

Développement de technologies accessibles et d'outils numériques adaptés pour les employé·es en situation de handicap

Informations sur l'étude de cas :

Organisation : MICROSOFT FRANCE

Taille : 1 500

Localisation : France

Secteur : Technologies de l'information

Contexte opérationnel

La plupart des services en ligne et des outils numériques des organisations ne sont pas conçus pour être facilement utilisables par les employé·es en situation de handicap. Pourtant, en France, plusieurs obligations légales imposent aux entreprises privées et publiques de veiller à ce que tous·tes leurs employé·es et utilisateurs et utilisatrices puissent bénéficier des avantages de la révolution numérique. Les entreprises commencent à reconnaître l'importance de veiller à leur accessibilité numérique et souhaitent adapter leurs outils de travail aux besoins de tous·tes leurs employé·es. Dans ce contexte, Microsoft a annoncé un plan quinquennal visant à améliorer l'accessibilité numérique et à permettre une meilleure intégration des personnes en situation de handicap dans le monde du travail.

Le problème

De nombreuses entreprises invoquent le coût de la mise en conformité. Si l'on considère la rareté des contrôles et des sanctions, malgré un cadre juridique français renforcé depuis 2005 avec des obligations légales en place depuis cette date, on comprend que ces facteurs ne poussent pas les entreprises à adapter les postes de travail pour prendre en compte les différentes formes de handicap.

Les opportunités

Microsoft étant une entreprise américaine, la compréhension des enjeux d'inclusion des employé·es en situation de handicap est plus importante qu'en Europe ou en France. La démarche de Microsoft met en évidence l'importance de ces enjeux en matière de diversité et d'inclusion. Le PDG Satya Nadella, lui-même père d'un enfant ayant un handicap, a appuyé l'attention portée par l'entreprise à l'accessibilité numérique.

De manière plus générale, les entreprises prennent conscience que l'accessibilité numérique améliore leur image et facilite l'attraction de talents. La prise en compte du handicap s'avère être une source d'innovation, permettant le développement de solutions inclusives qui profitent en fin de compte à tout le monde. De plus, il s'agit d'un marché important que les entreprises ne peuvent plus ignorer. En effet, 6,8 millions de personnes de plus de 15 ans

déclarent avoir une forme de handicap et 3,4 millions de personnes indiquent être fortement limitées dans leurs activités quotidiennes en raison d'un problème de santé (Source : DREES, 2023). En 2023, 3,1 millions de personnes bénéficiaient d'une reconnaissance administrative du handicap, ce qui représente 7,5 % de la population totale âgée de 15 à 64 ans (Source : INSEE, Enquête sur l'emploi).

Au niveau mondial, cela représente plus d'un milliard de personnes, soit 15 à 16 % de la population mondiale selon les données de la Banque mondiale pour 2023.

Ce qui a été fait

1. En avril 2021, Microsoft a annoncé un plan quinquennal avec trois priorités :

- Promouvoir le développement de technologies plus accessibles
- Rendre le marché du travail plus inclusif
- Améliorer l'inclusion sur le lieu de travail

2. Développer des technologies plus accessibles

- Le [Microsoft Inclusive Tech Lab](#), où des personnes en situation de handicap collaborent avec l'entreprise pour développer des technologies et fournir des retours d'expérience sur les outils déjà disponibles.
- Une série de nouvelles fonctionnalités « accessibles dès la conception » et d'améliorations apportées à Microsoft 365 permettent à plus de 200 millions de personnes de créer, modifier et partager des documents. Un nouvel outil de vérification de l'accessibilité en arrière-plan proposera des suggestions pour corriger les problèmes d'accessibilité dans le contenu des principales applications Office. Outlook incitera les utilisateurs et utilisatrices à corriger les problèmes d'accessibilité.
- GitHub, la plateforme de collaboration logicielle de Microsoft, introduit de nouveaux thèmes conçus pour rendre ses fonctionnalités plus accessibles aux personnes malvoyantes.
- Microsoft soutient également les développeurs de logiciels en intégrant des outils d'accessibilité, des notifications et une automatisation pilotée par l'intelligence artificielle afin que l'accessibilité soit prise en compte dès le début du cycle de développement.
- Microsoft crée un nouveau fonds pour les technologies d'assistance à faible coût dans le cadre du programme « *AI for Accessibility* » afin de stimuler l'innovation visant à réduire le coût des technologies d'assistance digitales et à en améliorer l'accès.

