



# **Garantissez l'accessibilité grâce aux solutions Enterprise Document Accessibility**

Offrez une lisibilité universelle

## Sommaire

L'impact de l'accessibilité des documents pour une communication inclusive	3
Ne vous limitez pas aux exigences	5
Pourquoi privilégier le format PDF ?	8
Comment rendre les PDF réellement accessibles ?	9
L'accessibilité en toute simplicité	13
De la conformité à la véritable accessibilité	15

## L'impact de l'accessibilité des documents pour une communication inclusive

Rendre les documents accessibles et éliminer les obstacles pour les personnes souffrant de handicap est essentiel pour avoir une communication inclusive. Lorsque les documents respectent les normes d'accessibilité (ex. en remplaçant un texte par des images ou en assurant la compatibilité avec les lecteurs d'écran), ils permettent aux personnes en situation de handicap d'accéder aux informations et de les comprendre. S'engager en faveur de l'inclusion répond à des considérations juridiques et éthiques tout en garantissant un accès aux canaux de communication pour chacun. In fine, tous bénéficient d'échanges d'informations plus équitables et plus diversifiés.

En effet, outre être un impératif juridique, l'accessibilité visuelle universelle est une nécessité métier stratégique, quel que soit le cadre réglementaire qui régit l'activité de l'entreprise. Bien gérée et combinée à une expérience utilisateur améliorée pour chaque document, dans tous les formats, elle confère un avantage marketing avant d'être perçue comme une dépense.

Optimisez vos stratégies marketing en adoptant une autre approche de l'accessibilité visuelle, moderne et complète. Faites que votre entreprise soit précurseur en matière d'équité.

Les solutions Enterprise Document Accessibility d'OpenText garantissent l'inclusivité et la conformité. Compatibles avec le cloud, elles s'intègrent de manière très fluide avec la pile, quelle que soit la taille de votre entreprise.

Voici ce que les entreprises peuvent faire avec Enterprise Document Accessibility :

- Répondre aux exigences réglementaires en matière de protection des données
- Garantir l'égalité d'accès
- Améliorer la réputation de la marque
- Mettre en œuvre la RSE

## La déficience visuelle représente une charge économique importante à l'échelle mondiale

 Il s'avère que **2,2 milliards** d'individus à travers le monde en sont atteints<sup>1</sup>.

 La perte de productivité mondiale annuelle induite par ce handicap est estimée à 411 milliards de dollars (USD) en parité de pouvoir d'achat<sup>2</sup>.

 **9,2 millions** d'Américains de 65 ans et plus sont atteints de déficience visuelle permanente dont 1 million sont reconnus aveugles au sens de la loi<sup>3</sup>.

 Parmi les Américains âgés de 18 ans et plus, **32,2 millions** souffrent d'une perte de la vision<sup>4</sup>. D'ici 2050, ce nombre devrait fortement augmenter pour atteindre quelque 50 millions d'individus, dont 8,9 millions parmi les 40 ans et plus qui seront atteints d'une déficience visuelle non corrigible<sup>5</sup>.

 L'organisme Prevent Blindness America évalue le coût économique annuel total lié aux troubles oculaires à **139 milliards de dollars**.

 En Europe (géographique), il y aurait plus de **30 millions** d'aveugles et de personnes malvoyantes.

 La moyenne est d'**1 Européen sur 30** présentant une perte visuelle.

 Les personnes malvoyantes sont **quatre fois** plus nombreuses que les aveugles.

 Le taux de chômage moyen des personnes aveugles et malvoyantes en âge de travailler est supérieur à **75 %**<sup>6</sup>.

