

#ManifesteInclusion

COMMENT VOUS ASSURER QUE VOS COMMUNICATIONS INTERNES SONT ACCESSIBLES... À TOUTES ET À TOUS

- WEBINAIRE DU 7 NOVEMBRE 2023 -

Intervenants

- Anahi LAFON, Diversity Equity & Inclusion Impact Director, L'Oréal
- Philippe TROTIN, Directeur Inclusion et Accessibilité numérique, Microsoft

Webinaire animé par Christian COQUART, Responsable RSE, Diversité & Inclusion, dentsu

> **Voir le replay sous-titré du webinaire** : <https://youtu.be/8QSySTAvFvs?feature=shared>

Synthèse des propos

La Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH) approche, elle aura lieu dans 2 semaines, et portera cette année sur la Transition numérique. Nous avons donc décidé d'aborder aujourd'hui le sujet de l'accessibilité de la communication, et plus spécifiquement de la communication interne.

1) L'accessibilité numérique, un champ réglementé

- **Christian COQUART**

Le digital est devenu le flux principal de la communication interne des entreprises. Ces messages sont-ils lisibles et audibles par tous ? Quelles sont les situations handicapantes qui peuvent compliquer la compréhension d'un message ?

- **Philippe TROTIN**

Les destinataires de communications écrites se heurtent à plusieurs difficultés liées à la vision (malvoyance, non-voyance). Les communications orales (podcasts, vidéos...) ne peuvent être suivies si elles sont dépourvues de sous-titres. Il faut tenir compte également de la neurodiversité (dyslexie, handicap mental). Enfin, les personnes allophones, illettrées ou mal à l'aise avec une langue peuvent elles aussi se trouver en difficulté. La méthode FALC (Facile A Lire et à Comprendre) est bénéfique à tous.

La loi Handicap de 2005 a posé les fondamentaux de l'accessibilité. En 2019, une nouvelle réglementation a imposé de rendre accessibles tous les services de communication en ligne. En vertu du European Accessibility Act, les entreprises de l'UE doivent rendre accessibles tous leurs produits et services.

#ManifesteInclusion

2) Le handicap, un moteur d'innovation

L'accessibilité, un levier pour l'emploi

- **Anahi LAFON**

En 2020, L'Oréal a créé une *taskforce* Accessibilité Digitale rassemblant plusieurs métiers (équipes Diversité & Inclusion, Digital, Beauty Tech / IT Global, Achats, Juridique) pour transformer nos processus. Nous souhaitons y associer les autres métiers. Depuis deux ans, les équipes Communication sont formées à un outil d'affichage de textes alternatifs aux images. Nous avons aussi adapté notre charte graphique et sous-titré nos vidéos.

- **Christian COQUART**

Le risque n'est-il pas de nuire à l'image de l'entreprise ? Peut-on réaliser des communications à la fois belles et accessibles ?

- **Anahi LAFON**

L'accessibilité ne porte pas atteinte à l'esthétique. Au contraire, elle fait vivre une expérience améliorée pour toutes et tous. Dans le cadre de notre programme d'intégration en CDI des personnes souffrant de troubles du spectre autistique, nous avons adapté notre enquête de satisfaction interne selon la méthode FALC.

Organiser la montée en compétences

- **Christian COQUART**

Travaillez-vous avec des partenaires ?

- **Anahi LAFON**

Nous travaillons avec des agences spécialisées dans l'accessibilité digitale pour organiser la montée en compétences des équipes et nous inscrire dans un processus d'amélioration continue.

- **Philippe TROTIN**

Il faut envisager les deux versants de la communication (production et consommation). Nous pourrions y ajouter un troisième aspect, applicable à l'animation de tout événement : adapter sa façon d'être. Par exemple, il est important de décrire les transitions entre les *slides*. Il faut sensibiliser les équipes au contraste, aux polices de caractères, à la capacité à décrire des images.

- **Christian COQUART**

Il faut accorder la plus grande attention au *brief*.

- **Philippe TROTIN**

Les documents mis en ligne sur l'Intranet doivent également être accessibles.

- **Anahi LAFON**

Les outils doivent inclure des fonctionnalités d'accessibilité (par exemple, une fonction « mise en pause »).

#ManifesteInclusion

Le handicap, un moteur d'innovation

- **Christian COQUART**

Certaines fonctionnalités relèvent du bon sens. Quels outils simples pourraient être bénéfiques à tous ?

