

Accessibilité numérique et médiation numérique adaptée

15 juin 2023

Déroulé du webinaire

La Fédération des aveugles et amblyopes de France.....	1
Anne Reboul, le public sourd.....	2
Personnes déficientes visuelles, spécificités.....	3
Quels acteurs ?.....	4
L'accessibilité numérique, de quoi parle-t-on ?.....	4
Les moyens techniques.....	5
Les retours d'expérience.....	6
Anne Reboul , la posture et les outils.....	8
Le témoignage de Aciah.....	10
Des outils et des formations.....	11

Bonjour à tous.

Bonjour à tous ceux qui nous rejoignent d'un peu partout.

Bonjour à ceux qui arrivent

Donc bonjour à tous, bienvenue à ce webinaire conseiller numérique autour de l'accessibilité numérique et la médiation numérique adaptée, moi je suis Jeanne Piacentino, de la Banque des Territoires.

Aujourd'hui, pour rentrer plus dans le détail de ce qu'on va aborder, l'idée est de parler un peu plus largement d'accessibilité numérique, de médiation numérique, qui sont les publics, comment on les accompagne, comment on va vers eux, et vous donner des outils et des exemples de pratiques qui peuvent être intéressantes à utiliser, à répliquer chez vous dans votre quotidien de conseiller numérique.

Pour cela, nous avons un assez large panel d'intervenants aujourd'hui que je vais laisser se présenter.

- Bonjour à tous, je suis Mireille Prestini, de la Fédération des Aveugles et Amblyopes de France, qui regroupe des associations, notamment dans les Dom-Tom, à la Guadeloupe.

- Bonjour, je suis Fernando Pinto da Silva, expert accessibilité numérique, plutôt centré sur les usages numériques des personnes aveugles et malvoyantes, j'exerce à la Fédération des aveugles et amblyopes de France.

- Bonjour je suis Pierre Petit, directeur qui intervient sur l'ex région Languedoc Roussillon. j'exerce aussi à la Fédération des aveugles et amblyopes de France.

- Jeanne Chauvet, je suis orthoptiste, animatrice informatique à la Fédération des aveugles et amblyopes de France notamment pour les enfants.

- Bonjour, Erwan Le Gall, je travaille à la direction interministériel du numérique, la Dinum, et je suis auditeur en accessibilité numérique pour les sites Internet notamment, et l'un des co-responsables du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, RGAA.

- Bonjour, merci pour l'invitation, je suis Anne Reboul, spécialisée dans l'accompagnement des personnes sourdes signantes.

- Merci, et enfin Bernadette, je suis Bernadette, je suis de l'association ACIAH, Accessibilité communication information accompagnement du handicap. Et nous travaillons avec les personnes handicapées et en particulier les personnes déficientes visuelles.

La Fédération des aveugles et amblyopes de France.

La FAF LR est implantée sur les régions du Languedoc Roussillon, on accompagne près de 120 enfants, 250 adultes. On a une vraie mission de travail avec l'environnement de vie des personnes et notamment

faire que tout ceux qui peuvent être confrontés à une déficience visuelle puissent avoir les outils, les connaissances spécialisées pour les orienter. Si on est là aujourd'hui, c'est qu'on a une expérience avec un centre social, et remercier Madame Cause qui nous a mis en lien avec les partenaires, qui nous permet d'être dans ce webinaire qui sera riche et très intéressant.

Comme disait M. Petit, nous accompagnons des personnes de 0 à plus de 60 ans. C'est un public déficient visuel et c'est important de prendre en compte plusieurs critères. Notamment l'âge, effectivement l'accessibilité numérique ne va pas être la même selon qu'on s'adresse à un enfant, un adulte ou une personne âgée. C'est vraiment un premier critère à prendre en considération.

Le deuxième critère, c'est la situation professionnelle de la personne. Nous avons des personnes qui sont en emploi et qui vont avoir besoin d'outils numériques pour répondre aux besoins de leur employeur. Il y a des personnes qui sont au chômage, ou sans activité, qui vont plutôt utiliser l'outil informatique dans leur vie quotidienne et dans leurs tâches qui ne vont pas forcément être en lien avec le travail. Donc selon l'utilisation de la personne, en situation professionnelle ou non, les demandes au niveau de l'accessibilité numérique seront assez différentes.

Ensuite, on prend en compte l'entourage familial, est-ce que la personne est isolée ou au contraire y a-t-il des aidants, des personnes qui vont l'aider au niveau de l'ordinateur, de l'accès au numérique. Par exemple, l'enfant à l'école, est-il entouré ? Et l'adulte, comment ça se passe à son travail, a-t-il des personnes ressources ? Ou est-ce une personne isolée en autodidacte avec l'ordinateur ? Donc il y aura outils différents proposés à la personne.

Enfin, j'ai noté l'autonomie. Des personnes auront une forte déficience visuelle, mais auront une bonne autonomie. Et des personnes avec une moins forte déficience visuelle, mais avec moins d'autonomie. Cela varie d'une personne à l'autre, cela ne dépend pas que de la déficience visuelle.

Anne Reboul, le public sourd

C'est un public qui a des problèmes d'audition plus ou moins sévères. On peut dégager trois grands profils : les personnes sourdes, les personnes malentendantes, les personnes devenues sourdes. Dans ces profils, on a deux grandes tendances: les oralistes, qui ont des appareils auditifs, qui pratiquent la lecture labiale, qui parlent, et on dit qu'ils oralisent. Et il y a la tendance des personnes signantes, qui parlent avec la langue des signes française, et l'écrit. Il y a des profils très variés chez les personnes sourdes, avec des personnes à la fois oralistes et signantes.

Les difficultés les plus courantes, se situent au niveau des problèmes de communication, ce qui peut avoir des impacts très profonds dans leur façon d'appréhender le monde, dans leur confiance en soi et dans l'autre. Elles ont très souvent des difficultés de lecture qui sont dues à des structurations de langue qui sont différentes.

C'est que le français et la langue des signes sont structurées différemment. Je peux vous donner un exemple : fumer nuit à la santé. Si je vous demande où est le verbe, vous me dirait "nuit", pour le verbe "nuire". Pour la LSF, ça peut être "fumer". Elle va lire "fumer nuit santé". Elle va comprendre que fumer la nuit est bon pour la santé.