<sup>1</sup> EBU, *Facts and Figures* (en anglais)

<sup>2</sup> International Journal of Public Health, *The Power of Advocacy: Advancing Vision for Everyone to Meet the Sustainable Development Goals* (en anglais), 2022

<sup>3</sup> American Foundation for the Blind (Fondation américaine pour les aveugles)

<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> Centres pour le contrôle et la prévention des maladies aux États-Unis

<sup>6</sup> EBU, *Facts and Figures* (en anglais)

## Allez au-delà des exigences

Chercher l'inclusion universelle et dépasser la conformité minimale est fondamental. Pour cela, il faut générer et transformer les documents pour qu'ils puissent être présentés au format numérique et soient accessibles à grande échelle.

### Facteurs d'accessibilité numérique

La planète compte 2,2 milliards de personnes atteintes de déficience visuelle (de la malvoyance à la cécité)<sup>7</sup>, parmi lesquelles plus de 32 millions d'Américains âgés d'au moins 18 ans<sup>8</sup>. Ces personnes influencent les achats et leur rôle, aussi bien en tant que client que collaborateur, est précieux. Comme tout le monde, ils s'intéressent au cyberspace, une grande partie du commerce mondial quotidien se faisant désormais par Internet.

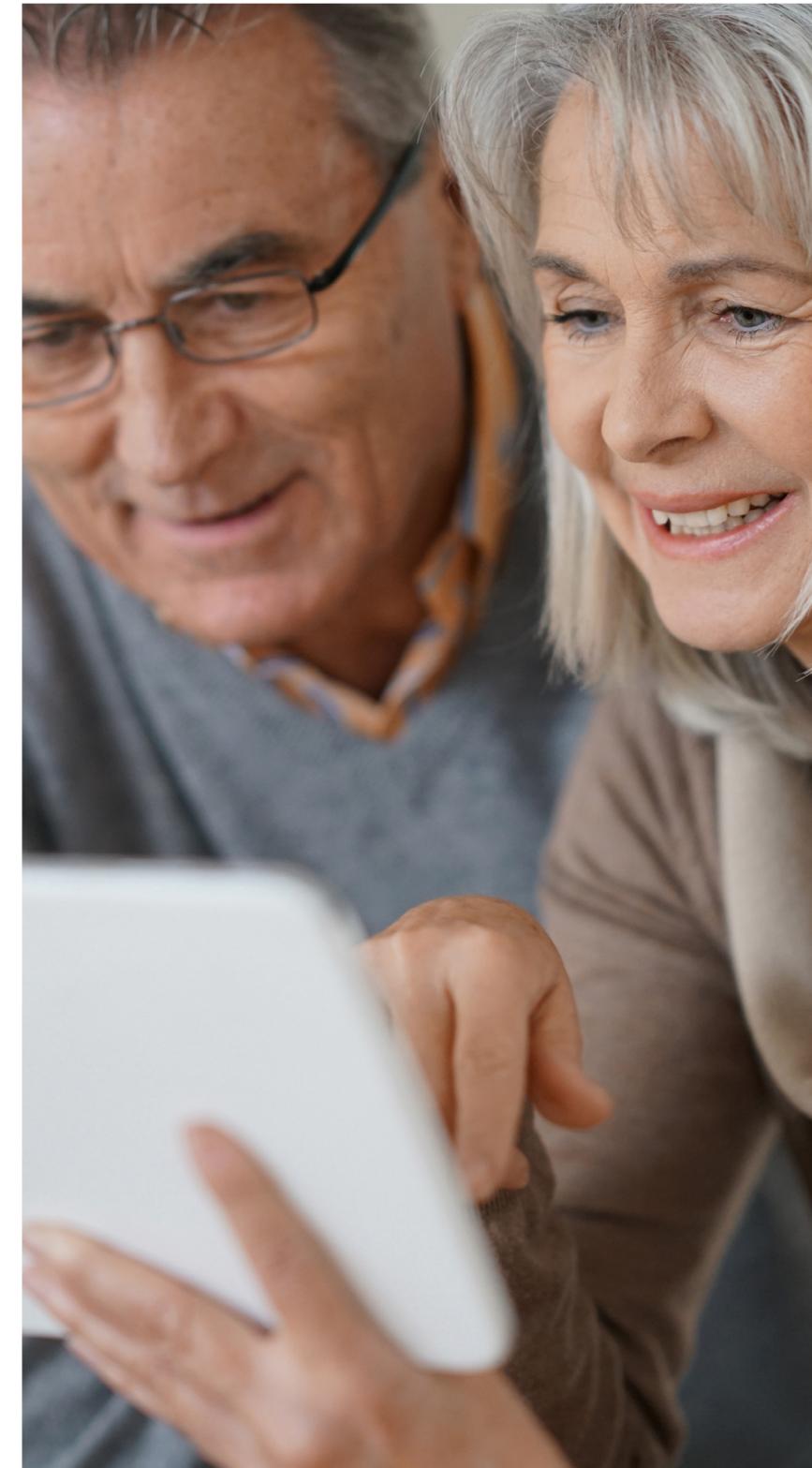
Qui plus est, les personnes aveugles et malvoyantes y trouvent leur compte car elles peuvent recourir à des technologies d'assistance comme les logiciels de lecture d'écran. Ces outils rendent les contenus électroniques accessibles en ligne et sur les terminaux mobiles. En plus d'adopter et d'utiliser massivement ces technologies,

