

## Les travailleurs handicapés toujours dans l'attente d'outils numériques véritablement accessibles

Alors que des millions de salariés travaillent à distance depuis le début de la crise sanitaire et que le recours aux outils numériques s'intensifie, la question de l'accessibilité de ces outils se pose avec davantage d'acuité. Comment permettre aux personnes en situation de handicap de maintenir le lien avec l'entreprise et de travailler dans de bonnes conditions alors que beaucoup de logiciels et autres applications n'ont pas été conçus avec une approche permettant leur utilisation optimale par tous, malgré des règles inscrites dans le droit ? Éléments de réponse avec des spécialistes de la question, des entreprises matures sur le sujet et des associations œuvrant à la sensibilisation des employeurs.



Certaines entreprises travaillent déjà depuis de nombreuses années sur la question de l'accessibilité au numérique, accentuée avec la crise et l'intensification du travail à distance Unsplash – Sigmund

Doodle, SharePoint, Google Drive et bien d'autres. Au quotidien, Sophie Massieu, journaliste aux *Actualités sociales hebdomadaires*, a recours, comme bon nombre de salariés, à des outils collaboratifs pour échanger avec ses collègues, organiser son temps de travail ou encore accéder aux informations de son entreprise. Non voyante, elle doit toutefois encore trop souvent jongler entre les outils lui permettant d'accéder aux informations qui lui sont envoyées ou d'interagir avec autrui. "Je dispose de deux lecteurs d'écran qui me permettent de lire les contenus. Toutefois, il reste encore des outils qui me sont inaccessibles. Si je peux par exemple remplir un Doodle pour organiser une réunion, je ne peux pas le créer moi-même", explique la journaliste. "Lorsqu'on travaille avec des personnes sympathiques et conciliantes, on arrive toujours à se débrouiller, à trouver des astuces. Mais cela reste parfois discriminant", regrette-t-elle.

Si elle n'a jamais eu à expérimenter de situation discriminante dans son accès à l'emploi du fait de son handicap, au vu de l'adaptation qu'il peut présupposer, Sophie Massieu note que même dans les grandes entreprises, aujourd'hui, les efforts ne sont pas suffisants pour rendre les outils accessibles, qu'il s'agisse de communiquer avec ses collègues ou simplement de réserver un billet d'avion en ligne auprès d'une grande compagnie aérienne.



## LA FRANCE EN RETARD

Alors que dans certains pays ou cultures, l'accessibilité au numérique va de soi, en France, force est de constater que des difficultés persistent. Pourtant, compte tenu de la place des outils numériques dans le travail aujourd'hui, les personnes handicapées ont impérativement besoin de pouvoir les utiliser dans de bonnes conditions pour pouvoir exercer leur métier.

---

*"En France, la non-déclaration d'accessibilité d'un service coûte 20 000 euros par site non accessible. Mais aucun contrôle n'existe dans ce domaine"*

**Fernando Pinto da Silva**, chargé de mission stratégie numérique à la Fédération des aveugles et amblyopes de France

"Il y a deux catégories d'entreprises", résume Fernando Pinto da Silva, chargé de mission stratégie numérique à la Fédération des aveugles et amblyopes de France : "Celles de droit américain sont soumises, de par le marché, à une réglementation sévère. Aux États-Unis, elles doivent respecter ce que l'on nomme la section 508. Si vous voulez mettre en place un système numérique, vous devez de le concevoir de manière à le rendre accessible à tous. C'est ce que font notamment Google, Microsoft ou encore Zoom, où la prise en compte de l'accessibilité pour tous se fait dès la conception". "En France, nous avons des règles, mais elles ne

donnent souvent lieu à aucune sanction."

Souvent aussi, "l'accessibilité est construite après la mise sur le marché des outils", poursuit-il. "La France possède un référentiel général d'amélioration de l'accessibilité qui découle d'une norme européenne appelée EN 301 549, émanant de recommandations internationales. Une norme qui reprend toutes les spécifications techniques pour fixer des règles pour les services publics et pour le droit privé, qui a valeur d'obligation depuis le 1er octobre 2020 pour les grandes entreprises." Toutefois, peu de sanctions sont appliquées selon lui en cas de non-conformité. "En France, la non-déclaration d'accessibilité d'un service coûte 20 000 euros par site non accessible. Mais aucun contrôle n'existe dans ce domaine", soutient-il.

