

Lundi 17 Décembre 2012

Séminaire informatique verte: du mythe à la réalité de terrain

Aspects sociaux et sociétaux des TIC

Philippe Balin

Consultant indépendant TICN et développement durable

SOLCAP21



Plan de la présentation

- 1. La responsabilité sociale des entreprises**
- 2. Aspects sociaux**
- 3. TICN et handicap**
- 4. Comment agir**

1. La responsabilité sociale des entreprises

- La responsabilité sociale des entreprises est un concept récent.
- Les premières lois portant sur le travail n'apparurent en France qu'à la fin du XIX^e siècle.
- La prise de conscience de la responsabilité des entreprises vis-à-vis de leur environnement géographique et social est relativement récente.
- L'entreprise dépend totalement de son environnement : elle est encadrée dans la société, est soumise à des règles de droit et utilise des ressources qui constituent le patrimoine commun de l'humanité.

- La RSE, en tant que contribution au développement durable, vise à réconcilier le social, l'environnement et l'économie, en y accordant la même importance.
- Ce concept remet fondamentalement en cause la nature même de l'entreprise, son organisation et ses finalités.
- Nous ne demandons pas aux entreprises de faire autre chose que ce qu'elles font normalement, nous leur demandons seulement de le faire autrement.

- L'Union Européenne définit quant à elle la RSE comme « l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes ».
- La médiatisation croissante des campagnes des ONG et des associations de la société civile, et la diffusion des informations concernant les atteintes à la santé publique et les dommages causés à l'environnement dont sont responsables certaines entreprises obligent l'ensemble du secteur privé à mettre en pratique les principes de la responsabilité sociale des entreprises.

Vu de l'entreprise, l'enjeu social de la RSE, c'est la manière dont les entreprises et les institutions se comportent avec les hommes et les femmes...

- Recrutement et fidélisation des talents,
- Employabilité et développement des compétences,
- Handicap, diversité, égalité Hommes/Femmes ...
- Responsabilité sociétale et Droits de l'Homme ...

Aspects réglementaires

- Principes – Normes
 - Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948,
 - principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales (révision 2000),
 - déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale du Bureau International du Travail (1977) ,
 - des normes sur la responsabilité en matière des Droits de l'Homme des sociétés transnationales et autres entreprises (2003) de la Sous-Commission de la promotion et de la protection des Droits de l'Homme de l'Organisation des Nations Unies.

Responsabilités des entreprises

- droit à l'égalité des chances et à un traitement non discriminatoire ;
- protection et droit à la sécurité des personnes ;
- respect du droit international humanitaire ;
- respect de la souveraineté nationale ;
- lutte contre la corruption ;
- protection et droits des travailleurs ;
- droit à un environnement durablement viable ;
- respect et promotion des autres Droits de l'Homme, dont ceux des peuples autochtones.

Les droits des travailleurs

- liberté syndicale et droit de négociation collective,
- interdiction du travail forcé,
- interdiction du travail des enfants,
- interdiction de la discrimination,
- droit à la sécurité de l'emploi,
- droit à des conditions de travail sûres et saines,
- prise en compte de la limite des heures de travail,
- droit à un salaire suffisant pour satisfaire les besoins essentiels des travailleurs et de leur famille.

Les droits des consommateurs

Les entreprises doivent garantir :

- la qualité des biens et des services qu'elles fournissent,
- le droit à l'accès aux biens et aux services de première nécessité,
- le droit à une protection contre les risques pour la santé et la sécurité,
- le droit à l'information,
- le droit au choix,
- le droit de faire valoir ses vues,
- le droit d'obtenir une réparation,
- le droit à une consommation durable.

La mise en pratique de ces principes et de ces normes

- La mise en œuvre des principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales repose essentiellement sur les Points de Contact Nationaux (PCN). Ce système a ceci d'intéressant qu'il prévoit ce qui s'apparente à un mécanisme de plainte ouvert à tous, donc aux syndicats et aux ONG. De plus, puisque les PCN sont mis en place par les gouvernements, la mise en œuvre des Principes ne passe pas par des rapports élaborés par les entreprises elles-mêmes.
- Les principes n'ont pas de caractère contraignant. Ils ne s'appliquent qu'aux entreprises multinationales opérant dans les Etats membres de l'OCDE ou les Etats qui y ont adhéré (à ce jour : Argentine, Brésil, Chili, Israël, Slovaquie et les trois pays baltes) et à leurs filiales à travers le monde.
- Programme « Global Compact » des Nations Unies qui est présenté comme un programme de valeurs . Cependant, il est dépourvu de tout contrôle, de mise en œuvre ou de sanction. Ses principes sont très vagues et peu clairs.

En France

La loi NRE

- Il existe depuis 2001 une loi relative aux Nouvelles Régulations économiques dont l'article 116 oblige les sociétés françaises cotées sur un marché réglementé en France à publier dans leur rapport annuel de gestion des informations sur les impacts sociaux et environnementaux de leurs activités.

