

Accessibilité numérique : une opportunité économique et sociale pour les entreprises

La création, la modification ainsi que la lecture de documents numériques sont des actes profondément ancrés dans notre quotidien. Pourtant, ils ne sont pas aisés pour tout le monde : manque d'intuitivité, surplus d'informations ou d'images, mauvais réglages linguistiques des textes empêchent ceux qui ont un handicap ou une déficience de pouvoir les consulter facilement.

Temps de lecture : minute

30 mai 2023

Cette problématique, qui touche 60 % des sites internet, est celle de l'accessibilité du numérique. Afin de mieux comprendre comment rendre le numérique accessible au plus grand nombre, Maddyness a rencontré Thierry Blanc, Solution consultant senior chez Adobe.

Intégrer de l'accessibilité numérique dans la vision de l'entreprise

L'accessibilité numérique englobe toutes les solutions permettant de rendre les contenus numériques accessibles au regard des différents handicaps et déficiences (visuelles, auditives, ...). Pour être qualifié d'accessible, un document doit être inclusif et consultable par tous.

Du fait de l'usage international de leurs technologies, certaines grandes entreprises du numérique essaient de faciliter l'adoption de ces normes. C'est le cas d'Adobe, dont la technologie Adobe Acrobat Reader et le format PDF sont mondialement utilisés. L'entreprise, créée en 1982,

développe ses technologies autour de trois axes : Creative cloud (Photoshop), Document cloud (Adobe Acrobat) et Experience Cloud (Adobe Analytics), qui reflètent sa dynamique d'accessibilité.

" Chez Adobe, nous allons même plus loin, et gardons à l'esprit les handicaps, les déficiences, les différences sociales et culturelles, les orientations sexuelles, ... pour respecter toutes les différences, les sensibilités et rester inclusif ", rappelle Thierry Blanc, Solution consultant senior chez Adobe. " C'est une forme de RSE, qui s'inscrit dans notre philosophie, dans nos valeurs et notre ADN. "

Chaque entreprise doit se préoccuper dès la phase de conception de ses documents de les rendre accessibles et utilisables par tout le monde.. Un handicap moteur, par exemple, peut empêcher d'utiliser une souris ou un clavier. Un handicap auditif nécessite de penser au sous-titrage. Cependant, la mise en place de telles pratiques, au sein d'une entreprise, est à l'heure actuelle peu aisée, car le frein n'est pas seulement technologique. En effet, l'accessibilité doit provenir d'une prise de conscience et être réfléchi en amont. Elle pourra alors s'intégrer de manière systématique au sein des prises de décision et des conceptions de l'entreprise. Si elle est pensée dès le début, il sera plus facile d'adapter la mise en page, la typographie, les couleurs et les images d'un document. Ces éléments peuvent compliquer la mission des logiciels qui vont devoir analyser les documents, par exemple pour une lecture orale informatisée en faveur des personnes malvoyantes. En effet, si de belles illustrations et images semblent très agréables à la lecture, elles ne sont parfois que cosmétiques. Dans une forme accessible, avec des textes alternatifs aux images, les images non nécessaires polluent et gênent la compréhension.

" Il faut surtout s'intéresser à ce qui est signifiant, pas le reste. ", précise Thierry Blanc, Solution consultant senior chez Adobe. " Est-ce qu'il y a un sens à mettre une alternative écrite pour chaque image ? Parfois, quand

on est lecteur, et qu'on voit une page avec une belle image purement décorative, on tourne la page et on passe à la suite. Si je suis aveugle et qu'un ordinateur m'en lit le contenu, je ne peux pas tourner "les pages", même si cela ne m'intéresse pas. Il faut le voir, dans ce cas, comme un bruit de fond non nécessaire."

