



Ressources Handicap Formation

Ateliers & Webinaires 2022

La conception Universelle



En quête *d'inclusion*



Quelques principes





Pour qui concevons-nous ?

Nos propres capacités et préjugés
influencent la conception de nos solutions



Nous concevons spécifiquement pour des
personnes d'un certain genre, âge,
éducation, capacité physique, ...



Qui en est exclus ?

Les interactions que nous concevons avec la
technologie **dépendent fortement nos sens**
(voir, entendre, dire, et toucher).



La diversité humaine induit nécessairement
des limitations dans nos capacités cognitives.

Design inclusif et Accessibilité numérique



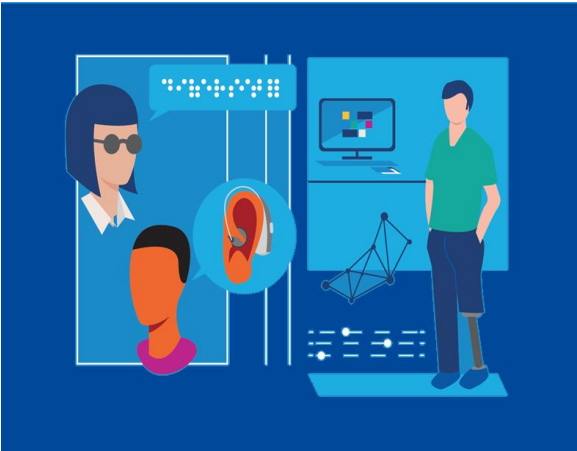
CONCEPTION UNIVERSELLE
Applications inclusives



ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE
Formation, Solutions, Recherche



Inclusive
Microsoft Design





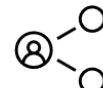
CRÉER



CONSOMMER



COLLABORER



PARTAGER

**AIDER A DÉVELOPPER
DES APPLICATIONS UNIVERSELLES**

**DÉVELOPPER ET AMÉLIORER
LES SOLUTIONS ACCESSIBLES À TOUS**

En quête *d'inclusion*



Conception & Personas



UN PEU D'HISTOIRE...

LA NAISSANCE DES PERSONAS

1983

Alan Cooper interview un groupe de clients potentiels.

Pour concevoir son logiciel et stimuler de meilleures solutions aux problèmes compliqués, il décide de **se concentrer sur les véritables besoins de ses clients** plutôt que ses propres besoins.

Afin de l'améliorer, Cooper commence à **confronter sa conception** aux gestes, habitudes de parler, et processus de pensée de personnes fictives ressemblantes **aux clients** qu'il a interviewé.

Les « **personas** » étaient nés.

Alan Cooper (né en 1952 à San Francisco)

Père du langage **Visual Basic**

Inventeur des **personas**.



LES PERSONAS, OUI MAIS...

LE PARADOXE DES PERSONAS



Une illusion de réalité

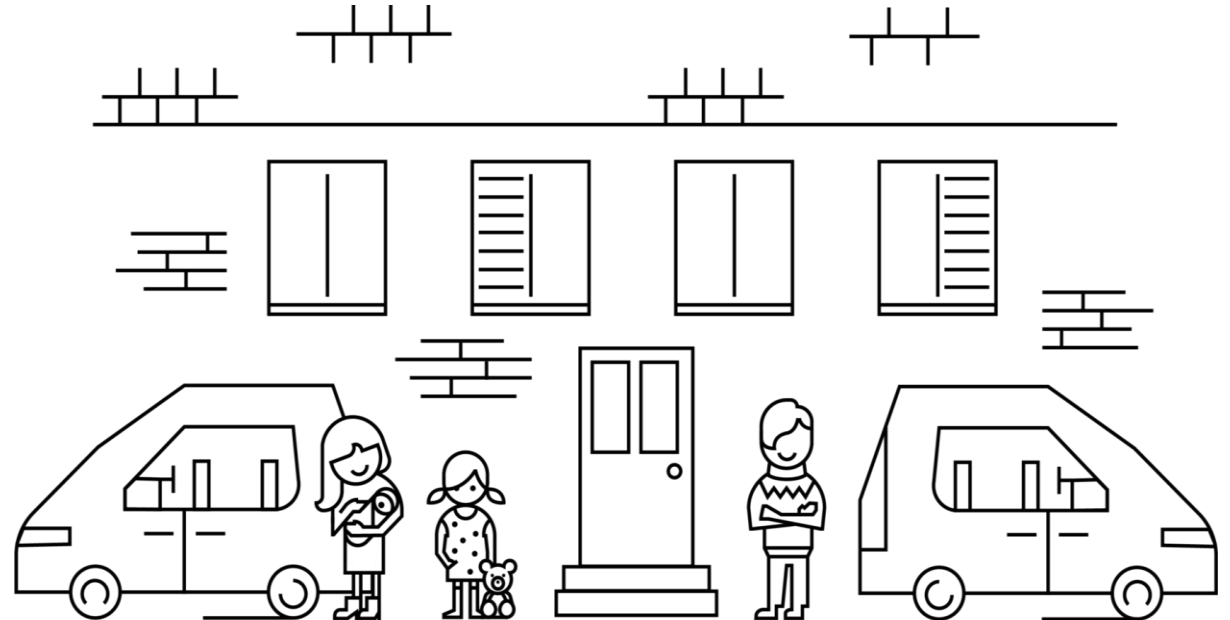
Les « Personas » contiennent souvent une compilation de caractéristiques « moyennes » des utilisateurs qui, rassemblées, ne représentent réellement personne.