Loi NRE 2001 : améliorations possibles

- préciser les informations concernant le respect des droits de l'homme au travail,
- encourager les entreprises à élaborer leur rapport annuel en concertation avec les parties concernées,
- accroître le droit de regard des représentants des salariés et l'élargir à la société civile,
- ne pas limiter le champ d'application d'une telle loi aux seules entreprises cotées, mais élargir l'obligation à tout type d'organisation active dans l'économie française, avec un seuil d'application lié à la taille de l'organisation, en précisant son périmètre d'application,
- donner aux informations sociales et environnementales le même statut juridique que les données financières.

Grenelle II -Article 82

- Les Sociétés d'Investissement à Capital Variable (SICAV) et les sociétés de gestion d'OPCVM doivent désormais indiquer dans leur rapport annuel ainsi que dans les documents destinés à l'information aux souscripteurs les critères sociaux, environnementaux et de qualité de gouvernance pris en compte dans leur processus d'investissement.

Grenelle II : « un saut dans la gouvernance ! »

- Reporting RSE obligatoire avec le rapport de gestion (conséquence des activités, plans de progrès...),
- consolidation: société mère, ensemble des filiales et sociétés contrôlées,
- attestation des données publiées par organisme tiers indépendant (CAC) => données sur exercice 2011,
- avis transmis à l'Assemblée des Actionnaires,
- bilan GES / Carbone obligatoire / réduction des consommations énergétiques ...
- obligation faite aux gestionnaires de SICAV et OPCVM d'intégrer les critères EESG

Les démarches volontaires possibles pour les entreprises :

- certification par une tierce partie en utilisant des normes ou des référentiels,
- chartes ou codes de bonne conduite,
- labellisations de produits,
- vérification en utilisant les audits sociaux.

Une privatisation du droit ?

2. Aspects sociaux

- Beaucoup d'utilisateurs et d'utilisatrices ne savent pas que la production, l'utilisation et la mise au rebut d'ordinateurs ont des conséquences sociales et écologiques graves.
- Des problèmes non négligeables pour la viabilité écologique et sociale de l'industrie de l'informatique se cachent derrière l'image de marque propre et innovante qu'elle donne.

Les conditions de travail dans les usines de production de matériel informatique

- Le processus de production d'ordinateurs a été transféré pour la plus grande partie dans des pays à bas salaires (en Asie et au Mexique).
- WEED en 2008 a dévoilé des situations inacceptables chez des sous-traitants chinois de sociétés de marque comme Fujitsu-Siemens-Computers, Dell et Lenovo.
- Les heures de travail mensuelles s'élevaient à environ 370 heures pendant les périodes de pointe dans les sociétés sous-traitantes Compeq Technologies et Excelsior Electronics qui sont toutes les deux des productrices de cartes informatiques pour PC.
- Imposition d'heures de travail supplémentaires sans les payer avec majoration.

- La retenue des contrats de travail de la part des dirigeants.
- Plusieurs réglementations autoritaires concernant l'apparence et le comportement des employés.
- Une sécurité du travail insuffisante, ayant pour conséquence des lésions de la peau et des problèmes oculaires.
- Les femmes et les jeunes ont été forcés à faire des heures supplémentaires extrêmement nombreuses, ils étaient parfois tellement épuisés qu'ils s'endormaient pendant les heures de travail.

- Intoxications par les produits chimiques utilisés.
- Création d'obstacles à l'encontre des organisations syndicales.
- Une part importante de travail intérimaire.

Les conditions de travail dans le secteur de l'informatique

En Europe (les nouveaux pays membres) :

- Utilisation abusive de l'intérimaire qui n'a pas les mêmes droits que les autres salariés de l'entreprise.
- Barrière de la langue : les intérimaires ne saisissent pas la justice, et celle-ci attend souvent des années avant de prononcer des jugements.

En Chine :

- Un rapport démontre que trop d'abus sont encore à déplorer. La flexibilité des horaires est la règle.
- Les heures supplémentaires sont obligatoires, le soir et les week-ends.
- Chaque mois, les ouvriers peuvent effectuer de quatre-vingts à deux cents heures supplémentaires, ce qui va bien au-delà de la législation chinoise.
- Les mesures de protection et de prévention en ce qui concerne la santé ne sont pas respectées.
- Ventilation insuffisante dans les salles de soudage.
- Les produits toxiques sont manipulés sans masque ni gants.
- Les ouvriers souffrent d'allergies, d'irritation des yeux, maux de tête ou de douleurs dorsales.
- Aucun contrôle ni service médical dans l'usine.

- D'autres abus sont constatés :
 - amendes en cas d'erreurs,
 - absence de contrat de travail,
 - interdiction de démissionner (sinon le salaire n'est pas payé) pendant certaines périodes,
 - les ouvriers ne sont pas tenus informés des codes de conduite que leur employeur prétend appliquer.

