



Michel Speranski

Accessibilité, confidentialité,
conformité contraintes ou réelles
opportunités business



Qu'est que c'est la confidentialité

- Organisation internationale de normalisation (ISO)
"le fait de s'assurer que l'information n'est seulement accessible qu'à ceux dont l'accès est autorisé "
- En Europe comme aux US nombreuse législations à ce sujet
- En France : La Loi Informatique et Liberté
" L'informatique doit être au service de chaque citoyen...Il ne doit porter atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques. "

L'Impact de la confidentialité sur les affaires

- Difficultés de la gestion de confidentialité sont liées
 - Technologies
 - Les lois en vigueur
 - Interprétations
- Conséquences de mauvaise gestion de la confidentialité
 - Des journalistes auraient eu accès aux données sécurisées de quatre profils de réseau social Facebook et de leurs contacts, leurs noms, dates de naissance, lieux de résidence, etc.
 - 92 compagnies ont payé plus de 74 Million de \$ au cours de 3 dernière années du aux litiges selon **Privacy and American Business reports**
- Confidentialité = confiance
 - 55% de consommateurs qui ont la confiance dans leurs banques restent fidele à leur et ne visitent pas les sites web de banques concurrentes. Malgré cela, 57% parmi ces consommateurs partiront ailleurs si leur banque aura une brèche de confidentialité.

Client fidele = business répétitive

Qu'est ce qu'est l'accessibilité

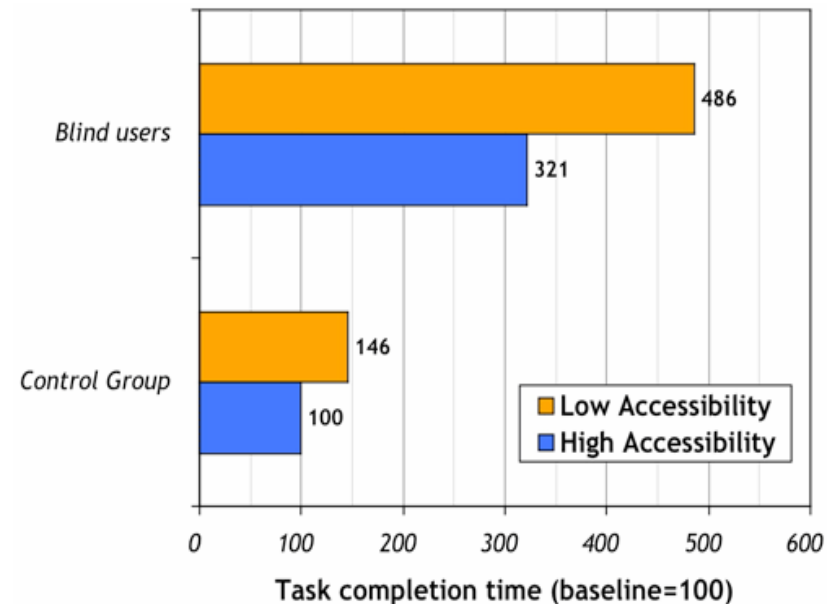
- Selon le W3C:
"La possibilité donnée aux personnes handicapées d'accéder aux services fournis sous forme numérique, notamment grâce à Internet"
- Elle résulte d'une combinaison de facteurs qui entrent en compte à différents niveaux dans la production de l'information (développeurs) et sa restitution (utilisateurs)
- Pour qu'un service soit accessible, il faut que l'utilisateur puisse **percevoir** et **comprendre** l'information dispensée, **naviguer** dans cette information et interagir efficacement avec le service

Challenges que l'accessibilité représente

- Différentes formes d'handicap
 - Cognitifs, moteur, etc.
- Les règles de l'accessibilité sont en soit simple mais difficile à gérer pourvue leur grande nombre
- Confusions entre l'essentiel la forme
 - Une page doit etre dans un premier temps structurelles et dans le deuxième temps visuelle
 - Des liens difficiles à suivre:
 - Incompréhensibles hors contexte visuel. Ex: "Cliquez ici", "En savoir plus"
 - Des liens portés par des images, sans texte alternatif
- Une confusion commune qu'un site accessible n'offre que le text

Accessibilité et l'opportunité business

- 10% de la population procèdent un handicap
 - en France: 5M
 - en Europe: 40M
- 25% des Internaute Français ont + de 55 ans (~8M)
- "Une page accessible aux handicapés est une page plus efficace pour tout le monde"
 - Une étude menée par la City University de Londres en 2004, montrait que les individus ne souffrant d'aucun handicap, pour accomplir certaines tâches en ligne sur un site non accessible, il leur fallait 46% de temps en plus que lorsque ce même site était rendu accessible
- Plusieurs règles d'accessibilité constituent en même temps des excellentes pratiques en termes de référencement naturel:
 - les liens doivent apporter de l'information utile
 - chaque page doit avoir un titre significatif
 - structurer les document avec les balises <Hn>
 - ...