Au niveau des spécificités, c'est un handicap très particulier, que je trouve pour ma part original, car ce sont des personnes qui ont développé une langue, d'ailleurs reconnue comme une langue à part entière, reconnue dans la loi du 11 février 2005. Et de ce fait, les sourds ont tendance à se rassembler en communautés de locuteurs de la langue des signes, et ils ont développé une culture. On parle de communauté sourde, de culture sourde, qui sont assez intéressantes.

Ce qu'on peut noter aussi, c'est que les personnes sourdes, en développant cette langue, se rapprochent des problèmes que peuvent avoir les minorités linguistiques, avec des communs très intéressants au niveau de l'histoire des luttes, comme les catalans ou les bretons. Il y a beaucoup de similitudes dans leur histoire.

Au niveau des acteurs qui sont en interaction avec les personnes sourdes, vous allez avoir tous les services d'accompagnement à la vie quotidienne, ou à la vie professionnelle, des services en éducation, école spécialisée, éducateur, orthophoniste, des services de traduction, interprètes, interface, intermédiaire. Et sur la vie professionnelle, des structures comme Cap Emploi, et il y en a d'autres. Mais ça, c'était avant l'arrivée du numérique.

Avec l'arrivée du numérique, on s'aperçoit que les personnes sourdes continuent d'utiliser ces services, et qu'il y a assez peu de services numériques qui ont été développés pour eux. Mais je vous propose de voir ça un peu plus tard avec la posture et les outils.

Personnes déficientes visuelles, spécificités

Pour les personnes déficientes visuelles : il y a des personnes qui ont une pathologie acquise, qui ont vu, et qui ont une perte de vue parfois brutale. Et de l'autre côté, on peut avoir des enfants nés avec des maladies congénitales, et peuvent avoir une vue soit non présente dès la naissance, soit qui s'est dégradée très rapidement après la naissance. Il faut prendre en compte l'évolution de cette pathologie car les personnes n'auront pas les mêmes représentations mentales et le même patrimoine visuel selon cette évolution.

Et ensuite, il y a deux catégories de publics c'est-à-dire des personnes en situation de cécité totale, ils n'ont aucun retour visuel et vont devoir passer sur le numérique sur ce qui est vocalisé ou avec du braille. Ou des personnes en situation de malvoyance, qui pourront utiliser des agrandissements, ou des aménagements au niveau de l'écran, d'ordinateur ou téléphone, etc.

Ensuite, les composantes de la vision sont à prendre en compte, j'ai listé trois grandes composantes: la vision des contrastes, l'acuité visuelle, le champ visuel ...

La vision des contrastes, c'est important car c'est le fond par rapport à ce que j'essaie d'identifier. Si j'écris en noir sur blanc, c'est un contraste de 100%. Si j'écris en gris, le contraste sera moindre et la personne sera plus en difficulté. La composante dont je n'ai pas parlé, c'est la réaction à la luminosité, des personnes seront très gênées par la lumière, d'autres par l'obscurité. C'est à prendre en compte dans le numérique qu'on va proposer. Des personnes auront tendance à vouloir baisser la luminosité, et à baisser le contraste. Et au contraire, des personnes auront besoin de beaucoup de luminosité, et seront très gênées quand ça va baisser en luminosité. C'est une spécificité de la déficience visuelle, toutes les personnes n'ont pas la même réaction à la lumière, au contraste. C'est important de prendre la personne dans sa globalité, car une personne déficiente visuelle n'aura pas la même vue qu'une autre, c'est important d'avoir un maximum d'informations sur la pathologie de la personne, ses difficultés, ce qu'elle peut ressentir.

Je vais parler maintenant d'acuité visuelle, c'est la capacité à voir les détails. Là, j'ai mis différents paysages pour montrer la vision d'une personne avec 10/10e, jusqu'à 1/40 e. Avec 1/10e, la personne voit moins mais elle voit les couleurs, arrive à se repérer dans la rue et peut voir la voiture. Après, c'est moins fluide au niveau de la prise d'informations, la personne voit encore plus flou globalement, elle va rater des infos, le tableau avec des lettres lui paraît tout blanc. Et quand on est inférieur à 1/10e, la prise de détails est beaucoup plus compliquée pour la personne, elle ne verra plus le passage piéton, elle ne va plus pouvoir repérer vraiment un meuble, et l'identifier. Dans notre public la personne aura une acuité inférieure à 3/10e.

Et en plus de ça, il y a la question du champ visuel, qui est l'espace que j'arrive à percevoir quand je regarde en face de moi. Une personne sans problème visuel a un champ à 180°. Mais une personne avec déficience visuelle peut avoir une atteinte sur cela, mais c'est très variable. D'abord, il y a l'atteinte centrale, la personne a une tache centrale au niveau de la vision, notamment dans le cas de la DMLA. Elle voit les éléments autour, mais au centre, elle a une tache, et qui peut grandir. Au contraire elle peut avoir avoir une atteinte périphérique. Là c'est un rétrécissement du champ visuel. Elle manque ce qu'il y a sur les côtés, mais elle garde une bonne vision au milieu, mais qui peut se réduire, et malgré l'acuité visuelle qui peut rester performante, elle n'a pas l'intégralité des informations autour d'elle. Elle peut avoir aussi une atteinte parcellaire, avec des atteintes diffuses, ça peut être un

espace du champ visuel qui est atteint, qui est comme la tache noire au centre, mais plus sur le côté, ou différentes taches parsemées, ou une personne qui perd la vision sur un oeil, elle a tout un côté du champ visuel qui sera inaccessible.

Quels acteurs ?

Quels sont les acteurs qui pourront intervenir avec ces publics?

Ca peut être une structure comme la nôtre et seront en lien avec différents rééducateurs. Ca peut être également des professionnels libéraux ou indépendants. Nous, au niveau de la structure, nous avons des professionnels qui vont accompagner dans la prise en mains du matériel, qui vont proposer une rééducation à la personne, une sensibilisation à l'entourage, à la famille. Ou des libéraux et indépendants qui de la même manière vont aider la personne pour prendre en main la canne blanche, des loupes, etc. D'autres personnes sont suivies par un ophtalmologiste, qui pourra prescrire du matériel si nécessaire, ou des opticiens, qui auront un rôle dans la correction optique au niveau des lunettes et aides optiques proposées aux personnes.