L'utilisation d'outils adaptés et de toutes leurs fonctionnalités permet une accessibilité numérique simplifiée. En effet, il faut être vigilant : certains outils qui n'intègrent pas de technologies natives d'accessibilité peuvent même avoir pour effet de faire disparaître certaines mesures d'accessibilité. Cela est le cas notamment en cas de changement de format de document, que l'entreprise l'ait rédigé elle-même, ou qu'il provienne de l'extérieur (clients, partenaires, fournisseurs, prestataires, ...). Ainsi, pour la conversion d'un document PDF, qui est un format libre originellement créé par Adobe concernant 40 à 60 % des documents existants, de nombreux outils sont accessibles sur le marché. Mais tous ne convertissent pas correctement, et certains peuvent même oublier certaines informations, comme les textes alternatifs.

" Il faut donc utiliser des outils de génération de PDF de bonne qualité comme Acrobat d'Adobe, prévu et adapté pour cela. ", affirme Thierry Blanc. " Le logiciel permet également de partir d'un PDF ancien, rédigé lorsqu'on ne disposait pas d'une technologie d'accessibilité, et de le rendre accessible. Cela vaut également pour les documents qui proviennent de l'extérieur, pour lesquels il faut pouvoir remédier à tous les problèmes d'accessibilité, ce que Acrobat Pro propose. "..

Une opportunité soumise à de nombreux défis à relever

Si l'accessibilité s'intéresse principalement aux personnes en situation de handicap, elle bénéficie pourtant à tous les consommateurs. Faciliter la lecture et la consultation de documents permet d'améliorer le parcours

client, et donc le taux de rétention et d'engagement. Un document bien conçu, bien organisé est plus simple à lire pour tout le monde. Or, un formulaire d'inscription mal conçu génère un taux de conversion qui sera faible. " *L'accessibilité peut être vécue comme une contrainte, mais cette contrainte peut se transformer en bénéfice.* ", rappelle Thierry Blanc. " *Preuve en est : les personnes en situation de handicap peuvent devenir mes clients. Sans l'accessibilité, je n'ai aucune chance de les toucher.* ".

Malgré ses avantages, l'accessibilité rencontre aujourd'hui des difficultés pour intégrer les process des entreprises. La plus importante est le temps nécessaire pour rendre accessible les documents. L'IA semble, sur ce point, être l'une des solutions les plus adaptées pour faire gagner du temps aux professionnels. Ces technologies permettent plus d'accessibilité, de sécurité et de temps gagné pour les entreprises. Par exemple, l'intelligence artificielle pourra, dans un futur proche, générer des alternatives textuelles.

" *Dans la gamme Acrobat, des outils vont permettre de remédier aux problématiques d'accessibilité, et d'automatiser tout ce qui peut l'être, tout en assistant ou préparant le travail pour les humains.* ", précise Thierry Blanc. " *Par exemple, notre vérificateur d'accessibilité numérique analyse le fichier PDF pour en mesurer l'accessibilité. Nous proposons également des outils qui vont baliser automatiquement les fichiers et proposer une structure, comme notre "Auto-Tag API".* "..

Cependant, malgré ses avantages et les technologies existantes, l'accessibilité ne s'impose pas encore comme une norme ancrée dans les pratiques du monde des affaires. Si des législations et réglementations imposent de rendre les contenus numériques accessibles, et si le Gouvernement s'y était engagé, les contenus numériques sont encore, en général, insuffisamment adaptés à tous. S'il existe une réelle progression dans la considération de l'importance de l'accessibilité, il reste encore beaucoup de travail à réaliser, ce que conclut également Thierry Blanc : "

Notre outil PDF Health Check mesure, entre autres, l'accessibilité des documents rendus publics par des entreprises ou des organismes publics. Les bons élèves ont 50 ou 60 % des documents qui sont prêts pour l'accessibilité. Les mauvais, qui ne sont pas les moins nombreux, vont être entre 20 ou 30 % au maximum. Il y a encore bien du travail à accomplir. "



À lire aussi

Article écrit par Maddyness avec Adobe