Les Personas n'existent pas !

Des personas indispensables

Les personas sont devenus clés dans la conception de logiciel :

- Mieux comprendre les besoins des clients ;
- Prévoir les interactions des clients utilisant le logiciel.



LES CONSÉQUENCES DE LA « MOYENNE ARTIFICIELLE »

EXEMPLE AVEC L'US AIR FORCE DANS LES ANNÉES 1950

1952 - Etude US Air Force sur la taille moyenne du pilote

Mesure physique de 4 000 pilotes

140 dimensions : hauteur, circonférence de la poitrine, ...

Résultat : Fourchette moyenne suivant 10 dimensions

Hypothèse : La plupart des pilotes s'intégreront dans cette fourchette.

Pas un seul des 4 000 pilotes n'entrèrent dans cette fourchette !

Conséquences : L'ergonomie des avions construits sur cette base étaient tellement fausse que les pilotes devaient d'écraser en conséquence.

Les avions ont été conçus pour tout le monde, mais en définitive pour personne.



	Permanent	Temporaire	Situationnel
Touché	 Un bras	 Blessure au bras	 Jeune parent
Vue	 Aveugle	 Cataracte	 Conducteur distrait
Ecoute	 Sourd	 Infection des oreilles	 Barman
Parole	 Muet	 Laryngite	 Fort accent

L'éventail des Personas

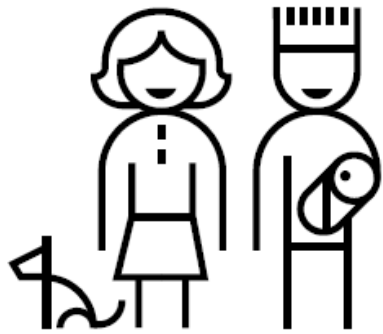
L'éventail des Personas permet de mieux comprendre les différences et les difficultés au travers d'un ensemble de scénarios de handicaps permanents, temporaire ou situationnels.

C'est un outil simple pour favoriser l'empathie et montrer comment une solution peut s'étendre à un public plus large.

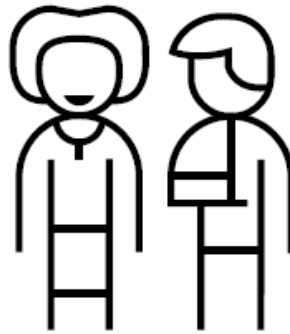
Le réseau des Persona

Une personne n'existe pas de façon isolée, il en va de même de l'éventail des Personas.

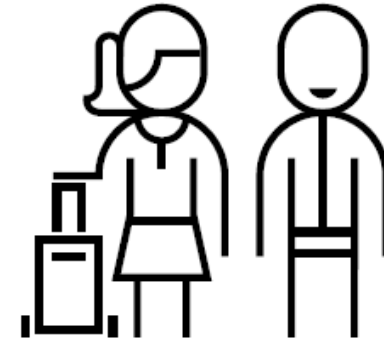
Le réseau des Personas inclut les amis, les collègues, les membres de la famille et même des étrangers.



Famille



Amis



Etrangers

En quête *d'inclusion*



Démarche de conception universelle



1



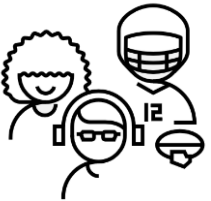
Reconnaître
l'exclusion

2



Apprendre
de la diversité

3



Concevoir pour un,
Etendre à tous



Concevoir

Identifier les points d'exclusion
(incompatibilités d'usage)



Adapter

Créer de nouvelles idées pour
s'adapter aux difficultés d'usage.



Vérifier

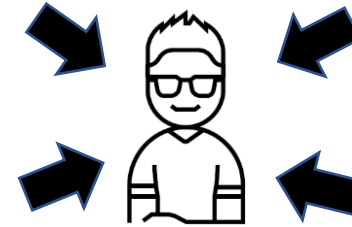
S'assurer que les adaptations peuvent
apporter des bénéfices à tous.

Comprendre l'expérience vécue ...

EMPATHIE

APTITUDES

CAPACITÉS



Le design inclusif met les
personnes au centre du
processus.