- Une nouvelle loi sur les contrats de travail en Chine est entrée en vigueur en janvier 2008.
- Elle doit améliorer la protection des travailleurs et la qualité des inspections dans les usines.
- Elle obligera les employeurs à :
 - consulter les syndicats avant de procéder à des licenciements,
 - payer les salaires minimums (qui sont différents selon les régions),
 - la semaine de travail devrait être réduite à 40 heures.
- Pour les 120 à 200 millions de travailleurs migrants et occasionnels qui constituent la majorité de toutes les branches industrielles comme l'industrie électronique, la loi garantit une sécurité sociale, un paiement des salaires en cas de maladie, la protection du travail.
- Les employeurs doivent payer des cotisations sociales.

- Jusqu'à présent, la maladie ne concernait que les salariés et non les employeurs. A l'avenir les travailleurs migrants et saisonniers ne pourront être licenciés qu'en cas de faute ou de licenciement économique.
- Les salariés licenciés ont droit à un préavis et à des compensations.
- Tous les salariés doivent recevoir un contrat de travail, et un paiement de salaire.
- Quand un salarié à la fin de son CDD continue à être employé, cela entraîne automatiquement la transformation du CDD en CDI.
- Le problème est que les lois ne sont pas respectées.

Les femmes sont les premières concernées en tant qu'ouvrières

- Les femmes représentent plus de la majorité des employés de l'industrie électronique (Hong Kong, Taiwan, la Chine, Singapour, la République tchèque, la Malaisie, l'Indonésie, les Philippines, la Thaïlande, le Mexique et l'Inde.)
- En Chine, elles représentent 90% des employés.
- Elles ne peuvent pas s'organiser ni fonder de syndicats.
- Elles dorment dans des dortoirs. Une des salariées raconte comment le fait de chercher de l'eau pour prendre une douche a entraîné des retards au travail. Celles qui se sont rebellées ont été licenciées, et renvoyées chez elles aux Philippines. Comme l'employeur garde en réserve un certain nombre de mois de salaires, leur expulsion leur a valu la perte de ces sommes dues.
-
- Comme les salaires sont très bas, beaucoup d'employées sont obligées de loger dans des dortoirs fournis par l'entreprise, qui déduit le loyer et la nourriture de la paye des salariées.

- Les entreprises imposent un règlement intérieur qui régit la vie des employées en dehors de leurs horaires de travail.
- Les sous-traitants veillent souvent à ce que les salariées migrantes ne se retrouvent pas avec celles qui viennent des mêmes régions qu'elles. Cela entraîne une atomisation des employées, une fragilisation psychologique. Elles sont donc encore plus faciles à intimider.
- Au Mexique, il existe des « listes noires », qui empêchent les personnes syndiquées de trouver du travail dans la région.
- Dans certaines usines des « contraventions » sanctionnent tout comportement qualifié d'incorrect (comme mal mettre son badge ou bien discuter en travaillant). Les employés reçoivent alors un carton jaune. Au deuxième carton jaune, on leur supprime le salaire de la journée.

Les problèmes de santé dans l'industrie électronique

- L'utilisation de substances toxiques entraîne des accidents du travail et des maladies qui ne surviennent parfois que des années après la fin du contrat de travail.
- La longueur des journées de travail entraîne également des états de « burn-out ».
- Le travail de nuit imposé provoque les insomnies et l'épuisement.
- Myopie, accidents du travail, empoisonnements, brûlures aux mains et aux doigts. L'industrie électronique est un des secteurs les plus toxiques du monde, par exemple le contact avec des vapeurs toxiques au cours des opérations de soudure.

- Les riverains sont donc également touchés par l'industrie électronique (eau polluée ou épuisée).
- L'extraction de matières premières représente une cause importante des guerres civiles dans les pays pauvres.
- Malgré l'interdiction d'exportation pour les déchets d'équipements électriques et électroniques, une grande partie des vieux appareils est exportée dans les pays en voie de développement. Là-bas, ils sont démontés manuellement et sans aucune mesure de protection, causant des effets néfastes pour les hommes et l'environnement.

- Les raisons les plus importantes qui mènent à l'échec sont les suivantes :
 - Les marques ne s'attaquent pas à la racine des problèmes que sont les salaires et les droits des salariés à s'organiser.
 - Elles ne sont pas transparentes dans leurs efforts pour auditer leurs fournisseurs ou bien en ce qui concerne les changements qu'elles ont demandés.
 - La plupart des initiatives des marques sont superficielles, touchent les premiers sous-traitants en aval à partir de contrôle de check-lists, et elles audient leurs fournisseurs sans les ONG ni les syndicats.

