

GUIDE PRATIQUE DE L'ENTREPRISE ACCESSIBLE



SOMMAIRE

- INTRODUCTION
- ACCESSIBILITÉ : LES AVANTAGES
- ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE
- HANDICAP MOTEUR
- HANDICAP VISUEL
- HANDICAP AUDITIF
- TROUBLES DU SPECTRE AUTISTIQUE
- TROUBLES DE L'APPRENTISSAGE

INTRODUCTION

Les entreprises sont légalement tenues de prendre les mesures nécessaires pour rendre leurs produits et services accessibles aux personnes en situation de handicap ou souffrant d'un trouble de l'apprentissage.

L'accessibilité repose également sur votre capacité à offrir à plus de clients un accès à vos produits et services, y compris aux personnes âgées, jeunes parents et personnes avec des problèmes de santé ou des troubles ; des personnes dyslexiques ou malvoyantes, par exemple.

Découvrez quelles mesures rapides appliquer pour devenir une entreprise plus accessible grâce aux conseils simples et abordables prodigués dans ce guide.

ACCESSIBILITÉ : LES AVANTAGES

N° 1 : Une meilleure rentabilité

Plusieurs études le confirment : les entreprises deviennent plus rentables lorsqu'elles améliorent l'accessibilité de leurs produits et services, car cela leur permet d'atteindre bien plus de prospects. Aujourd'hui, 1 personne sur 5 est en situation de handicap ou souffre d'une maladie chronique. En devenant accessible, vous ouvrirez donc vos portes à une plus grande clientèle.

HAUSSE DU
CHIFFRE
D'AFFAIRES

28%

HAUSSE
DES
MARGES

30%

N° 2 : Une expérience utilisateur optimisée

Les nombreux changements que vous opérez lorsque vous renforcez votre accessibilité vont également plaire aux personnes sans handicap : ces dernières apprécieront l'espace plus important entre des tables ou la possibilité d'échanger par téléphone avec une vraie personne plutôt qu'en ligne.

ACCESSIBILITÉ : LES AVANTAGES



N° 3 : Une meilleure renommée

Bon nombre d'entreprises déclarent faire preuve de bienveillance et d'inclusivité, mais les paroles sont plus puissantes lorsqu'elles s'accompagnent d'actions concrètes. Des impressions positives naît l'outil marketing le plus efficace : le bouche-à-oreille.



N° 4 : Une équipe de talents

1 personne sur 5 en âge de travailler est en situation de handicap et est deux fois plus susceptible de se retrouver sans emploi. Bien souvent, de simples changements, comme la mise en place du télétravail ou d'horaires flexibles, peuvent aider une personne expérimentée et talentueuse à être performante dans ses tâches. Les entreprises plus accessibles embauchent souvent des talents jusqu'à ignorés, et embaucher des personnes faites pour une tâche peut faire toute la différence.

DES MÉTHODES SIMPLES POUR RENDRE SON SITE WEB ACCESSIBLE

Ajoutez du texte alternatif à vos images. Parfois, les personnes qui ne distinguent pas bien les images s'aident d'un lecteur d'écran ou d'un logiciel de synthèse vocale comme Speechify. Grâce au texte alternatif, elles comprendront ce que représente l'image par le biais de ce logiciel.

Ajoutez un contraste de couleur suffisant entre le texte et l'arrière-plan. Un texte de couleur foncée est souvent bien plus lisible sur un arrière-plan clair.

Ajoutez des sous-titres à vos vidéos. Si vous possédez une chaîne YouTube, servez-vous de l'option de reconnaissance vocale disponible pour générer automatiquement des sous-titres. Vous pouvez aussi utiliser des applications comme Happy Scribe et PowerDirector.

DES MÉTHODES SIMPLES POUR RENDRE SON SITE WEB ACCESSIBLE

Vérifiez l'affichage de votre site Web sur un appareil mobile.

Les sites qui offrent une expérience utilisateur sur mobile satisfaisante répondent souvent à de nombreux objectifs d'accessibilité clés.

Optez pour un logiciel d'accessibilité.

Vous pouvez vous appuyer sur des plugins gratuits comme [Userway](#). Si vous utilisez [Microsoft 365](#), tirez parti des fonctionnalités d'accessibilité intégrées. Vous pouvez aussi acheter un logiciel tel que [Recite](#).

HANDICAP MOTEUR

- Bien que seules 7 % des personnes en situation de handicap utilisent un fauteuil roulant, lorsque l'on parle d'accessibilité, c'est à ce groupe d'individus que l'on pense en premier. En réalité, le handicap moteur désigne également les personnes qui utilisent un déambulateur et qui présentent des troubles sensoriels ou une maladie chronique les empêchant de se tenir debout ou de marcher pendant de longues périodes.
- Rendre votre entreprise accessible aux personnes en fauteuil roulant ne vous coûtera pas nécessairement une fortune. Vous pouvez par exemple obtenir des rampes d'accès mobiles de qualité pour seulement 20 €.
- La largeur moyenne d'un fauteuil roulant est de 75 cm. Afin d'assurer le passage d'un fauteuil roulant dans un espace, vous devez généralement compter une largeur d'au moins 1 mètre.
- Les sanitaires pour personnes à mobilité réduite doivent être aménagés pour offrir un espace conséquent aux fauteuils roulants à l'intérieur des cabines et permettre des manœuvres.