... débouche sur une conception inclusive

Des solutions spécifiques... pour tous !

Si cela fonctionne bien pour une personne
en situation de handicap cela peut aussi
bénéficier à une personne valide.

Design inclusif

Méthodologie de conception permettant de tenir compte de toute l'étendue de la **diversité humaine**.

Comprendre les usages

Accessibilité

1. Les caractéristiques qui offrent une expérience ouverte à tous.
2. Une discipline professionnelle visant à mettre en œuvre l'étape N°1.

Respecter les normes

Expérience inclusive = Design Inclusif + Accessibilité

En quête *d'inclusion*

Les bénéfices



A black and white photograph of a person standing on a vast, sandy dune under a starry night sky with a comet streak.

Construire des expériences inclusives

Observer différemment les handicaps et comprendre l'exclusion nous aide à développer une solution conçue au départ pour une personne et à l'étendre à des millions de gens.

Innovations & Bénéfices pour tous



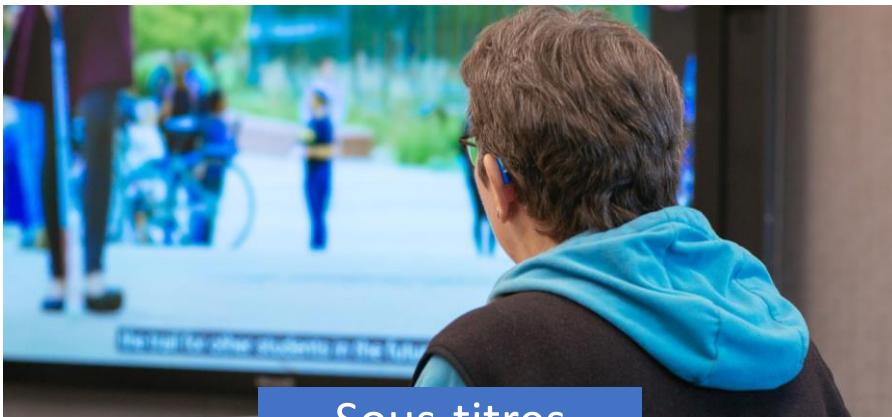
Régulateur de vitesse



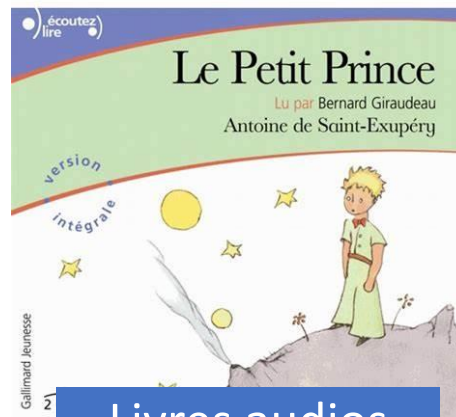
Portes automatiques

Des besoins spécifiques...

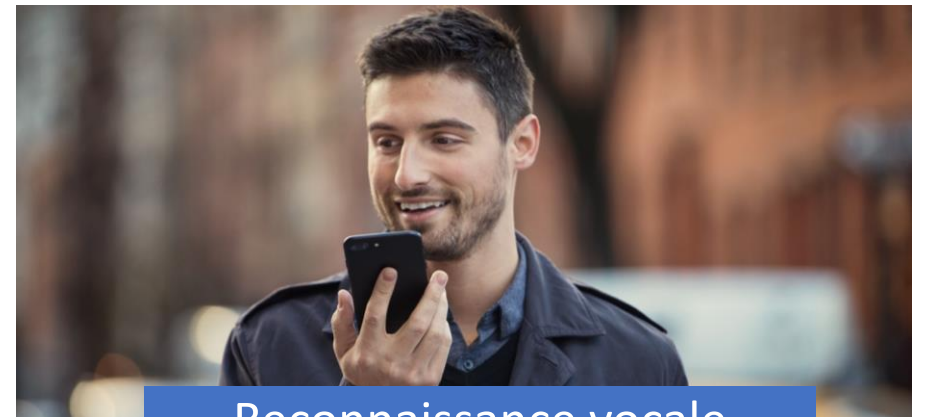
... a des usages pour tous



Sous-titres



Livres audios



Reconnaissance vocale

CONCEPTION UNIVERSELLE

UNE DÉMARCHE UX AU PROFIT DE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

POURQUOI RENDRE
« ACCESSIBLE » SES
APPLICATIONS
?

ENTREPRISE INCLUSIVE

Offrir des outils adaptés à l'ensemble de son personnel.

ENTREPRISE INNOVANTE

Rester à la pointe de l'innovation en s'appuyant sur la diversité de son personnel

ENTREPRISE HUMAINE

Ressembler à ses clients pour apporter des solutions adaptées et appropriées.

ENTREPRISE CONFORME

Respecter ses obligations légales de **mise en conformité** avec les réglementations Européennes.