- Les marques négocient à la baisse les prix avec leurs fournisseurs en demandant en même temps de bonnes conditions de travail.
- Les fournisseurs ne comprennent souvent pas ce que leurs clients exigent d’eux, ni que ces clients ne les reconnaissent pas pour leurs efforts en ce qui concerne l’amélioration des conditions de travail.
- Un fournisseur ne peut pas rejeter les exigences des clients, sinon, il perd les marchés.
- La pression constante sur les prix et les délais de livraison rend difficiles les améliorations des conditions de travail

Acheter de façon responsable

Le code de conduite de l'industrie de l'électronique (EICC)

- Ce code par lequel les entreprises de marque s'engagent et engagent leurs fournisseurs à respecter des standards minima comporte des lacunes :
 - Pas d'obligation explicite de fournir un contrat de travail,
 - Il n'y a pas de mécanisme de plainte,
 - Pas de droit aux négociations collectives.

La norme SAI International (SA 8000)

- La norme SA 8000 est la norme la plus généreuse en matière sociale qui existe à l'heure actuelle.
- Elle va bien au-delà du code de conduite EICC.
- Au 30 juin 2008, environ 900 000 ouvriers étaient employés dans 1700 usines certifiées SA
- 8000 dans 64 pays et 61 secteurs industriels.

Normes dans la RSE

- La norme ISO 26000 vient d'être publiée et veut harmoniser l'ensemble des référentiels nationaux en matière de RSE. Elle donne des lignes directrices d'aide à la mise en œuvre de la RSE, sans néanmoins donner lieu à une certification.

Le rapport « Reset »

- L'ONG hollandaise Goodelectronics a publié en novembre 2009 un rapport sur la responsabilité sociale et environnementale des entreprises du secteur informatique, qui propose des solutions pratiques que les entreprises peuvent adopter pour améliorer leur performance en ce qui concerne la RSE.

- Des initiatives européennes

- Initiatives cofinancées par l'UE visant à promouvoir la RSE dans le secteur de l'informatique et à soutenir l'achat responsable de matériel informatique.
- La campagne « ProcureITfair », qui a pour but d'introduire dans les offres publiques d'achat d'ordinateurs par les collectivités publiques des critères sociaux et environnementaux.
- Un guide pour les achats publics d'ordinateurs expliquant comment introduire des critères sociaux et écologiques a été publié par l'association allemande « PCGlobal »,
- L'Europe cofinance également un programme plus particulièrement destiné aux jeunes, pour que ceux-ci interpellent les grandes entreprises de marque d'électronique au sujet de questions sociales et écologiques.

3. TICN et handicap

- L'entreprise, aussi bien dans son image citoyenne que dans ses actions et dans sa responsabilité sociétale, est de plus en plus concernée par le handicap.
- Ce thème sera traité en analysant l'impact positif comme négatif des TIC sur les personnes handicapées, salariées ou clientes de l'entreprise, qui représentent plus de 10% de la population

L'usage des TIC par les personnes handicapées

- L'avènement de la micro-informatique dans les débuts des années 80 a révolutionné l'autonomie des personnes handicapées.
- Les standards ont permis à des développeurs de réaliser des adaptations en fonction de chaque handicap.
- La généralisation de l'utilisation d'un micro ordinateur pour un usage domestique ou professionnel, sous réserve qu'il soit équipé des bonnes adaptations, permet à une personne handicapée de profiter de l'ensemble des services et outils et de mener une vie professionnelle et une vie privée à part entière.

En quoi consiste une aide technique pour handicapés ?

- L'aide technique qui va permettre à une personne handicapée d'utiliser les logiciels installés sur son micro-ordinateur dépend du handicap.
- L'utilisation d'un micro-ordinateur impose le bon fonctionnement de certains de nos sens et de nos capacités physiques.
- L'aide technique consiste donc à mettre en place une alternative pour pallier le handicap.
- L'usage du micro-ordinateur par les aveugles est probablement le cas le plus compliqué à résoudre.

OUTILS ADAPTÉS

WINDOWS + Logiciels résidents pour l'aide technique adaptée

Application pour utilisateurs alternatifs

Ecran

Synthèse vocale
Grossissement caractères
Changement couleur et contraste
Plage tactile et braille

Clavier

Alternatives :
Clavier combinatoire
Clavier grosses touches
Commande et reconnaissance vocale
Poursuite du regard

Souris

Alternatives :
Commande clavier

- Alternatives claviers à l'usage de la souris obligatoires
- Respecter les standards Windows pour l'affichage des informations à l'écran
- Présentation des informations à l'écran en respectant les règles du W3C WCAG 2.0

- Ces aides techniques ont pu exister grâce aux évolutions techniques développées pour le marché de masse : synthèse vocale, reconnaissance vocale, reconnaissance de caractères...
- Elles ont aussi pu bénéficier de la mise en place de standards du marché pour les systèmes d'exploitation offrant ainsi un accès à une grande variété de logiciels
- Les aides techniques pérennes sont celles qui ont réduit la spécificité du dispositif au minimum en ne couvrant que la particularité du handicap et en s'appuyant sur des produits standard du marché.