L'accessibilité numérique, de quoi parle-t-on ?

Passons la parole à Fernando Pinto da Silva et Erwan Le Gall.

Fernando Pinto da Silva : le point de vue que je veux proposer, en ce qui me concerne, c'est celui d'un utilisateur. On a beaucoup parlé d'aides techniques, en voici une que vous devez voir à l'écran, qui est un afficheur braille. Cet afficheur braille permet de pouvoir se connecter à l'Internet, à un tout un tas d'interfaces, à condition évidemment que ces interfaces respectent des critères qui permettent de l'utiliser dans de bonnes conditions. Ces critères correspondent non pas seulement à des gens qui ont des handicaps sensoriels, mais en réalité vont impacter la vie de 20% des Français. C'est un ratio qu'on retrouve au niveau européen et mondial. On sait que 20% de la population mondiale a besoin que l'accessibilité numérique existe, qu'elle soit normée, et en l'occurrence qu'on ait un certain nombre de textes qui vont la cadrer, Erwan les présentera après.

ce qu'il faut aussi comprendre, c'est qu'on doit accompagner ces personnes aux usages numériques, comme beaucoup de gens en France, avec ou sans handicap, à ceci près qu'on peut avoir des aides techniques qu'on ne sait pas forcément utiliser. Comme pour la population générale, les problèmes, on les a aussi pour les personnes en situation de handicap, c'est-à-dire l'interface entre le numérique et la personne, c'est l'utilisateur. Donc si ces interfaces sont mal conçues, ça pose toute la question de la place du numérique et de son accessibilité pour les publics, ces fameux 20% de la population qui ne vont pas pouvoir par exemple déclarer leurs impôts de façon convenable parce que la démarche est complètement dématérialisée et que tout n'est pas accessible, ou pour faire la déclaration d'embauche à faire chaque mois quand on emploie quelqu'un à domicile. Il faut savoir que d'après un certain nombre d'études, on est à entre 1,4 et 3,5% d'interfaces publiques dites accessibles. Il reste un long chemin à parcourir pour un numérique vraiment accessible.

Erwann le Gall : les intervenants précédents ont insisté sur le côté vraiment très concret pour les personnes, ce qu'est l'accessibilité numérique, Fernando vient de le faire encore. Moi, je vais me placer dans la posture de l'Etat et qu'est-ce qui est obligatoire.

Il y a quatre obligations qui découlent des textes juridiques. On répond techniquement à la chose. On ne répond pas de façon universelle, on ne donne pas la garantie absolue. Si je devais faire un parallèle, c'est comme le contrôle technique de véhicule, ça ne vous garantit pas qu'il y a zéro problème, ou qu'il est complètement utilisable par n'importe qui, mais au moins ça donne une idée du niveau de l'état du véhicule. Voilà, les textes de l'Etat, c'est ça, ça permet d'avoir un ordre d'idée du niveau d'accessibilité numérique du service offert.

Vous avez quatre obligations,

1 - Vous devez indiquer sur la page d'accueil le niveau, soit c'est conforme, partiellement conforme ou non conforme.

2 - vous devez avoir une page accessibilité qui explique comment se servir du site quand on est en situation de handicap. Par exemple à quel endroit je dois pouvoir trouver la transcription de telle vidéo. Cette page d'accessibilité contient une déclaration d'accessibilité, qui est un document un peu technique, avec un résumé du rapport d'audit qu'a fait un expert sur le site.

3 - il y a un point sur lequel j'insiste beaucoup, notamment auprès des administrations, c'est qu'il doit y avoir un point de contact. C'est-à-dire qu'une personne handicapée doit pouvoir demander, si elle ne peut pas se servir du service, à avoir un autre moyen. Le point de contact est là pour que la personne puisse saisir l'administration, l'association et lui demander : aidez-moi, j'ai besoin de votre aide car je n'arrive pas à me servir de votre service. Et enfin les coordonnées du Défenseur des droits pour que la personne puisse se plaindre. Donc trois points importants et un quatrième point, mais là c'est très général :

4 - pour l'entité, il faut que le site indique sa "politique" de traitement des questions de handicap et d'accessibilité numérique. Il faut afficher clairement ce qu'on fait, combien de gens on a formé, etc.

Les moyens techniques

Fernando : Pour expliciter le chiffre que je donnais en début de notre présentation, ces fameux 20% de la population, on a parlé beaucoup des personnes sourdes, malentendantes, aveugles, malvoyantes, mais pensez que lorsque vous êtes en fauteuil, par exemple, il vous sera peut-être difficile d'utiliser une souris si vous êtes tétraplégique, donc vous devrez trouver d'autres solutions pour interagir. Et pour les handicaps invisibles, vous pouvez être dyspraxiques, dyslexiques, dyscalculiques. Un tas de circonstances qui font que vos yeux fonctionnent bien, mais derrière, la connexion avec le cerveau se fait différemment et on va avoir du mal à comprendre ce que les yeux voient.

Va se poser donc la question de savoir comment organiser les contenus, qu'ils soient bien structurés pour aider la compréhension et lisibilité pour ces publics. Dans d'autres cas de figure, on pense aux personnes avec handicap mental, avec le Facile à lire et à comprendre. Et je dirais même que pour un certain nombre de cas, notamment certains sites administratifs un peu abscons, on a du mal à comprendre la volonté, le rédactionnel, ce qu'on attend de moi.

Donc il y a des règles qui existent pour faciliter la compréhension, en ayant par exemple une idée par phrase, pas plus, savoir séquencer les messages. Et pour aller encore un peu plus loin, là on parle beaucoup de handicap, pensez qu'une bonne partie de ce qu'on vient de dire, le fait de structurer l'information, simplifier le discours, ça va aider bien d'autres publics, dont le public allophone, pour qui le français n'est pas la langue d'origine, qui peuvent être dans des difficultés car ils ne maîtrisent pas suffisamment bien la langue. Donc comme le disait Erwan sur le cadre légal, on ne peut pas brosser des choses exhaustives, mais pour celles et ceux d'entre nous qui découvrirait cette thématique aujourd'hui, leur donner quelques idées de la palette que cette accessibilité numérique recouvre quand elle est bien respectée et comment ça permet à beaucoup de gens de pouvoir s'emparer du numérique dans de bonnes conditions.

