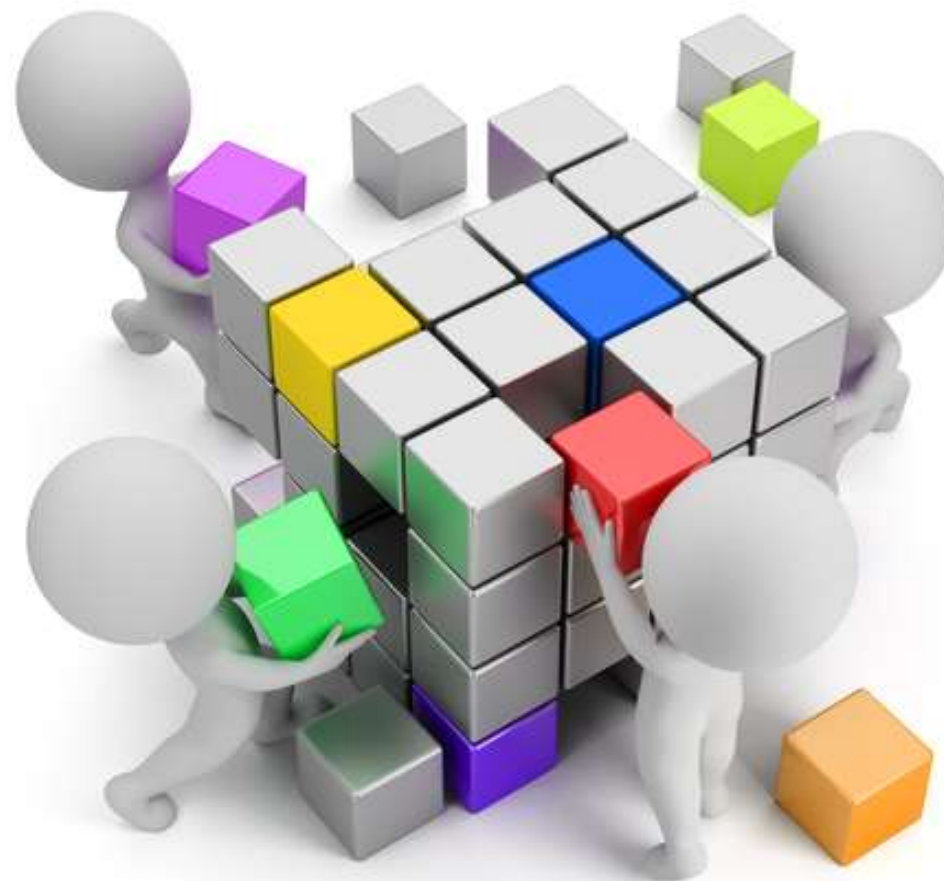
- **Décembre 2013**
- **Composition**
 - 3 unités d'affaires + Technologies (développeurs)
 - 6 expertises représentées (développement, intégration, ergonomie, infographie, rédaction, traduction) avec différents niveaux de connaissances en accessibilité
 - Experts en accessibilité



Mode de fonctionnement du comité

9

- Consensus
- Absents ont tort
- Première révision en comité, tous ensemble
- Tous mis à contribution (particularités selon expertise)
- Rôle décisionnel



Gestion des impasses

10

- Échéancier à respecter
- Révisions et propositions par écrit
- Bonification au fil du temps (ajouts, modifications)



3. La mise en place progressive

Par où commencer?

12

- **Premier mandat:**
 - **Création de normes d'accessibilité Mouvement**
- **Outils de travail à l'interne:**
 - **Favoriser compréhension + application des règles de WCAG 2.0 AA**



Normes adaptées à la réalité Desjardins 13

- **Ne pas réinventer la roue. Point de départ SGQRI008**
 - Contenus Web, multimédia et documents électroniques.
- **Personnalisation:**
 - Pas de répétition même exigence (1 norme pour les 3)
 - Mise en application (ex. son plus de 3 secondes)
 - Ajouts (clarté des en-têtes de tableau)
 - Suppression (ASCII)



Structure des normes

14

- 1. Expertise responsable(s) et contributeur(s)**
- 2. Exigence**
 - Énoncé de la norme (SGQRI008 et/ou WCAG 2.0)
- 3. Application de la norme**
 - Chez Desjardins... (ex. pas de son qui démarre automatiquement)
- 4. Recommandation**
 - Bonnes pratiques, solutions alternatives, etc.
- 5. Exemples**
 - Code HTML ou urls vers des sites
- 6. WAI-ARIA, HTML5**
 - Bonnes pratiques + code
- 7. Références**
 - SGQRI008 et WCAG 2.0



Premier but atteint: plus de 60 normes d'accessibilité personnalisées

15

▪ Prochaines étapes:

- Version pour le mobile
- Environnement technologique supporté
- Attentes envers les fournisseurs externes, etc.