L'usage des TIC par les personnes handicapées au sein de l'entreprise

L'emploi des personnes handicapées

- Depuis 1987 toutes les entreprises françaises employant plus de dix-neuf salariés ont l'obligation d'employer au moins 6 % de personnes handicapées.
- Cette obligation a été renforcée en 2005 avec la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées qui impose la non-discrimination.
- Le coût d'adaptation du poste de travail est entièrement pris en charge par l'AGEFIPH

- L'usage des TIC est incontournable dans l'entreprise ; tous les postes et outils de travail ont été conçus en utilisant les TIC.
- Si, grâce aux aides techniques, les personnes handicapées peuvent utiliser ces logiciels d'une manière efficace, les TIC permettront d'embaucher des personnes handicapées non pas uniquement par obligation, mais parce qu'elles pourront exercer dans l'entreprise un rôle à part entière, faire preuve d'efficacité et avoir une évolution de carrière conforme à leurs compétences.
- Ceci est aussi vrai pour le maintien dans l'emploi des salariés devenus handicapés.

- Une autre difficulté pour les entreprises désireuses d'embaucher des personnes handicapées est le manque de compétences de ces dernières ; la généralisation de l'usage des TIC dans les établissements scolaires et universitaires permettra à terme aux personnes handicapées d'acquérir les compétences et les diplômes dont les entreprises ont besoin.
- Pour qu'une aide technique fonctionne bien, il est indispensable que les ingénieurs et les techniciens développant les systèmes d'exploitation, les logiciels standard, les logiciels métiers prennent quelques précautions dans l'interface utilisateur.
- Des règles existent, permettant de réaliser une application informatique 100% accessible aux personnes handicapées physiques, sans que la qualité graphique, ergonomique et fonctionnelle en soit altérée.
- Les difficultés d'accessibilité ne sont malheureusement pas une exception.

- Les entreprises ont l'obligation d'embaucher des personnes handicapées sinon elles sont pénalisées mais les éditeurs de logiciels ne sont aucunement pénalisés s'ils fabriquent des logiciels qui ne respectent pas les règles d'accessibilité.
- Développer un logiciel accessible ne coûte pas plus cher si l'accessibilité est prise en compte dès la première phase de spécification et de conception des applications.
- La méconnaissance des règles à respecter n'est pas suffisante pour le justifier.
- Certains, ne voyant jamais de handicapés, n'en comprennent pas l'utilité, mais certainement, si l'accessibilité était prise en compte, les handicapés seraient plus présents.
- Solution : mettre l'accessibilité comme une norme obligatoire sans discuter le pourcentage d'utilisateurs potentiels.

Le DSI acteur dans une démarche de progrès

- Au-delà des normes, il ne faut pas négliger le pouvoir des grandes entreprises vis-à-vis de leurs fournisseurs informatiques.
- Il faut intégrer dans ces critères de choix pour l'acquisition de logiciels standard leur accessibilité et leur usage par les salariés handicapés de l'entreprise.
- Prise en compte, dans le développement des nouveaux sites Web Internet, Intranet ou nouvelles pages des règles d'accessibilité aux personnes handicapées : W3C norme WCAG 2.0

Accessibilité des sites Internet



Web Content Accessibility Guidelines 2.0

- Le WCAG 2.0 :
 - Il se décompose en quatre grands domaines (perceptible, opérable, compréhensible et robuste) regroupant 84 critères à mettre en œuvre pour qu'un site soit totalement accessible
 - Trois niveaux d'accessibilité sont définis par ce référentiel :
 - Label A : niveau d'accessibilité minimal (37 critères)
 - Label AA : niveau d'accessibilité amélioré (18 critères)
 - Label AAA : niveau d'accessibilité supérieur (29 critères)


Accessibilité des sites Internet : précautions principales à prendre dans une page Web pour qu'elle soit accessible

Structure

- S'assurer que l'accès ou la compréhension d'une information ne dépend pas d'indications liées à « la forme », « la taille », « la couleur », « la localisation visuelle », « l'orientation » ou « le son » d'un composant ou contenu
- Tout contenu non textuel présenté à l'utilisateur doit avoir un équivalent textuel qui remplit une fonction équivalente, excepté ceux qui ont uniquement une fonction décorative, mais ceux-ci doivent être rendus invisibles aux aides techniques pour handicapé
- Séparation du premier plan et de l'arrière plan
- Rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier
- Laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu; l'utilisateur a la possibilité de supprimer ou de limiter la contrainte de temps par défaut

Accessibilité des sites Internet : précautions principales à prendre dans une page Web pour qu'elle soit accessible

Structure (suite)

- Chaque page Web présente un titre qui décrit son sujet et son but. De même, chaque bloc de texte doit avoir un en-tête qui décrit le sujet ou le but
- Rendre accessible les captchat 
- Rendre accessibles les javascript
- Le focus doit être visible et, quand un composant reçoit le focus, il ne doit pas initier de changement de contexte

Accessibilité des sites Internet : précautions principales à prendre dans une page Web pour qu'elle soit accessible

Mise en forme

- Le rapport sonore entre l'arrière plan sonore et le premier plan sonore est de 20 dB

Langue

- La balise langue de la page Web doit être correctement renseignée
- Signaler tout changement de langue dans la page via l'attribut LANG. Cela concerne tout type de contenu (mots, phrases, liens, acronymes, etc.)