Mireille : En complément de ce que vient de dire Fernando, vous, conseillers numériques, vous ne pouvez pas devenir les experts, les spécialistes de toutes les situations particulières que vous pouvez rencontrer dans la population française, donc il est vraiment extrêmement important de se dire qu'il faut, avec beaucoup de simplicité, pouvoir demander à la personne : est-ce que vous avez des particularités, des points d'attention que je dois avoir ? Les gens doivent pouvoir dire leurs difficultés. Si on montre une vigilance, une bienveillance à prendre ce qu'ils sont sans jugement, ils pourront le dire avec simplicité. Moi, je travaille avec des personnes qui ne voient pas mais je ne sais pas comment elles ne voient pas, donc je dis simplement : dites-moi ce qui est le plus facile, comment faire ?

Autre point très important à vous dire, c'est : n'ayons pas peur d'aller au devant. Il ne faut pas attendre que la personne vienne et demande, mais il faut pouvoir arriver à aller et organiser les choses avec vos employeurs, vos structures, pour aller au devant des personnes. Un exemple très simple et très concret: vous imaginez bien, quand vous avez par exemple un problème de vision, ou quand vous avez

aussi des problèmes spatiaux, car des personnes ont énormément de mal à comprendre où elles sont dans l'espace, l'enjeu d'aller au devant de cette population, d'aller peut-être à domicile, ou d'aller dans des lieux proches de chez eux, mairies, centres sociaux, qui ne soient pas des lieux stigmatisants, mais ouverts à toute la population, c'est extrêmement aidant. Et de même, je suis certain que beaucoup d'entre vous sont dans des territoires plutôt ruraux, il est extrêmement urgent de se dire: comment on peut faire pour aller au devant de la population que l'on ne voit pas, dont on n'a même pas conscience ?

Et peut-être qu'avec l'appui d'organisations, il faut oser... J'allais dire prendre sa voiture, sa bicyclette. Aller jusqu'au domicile, ce n'est pas prendre en charge les personnes, mais c'est simplement qu'une bonne partie de la population en grande vulnérabilité, dont le handicap, est en situation de non-recours c'est-à-dire qu'elles ne connaissent pas, ne font pas appel à ce qu'elles ont droit, et elles ne peuvent pas conduire, se déplacer, etc. On voit que ça rejoint une grande partie de l'enjeu sur lequel vous travaillez en tant que conseillers numériques, avec une grande partie de la population qui n'est pas étiquetée personnes handicapées, mais qui a des difficultés, et on est sur l'enjeu du vivre ensemble.

Donc beaucoup de simplicité. Ne pas hésiter à avoir une approche très simple, très directe avec la personne, avec de la bienveillance. Et organisons tous ensemble pour aller au devant des personnes et ne pas attendre qu'elles viennent.

Erwan : je voulais donner l'adresse où on trouve les éléments que j'ai évoqués, si jamais les conseillères et conseillers voulaient les fournir à leur environnement professionnel, c'est accessibilite.numerique.gouv.fr.

Je me permets juste d'ajouter que sur vos territoires, vous avez des ressources fabuleuses, qui s'appellent des associations de personnes déficientes visuelles, de maladie de Parkinson, etc. Il ne faut pas avoir peur de faire appel à des associations qui seront des relais et facilitateurs et qui vous diront comment vous y prendre. C'est une formidable pépite d'or en France qu'on n'exploite pas assez.

Les retours d'expérience

Merci beaucoup à tous pour cette partie plutôt tournée sur la théorie, de qui on parle, à qui ils s'adressent, quels acteurs et qu'est-ce que l'accessibilité numérique. On va aller plus dans la pratique, les retours d'expérience. Je vais laisser la parole à Emmanuel Souyris pour parler d'espace ressources numériques.

Emmanuel Souyris :

- Bonjour, je vais présenter l'espace ressources numériques. C'est un service expérimental financé par les AGEFIPH et FIPHFP. Juste pour dire que ça touche à la fois le secteur privé et le secteur public. Le constat, vous l'avez tous constaté, les outils numériques prennent de plus en plus de place dans nos vies, que ce soit au niveau administratif, ou au niveau du travail. Et du coup, les personnes déficientes visuelles n'échappent pas à ce constat et sont confrontées à deux difficultés supplémentaires, c'est que les outils numériques sont construits essentiellement, et pareil pour leur utilisation, sur le visuel. Donc tout ce qui est icônes, etc., c'est du visuel. Et du coup, les personnes déficientes visuelles, pour utiliser les outils numériques, sont obligées, en plus de comprendre le fonctionnement de ces outils, de comprendre le fonctionnement des outils de compensation qui peuvent leur permettre d'accéder à l'informatique en général. Donc double difficulté. Et tant qu'elles n'ont pas compris le fonctionnement des outils de compensation, elles ne peuvent pas accéder aux outils numériques.

L'espace Ressources numériques, son objectif, c'est de faire en sorte que l'utilisation des outils numériques pour une personne déficiente visuelle ne soient pas un frein à l'emploi, la recherche d'emploi et à la formation. Donc nous agissons au niveau de l'espace ressources numériques, où on peut avoir trois interlocuteurs: les personnes déficientes visuelles, qui sont soit en recherche d'emploi, soit en formation, soit en emploi. Et on va soit les former à l'utilisation des outils de compensation, leur présenter, pour certaines qu'elles ne connaissent pas, leur présenter les outils de compensation et les aider à choisir. Il faut expliquer le mieux possible pour un outil le plus adapté à leur déficience visuelle. Et aussi les accompagner, et nous avons une plateforme de prêt de matériels.