notamment au sein d'une population vieillissante, elles ont des attentes réhaussées en matière d'expérience utilisateur en ligne dont la qualité doit donc être équivalente à celle dont bénéficient les clients sans déficience visuelle.

Quant aux procédures plus complexes d'adaptation des documents telles que le braille, qui étaient utilisées et demandées jusque-là par les clients aveugles et malvoyants (mais pour lesquelles il y avait des délais liés aux reproduction et livraison manuelles), elles tombent en désuétude. Les consommateurs sont de plus en plus férus de technologie et souhaitent (et attendent) un accès instantané à leurs informations personnelles et à des contenus numériques largement disponibles.

Pris au dépourvu face à ce revirement soudain des attentes client, une grande partie des acteurs des secteurs privé et public ont pris du retard dans la mise en œuvre de sites et contenus web universellement accessibles.

De leur côté, les législateurs ont révisé la loi et les normes réglementaires afin de traiter les questions d'accessibilité numérique pour répondre à la pression accrue des publics.



<sup>7</sup> Organisation mondiale de la santé, *Cécité et déficience visuelle*, 2023

<sup>8</sup> AFB, *Facts and Figures on Adults with Vision Loss* (en anglais), 2020

L'augmentation du nombre de procès gagnés et des arrangements signés concernant des sites web inaccessibles, incluant les communications personnelles diffusées sur le web, a contribué à établir une « nouvelle norme » en matière d'accessibilité en ligne.

Aujourd'hui, les Américains et Européens souffrant d'un handicap visuel bénéficient d'un ensemble de législations en constante évolution, conçues pour répondre aux nouveaux besoins et aux nouvelles technologies.

## Législation et principes fondamentaux

Voici les législations américaines et européennes fondamentales qui protègent les droits des citoyens en matière d'accessibilité :

### **Americans with Disabilities Act (ADA ou Loi sur les Américains avec handicap)**

L'ADA impose aux agences gouvernementales, établissements publics, équipements commerciaux et sociétés de transport de prendre des mesures raisonnables qui assurent l'accessibilité de leurs services. Promulguée en 1990, avant l'avènement d'Internet, cette loi a fait l'objet de plusieurs révisions et amendements.

De nombreux juges ont approuvé l'interprétation de la définition de « lieu public accessible » de l'ADA, qui s'applique aussi aux sites Internet. En conséquence, les entreprises ont dû doter leurs sites web (et tout contenu électronique, y compris les documents PDF) de fonctionnalités d'accessibilité.