Navigation

- Fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu et se situer dans le site; possibilité de contourner des blocs qui sont répétés sur plusieurs pages Web

Accessibilité des sites Internet : précautions principales à prendre dans une page Web pour qu'elle soit accessible

Liens

- La fonction de chaque lien est clairement déterminée
- Avertir l'utilisateur par rapport à l'ouverture des liens dans une nouvelle fenêtre

Audio – Vidéo

- Pour tout élément vidéo « préenregistré », si besoin, permettre à l'internaute de pouvoir « jouer » la vidéo avec une audio-description synchronisée (« voix-off »), décrivant les informations sonores importantes. Ces informations peuvent décrire par exemple le contexte, les bruits de fond particuliers, etc.
- Pour les vidéo « en live », fournir un sous-titrage via les services de type télétexte (sténographie, ou dans le futur « speech-to-text with corrections »)

Accessibilité des sites Internet : précautions principales à prendre dans une page Web pour qu'elle soit accessible

Tableaux

- Dans un tableau de données ou de mise en forme, fournir un résumé explicite et pertinent via l'utilisation de l'attribut SUMMARY. Pour les tableaux de mise en forme, le résumé sera vide (SUMMARY="")

Formulaires

- S'assurer que lors de la saisie d'informations, si une erreur d'entrée est détectée :
 - [A] P2 : cette erreur est identifiée et décrite textuellement à l'utilisateur
 - [AA] P3 : des suggestions de correction sont fournies à l'utilisateur

Flash

- Pour toute animation Flash, au moins l'une des deux conditions suivantes doit être satisfaite :
 - s'assurer que le Flash est accessible et lisible par un lecteur d'écran de type Jaws
 - fournir une alternative HTML accessible équivalente (placée juste avant la fermeture OBJECT). Pour l'accessibilité du Flash, se référer aux ressources Adobe

Accessibilité des sites Internet : précautions principales à prendre dans une page Web pour qu'elle soit accessible

Téléchargement

- Dans le cas où un fichier (non accessible) peut être téléchargé, fournir au moins un format alternatif équivalent. L'accessibilité est requise quel que soit le niveau de conformité
- Cela concerne tout type de fichier proposé en téléchargement : PDF, etc.

Conformité

- Mise en place sur le site Web, d'un mécanisme permettant à la personne handicapée de signaler au Webmaster les problèmes d'accessibilité des pages Web du site

- Un décret est sorti fin 2009 demandant à l'ensemble des institutions et établissements publics de rendre leur site Web accessible d'ici 2012
- Intégration dans les logiciels de construction de sites des avertisseurs prévenant le développeur ou le rédacteur de contenu que ce qu'ils sont en train de faire de cette manière ne sera pas accessible aux personnes handicapées

Des outils gratuits existent permettant de tester la conformité d'une page WEB au référentiel WCAG 2.0 du W3C

Accès à la documentation électronique

- Le format PDF est un standard international très largement utilisé
- La diffusion gratuite du logiciel Acrobat Reader permettant de lire des documents au format PDF a considérablement facilité son usage
- Le format PDF est devenu la référence pour la dématérialisation des documents aussi bien publics que privés. Les mécanismes de sécurité, de protection et de cryptage permettent de protéger leurs contenus et leur diffusion
- Adobe, depuis la version 5 de son logiciel Acrobat Reader, a ouvert les documents PDF pour les rendre accessibles ; pour ce faire, il propose sur son site Internet, une liste de règles et les moyens de les implémenter, permettant de rendre les documents PDF accessibles par les handicapés
- Tous les ingrédients existent aujourd'hui pour rendre accessible un document en format PDF par l'ensemble des handicapés physiques

Accès à la documentation électronique

- Pour qu'un document sous forme électronique soit lisible par une personne handicapée, des précautions sont à prendre :
 - Le texte est en format caractères et non en bitmap
 - S'assurer que les mécanismes de sécurité mis en place dans le document n'empêchent pas l'accès au texte par les aides techniques
- Ces règles sont aussi couramment implémentées par les principales aides techniques
- Définir la langue générale du document en début de document pour l'activation automatique de la synthèse vocale correspondante
- Existence d'une alternative clavier à toute action utilisant la souris
- Identification de texte en colonnes pour qu'une lecture compréhensible soit possible par l'aide technique
- Bien nommer un lien, de manière pertinente et non ambiguë, pour que l'internaute handicapé sache bien à quoi ce lien correspond