HANDICAP MOTEUR

- Pensez à installer des voies d'accès plus larges et sans obstacle. Parfois, il vous suffira de faire un peu de rangement ou de déplacer des meubles. De plus, tenez compte du revêtement des sols : les sols en gravier ou en terre molle peuvent s'avérer problématiques.
- Vos portes ne s'ouvrent pas automatiquement ? Apposez-y une note invitant les personnes ayant du mal à ouvrir vos portes à vous appeler sur votre téléphone. Sinon, faites installer une sonnette.
- Si vous occupez un espace accessible par un escalier, ou non accessible, offrez-vous un service d'assistance ou une aide téléphonique, ou encore des options d'échange et de rencontre par visioconférence, dans un café ou une salle de réunion louée ?

HANDICAP VISUEL

- Très peu de personnes malvoyantes sont « aveugles » : la plupart peuvent voir, c'est pourquoi il peut être judicieux de recourir à des panneaux de signalisation écrits en grand et au fort contraste de couleur pour marquer la présence de marches, par exemple.
- En ajoutant des informations pratiques, comme un menu, sur votre site Web ou dans un e-mail, vous permettrez aux personnes malvoyantes d'utiliser le logiciel de synthèse vocale qu'elles utilisent généralement sur leur propre appareil mobile.
- Pensez à toujours ajouter une description aux images sur votre site. Ce texte alternatif aidera les personnes malvoyantes à comprendre les images et contribuera à votre référencement sur les moteurs de recherche. Apporter ces modifications sur des images déjà en ligne peut s'avérer compliqué, pensez donc à former vos équipes à toujours rédiger un texte alternatif pour chaque nouvel ajout d'image.

HANDICAP VISUEL

- Rangez vos espaces et veillez à ce que les accès soient assez spacieux et puissent être empruntés sans risque de chute.
- La présence de descriptions en braille n'est pas toujours nécessaire. Toutefois, vous pourrez utiliser un logiciel gratuit comme Userway ou le logiciel d'accessibilité Microsoft Office pour permettre aux individus d'agrandir les textes sur votre site ou dans les e-mails.
- Autoriser la présence de chiens d'assistance est une obligation ; leur interdiction devra dépendre de motifs valables.

Nombreuses sont les personnes malentendantes à ne pas avoir reçu de diagnostic officiel. Certaines même n'ont pas conscience d'être touchées par ce problème. D'autres encore ne souhaitent pas divulguer cette information. Pour cette raison, certaines personnes préfèrent communiquer par e-mail, demandez donc toujours ses préférences de communication à votre correspondant. Faites preuve de patience lorsqu'une personne ne comprend pas bien ce que vous lui dites. Les personnes malentendantes font souvent les frais de la colère de leurs interlocuteurs.

Lorsque vous discutez avec une personne malentendante, agissez comme suit :

- Tenez-vous de telle sorte que la lumière soit portée sur votre visage. Ne vous tenez jamais dos à une source de lumière, comme une fenêtre.
- Parlez et prononcez vos mots le plus distinctement possible. Même si vos interlocuteurs ne savent pas lire sur les lèvres, vos expressions faciales et les mouvements de vos lèvres les aideront à vous comprendre.

Lorsque vous discutez avec une personne malentendante, agissez comme suit :

- En présence de bruits ambiants, il peut être très difficile pour les personnes portant un appareil auditif d'identifier certaines voix ou sonorités. Les boudes auditives peuvent s'avérer utiles, tout comme les dispositifs de réduction du bruit ambiant. Afin d'atténuer les bruits, optez pour des meubles en tissus ou faites installer des dispositifs d'insonorisation. Si vous gérez un espace accueillant des événements, assurez-vous de mettre des pièces calmes à disposition des personnes malentendantes.
- Si vos services sont présentés sous formats vidéo ou audio, veillez à présenter ces mêmes informations à l'écrit.
- Pensez à toujours ajouter des sous-titres aux vidéos que vous utilisez.
- Il existe plusieurs types de surdité : certaines personnes peuvent s'exprimer verbalement et d'autres non. Demandez aux personnes comment vous pouvez les aider. Un service client adapté est l'élément clé de l'accessibilité.
- Si vous savez que des clients ou visiteurs auront besoin de bénéficier d'une interprétation en langue des signes, faites appel à un interprète capable de travailler via un appareil mobile.