## UN DÉFAUT DE CONCEPTION

"Aujourd'hui, le numérique est présent dans presque tous les métiers. Si les outils ne sont pas compatibles et accessibles, même si la personne qui les utilise est compétente, elle ne pourra pas travailler dans de bonnes conditions", constate Thibaut de Martimprey, administrateur chargé de l'emploi et du numérique au sein de l'association Accompagner, promouvoir, intégrer les déficients visuels (apiDV, ex GIAA) qui œuvre pour la réussite des déficients visuels. "Entre l'éditeur et l'intégrateur, il y a toute une chaîne de valeur qui intervient dans la mise en place d'un outil. Chaque maillon de cette chaîne doit avoir à l'esprit de prendre en compte cette notion d'accessibilité."

---

*"Il est nécessaire de sensibiliser les développeurs. La notion d'accessibilité n'est pas encore intégrée au sein des programmes dans les écoles, et les ingénieurs, une fois formés, ne pensent pas à la prendre en compte dans les outils "*

**Thibaut de Martimprey**, administrateur chargé de l'emploi et du numérique au sein de l'association Accompagner, promouvoir, intégrer les déficients visuels (apiDV, ex GIAA)

"Il y a aussi la question de la discrimination supposée. Beaucoup de saisines du Défenseur des droits dans le domaine de l'emploi concernent la question du handicap. Récemment, un agent public a d'ailleurs remporté une affaire après dix ans de procédure car son poste de travail n'était pas accessible. Dans le recrutement, également, cela peut être un frein." Parfois aussi, les travailleurs ne disposent pas d'outils accessibles parce que "même une fois recrutées, les personnes en situation de handicap ne se déclarent pas car elles pensent qu'elles seront discriminées. En cours de carrière enfin, il arrive que l'on devienne handicapé, par exemple que l'on perde la vue. Dans ces situations, on préfère souvent mettre les salariés

en inaptitude, alors qu'ils ont simplement besoin d'accompagnement", explique-t-il.



D'où la nécessité d'alerter tous les acteurs. "D'abord, il est nécessaire de sensibiliser les développeurs. La notion d'accessibilité n'est pas encore intégrée au sein des programmes dans les écoles, et les ingénieurs, une fois formés, ne pensent pas à la prendre en compte dans les outils", explique Thibaut de Martimprey. En entreprise ensuite, il est indispensable de mieux informer les dirigeants. "Il y a des entreprises qui travaillent sur le sujet, mais cela ne fait pas forcément partie de la stratégie et les décideurs ne se posent pas encore la question de manière générale. D'autres, se posent la question après coup, une fois l'outil créé et installé", regrette Fernando Pinto da Silva. D'ailleurs, l'entreprise a "récemment eu des appels d'offres d'entreprises et des demandes pour celles qui n'arrivaient pas à configurer leurs outils".

En réalité, "tout dépend en réalité de la culture du numérique inscrite dans l'entreprise, la façon dont elle est éclairée dans ses choix numériques", mais aussi dans la façon dont la société voit la question de l'accessibilité, "comme une modalité secondaire, alors qu'il s'agit d'une modalité essentielle", constate-t-il.

## DES ENTREPRISES PIONNIÈRES

*"Sur la partie outillage, nous menons un travail sur l'accessibilité des applicatifs. Une équipe dédiée y travaille au sein de la DSI. Cette dernière est missionnée afin de réaliser un travail de benchmark pour répertorier les éléments qui garantissent au mieux cette accessibilité et choisir les outils les plus adaptés sur ce critère. Le but est de faire en sorte de ne créer aucune discrimination potentielle sur l'ensemble des outils dont nous disposons "*

**Mikaël Carrié**, manager en charge de l'offre accessibilité numérique

Dans certaines entreprises, cette notion essentielle prend tout son sens. C'est le cas par exemple d'Orange, qui travaille sur l'accessibilité numérique depuis 2005 et dispose en parallèle d'un service matériel adapté aux situations de handicap. Ce dernier inclut un support informatique et téléphonique dédié, ainsi qu'une branche gérée par des ergonomes. "Dans tous nos appels d'offres, un paragraphe est consacré à l'accessibilité numérique", confie Vincent Aniort, expert accessibilité numérique chez Orange. "Cette accessibilité doit perdurer dans le temps. Tous les applicatifs liés au cœur de métier chez Orange sont ainsi accessibles ou en passe de le devenir", indique-t-il.