Accès à la documentation électronique

- Bonne construction des objets dans la page (lien, boîte d'édition et de liste, différents types de boutons, graphique, image, photo) afin que ces objets soient identifiés et utilisables à travers l'aide technique
- Utilisation de titres, sous-titres dans la page avec la prise en compte du niveau pour faciliter la lecture et la compréhension du contenu
- Bonne identification des sections et des paragraphes de texte afin de pouvoir circuler plus rapidement dans la consultation du texte
- Les tableaux doivent être formatés correctement afin de pouvoir les comprendre et circuler facilement de cellule en cellule
- Gestion du changement de langue en cours de document pour l'activation automatique de la synthèse vocale correspondante
- Gestion des champs de formulaires pour leur bonne utilisation avec utilisation de la touche tab pour passer au champ suivant
- Gestion des histogrammes et graphiques avec alternative tableau pour leur compréhension

Accès à la documentation électronique

- Nommer de manière pertinente et non ambiguë les images et les photos avec alternative d'un texte descriptif
- Accès à la numérotation des pages, en-têtes et bas de page, renvoi aux notes de bas de page
- Gestion de la table des matières par l'utilisation de liens pour accélérer l'accès à la partie souhaitée
- Création possible par l'utilisateur de repères (bookmarks) pour une localisation plus facile du texte
- Ces adaptations ne changent en rien la perception du document par l'utilisateur non handicapé
- Cette démarche ne nécessite pas de compétences techniques particulières, mais surtout de mettre en place une procédure qui implique que tous les rédacteurs de documents respectent ces règles

- Les applications de l'entreprise doivent être aussi accessibles.
- Pour couvrir les besoins métiers ou spécifiques à l'entreprise, de nombreux développements sont réalisés par l'entreprise, soit par des salariés, soit par du personnel extérieur.
- Intégrer au même titre que la qualité des logiciels la conformité des applications informatiques pour leur accessibilité par des personnes handicapées.
- L'ensemble des activités de spécification de développement et de maintenance est concerné.
- Sensibilisation des chefs de projet et des développeurs, mais aussi des directions utilisatrices.
- Intégrer ces règles d'accessibilité dans les procédures de développement d'application.
- Dans le recensement des applications de l'entreprise qui doivent être accessibles, priorité à celles dédiées aux ressources humaines dont l'usage par le salarié est indispensable

Autre usage des TIC dans l'entreprise

L'accès aux documents de toute nature est aussi indispensable aux personnes handicapées qu'aux autres :

- la feuille de paye,
- le remboursement de la mutuelle,
- le plan d'épargne,
- la retraite complémentaire,
- le menu du restaurant d'entreprise,
- les journaux internes,
- les délibérations du comité d'entreprise,
- l'information syndicale...

Accès à la formation

- La formation proposée par l'entreprise est un facteur de développement personnel et professionnel important.
- Il est donc indispensable que les salariés handicapés puissent en bénéficier.
- La formation assistée par ordinateur facilite la diffusion des programmes de formation et est certainement encore plus utile pour les personnes handicapées.
- Ces outils sont inutilisables par les handicapés car non conformes aux règles d'accessibilité.

Accessibilité de l'Assemblée des Actionnaires :

- Les salariés handicapés qui sont très souvent aussi actionnaires peuvent aussi souhaiter assister aux assemblées générales annuelles.
- Avec le vieillissement de la population, il y aura de plus en plus de petits actionnaires concernés par le handicap.
- Les TIC peuvent contribuer à offrir une accessibilité au contenu abordé durant l'Assemblée Générale des Actionnaires d'une entreprise.
- Ceci peut se généraliser à l'ensemble des séminaires internes dédiés aux salariés de l'entreprise, mais aussi aux colloques, séminaires, congrès, expositions à usage externe.
- Accessibilité au contenu des différentes Visio conférences organisées par l'entreprise en vue d'informations internes et externes
- Accessibilité des clips vidéo à usage interne et externe

Un autre usage des TIC en faveur des handicapés mérite d'être mentionné :

- Un outil de navigation permettant de se déplacer dans les bâtiments de l'entreprise : extrapolation d'un outil de navigation pour piétons utilisé couramment pour trouver sa route dans les milieux urbains.

L'apport des TIC dans la prise en compte des clients handicapés.

La population des personnes handicapées

En France : 6 millions

70 millions d'Européens concernés

Quel avenir pour le handicap ?

- le vieillissement de la population,
- les maladies cardiovasculaires,
- le cancer,
- l'obésité,
- les maladies environnementales,
- le diabète.