3. Rendre le marché du travail plus inclusif

Le développement de technologies accessibles nécessite l'implication de plus de personnes en situation de handicap talentueuses. C'est pourquoi Microsoft intensifie ses efforts pour constituer une main-d'œuvre plus représentative des personnes en situation de handicap :

- En formant un plus grand nombre de personnes à l'importance de l'accessibilité et en travaillant avec [Teach Access](#). Cette collaboration répond à la nécessité cruciale d'améliorer la compréhension par les étudiant-es de l'accessibilité numérique, afin de soutenir un changement culturel dans l'ensemble du secteur technologique qui favorisera la création de nouvelles technologies tenant compte des besoins des personnes en situation de handicap.
- En améliorant l'accessibilité des salles de classe grâce à une nouvelle initiative « *Accessibility University* » visant à augmenter les taux de diplomation des étudiant-es en situation de handicap dans les domaines des sciences, de la technologie, de l'ingénierie et des mathématiques (STEM)
- En mettant facilitant l'accès à l'emploi des personnes qualifiées. Pour les étudiant-es de l'enseignement supérieur, Microsoft et LinkedIn ont lancé l'application the [Career Coach](#) dans Microsoft Teams, propulsée par LinkedIn et destinée à développer les compétences en accessibilité. Par ailleurs, les événements LinkedIn Coaches sont conçus pour les personnes en situation de handicap en recherche d'emploi afin de les aider à identifier de nouvelles opportunités professionnelles.

4. Améliorer l'inclusion au travail

L'objectif est de favoriser une culture accueillante et inclusive pour les personnes en situation de handicap et d'attirer des employé-es en situation de handicap grâce à des environnements de travail numériques et physiques accessibles.

- Construire une culture durable de l'accessibilité. En 2020, Microsoft a publié un rapport [sur la représentation des personnes en situation de handicap](#), révélant que 6,1 % des employé-es américain-es se déclarent en situation de handicap. [L'enquête](#) a été étendue des États-Unis à 45 autres pays, couvrant 90 % des employé-es.
- Élargir la portée des programmes de recrutement inclusifs Développer un [programme de recrutement pour les personnes autistes](#) afin d'inclure la neurodiversité, comme le TDA/TDAH, la dyslexie et la dyspraxie, ainsi que les troubles d'apprentissage
- Création d'un réseau interne pour les employé-es en situation de handicap de Microsoft (*Microsoft's Disability Employee Resource Group*), qui comprend désormais plus de 22 communautés de personnes en situation de handicap, associées à une nouvelle équipe chargée de favoriser l'accessibilité numérique. L'équipe travaille à améliorer l'accessibilité des outils Microsoft internes, former et créer du contenu sur le sujet, et créer des partenariats avec les fournisseurs.
- Microsoft s'efforce également d'aider ses clientes et partenaires à améliorer leur processus d'accessibilité en développant le modèle Microsoft [Accessibility Evolution](#), un guide pratique destiné à aider les clientes et les fournisseurs à élaborer leurs propres feuilles de route et plans d'action en matière d'accessibilité.

Résultats

L'objectif est d'améliorer l'accessibilité numérique et de permettre une meilleure intégration des personnes en situation de handicap sur le lieu de travail. Selon L'Agefiph, le taux d'emploi des personnes en situation de handicap en France est estimé à 3,5 % dans le secteur privé et à 5,6 % dans le secteur public.

Les technologies telles que l'intelligence artificielle, les services cloud et les réseaux de données mobiles de nouvelle génération comme la 5G offrent de nouvelles possibilités de développement et de déploiement de solutions d'accessibilité.

Pour aller plus loin

En 2018, Accenture a mené [une étude en collaboration avec des organisations américaines pour les personnes en situation de handicap](#), qui a révélé que 45 entreprises reconnues pour leur excellence dans leur domaine sont également leaders en matière d'emploi et d'inclusion des personnes défavorisées. Ces entreprises affichaient en moyenne un chiffre d'affaires supérieur de 20 % et des marges supérieures de 30 % à celles de leurs concurrents. Mais l'accessibilité est également une responsabilité de l'entreprise envers la société, et l'inclusion des personnes en situation de handicap doit également être considérée sous l'angle des questions éthiques.

Références

<https://news.microsoft.com/en-ccc/2023/02/07/the-inclusion-of-people-with-disabilities-makes-us-stronger-as-a-society/>
<https://blogs.microsoft.com/blog/2021/04/28/doubling-down-on-accessibility-microsofts-next-steps-to-expand-accessibility-in-technology-the-workforce-and-workplace/>