### **Article 508 de la Rehabilitation Act**

L'article 508 du Rehabilitation Act (loi américaine sur la réadaptation des personnes en situation de handicap) régit la manière dont le gouvernement fédéral américain achète, développe, utilise et entretient les technologies électroniques et de l'information (EIT). Les contractants et fournisseurs nationaux du secteur privé doivent également se conformer à l'article 508 pour travailler avec les agences fédérales ou fournir des programmes ou services financés par le gouvernement fédéral (tels que Medicare/Medicaid).

Le gouvernement fédéral américain étant le plus grand consommateur de produits d'EIT, l'article 508 a eu une incidence considérable sur le secteur privé.



## **Acte législatif sur l'accessibilité de l'Union européenne**

L'acte législatif européen sur l'accessibilité vise à promouvoir l'accessibilité des produits et services au sein de l'Union européenne pour les personnes en situation de handicap. Promulgué en 2019, cet acte énonce les exigences minimales à respecter pour divers biens et services, notamment les ordinateurs, les smartphones, les services bancaires et les eBooks. Il garantit que les personnes en situation de handicap puissent pleinement participer à la société en levant les obstacles qu'elles rencontrent pour y accéder. Il reflète également l'engagement de l'UE à créer un environnement inclusif et accessible, qui met l'accent sur l'égalité des chances et des droits pour les personnes en situation de handicap dans tous les États membres.

## **Twenty-First Century Communications and Video Accessibility Act (CVAA)**

Promulguée en 2010, la CVAA (loi américaine sur l'accessibilité des communications et des vidéos au XXI<sup>e</sup> siècle) a pour but d'aider les personnes en situation de handicap à accéder aux innovations à haut débit numériques et mobiles telles

qu'Internet, les programmes de télévision, les contenus mobiles et les informations d'urgence (ex. services du numéro d'urgence 911 de nouvelle génération). Le titre I de la loi porte spécifiquement sur l'accès au haut débit dans le but de rendre les produits et services pleinement accessibles aux personnes en situation de handicap. Le titre II concerne les programmes vidéo.

## **Règles pour l'accessibilité des contenus web (WCAG)**

Créées par l'organisme à but non lucratif World Wide Web Consortium (W3C), les WCAG aident les entreprises et les individus à développer des contenus web réellement accessibles. Ces normes et bonnes pratiques ont été adoptées par de nombreux pays et forment une base solide pour la législation sur l'accessibilité numérique. Tout nouveau contenu web accessible, notamment les communications et les documents en ligne, doit être conforme aux directives WCAG 2.2 de niveau AA ou supérieur.



## Pourquoi privilégier le format PDF ?

Plusieurs raisons convaincantes expliquent pourquoi le format PDF est (et demeurera) la norme de facto en matière de documents électroniques pour les communications en masse telles que les relevés, les avis et les factures.

Plusieurs raisons :

### **L'aperçu du fichier ne change jamais**

Les entreprises ont besoin d'archiver les documents et de présenter leurs documents métier d'une manière visuelle unique et fiable, y compris des communications avec les clients, au moment où ils sont rédigés. En d'autres termes, un document PDF est l'équivalent numérique d'un support papier.

### **Le format PDF est transférable.**

Les fichiers PDF offrent une prise en charge multiplateforme sécurisée pour l'affichage et la gestion des documents sur les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les tablettes et les smartphones sous Windows®, iOS™, Android™, Linux®, UNIX® et d'autres systèmes d'exploitation.

### **Le format PDF est une norme ouverte**

Les spécifications du format PDF ont été mises à disposition gratuitement en 1993, et celui-ci a été officiellement publié en tant que norme ouverte en 2008 (ISO 32000-1).

### **Le format PDF est couramment utilisé comme norme réglementaire pour les archives**

Dans certains secteurs comme la finance et les assurances, les statuts réglementaires exigent que les archives électroniques officielles soient au format PDF.

### **Le format PDF est déjà pris en charge par une vaste infrastructure informatique**

Tout porte donc à croire que le format PDF n'est pas près de disparaître. Les administrations et les grandes entreprises ont investi massivement dans des infrastructures informatiques qui produisent des millions de documents PDF récurrents (ex. avis mensuels personnalisés, factures). Le secteur financier qui a été un des premiers à l'adopter a également énormément investi dans les technologies qui permettent de présenter en ligne des relevés au format PDF.