- La quasi-totalité des entreprises ne s'est pas préoccupée d'offrir des produits et des services utilisables par les personnes handicapées.
- Les services de marketing ne voient pas encore dans cette tranche de population un marché pouvant créer une augmentation du revenu et des bénéfices.
- Les personnes handicapées, jusqu'à présent, ont plus été vues comme peu solvables, voire même une charge pour la société civile.
- Comme le handicap frappe de plus en plus souvent au cours de la vie active, la demande de ces personnes sera plus importante que celle d'un public handicapé depuis la petite enfance.

En quoi les TIC peuvent-elles aider les entreprises à proposer des produits et des services accessibles aux clients handicapés ?

Quelques exemples :

- banques : site Internet accessible,
- entreprises de transport en commun : site Internet accessible, systèmes de navigation permettant aux handicapés de circuler seuls dans les aéroports, les gares, les trains, les stations de métro et de s'y déplacer de manière autonome,
- entreprises d'agro-alimentaire et laboratoires pharmaceutiques : étiquetage de leurs produits adapté, accès sans restriction au mode d'emploi,
- fournisseurs de service ADSL tripleplay : site Web accessible, boîtiers équipés d'écran à cristaux liquides et de claviers de télécommande accessibles,

- domaine de l'édition : livres, dictionnaires, encyclopédies, revues, journaux généralistes ou spécialisés en format électronique accessible,
- l'industrie du disque pourrait aussi proposer que soit accessible sur le site Internet en format électronique tout le contenu textuel fourni avec le CD,
- l'industrie de l'audiovisuel (télévision, cinéma, catchup-tv, VOD...) : site Internet accessible, programmes accessibles, contenus accessibles,
- restaurants : menu actualisé accessible sur leur site Internet,
- les entreprises de matériel HI-FI et électroménager doivent elles aussi intégrer l'accessibilité aux personnes handicapées des produits qu'elles réalisent et ceci dès leur conception sans restriction des fonctionnalités (écran, clavier de commande), site Internet accessible, modes d'emploi sous forme électronique disponibles sur les sites Internet.

L'accessibilité : un gain ergonomique pour tous.

- Les services d'aide à la personne tournés vers le public handicapé : utilisation des TIC et leur évolution pour proposer de nouveaux types de services.

Un exemple de bonnes pratiques

- Jusqu'en 2003, les opérateurs de téléphonie mobile et les fabricants de téléphones n'offraient aucune solution pour que les services de téléphonie mobile soient accessibles aux personnes handicapées.
- Se rendant compte que l'accessibilité était possible, les opérateurs en ont fait un argument fort dans leur stratégie de l'entreprise citoyenne.
- Une fois que les opérateurs ont commercialisé les services de téléphonie mobile à l'usage des personnes handicapées, ils n'ont plus voulu partager avec leurs concurrents sur ce sujet, voyant là une possibilité de se distinguer de la concurrence.

Conclusion

- Le développement de la responsabilité sociétale des entreprises devrait favoriser la prise en compte des personnes handicapées et âgées (salariés, clients).
- Le handicap est-il un marché ?
- Le handicap est-il un coût pour l'entreprise et la société ?
- Comment faire avancer ce sujet ?
 - lois internationales et surtout européennes,
 - class action,
 - bénéfiques en termes d'images aussi bien internes pour les autres salariés qu'externes vis-à-vis des autres clients,
 - générer de nouveaux revenus : un handicapé intégré et qui travaille consomme plus qu'un handicapé assisté et restant chez lui.

Mais surtout raisonner globalement

4. comment agir ?
En tant que consommateur
En tant qu'acheteur

En tant que consommateur les marges de manœuvre sont très limitées :

- les labels existant ne comportent pas de critères sociaux pertinents
- le seul critère couramment utilisé : le non travail des enfants
- les rapports RSE des entreprises comportent un volet social qui ne contient que des chiffres sur les salariés de l'entreprise sans plan d'action ni données sur les sous-traitants
- seule solution : consulter les sites WEB des ONG actives sur ce sujet

<http://goodelectronics.org>

En tant qu'acheteur :

profiter de marchés importants pour inclure dans le cahier des charges :
pour les systèmes d'exploitation, les logiciels et la réalisation de sites WEB :

- leur conformité aux référentiels d'accessibilité pour le matériel :
- la liste des sous-traitants intervenant dans la chaîne de fabrication et de recyclage
- la check liste des exigences des aspects sociaux utilisée avec ces sous-traitants couvrant :
 - la santé au travail
 - le droit du travail
 - les salaires
 - le droit des riverains
- les modes de contrôle utilisés pour assurer la conformité des sous-traitants avec ces check listes
- demander si l'entreprise et les sous-traitants sont en conformité avec la norme SA8000

la réponse à tous ces points risque d'être inexistante mais la répétitivité de ces éléments dans les cahiers des charges ne peut que faire progresser les fournisseurs s'ils sentent que cela peut devenir des critères différenciant et de choix entre concurrents