LES TROUBLES DU SPECTRE AUTISTIQUE

- La structure du cerveau des personnes autistes est différente de celle de personnes neurotypiques. L'autisme se manifeste par des difficultés à interagir et communiquer avec les autres, et parfois par des comportements répétitifs et restreints (réaliser les mêmes gestes ou ressentir le besoin de suivre une même routine stricte, par exemple).
- Les difficultés auxquelles sont confrontées les personnes autistes sont nombreuses et diffèrent d'un profil à l'autre : certaines sont incapables de parler et doivent utiliser des symboles ou des pictogrammes pour communiquer. D'autres sont extrêmement intelligentes mais ont besoin d'aide au quotidien, pour gérer une hypersensibilité auditive (causée par des bruits trop forts) ou des changements inattendus dans leur routine, par exemple.
- Vous pouvez aider des personnes autistes à planifier leur visite ou leurs achats au sein de votre enseigne en mettant à leur disposition des vidéos ou des guides présentant vos locaux et le fonctionnement de vos produits ou services.

LES TROUBLES DU SPECTRE AUTISTIQUE

- Les scénarios sociaux peuvent également aider les personnes autistes, car ils illustrent à l'aide d'images et de phrases courtes le déroulement d'une visite au sein de vos locaux. Pour obtenir de l'aide sur la meilleure façon de les concevoir, consultez le guide rédigé par le groupe Emoface (<https://www.emoface.fr/scenarios-sociaux-tsa/>).
- Mettez à disposition des personnes autistes des espaces calmes, en optant pour des murs aux couleurs douces et sans motifs répétitifs, ou proposez des services accessibles via visioconférence.
- Souvent, les interactions sociales, les bruits et la frustration de se trouver dans une file d'attente peuvent bouleverser les personnes autistes. Pour éviter cela, vous pouvez par exemple proposer un service de réservation ou coupe-file.
- Demandez aux personnes concernées et si nécessaire, à leur accompagnant, le type d'aide dont elles ont besoin.

TROUBLES DE L'APPRENTISSAGE

- On ne considère pas qu'une personne autiste présentent des troubles de l'apprentissage, car bon nombre d'individus au profil neuro-atypique apprennent plus rapidement certaines choses que des individus au profil neurotypique.
- Les différences et difficultés d'apprentissage peuvent souvent conduire à des problèmes de lecture. Utilisez donc un langage clair et direct, dépourvu de jargon et d'anachronismes. En réalité, vous viendrez en aide à bien plus de personnes que vous ne le pensez !
- Présentez facilement et clairement vos produits, vos services ou vos locaux à l'aide d'images, de symboles et de vidéos.
- Mettez à disposition des personnes dyslexiques (mais pas que) des documents utilisant des polices linéales et un fort contraste de couleur au niveau du texte ; une police de couleur foncée sera plus facilement lisible sur un arrière-plan clair. Certains logiciels, comme Userway ou Microsoft 365, proposent plusieurs options de couleurs et de contrastes.

TROUBLES DE L'APPRENTISSAGE

- Lorsque vous rencontrez une personne présentant un trouble d'apprentissage et son accompagnant, adressez-vous toujours à la personne elle-même, et non à son accompagnant. Parlez-lui directement et ne supposez jamais qu'elle ne peut pas vous comprendre: cette personne ne pourra peut-être pas s'exprimer verbalement, mais elle vous comprendra parfaitement. Agissez de la même manière avec des enfants.
- Demandez à la personne et à son accompagnant ce dont ils ont besoin et comment vous pouvez les aider.

RÉDIGER SA DÉCLARATION D'ACCESSIBILITÉ

On confond souvent les déclarations d'accessibilité avec les informations disponibles sur un site Web concernant son accessibilité. Une déclaration d'accessibilité est un document expliquant au public comment vous aidez les personnes avec un handicap ou un trouble de l'apprentissage à accéder à vos produits ou services. Voici certains éléments à inclure :

- Ajoutez toutes les catégories clés abordées dans ce guide. L'accessibilité ne se limite pas à créer des passages adaptés aux personnes en fauteuil roulant. Il s'agit aussi de venir en aide aux personnes en situation de handicap moteur, visuel ou auditif, ainsi qu'aux personnes autistes et présentant un trouble de l'apprentissage ou avec une maladie chronique.
- Si vous pensez que certaines de vos actions ne sont pas suffisantes, invitez vos équipes à participer à une courte formation gratuite de sensibilisation à l'autisme et au travail aux côtés de personnes présentant un trouble de l'apprentissage (consultez la page Liens utiles). Elles seront alors formées à ces situations et votre notoriété n'en sera que meilleure, tout comme l'accessibilité au sein de votre entreprise.

RÉDIGER SA DÉCLARATION D'ACCESSIBILITÉ

- Tenez compte de chacun des éléments d'accessibilité clés et veillez à proposer un point de contact principal capable de répondre aux demandes d'accessibilité, notamment en mentionnant ses coordonnées dans votre déclaration.
- Si possible, ajoutez des images des espaces de stationnement, voies d'accès, entrées et rampes d'accès pour aider les personnes à planifier leur visite.
- Énumérez les différentes manières de vous contacter au sujet de l'accessibilité de votre entreprise : par e-mail, par téléphone ou par voie postale. Ce faisant, vous rendez la communication véritablement accessible.
- Programmez des mises à jour régulières de votre déclaration d'accessibilité. Pour une personne en situation de handicap, il n'y a rien de pire que d'arriver dans vos locaux et de s'apercevoir que certaines informations sont obsolètes.