L'entreprise a même mis en place des modules d'e-learning à destination de tous les salariés quel que soit leur profil métier, sous forme de formation mais aussi de sensibilisation sur l'accessibilité numérique. "On y présente les grands chiffres, et les bonnes pratiques à adopter. Nous avons également à disposition un site internet ([a11y-guidelines.orange.com](http://a11y-guidelines.orange.com)) en open source où sont accessibles les différentes recommandations et les normes existantes, le tout dans un langage plus compréhensible", indique Vincent Aniort.

Chez Accenture, "l'offre dédiée à l'accessibilité numérique a été développée il y a quatre ans", raconte Mikaël Carrié, manager en charge de l'offre accessibilité numérique. "Cette thématique n'était pas encore au cœur des préoccupations des clients & de leur DSI, mais cela devenait une véritable demande de la part de nos clients. Les demandes ont commencé à arriver sous l'impulsion de certaines agences ou caisses de l'État ou de ministères". En interne, la question de l'accessibilité au numérique concerne les outils, la communication et la formation des collaborateurs. "Sur la partie outillage, nous menons un travail sur l'accessibilité des applicatifs. Une équipe dédiée y travaille au sein de la DSI. Cette dernière est missionnée afin de réaliser un travail de benchmark pour répertorier les éléments qui garantissent au mieux cette accessibilité et choisir les outils les plus adaptés sur ce critère. Le but est de faire en sorte de ne créer aucune discrimination potentielle sur l'ensemble des outils dont nous disposons", explique Mikaël Carrié.

Sur le volet communication, l'entreprise souhaite aussi progresser. "J'ai passé une partie de la fin de l'année 2020 à accompagner les équipes responsables de la communication interne et externe pour leur apporter le soutien nécessaire pour faire en sorte que les supports (mails, documents, présentations...) soient non seulement esthétiques, mais aussi accessibles. Si une image peut être parlante dans un mail soigné, pour quelqu'un qui ne la voit pas, ce n'est pas parlant. C'est là que l'on peut former les équipes et leur expliquer qu'il est possible de jouer sur l'alternative textuelle, limiter les images polluantes ou encore améliorer les couleurs ou les liens", indique Mikaël Carrié.



## SENSIBILISER ET AGIR

*"C'est en mettant des utilisateurs qui sont concernés par les besoins d'accessibilité avec les informaticiens que l'on ira plus vite. De mon point de vue, les gens ne sont pas de mauvaise volonté, c'est simplement qu'ils ne connaissent pas les situations. Si on leur demande de faire en sorte que tout le monde puisse accéder aux fonctionnalités nécessaires, ils le feront "*

**Sophie Massieu**, Journaliste

---

Au-delà de la prise en compte de l'accessibilité dans la conception des outils, il est en effet essentiel de "sensibiliser tous ceux qui interviennent dessus, tout comme les collectifs de travail, sur les possibilités et impossibilités des personnes en situation de handicap, les donneurs d'ordre, les acheteurs et les pouvoirs publics qui doivent jouer un rôle dans l'incitation aux entreprises", souligne Thibaut de Martimprey. "Il faut mélanger les personnes et les profils", souligne Sophie Massieu. "C'est en mettant des utilisateurs qui sont concernés par les besoins d'accessibilité avec les informaticiens que l'on ira plus vite. De mon point de vue, les gens ne sont pas de mauvaise volonté, c'est simplement qu'ils ne connaissent pas les situations. Si on leur demande de faire en sorte que tout le monde puisse accéder aux fonctionnalités nécessaires, ils le feront", souligne la journaliste.

Surtout au vu des effets de la crise du Covid-19, qui pousse les entreprises à digitaliser encore davantage leurs process. "Regardez la dématérialisation des documents ou des démarches. Presque plus rien n'est fait par papier. Le mouvement de fond était déjà, la pandémie y a mis un coup d'accélérateur, laissant sur le bord du chemin les personnes en situation de handicap", s'inquiète Fernando Pinto da Silva. "Mais si la question est prise en compte de la bonne manière, cela peut permettre à certaines personnes en situation de handicap de se sentir mieux intégrées, voire de simplement retrouver le chemin de l'emploi."

**Cette dépêche vous a été transmise avec l'aimable autorisation d'AEF, agence spécialisée d'information. Si vous souhaitez recevoir leurs informations, n'hésitez pas à vous connecter sur [www.aefinfo.fr](http://www.aefinfo.fr) afin de découvrir le service pour une période d'essai gratuit**

**Toute reproduction ou transmission de cette dépêche est strictement interdite, sauf accord formel d'AEF info**