Normes versus tâches

16

Pour chacune des normes

Image informative avec texte de remplacement (alt)

Des tâches ont été créées pour chacune des expertises impliquées

Rédaction/Traduction

Est-ce que toutes les images informatives qui ne sont pas utilisées à des fins décoratives, sont accompagnées d'un texte de remplacement?

Développement/Intégration

Est-ce que les textes de remplacement pour les images informatives sont présents dans leur attribut alt?



Normes Mouvement centralisées

17

▪ WIKI des normes

- Ergonomie, infographie, développement, accessibilité, etc.
- Liens entre chacune des normes
- Recherche par sujets ou composantes
- Mises à jour rapides (version toujours à jour)



3. Conseils

C'est possible!

19

- Appui de la direction
- S'ajuster à la réalité de l'entreprise
 - Compétences en accessibilité sur place
 - Expertises dans l'équipe (ex. ergonomie)
 - Objectifs de conformité visés
 - Échéancier et budgets, etc.



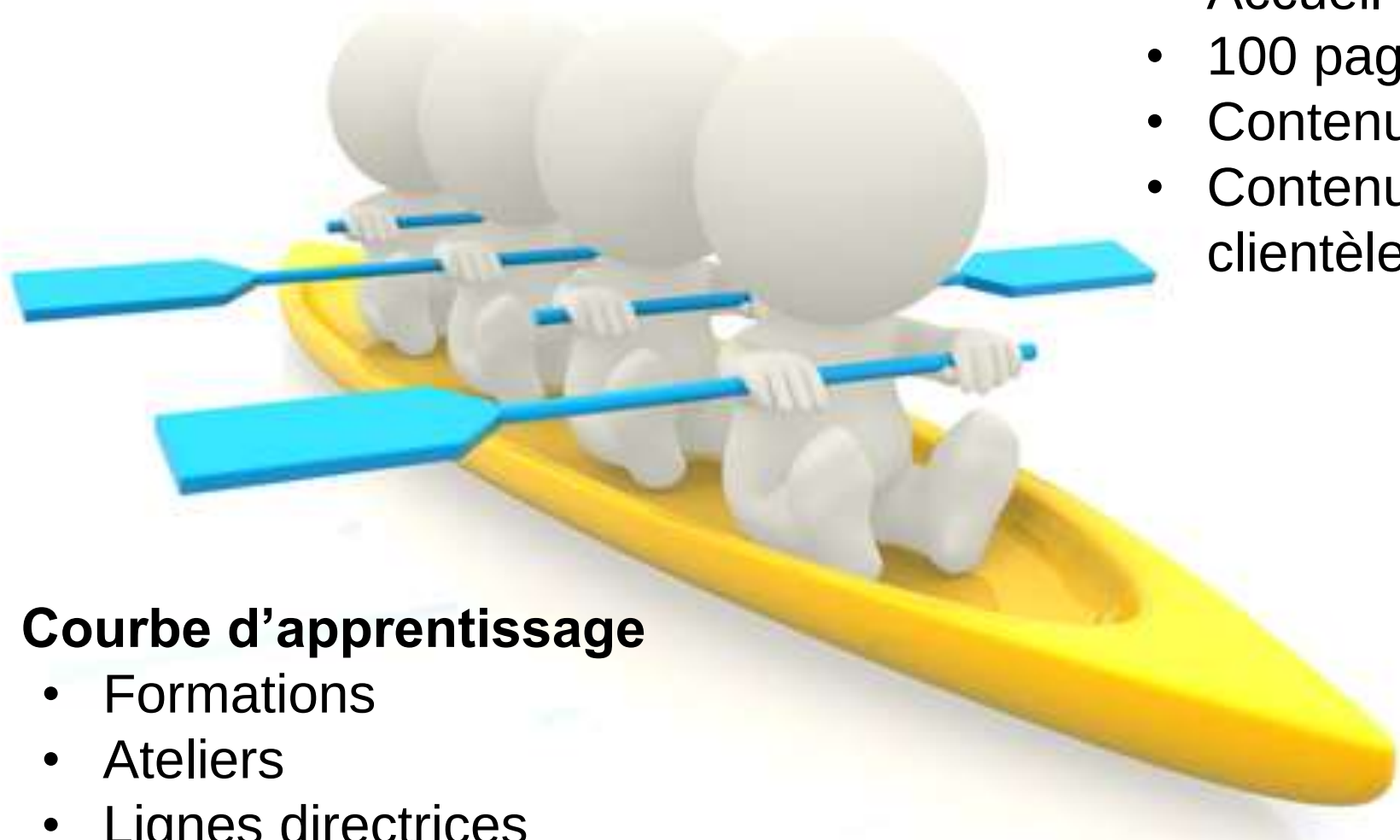
Changement organisationnel progressif

20

- **Des petits pas aux plus grands pas**
 - Se fixer des objectifs réalistes et priorités
- **Ventiler les efforts (on ne peut tout faire en même temps)**
 - Mise en place + corrections



Ramer sur deux axes à la fois