C'est entre autres pour ces raisons que le PDF est le format de prédilection des entreprises qui produisent et diffusent des documents métier pour leurs communications client.

## Comment rendre les PDF réellement accessibles ?

Le terme général d'« accessibilité numérique » couvre l'ensemble des formats de fichiers et des types de contenus sur Internet, y compris les documents PDF. Des millions d'Américains reçoivent aujourd'hui leurs relevés bancaires et de nombreuses autres communications par email et au format PDF, au lieu de versions papier par courrier.

Les PDF peuvent être créés spécifiquement pour être accessibles aux personnes en situation de handicap. Depuis 2014, ils peuvent entre autres inclure des balises, des équivalents textuels, des sous-titres et des descriptions audio. Les PDF balisés peuvent être redistribués et agrandis pour les utilisateurs atteints de déficience visuelle. Cela dit, l'ajout de balises aux anciens fichiers PDF et à ceux générés à partir de documents numérisés peut être problématique.

L'une des principales difficultés est que les PDF présentent les trois affichages distincts qui, en fonction de la création du document, peuvent être incohérents les uns par rapport aux autres :

- L'affichage physique
- L'affichage des balises
- L'affichage du contenu



L'**affichage physique** correspond à ce qui est affiché et imprimé, soit à ce que la plupart des gens considèrent comme un document PDF. L'**affichage des balises** est utilisé par les lecteurs d'écran et autres technologies d'assistance afin d'offrir une navigation et une expérience de lecture de haute qualité aux utilisateurs en situation de handicap. L'**affichage du contenu** est basé sur l'ordre physique des objets dans le flux de contenu du PDF et peut s'obtenir via un logiciel qui ne prend pas entièrement en charge l'affichage des balises, comme la fonction de redistribution d'Adobe® Reader®.

Pour conserver leur indépendance, les personnes aveugles et malvoyantes ont continué de s'impliquer dans l'adaptation des procédures où les documents papier (ou PDF) remplacent d'autres formats traditionnels (ex. le braille). La production d'autres formats papier pouvant nécessiter l'intervention de nombreuses personnes, les documents importants étaient envoyés et reçus avec plusieurs semaines ou mois de retard par rapport aux autres clients. Dans le meilleur des cas, une « procédure adaptée » offre une expérience client altérée ; dans le pire des cas, elle porte atteinte à la dignité humaine et empêche les individus de prendre les bonnes décisions concernant leurs finances, leur santé, etc.

Pour les entreprises, mettre en place puis gérer des « procédure adaptée » peut se révéler coûteux. Fort heureusement, il existe une alternative plus appropriée pour les deux parties : les fichiers PDF accessibles.



## Arguments en faveur de l'accessibilité des PDF

Contrairement aux PDF standards, les PDF accessibles n'ont aucune barrière et sont universellement accessibles et utilisables par des personnes en situation de handicap ou non. Si la couche supérieure de l'image est identique à celle d'un PDF ordinaire, ce qui les rend visuellement indiscernables, les métadonnées internes des PDF accessibles diffèrent.

Ces documents intègrent un balisage, un marquage et une structure uniques qui permettent aux technologies d'assistance (ex. programmes de lecture d'écran) d'interpréter les contenus dans le bon ordre, d'optimiser la navigation et de fournir des informations complètes sur les éléments visuels (comme les images et les graphiques).

Afin de répondre à une norme fonctionnelle d'accessibilité, la création de PDF doit respecter les critères WCAG 2.2 de niveau AA ou supérieur. Dans l'idéal, ces documents sont créés conformément à la norme PDF/UA (Universal Accessibility), anciennement ISO 14289-11.