COMMENT
FINANCER CES
TRANSFORMATIONS
?

DÉMARCHE UX & INCLUSIVE

Retravailler l'ergonomie et les usages des applications de l'Entreprise.

GAIN DE PRODUCTIVITÉ

Permet d'améliorer l'expérience pour tous les utilisateurs.

GAIN FINANCIER

Finance l'adaptation et l'ajout des fonctionnalités d'accessibilité.

QUELLE EST LA
DÉMARCHE POUR SE
TRANSFORMER
?

INVENTAIRE

EVALUATION
(Niveau d'accessibilité)

PRIORISATION

PLANIFICATION

MIGRATION

VALIDATION

CRITÈRES D'ACCESSIBILITÉ

CRITÈRES D'OBSOLESCENCE

CRITÈRES « ACCESSIBILITÉ NATIVE »

MAXIMISER LE ROI

Applications anciennes et peu ergonomique.

Projet de migration traditionnel

+

Associer des personnes en situation de handicap

+

Ne pas minimiser la gestion du changement

En quête *d'inclusion*



La concentration au cœur des développements modernes

La ressource rare du 21e siècle ne
sera pas la technologie;
Ce sera l'attention !

MARK WEISER (1952 - 1999)
Père de l'informatique ubiquitaire
Chef scientifique de Xerox PARC



Les objectifs d'une solution technologique moderne

Utilisable

Un usage simple pour aider l'utilisateur sans devenir une contrainte.

Robuste

Une solution fonctionnant dès qu'on la sollicite.

Paramétrable

Une solution adaptée à chacun offrant un paramétrage adapté.

Non intrusive

Une solution laissant à l'utilisateur toute sa concentration.

Lorsque la technologie interagit et fonctionne bien, elle vous permet de faire ce que vous voulez, selon vos conditions.

Elle fonctionne en vous permettant d'atteindre le niveau de concentration dont vous avez besoin pour accomplir vos tâches.



Les alertes sont présentes dans nos vies

Des centaines d'alertes reçu chaque jour

Utiles

Non invasives

Nécessaires



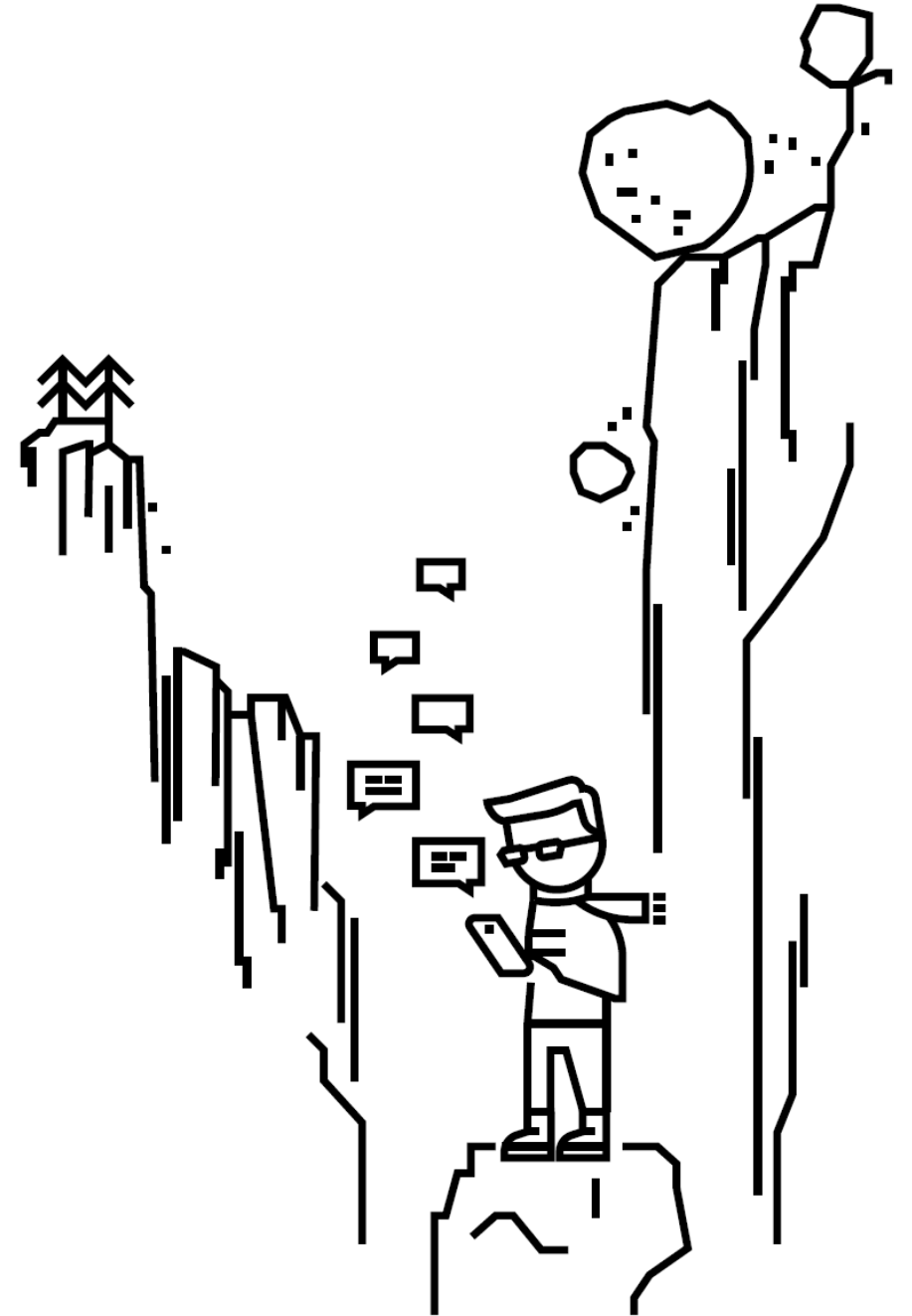
Certaines apparaissent à des **moments inopportuns** et provoquent des résultats préjudiciables (anxiété, frustration, productivité réduite).