A quoi servent les espaces ressources numériques? Ils servent également à aller au devant des personnes, telles que vous conseillers numériques, au devant des formations, des entreprises, pour apporter les connaissances, la sensibilisation nécessaire permettant de mieux accueillir, mieux accompagner, mieux répondre aux personnes. Les espaces ressources numériques participent au choix du matériel le plus adapté aux personnes. Et font également un diagnostic concernant l'accessibilité des outils utilisés par le partenaire. Je pense par exemple aux entreprises, je pense aussi à certains organismes de formation. Il y a donc cette possibilité-là. Extrêmement important également, tant pour le secteur privé que le secteur public, et c'est pour ça aussi qu'on est là cet après-midi auprès de vous, c'est cet enjeu de sensibilisation auprès d'équipes, d'équipes de travail, d'équipes de communauté de travail à la compréhension des difficultés et à la nécessité de ne pas s'en tenir aux représentations qu'on peut avoir a priori en se disant que c'est impossible pour une personne en situation de handicap, et plus encore pour une personne déficiente visuelle, et oser aller au devant.

Où trouver ces ressources ? cela se fait dans le cadre d'une expérimentation avec l'Agefiph de façon très concrète, il y a deux équipes relais qui marchent particulièrement bien, celles d'Occitanie et celles du Val de Loire. Et également au niveau national, ici à Paris. On ne peut pas répondre d'individu à individu, mais si vous avez besoin en termes d'organisation ou d'ensemble d'acteurs d'avoir des éléments, on peut tout à fait aussi vous répondre.

Et puis bien sûr vous avez aussi des acteurs de la déficience visuelle et l'association ACIAH qui territorialement peuvent répondre aussi à vos besoins. Donc on vous enverra toutes les coordonnées par rapport à ça.

Sur le site de la fédération, accessible gratuitement, vous avez un certain nombre d'outils. Pour continuer à vous sensibiliser, nous avons mis en place un outil e-learning vous expliquant les enjeux de l'accessibilité. Et nous avons également quelques éléments, toujours en open source, accessibles sur nos sites Internet là-dessus.

Le bilan pour une année : on a accompagné une vingtaine de centres de formation, 13 personnes déficientes visuelles et une entreprise. Et nous allons faire de la sensibilisation auprès de France Services, des conseillers numériques de la métropole de Montpellier. Sur trois points, qui nous semblent importants.

- La première partie, sera une présentation des différentes déficiences visuelles, en insistant bien sur le fait qu'il n'y a pas qu'une déficience visuelle, mais que chaque personne a sa propre déficience visuelle. Ce qui est important, ce que disait Mireille tout à l'heure, c'est de communiquer avec la personne, la mettre le plus à l'aise possible, car au final, dans la majorité des cas, c'est quand même elle qui connaît le mieux sa déficience visuelle et qui va pouvoir vous dire tout ce qui va la mettre à l'aise, ce qui va lui permettre de fonctionner quand elle viendra vous rencontrer.
- Et une deuxième partie, concernera la présentation de l'environnement. Il faut former rapidement les conseillers numériques à la technique de guidage, c'est-à-dire comment on accompagne une personne déficiente visuelle à l'intérieur des locaux, pour l'amener jusqu'à l'ordinateur, lui présenter son environnement, savoir comment la salle est faite, s'il y a des fenêtres, s'il y a une imprimante, etc. etc. Enfin il importe de permettre à la personne de se déplacer, de lui faire découvrir les locaux avec les toilettes, l'accueil, la machine à café s'il y en a une, etc. De manière à ce qu'elle soit le plus à l'aise possible et le plus en confiance possible, pour venir chez vous, ce sera important pour elle de se sentir bien, comme tout un chacun.
- Et la troisième partie à traiter, c'est plus technique, c'est la présentation des outils de compensation. Pour les outils de compensation, il existe deux grandes familles d'outils: les agrandisseurs d'écran et les lecteurs d'écran. Les agrandisseurs d'écran, on les retrouve sur les ordinateurs, sur les smartphones et les tablettes. ce sont des logiciels qu'on va installer. il y a déjà des loupes. Ces logiciels vont permettre d'agrandir tout ou partie de l'écran et de faire tout un tas de réglages visuels, taille de pointage, etc. Il en existe deux sortes, il y en a qui peuvent permettre une aide à la lecture, une synthèse vocale qui peut lire des documents en audio pour soulager la vision de la personne. Car il y a des personnes malvoyantes mais qui vont être vite fatiguées à la lecture de document. La deuxième grande catégorie, ce sont les lecteurs d'écran, des logiciels qui

offrent un retour vocal de tout ce qui se passe à l'écran et de là où on est situé. Sachant que la personne va piloter son ordinateur quasiment qu'au clavier. Et en faisant des raccourcis clavier, elle va se déplacer dans son bureau, dans son texte, dans une page web, dans sa messagerie, et elle a un retour vocal de là où elle est. Et il y a des éléments vocaux pour savoir dans quelle fenêtre elle est. Il y a des tas de raccourcis clavier à connaître pour bien utiliser son lecteur d'écran.

Il y a un troisième outil, qui n'est pas vraiment un outil de compensation, ce sont les OCR, des logiciels de reconnaissance de caractères, qui permettent l'accès à des documents, essentiellement papier, soit scannés, soit pris en photo. L'OCR transforme l'image de texte en véritable texte pour que le lecteur d'écran puisse le lire. En effet, si vous mettez une image de texte sur un lecteur d'écran, lui, il le reconnaît comme une image, une photo, il ne va pas décoder le texte. C'est pour ça que les OCR sont importants, ils permettent de lire le texte d'une photo d'un texte.

Et ensuite, les derniers outils, les outils de compensation, ce qu'a présenté Fernando, ce sont les plages braille et bloc-notes braille. Ce n'est pas exactement la même chose. Les plages braille ont besoin d'être connectées à un outil, un lecteur d'écran pour fonctionner, et offrent un retour braille en plus ou à la place du retour vocal. Mais ça ne peut pas être utilisé en autonome, il faut que ce soit connecté à un ordinateur, un smartphone, une tablette. Les bloc-notes braille, c'est sur le même principe, mais elles sont autonomes. Il y a un système d'exploitation, Windows souvent, et vous pouvez les utiliser comme l'ordinateur, alors il n'y a pas d'écran, forcément, et vous pouvez aussi les utiliser connectées comme la plage braille, donc double utilisation, soit en autonome, ou connecté à un autre dispositif. Pour terminer, je voulais rapidement vous montrer une plage braille. Donc la mienne, il n'y a pas d'écran. Au niveau du bas, il y a une ligne avec, chaque fois que je vais me déplacer, là je suis dans un texte, la ligne change et elle affiche en braille ce qui est écrit sur la ligne de texte sur laquelle je suis. Donc ça va permettre aux personnes de suivre en braille, avec le toucher, et pouvoir gérer son ordinateur avec l'utilisation qu'elle veut en faire.