Source: DRC Accessibility Study – April, 2004

Accessibilité = Audience + Efficacité + Trafic

L'impact de la qualité sur l'image de marque

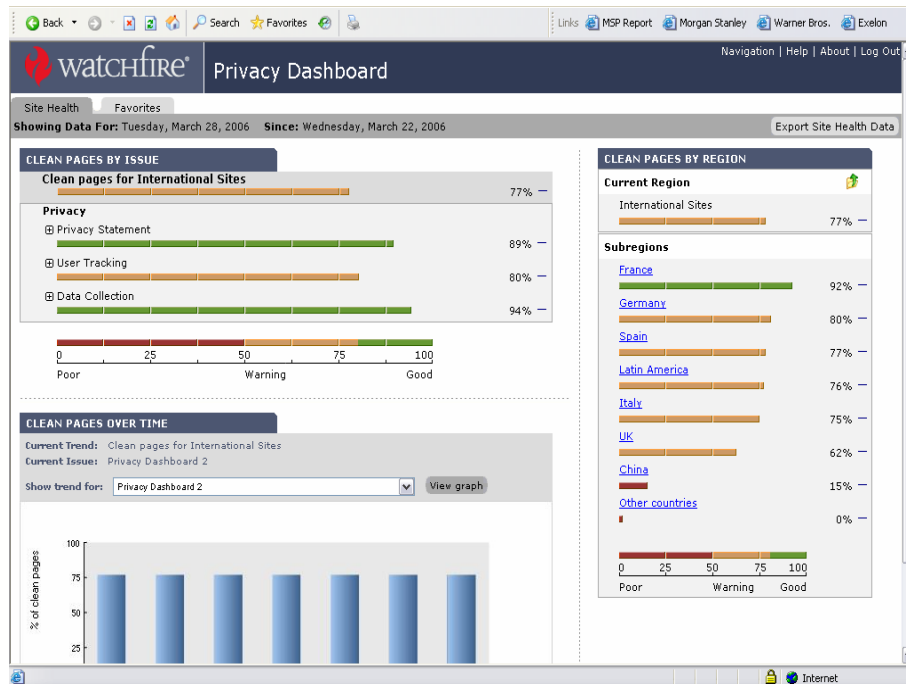
- **Les clients qui abandonnent les sites web quand ils trouvent:**
 - Liens cassés
 - Erreurs dans l'applications
 - Les pages lentes
 - Problèmes de moteur de recherche
- **Des couts de support qui montent:**
 - Customers that don't just leave will have to find an alternative, more costly method of contacting you.
- **Détérioration d'une image du Brand ou de la reputation :**
 - Le site web reflète la colpagnie
 - Mauvaise qualité impactera non seulement l'image d'un entreprise mais aussi la compagnie, les produits et les service.



La Solution : IBM Rational Policy Tester

- **Piloter la croissance des affaires – Augmenter la confiance de clients**
 - Diminuer l'impact de problèmes liés à la sécurité et à la protection de données privées au travers de leur contrôle et gestion
 - Utiliser la confiance de clients comme un vecteur d'avantage compétitive
- **Réduire les couts**
 - Réduit les efforts manuels associés au suivi et gestion de risques de l'application web
 - Restreint la responsabilité, pénalités, paiements associés aux brèche de la conformité et de la sécurité
- **Gestion de conformité**
 - Fournit la visibilité sur la conformité avec des politiques internes et des réglementations extérieures
- **Evitement de risques liées à la réputation**
 - Réduit les couts directs et indirects, associés à la diminution de la confiance de clients et érosion de la marque

Rational Policy Tester – Réduire les risques de façon proactive



Confidentialité de données clients

- Gestion de politiques de confidentialité
- Découverte PII
- Prévention de divulgations
- Audits de conformité qui couvrent COPPA, GLBA, HIPAA

Conformité à eGov

- Solidifier les politiques de conformité à OMB
- Identifier les risques liés à la conformité de sites web à OMB pour être plus efficace dans la résolution et prévention
- Prendre en compte les meilleures pratiques définies par Interagency Committee on Government Information (ICGI)

Conformité de

- Les audits de conformité couvrent les exigences comme Equal Credit Opportunity Act, the Truth in Lending Act et the Truth in Savings Act

Rational Policy Tester – un outils qui améliore l'expérience d'utilisateurs et augmente la loyauté à une marque



Offres Rational Policy Tester Site Qualité et Accessibilité

- Automatise l'audit de sites web pour retrouver les défauts de pages
- Facilite la conformité aux meilleures pratiques d'accessibilité et les directives du gouvernements (Section 508, AccessiWeb, etc.)
- Agrandit l'opportunité sur le marché : plus de 10% de la population a des handicaps

Content Migration/Consolidation Offering

- Fournit une visibilité automatique en éliminant la nécessité d'inventaire manuel
- Assure la consistance de pages et le standards de codage
- Utilise les types de fichiers et website technologie pour retrouver les pages qui demandent l'attention.
- Tester les sites contre les problèmes liés à la qualité de la contenu des pages en pre- come en post production





Pour en savoir plus:

- [IBM Rational software](#)
- [IBM Rational Software Delivery Platform](#)
- [Process and portfolio management](#)
- [Change and release management](#)
- [Quality management](#)
- [Architecture management](#)
- [Rational trial downloads](#)
- [developerWorks Rational](#)
- [IBM Rational TV](#)
- [IBM Rational Business Partners](#)

© Copyright IBM Corporation 2007. All rights reserved. The information contained in these materials is provided for informational purposes only, and is provided AS IS without warranty of any kind, express or implied. IBM shall not be responsible for any damages arising out of the use of, or otherwise related to, these materials. Nothing contained in these materials is intended to, nor shall have the effect of, creating any warranties or representations from IBM or its suppliers or licensors, or altering the terms and conditions of the applicable license agreement governing the use of IBM software. References in these materials to IBM products, programs, or services do not imply that they will be available in all countries in which IBM operates. Product release dates and/or capabilities referenced in these materials may change at any time at IBM's sole discretion based on market opportunities or other factors, and are not intended to be a commitment to future product or feature availability in any way. IBM, the IBM logo, the on-demand business logo, Rational, the Rational logo, and other IBM products and services are trademarks of the International Business Machines Corporation, in the United States, other countries or both. Other company, product, or service names may be trademarks or service marks of others.