Il faut examiner ces notifications et évaluer leur impact coûts / bénéfices.

Les interruptions nuisibles coûtent cher !

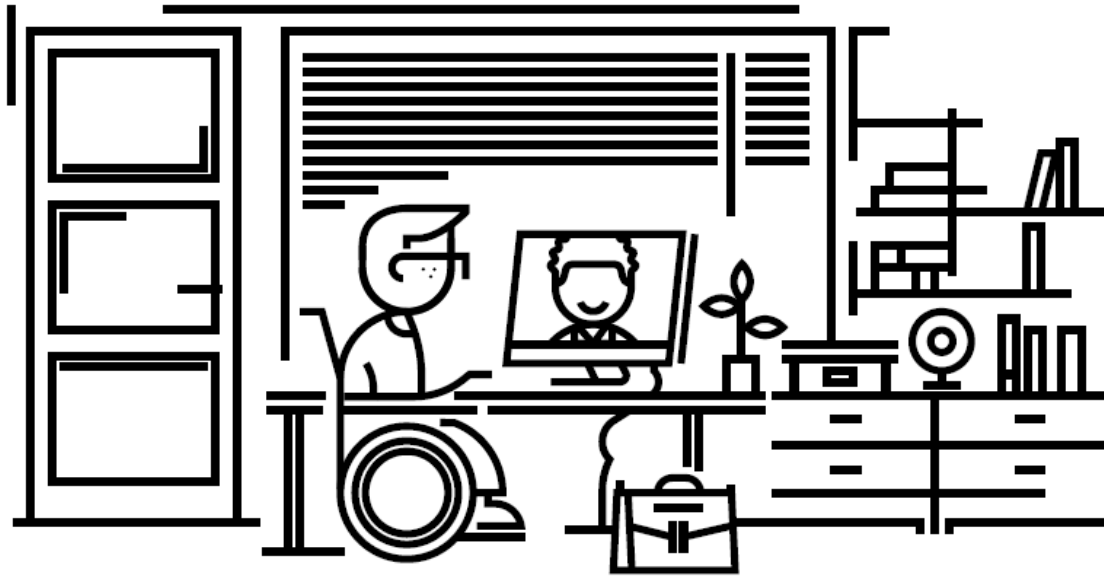
Une personne moyenne :

- Est interrompu plusieurs fois par heure,
- A plusieurs fenêtres ouvertes sur son ordinateur,
- Vérifie ses mails régulièrement,
- Estime que la moitié de son temps dans les réunions est improductif,
- Passe une grande partie de son temps de travail à la recherche de l'information dont il a besoin pour travailler.



Restez concentré est un défi grandissant !

La quantité d'interruptions provoquées par les solutions technologiques moderne ne fait qu'augmenter et provoque des problèmes de concentration grandissants.



La conception universelle vise à s'adapter à la diversité des utilisateurs et à proposer des solutions facilitant les interactions des individus.



Apprendre des personnes

- ❑ Comment la technologie peut-elle servir les bonnes informations au bon moment, tout en réduisant les informations indésirables, les distractions et les étapes supplémentaires?
- ❑ Comment identifier quand, où et comment il est approprié pour un système de communiquer avec les utilisateurs ?
- ❑ Comment l'information peut-elle fonctionner en arrière-plan pour que les gens puissent se concentrer sur leur tâche et non sur l'outil ?
- ❑ Comment équilibrer le coût mental de l'interruption par rapport à l'intérêt de cette information pour l'utilisateur ?
- ❑ Comment la technologie peut-elle mieux s'adapter aux besoins des personnes en fonction du contexte afin d'augmenter leur niveau de concentration ?