Les fichiers PDF accessibles comprennent les balises suivantes :

- Ordre logique de lecture et de tabulation
- Texte et en-têtes
- Tableaux
- Éléments non textuels (images, graphiques, figures, etc.)
- Listes
- Propriétés, polices et contraste
- Langue
- Signets
- Liens (internes et externes)

## Une mauvaise conception engendre des fichiers PDF inaccessibles

Sur les ordinateurs professionnels, les PDF sont généralement générés en convertissant des documents natifs (par exemple, des documents Microsoft® Office® ou Adobe® Creative® Suite) au format PDF. Au cours du processus de conversion, l'application logicielle s'efforce de créer une structure de balises basée sur le contenu du document original.

Si l'auteur du document natif n'a pas suivi les lignes directrices en matière d'accessibilité (en identifiant explicitement les éléments, tels que les titres, et en formatant correctement les listes, les tableaux et autres éléments), le logiciel se contente d'attribuer une structure de balises basée sur sa meilleure estimation algorithmique du document. Ce cas de figure est souvent source d'erreurs.

Si les applications logicielles qui génèrent des PDF accessibles peuvent reproduire fidèlement l'apparence d'un document natif, elles ne peuvent pas en déduire un ordre de lecture logique ou produire un texte de remplacement pertinent pour les éléments graphiques. Lorsque le texte de remplacement des images est absent du document natif, le moteur de conversion PDF attribue des identifiants génériques, par exemple « Image 54 », qui sont dénués de sens lorsqu'ils sont lus à haute voix par un programme de lecture d'écran.

Malheureusement, le processus de conversion automatisé est lui-même source d'erreurs. Même lorsque les documents natifs ont été conçus en tenant compte de l'accessibilité, les PDF accessibles nécessitent une inspection post-conversion et un ajustement par un technicien compétent assurant que leur contenu et leur structure de balises sont conformes à la norme d'accessibilité spécifiée (par exemple, WCAG 2.2 de niveau AA). Par exemple, lors d'une conversion, les tableaux peuvent être incorrectement balisés en tant que graphiques, ou alors les données du tableau peuvent être dissociées de l'en-tête de la colonne ou de la ligne correspondante. De même, il se peut que les titres de texte ne soient pas détectés ou que les listes sans destinations actives et riches de sens ne soient reconnues que comme du texte brut.

Lorsqu'un logiciel de reconnaissance optique de caractères (OCR) est appliqué à des documents uniquement constitués d'images ou numérisés, il génère un PDF contenant du texte, de la ponctuation, de la casse et de l'espacement tronqués. Par exemple, « Informations sur les relevés » pourrait donner « Inf ormationssu rlesre levés », ce qui n'aura aucun sens dans un programme de lecture d'écran. En outre, la structure des balises du PDF généré avec la technologie OCR devra toujours être ajustée manuellement par un technicien en accessibilité à l'aide d'un logiciel spécialisé.

## L'accessibilité en toute simplicité

La question qui se pose est la suivante : pouvez-vous vous permettre d'externaliser le sujet de l'accessibilité ? Les solutions Enterprise Document Accessibility d'OpenText permettent à votre entreprise de sauter le pas de l'inclusivité à un coût abordable.

Elles vont transformer, stocker et présenter des documents imprimables à grande échelle, ainsi que dans des formats accessibles très complets et structurés.

Une solution Enterprise Document Accessibility facilite foncièrement le balisage en ajoutant des balises sémantiques et des métadonnées aux PDF. Résultat : leur structure et leur accessibilité sont améliorées. Améliorer les métadonnées peut inclure l'ajout d'informations sur l'auteur, de titres de documents, de mots-clés ainsi que d'autres attributs descriptifs qui facilitent la localisation et la compréhension du contenu par les utilisateurs. Elle doit permettre aussi la conversion de tous les documents de communication client.