Pour utiliser ces outils, ce n'est pas à la portée de tous les déficients visuels ... A mon sens, il faut bien connaître le braille, notamment souvent l'avoir appris depuis son plus jeune âge, avoir fait ses études avec. Pour que ce soit intéressant, il faut que la lecture en braille avec le doigt soit plus rapide que la lecture audio. Mais c'est un outil intéressant pour les personnes qui connaissent le braille, car l'avantage, c'est qu'il n'y a pas de retour vocal, donc en réunion, vous ne gênez personne, vous pouvez être sur votre ordinateur et consulter. Et puis vous n'avez pas de l'audio toute la journée dans les oreilles, ce qui peut être pour certaines personnes, au bout d'un moment, ça les saoule.

Ce sont des outils qui coûtent très cher, et ont besoin d'être financés. Par exemple cette plage braille, c'est 7000 à 8000 euros.

Anne Reboul , la posture et les outils

Comment se comporter face à une personne sourde. Vous êtes conseiller numérique, une personne se présente à vous, ce ne sera pas forcément visible au premier coup d'œil que cette personne est sourde. Éventuellement, vous pourrez apercevoir son appareillage, mais vous pourrez avoir un effet de surprise, d'hésitation, car vous sentez qu'il y a quelque chose mais vous ne savez pas forcément quoi. Et là, la personne écrit sur un papier qu'elle est sourde, et vous pourriez être pris d'un effet de sidération, voire de panique, ce qui est complètement normal, car lorsqu'on est face à une situation inconnue, on ne sait pas forcément comment traiter l'information. D'où l'intérêt de ces webinaires pour avoir des informations un peu plus claires. Donc là, ce qui va se passer, c'est que vous allez pouvoir commencer à analyser ce qui se passe, peut-être observer les petits détails qui viennent à vous. Par exemple le fait que la personne parle, alors là, ça va être confortable pour vous, car au moins, vous allez pouvoir comprendre sa demande. Par contre, il est possible que dans la mesure où elle entend mal, elle comprenne très mal ou pas votre réponse. A ce moment-là, il y a des outils de transcription qui peuvent vous permettre de parler et d'avoir le texte écrit et de lui montrer. Vous pouvez commencer une communication comme ça.

Les outils, je les connais assez mal, car personnellement, comme je pratique la langue des signes, je passe directement en langue des signes française. Après, vous avez un autre petit détail signifiant, c'est que la personne ne parle pas vraiment, mais elle va vous montrer, elle va vous montrer un papier. Ça peut vous dire qu'elle a du mal à parler, qu'elle est plutôt en langue des signes française. Là, vous pouvez aller sur Internet et ouvrir Elix, qui est un dictionnaire français-langue des signes, ça va vous permettre d'écrire un mot en français et de trouver, s'il y a une vidéo en LSF. Évidemment, vous n'allez pas pouvoir tenir une conversation entière en langue des signes, mais ça permettra à la personne de se sentir rassurée et de voir que vous faites des efforts pour rentrer en communication avec elle, et de vous adapter à la situation. En fait, si vous êtes face à une personne sourde signante, il n'existe pas d'outil. A moins qu'elle ait un bon niveau de lecture ou un niveau de lecture suffisant, là oui, vous pouvez utiliser le crayon papier ou un outil de transcription, sinon ça va être un peu difficile.

Je peux vous parler, des services à disposition des personnes sourdes. Il arrive très souvent que ces personnes ne connaissent pas leur existence. On ne savent pas comment les trouver. Il y a des services liés à l'accessibilité numérique, et puis des services liés à l'accessibilité téléphonique.

Pour le téléphone, jusqu'à il y a quelques années, les personnes sourdes avaient des téléphones et elles faisaient de tout avec, sauf téléphoner. Elles payaient un forfait pour quelque chose qu'elles n'utilisaient pas. Donc l'ARCEP, et la Fédération française des télécoms, la start-up RogerVoice a été mandatée pour devenir le centre relais téléphonique des opérateurs membres de la FFT. SFR, La Poste Mobile, Bouygues, Orange, si vous êtes chez eux, vous avez droit à 3 heures de communication par un centre relais téléphonique. Donc vous pouvez télécharger l'application RogerVoice, et vous allez vous positionner sur un des trois choix, soit LSF, langue des signes, soit LPC, Langage parlé complété, soit transcription écrite. Le LPC, c'est un code... Parfois, sur la lecture labiale, c'est difficile de savoir si la personne dit "ma" ou "pa", et donc ce sont des gestes près du visage qui permettent de discriminer. Donc vous choisissez langue des signes, vous tapez un numéro et vous serez en relation avec un interprète qui va téléphoner à la personne. Là, on est sur la sphère de la vie privée, les personnes sourdes peuvent grâce à cette accessibilité téléphonique téléphoner à leur grand-mère malentendante qui ne signe pas, ou prendre rendez-vous avec l'enseignant de leur enfant car il y a un problème.

Après, nous avons les services qui sont liés plutôt à l'accessibilité numérique, notamment des services publics. Et puis se sont greffés aussi les services clients d'entreprises, sur ce genre de plateforme. En fait, ça fonctionne exactement de la même façon que le centre relais téléphonique, c'est une plateforme de relais téléphonique, il y en a trois ou quatre. Et elles vous mettent en relation avec un interlocuteur via un des trois services à choisir, LSF, LPC ou transcription. Pour avoir accès à ces plateformes, il y a deux possibilités. Soit vous passez par un service public, par exemple le site de la CAF, il faut chercher comment joindre une personne du service. J'avoue que c'est parfois assez compliqué. Par exemple, j'ai deux exemples, service-public.fr où il faut cliquer 7 fois jusqu'à tomber sur le service téléphonie, le point de contact dont parlait Erwan Le Gall tout à l'heure. A l'inverse, sur le site Ameli, c'est un peu mieux pensé, car dès la page d'accueil, il y a deux logos, un avec l'œil barré, et l'autre avec l'oreille barrée. Vous cliquez dessus et vous avez très vite ce contact qui permet à la personne sourde de contacter.