CONSIDÉRATIONS DE CONCEPTION

1. COMPRENDRE L'URGENCE ET LES MOYENS

La technologie offre un large panel de moyen de communication

pop up visuel

lumière orange clignotante

son

vibration

Considérez pour la conception :

- La forme de communication la plus adaptée
- Déterminer le niveau d'attention de l'information :

attention totale

attention partielle

peu d'attention

Adapter son mode de communication en fonction de l'urgence est clé !



Equilibrer le bénéfice de l'interruption avec le coût de l'interruption.



Disposez-vous de différents types d'alerte en fonction du niveau d'importance ?

Quel est le coût pour le client s'ils manquent votre interruption ?

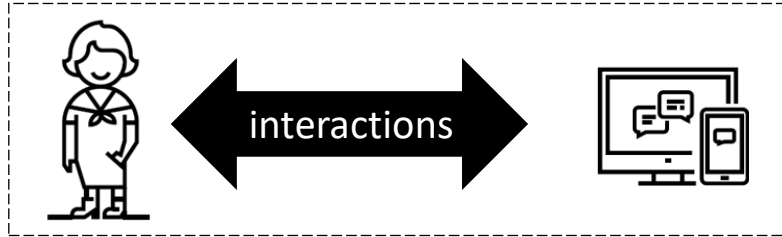
Comment utilisez-vous les modes de communication visuels, auditifs et tactiles ?

Comment pouvez-vous garder la personne concentrée sur sa tâche principale ?

CONSIDÉRATIONS DE CONCEPTION

2. ADAPTEZ AU COMPORTEMENT DU CLIENT

Les interactions et l'expérience du client évoluent au fil du temps.



Apprenons des capacités d'adaptation des humains pour créer des expériences optimisées **réduisant le coût mental**.

Identifier les **types d'alertes** que votre utilisateur pourrait rencontrer

Se demander si il est possible d'analyser régulièrement **l'évolution des interactions**

Trouver les **moments les plus appropriés** pour interrompre quelqu'un.

Regarder si le système est autonome pour **évoluer en fonction des usages** des utilisateurs.

S'interroger et comprendre le **meilleur moment de communiquer**.

CONSIDÉRATIONS DE CONCEPTION

3. S'ADAPTER AU CONTEXTE

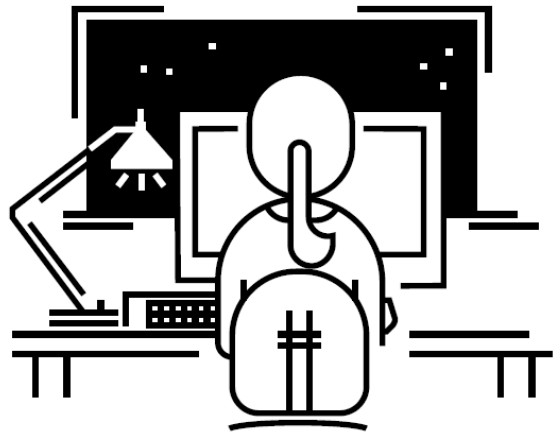


Importance du contexte dans nos capacités et limitations pour filtrer et consommer des informations de façon optimum.

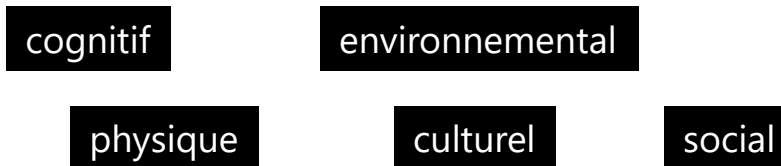
Seul ↔ Dans une salle bondée

Pas de Wifi ↔ Internet rapide

En déplacement ↔ En salle de réunion



De nombreux contextes à considérer :



Construisez des solutions qui respectent et s'adaptent au contexte.

Votre solution analyse-t-elle ses interactions pour **s'adapter aux contextes** et modifier la façon dont elle communique ?

Votre solution est-elle en **compétition pour captiver l'attention** de l'utilisateur ?

Comment prendre en compte de **nouveaux contextes** pour améliorer votre solution

Identifier l'**objectif principal de l'utilisateur**.
Qu'est-ce qui pourrait interrompre cet objectif ?

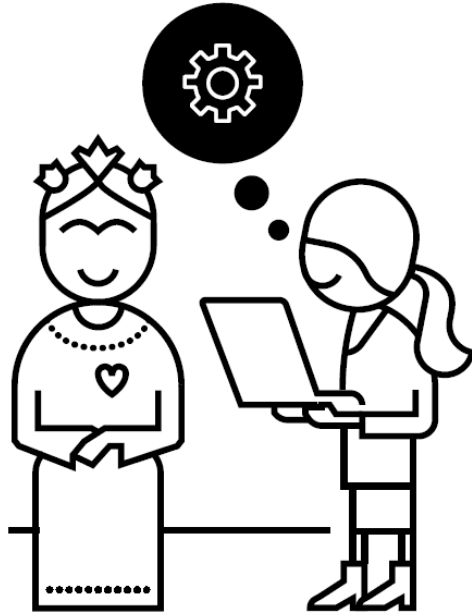
Votre système peut-il s'améliorer et apprendre du comportement de l'utilisateur ?