Grâce à OpenText, vous disposerez de fonctionnalités d'accessibilité professionnelles, notamment l'amélioration des couleurs et des contrastes, la structure sémantique, l'accessibilité du clavier et l'optimisation des formulaires. Il permet aux entreprises de :

- ✓ Garantir des choix de couleurs et des rapports de contraste dans les PDF conformes aux normes d'accessibilité
- ✓ Créer des éléments de structure sémantique (titres, paragraphes, listes, tableaux)
- ✓ Optimiser les PDF pour une navigation au clavier, en veillant à ce que les utilisateurs puissent interagir avec le document à l'aide de saisies. Équiper les formulaires interactifs de champs accessibles à l'aide de balises, d'un ordre de tabulation et des bons messages de validation

Assurer l'accessibilité des documents dans les flux numériques volumineux des communications client répond à plusieurs exigences. En premier lieu, une intégration transparente avec les systèmes existants est nécessaire pour convertir et afficher les documents en temps réel. Les solutions évolutives pensées pour toute l'entreprise gèrent efficacement aussi bien les documents individuels que les tâches d'impression en gros volume, les performances évoluant parallèlement aux exigences du projet.

La conversion automatique et l'affichage du contenu archivé dans un format convivial et propre à la navigation, notamment la conformité aux normes d'accessibilité telles que PDF/UA, garantissent l'accessibilité pour tous les utilisateurs (y compris ceux qui s'appuient sur des technologies dédiées). Ainsi, vous pourrez non seulement améliorer l'efficacité de vos communications mais aussi rationaliser vos processus, ce qui accroît votre efficacité opérationnelle et le respect des exigences réglementaires.



### **Modernisez la transformation de vos documents**

Révolutionnez la transformation et la remédiation manuelles grâce à un puissant moteur à la demande qui assure un haut degré de cohérence et d'exhaustivité.



### **Offrez de meilleures expériences utilisateur**

Affichez rapidement les documents sur différents canaux numériques afin d'offrir une excellente expérience à l'ensemble des utilisateurs.



### **Réduisez les coûts**

Ne dépendez plus dans des services de remédiation, décommissionnez les applications héritées et minimisez les dépenses d'investissement cloud.



### **Procédez à une intégration dans les processus métier**

Définissez graphiquement et automatisez la logique métier et les fonctions techniques afin de mettre à disposition les documents au bon endroit et dans le bon format, quelle que soit leur complexité.



### **Garantissez la conformité**

Garantissez la conformité aux exigences d'accessibilité dans le monde entier, en vous protégeant contre d'éventuelles poursuites et sanctions.



### **Favorisez la fidélisation de la clientèle à la marque**

Améliorez la réputation de votre marque en mettant en avant son engagement en faveur de l'inclusion et de la diversité.

## De la conformité à la véritable accessibilité

On distingue la conformité d'une part et la véritable accessibilité de l'autre, cette dernière étant suffisamment souple pour répondre à des besoins et des paramètres en constante évolution.

Tous les documents ne sont pas conçus dans une optique d'inclusion. OpenText résout ce problème au meilleur coût, avec la qualité que vous exigez, lorsque vous en avez besoin.

Seules les solutions Enterprise Document Accessibility d'OpenText réunissent l'ensemble des fonctionnalités nécessaires pour répondre aux exigences réglementaires à n'importe quelle échelle.



### À propos d'OpenText

OpenText, spécialiste de la gestion de l'information, permet aux entreprises d'extraire la connaissance issue de leurs données grâce à des solutions de gestion des informations de pointe disponibles sur site et dans le cloud. Pour plus d'informations sur OpenText (NASDAQ : OTEX, TSX : OTEX), consultez le site [opentext.com](https://opentext.com).

**opentext.com**

[X \(anciennement Twitter\)](#) | [LinkedIn](#) | [Blog du Président](#)

Copyright © 2024 OpenText. Tous droits réservés. Marques commerciales déposées par OpenText. Pour plus d'informations, consultez la page suivante : <https://www.opentext.com/about/copyright-information>  
243-FR0004-001