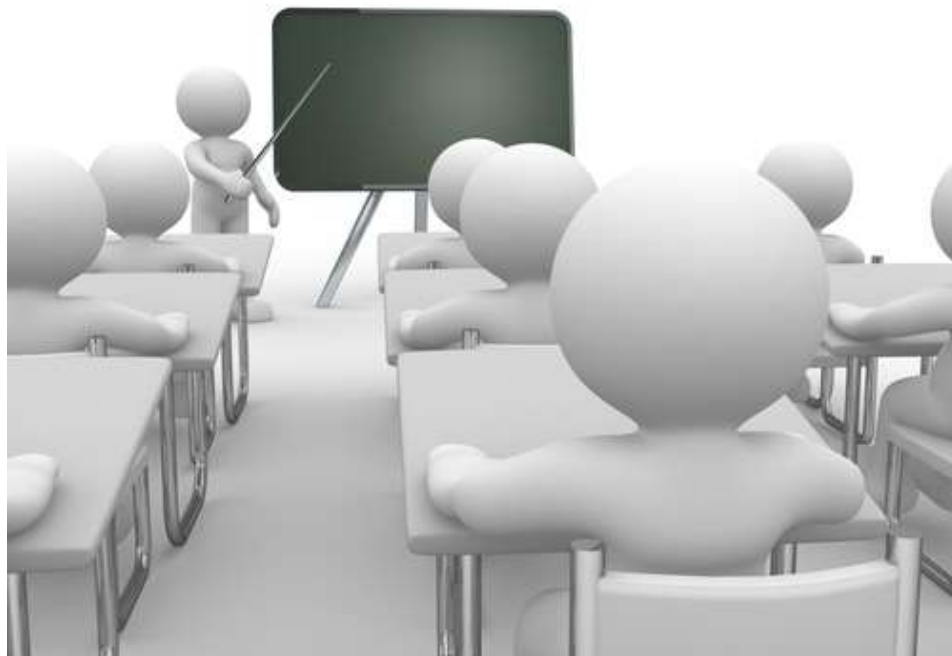
- **Corrections, améliorations, etc.**
 - **Courbe d'apprentissage (formations, ateliers, etc.)**
- **Corrections**
 - Accueil
 - 100 pages les plus populaires
 - Contenu transversal
 - Contenu bloquant pour certaines clientèles, etc.
- 
- **Courbe d'apprentissage**
 - Formations
 - Ateliers
 - Lignes directrices
 - Orientations, etc.

Mettre en pratique la théorie, pour ne pas oublier

- Cours, formations, tutoriels, etc.
- Corrections, ateliers de travail, etc.

- Meilleure formation
- Meilleur professeur
- Meilleurs exemples, etc.

Qu'est-ce que je dois faire?



Versus



La mise en place de l'accessibilité, un mal nécessaire

23

- Cheminement permettant:
 - Personnalisation selon notre réalité d'entreprise
 - Contamination massive afin:
 - inviter les gestionnaires à participer à la vague
 - intégrer la théorie à la pratique
 - motiver les troupes (Y croire!)

Avant



Après



Presque la FIN

Desjardins ouvert au dialogue

- Questions?
- Feedback?
- Commentaires?
- Recommandations?

Nous contacter par courriel pour l'accessibilité :
accessible@desjardins.com

Me contacter:

Courriel: stephanie.levasseur@desjardins.com

LinkedIn: ca.linkedin.com/in/stephanielevasseur/