CONSIDÉRATIONS DE CONCEPTION

4. PERMETTRE AU CLIENT D'ADAPTER



Les expériences personnelles sont spécifiques à un individu.
La **personnalisation** d'une solution donne **un sentiment d'appropriation** aux clients.



Laisser aux utilisateurs la possibilité de régler ou de désactiver les notifications permet d'augmenter l'efficacité de la solution.

Evaluer les **critères de personnalisation** des notifications de votre solution actuelle.

S'assurer que **l'utilisateur sait qu'il peut paramétrer et contrôler** ses alertes.

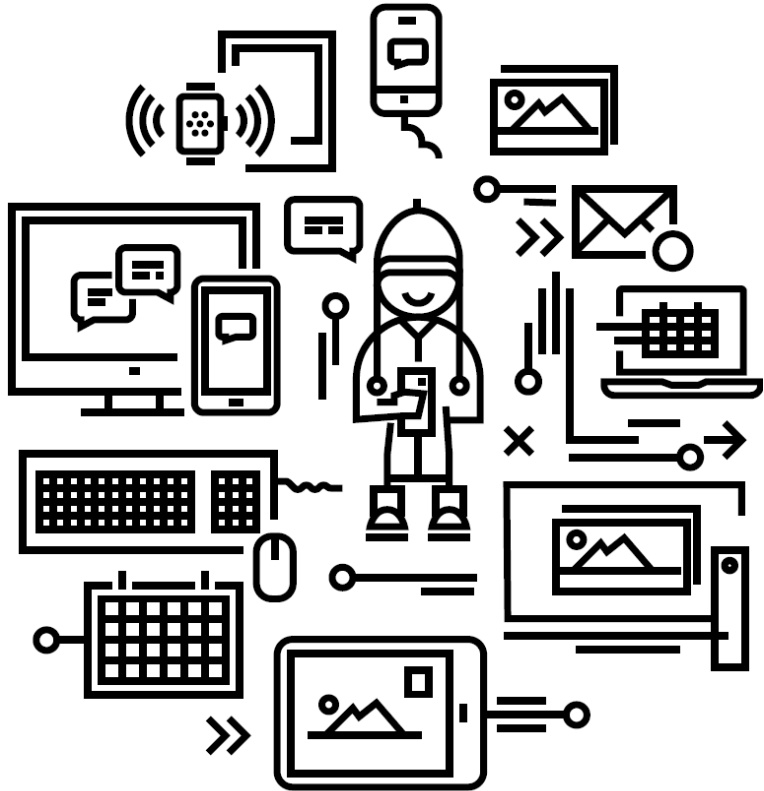
Vérifier que les alertes de votre solution **prennent en compte la tâche en cours**.

Identifier les **moments ou il est possible de personnaliser les alertes** (type de communication et fréquence)

CONSIDÉRATIONS DE CONCEPTION

5. RÉDUIRE LES COÛTS MENTAUX

Il existe de nombreuses sollicitations au-delà de votre solution.
Chacune de ces nouvelles interactions présente de nouveaux **points de friction potentiels**.



Trop d'informations reçues avec les technologies.

Limiter le nombre d'étape nécessaire pour interagir avec la technologie.

Limiter les distractions qu'ils rencontrent (visuel, audio, organisationnel, etc.).



Mieux comprendre le coût mental des utilisateurs dans leurs **activités quotidiennes**.

Identifier avec un dispositif intelligent le **moment approprié** pour interrompre l'utilisateur.

Identifier les **alertes utiles** nécessitant d'interrompre l'utilisateur.

Mieux comprendre **ce qui est important pour l'utilisateur** sans spéculer à sa place.

En quête *d'inclusion*



Accessibilité Microsoft France

<http://aka.ms/accessibilite>

Philippe TROTIN
Directeur Inclusion & E-Accessibilité

philippe.trotin@microsoft.com
Mobile +33 (6) 64 40 46 77





Ressources Handicap Formation



Les Ressources Handicap Formation, de quoi parle-t-on ?