- **Philippe TROTIN**

Il faut effectivement tenir compte de l'accessibilité dès le *brief*. Il est beaucoup plus difficile de rendre accessible un outil existant. Sur Word, nous pouvons activer une alerte pour générer des recommandations d'accessibilité avant toute génération d'un document PDF. Windows et LinkedIn proposent une fonctionnalité de description d'images. Dans Windows, nous avons aussi intégré une fonctionnalité de sous-titrage en direct. Enfin, Bing est doté d'un outil d'IA qui facilite la navigation. A terme, Word sera capable de générer une description d'image automatiquement, grâce à l'IA.

3) Adopter les bons réflexes

- **Christian COQUART**

Quelles bonnes pratiques et *quick wins* recommandez-vous ?

- **Anahi LAFON**

Je recommande les fonctionnalités de sous-titrage et de transcription des vidéos, ainsi que la génération de textes alternatifs pour les photos/images/logos. La relation avec l'écosystème est indispensable pour organiser la montée en compétences des collaborateurs. Les équipes doivent définir ensemble des règles d'or pour l'accessibilité des événements. Enfin, nous devons nous appuyer sur le retour d'expérience des collaborateurs et collaboratrices en situation de handicap, ou différents.

- **Christian COQUART**

L'accessibilité ne s'improvise pas.

- **Philippe TROTIN**

Je vous invite à vérifier que votre signature de mail est accessible (texte alternatif). L'accessibilité est avant tout envisagée comme une contrainte, mais le fait de l'intégrer en amont permet de susciter un apprentissage. Pour les vidéos et podcasts, une fonction de Word permet de générer automatiquement des sous-titres. L'accessibilité doit être intégrée aux processus qualité de l'entreprise.

- **Christian COQUART**

On ne peut se mettre à la place des personnes concernées, c'est pourquoi il est important de recueillir leur retour d'expérience. En France, 15 millions de personnes rencontrent des difficultés avec le digital.

Échanges avec le public

Quels outils permettent d'améliorer l'accessibilité numérique et de former les équipes ?

- **Anahi LAFON**

Nous utilisons Adobe Campaign, qui permet d'ajouter du texte alternatif sur toutes les images. Des agences spécialisées peuvent accompagner les équipes dans l'élaboration de supports accessibles.

#ManifesteInclusion

- **Philippe TROTIN**

Adobe a créé une API pour améliorer automatiquement l'accessibilité des PDF.

Avez-vous des règles d'or pour initier la conduite du changement et l'automatisation des normes ?

- **Philippe TROTIN**

J'organise régulièrement des webinaires de sensibilisation à la communication inclusive. Par exemple, il est important d'afficher les règles de bonnes pratiques dans les locaux.

- **Anahi LAFON**

Il faut commencer sans se mettre de barrière, puis organiser la montée en compétences.

- **Philippe TROTIN**

Une fois que l'on a formé les équipes, les communications sont accessibles par défaut. Les sites et applications accessibles numériquement sont plus fluides, plus légers, consomment moins d'énergie et sont utilisables par tous.

Dans Teams, pouvons-nous activer les sous-titres par défaut pour tous ?

- **Philippe TROTIN**

L'utilisateur peut activer cette fonctionnalité. Pour les Team Live Events, l'entreprise peut imposer le sous-titrage à tous les participants.

Quels sont les outils au bénéfice des personnes dyslexiques ?

- **Philippe TROTIN**

Des polices telles qu'OpenDyslexic sont très utiles pour favoriser la lisibilité des documents imprimés. OneNote comprend un outil d'apprentissage de la lecture et un lecteur immersif dans lequel il est possible d'augmenter les espaces entre les caractères et les lignes ou faire de la colorisation grammaticale. Sur Word, il est possible de télécharger gratuitement un outil développé par Contentsquare Foundation pour coloriser des lettres ou sonorités et imprimer ensuite le document avec ces spécificités.

- **Anahi LAFON**

L'accessibilité digitale est une source de transformation des entreprises.

- **Christian COQUART**

Merci à tous. Ceux qui sont assez fous pour changer le monde sont généralement ceux qui le font. Soyons fous et changeons ! Saisissons-nous de la question du handicap toute l'année, au-delà de la SEEPH.