Il y a une autre méthode qui consiste à passer par le site de la FFA, la Fédération française de l'accessibilité, qui a créé un annuaire avec des onglets classés par thématique. Par exemple si vous choisissez banque, ça propose toutes les banques qui proposent un service client entreprise. Ces services, ne sont pas au point. Il y a eu une note, un rapport interministériel du handicap qui date de 2022 qui a dit qu'il fallait peut-être travailler un peu dessus car un certain nombre de choses ont été pointées par les utilisateurs, notamment le fait que des fois, ce n'était pas toujours très facile de savoir comment accéder à ces points de contact.

A l'horizon de 2024, il y a ce qu'ils appellent la mise en œuvre d'une solution universelle de relais téléphonique. Ensuite, vous avez un service qui a l'air assez prometteur, une solution basée sur l'intelligence artificielle, qui propose un avatar signant. Vous avez une entreprise qui a priori a signé un contrat avec l'Etat, et vous verrez sur les sites des services publics la possibilité de traduire des gros bouts de texte en langue des signes via un avatar signant. Vous pouvez aussi utiliser tous les documents en FALC, ça a été évoqué, aussi, ce sont des documents avec une lecture facilitée, avec du français simplifié. Tout ça pour dire qu'au niveau des outils numériques, on a assez peu de choses à disposition. A part le fait

de tenter de contacter un interprète ou un interface pour faire le lien, il n'y a pas beaucoup de possibilités, toute la compensation repose sur la compensation humaine.

J'ai envie de proposer d'ici le mois de septembre-octobre des rendez-vous en visio. Je ne sais pas comment expliquer... Si par exemple vous êtes CnFS, que vous avez une personne sourde, que vous ne savez pas comment accompagner, je proposerai un créneau en visio pour voir ce qu'il est possible de faire. Donc ça, j'essaierai de faire en sorte de faire de la publicité sur ce service. En tout cas, n'hésitez pas à entrer en contact avec moi si vous avez des questions.

Le témoignage de Aciah

- Merci Anne pour ce témoignage, et merci pour la proposition, je pense qu'elle a été bien reçue. Je passe la parole à ACIAH.

Bonjour, nous, nous sommes sur le terrain, c'est-à-dire que les personnes, nous allons vraiment vers elles, c'est-à-dire dans les petites communes. On va également chez elles s'il y a besoin d'adapter leur matériel, que ce soit des personnes malvoyantes ou des personnes âgées atteintes de DMLA ou des personnes carrément non-voyantes que nous accompagnons aussi à distance par l'intermédiaire de DWService. La nécessité de l'accessibilité, c'est pour entendre quand on ne peut pas voir, alors il y a un lecteur d'écran qui s'appelle Orca, qui est gratuit, performant, qui a des voix tout à fait correctes, et nous, nous travaillons sur notre système avec ce lecteur d'écran.

Bien entendu, nous faisons attention dans les sites Internet à l'existence de titres, de points de repères et d'alternatives textuelles. L'accessibilité c'est pour naviguer, quand on ne peut pas utiliser une souris, on voit très souvent des sites Internet qui donnent des moyens, des tutoriels en utilisant la souris. Or les personnes avec Parkinson ou qui ont fait un AVC ne peuvent pas toujours utiliser la souris. Nous, nous travaillons essentiellement au clavier, et je ne trouve pas souvent sur les sites Internet les indications des raccourcis clavier.

Bien entendu, il est important de pouvoir faire des documents avec une navigation correcte et une navigation structurée. L'important, c'est de se repérer dans la jungle informatique, avec la navigation structurée, et aussi des liens bien définis. Quand on voit sur de nombreux sites "lire la suite", j'appelle ça des liens-pochette-surprise et ça ne sert strictement à rien.

Nous, nous proposons des formations, gratuites pour l'instant, à destination des conseillers numériques, mais également à destination des acteurs numériques pour d'abord montrer comment on navigue sur un site Internet quand on n'a que le clavier, pour montrer aussi comment on peut faire un document structuré. Et de plus, comme nous accompagnons les personnes sur le terrain, nous avons créé un système simple mais complet qui est disponible immédiatement. J'insiste, parce que si on demande une subvention à la MDPH, Maison départementale des personnes handicapées, il faut quelquefois attendre six mois pour avoir une subvention qui ne couvre pas le prix de l'équipement. Nous, on est prêt à démarrer du jour au lendemain et notre système est adapté et adaptable aux besoins des utilisateurs.

Au point que nous avons réalisé des scripts qui permettent de simplifier un certain nombre de procédures. Par exemple frapper une seule touche pour dézipper un document, ça peut être important pour les personnes qui téléchargent un livre audio. Et bien entendu, comme nous récupérons du matériel, nous l'équiperons et nous le fournissons à un tout petit prix, car l'accessibilité financière, c'est important. Beaucoup de gens ne peuvent pas se payer un matériel, même à 600 euros. Nous avons des ateliers où nous faisons de l'accompagnement individuel dans un cadre collectif, cela permet aux personnes d'être rassurées.

Nous avons 150 fiches pédagogiques destinées aux personnes voyantes, + 100 fiches adaptées aux personnes non-voyantes et qui ont été travaillées avec les personnes non-voyantes. Et puis nous pouvons répondre au téléphone 7 jours sur 7, et prendre la main sur l'ordinateur à distance si les personnes le souhaitent. Notre souhait, c'est l'autonomie des personnes face au numérique, et aussi, et j'insiste, le

plaisir, c'est très important, et le lien social.

Nous essayons d'adapter le numérique aux personnes et pas l'inverse. Nous avons fait fabriquer un logiciel pour remplir les chèques, même quand on est non-voyant, ça existe sous Windows mais pas sous d'autres systèmes. Nous avons une méthode qui permet d'apprendre à taper au clavier sans regarder les doigts et de façon ludique. C'est comme ça que j'ai appris, moi. Un menu pour naviguer facilement dans l'ordinateur et des scripts, qu'on a appelés scripts magiques, car il faut bien rire un peu. Je vous le disais, une seule touche pour décompresser un fichier, une seule touche pour lire un document PDF à haute voix sans même l'ouvrir. Une seule touche pour faire un @. Car le faire avec seulement la main gauche sur un clavier, c'est difficile.

Nous avons fabriqué une extension pour la messagerie Thunderbird pour que le logiciel ouvre sur courrier entrant, sans faire CTRL +W. Et nous avons un mini-clavier en projet, bon marché, qui permettrait des simplifications.

Quand une personne navigue sur Internet, elle doit passer entre le mode navigation et le mode focus, et pour ça, il faut faire Insert+A. Combien de personnes savent où se trouve la touche "Insert"? Voilà le travail que nous faisons, n'hésitez pas à nous contacter. Nous sommes soutenus par l'Agence nationale de la cohésion des territoires, nous mettons petit à petit tous nos outils sur Gitlab, et n'hésitez pas à aller voir notre site portail, vous y trouverez nos tutoriels, nos formations, nos équipements, et notre but est vraiment d'aider les gens.

Des outils et des formations

- Merci beaucoup Bernadette, merci encore pour cette intervention, beaucoup de bravos, pas forcément beaucoup de questions, je pense que ça a été hyper clair, mais beaucoup de soutiens dans le tchat. Ça va être compliqué de prendre la suite mais je redonne la parole à la Dinum.

Erwann : C'est un plaisir de passer derrière Bernadette parce que, effectivement, elle a placé la barre assez haut. Pour ma part, je vais vous parler d'un premier outil, le diagnostic flash. La structure dans laquelle je travaille, nous, nous sommes spécialisés dans le design, la conception de services numériques. Nous avons assuré notamment pendant le confinement un certain nombre de formations en ligne, et certaines sont toujours disponibles sur le site. Et on a pointé d'autres formations, d'autres organismes, pas seulement les nôtres. Il y en a une sur l'introduction sur l'accessibilité numérique.

Il y a des formations d'autres organismes, je vais en pointer deux en particulier car elles sont gratuites et très bien faites. Une première, c'est ici, une formation de la Wikiversité, qui énonce par exemple comment faire des documents bureautiques accessibles. Bernadette l'a évoqué pour les personnes non-voyantes, quand vous fabriquez une table des matières dans un document, vous extrayez la structure des titres, et les personnes non-voyantes vont extraire avec leurs outils ces structures-là, pour aller à la suite, et ça leur permet d'extraire l'équivalent de la table des matières, pour se déplacer rapidement. Donc ce site de formation vous présente des choses comme ça. Sinon, vous avez sur FunMooc, la plateforme de formation supérieure, une formation sur l'accessibilité numérique. Vous pouvez aussi vous former par ce biais. Le site est assez riche.

Le diagnostic flash, c'est un outil que nous avons conçu comme un moyen de se faire une idée du niveau d'accessibilité. Si par exemple votre entité fabrique un site Internet, et que vous voulez vous faire une représentation du niveau d'accessibilité, alors ce n'est qu'une représentation, ce n'est pas forcément précis, mais ça vous permet de savoir où ça en est et là, dans le diagnostic-flash, on ne pose que des questions que des gens constitués normalement peuvent évaluer. Pas de difficulté particulière. On vous propose par exemple de naviguer au clavier. Il y a la navigation tabulaire, naviguer avec la touche tabulation pour se déplacer d'élément interactif en élément interactif. C'est à vérifier car les personnes qui n'utilisent pas de souris, qui ont une déficience motrice, ou un Parkinson, ou qui sont aveugles, elles vont l'utiliser. Donc c'est important à vérifier. Vous avez un certain nombre d'éléments à vérifier. Notamment savoir s'il y a un titre unique. Pour savoir où je suis. Car les personnes auront ça en première lecture.

Par contre, c'est très orienté administration. Il y a des questions qui ne sont pas toujours transposables au secteur privé de manière automatique.

- Merci beaucoup Erwan pour cette présentation. Et on va terminer avec la formation **accompagner les personnes en situation de handicap visuel aux usages du numérique**, par Fernando.

- Non, c'est Mireille. C'est la même boutique. En fait, je voulais juste vous dire, par rapport à toutes ces réflexions, vous voyez que l'enjeu de l'entourage de la personne et des conseils qui pourront lui être donnés, c'est crucial, et donc nous avons mis au point une formation coconstruite avec l'ensemble des acteurs : accompagner les personnes en situation de handicap visuel aux usages du numérique. Elle est organisée en trois temps :

- un temps sur comprendre une personne déficiente visuelle et comment l'accueillir.
- Un deuxième temps sur la question des outils et logiciels qui existent.
- Et un dernier temps particulièrement passionnant, qui est en situation, où vous vivez des mises en situation avec l'appui des acteurs de notre réseau. Voilà. Et donc cette formation, au total en 6

jours, est particulièrement adressée aux personnes qui sont amenées à s'adresser à des personnes déficientes visuelles.

- Merci beaucoup pour ce mot de la fin, Mireille. Un grand merci à tous nos intervenants qui ont un sens du timing parfait, car il est 15h30 pile, et on a eu beaucoup de choses passionnantes dans ce webinaire, un peu dense, mais qui balayait tous les aspects autour de ça, sachant que vous aurez aussi des formations continues, et vous pourrez approfondir ces sujets, car là, c'est une première sensibilisation, mais vous avez besoin de vous former pour accompagner au mieux ces publics, il sera aussi possible de faire ça. Le diaporama, le replay, les coordonnées, les liens vers les outils cités seront disponibles dans la base ce soir ou demain dans la journée, et on vous remettra les coordonnées partagées dans le tchat des différents intervenants. Encore une fois, merci à tous les intervenants, c'était un exercice un peu compliqué et on vous donne rendez-vous lundi pour le dernier café numérique avant la trêve estivale. Bonne journée à tous.