Une **Gouvernance**

Initiées par l'**Agefiph**, les **Ressources Handicap Formation** sont **copilotées** par l'Etat, les Régions, le Fiphfp, Pôle Emploi et l'ARS



Une **Ambition**

Rendre accessible les formations de droit commun aux personnes en situation de handicap : développer une **offre de formation inclusive**



Une **Offre de service**

Une offre de services à destination des **organismes de formation** et des **CFA**



Une offre de services à 3 volets



Appui au développement d'une **politique d'accueil des personnes en situation de handicap** et d'accessibilité généralisée



Appui au référent handicap pour **répondre à des situations individuelles** à l'appropriation et à la mise en œuvre des missions du référent handicap en matière de compensation du handicap

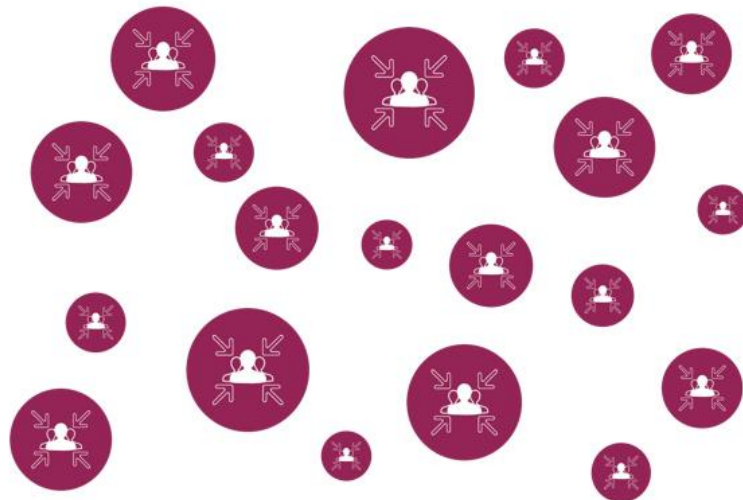


Appui à la **professionnalisation** des équipes et à l'**animation d'un réseau de référents** handicap des organismes de formation et CFA

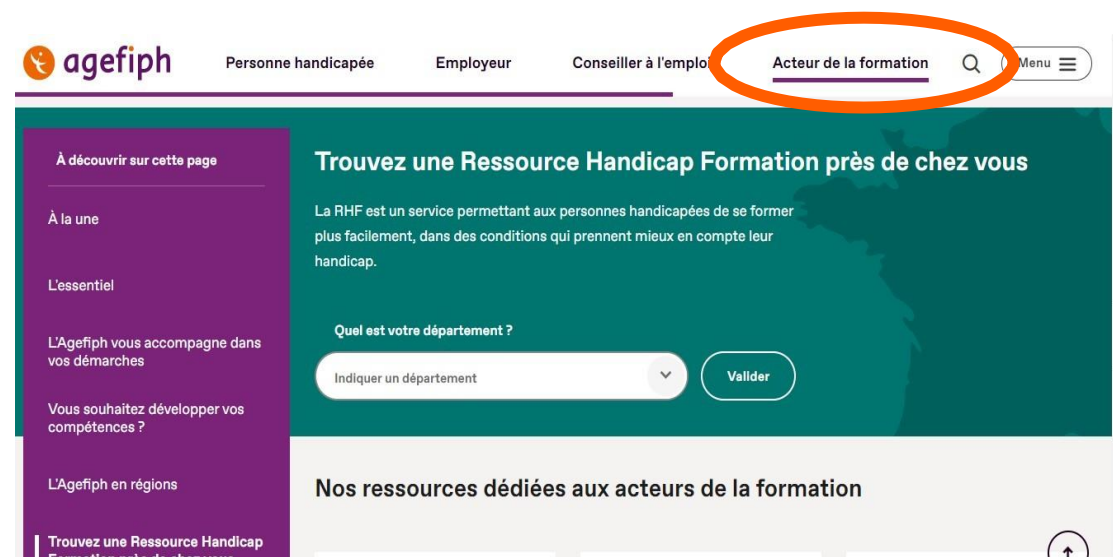


Comment contacter les Ressources Handicap Formation ?

Des **équipes Ressources handicap Formation**
sur chaque département



Retrouver l'**annuaire** des
Ressources Handicap Formation



<https://www.agefiph.fr/acteur-de-la-formation>

Prochains webinaires & ateliers RHF

Date : 05/07/22 de 13h30 à 16h30

✂ **COMPENSATION** : Atelier pratique 2 - Troubles cognitifs et aménagements pédagogiques

Introduction sur les derniers travaux de recherche s'ils sont pertinents

Descriptif des troubles : dyslexie et dysorthographe – dyspraxie et dysgraphie – dyscalculie – dysphasie – TDA/H et les comorbidités possibles

Stratégie de contournement ou compensation. Aménagements pédagogiques possibles.

Intervenante : Camille BENOIT - Psyadom

==> Inscription obligatoire

<https://www.agefiph.fr/actualites-handicap/les-webinaires-et-ateliers-rhf-de-juin-2022>

Date : 07/07/22 de 11h à 12h30

✂ **ACCESSIBILITE NUMERIQUE** : WEBINAIRE - Pédagogie & Communication inclusive

La pédagogie inclusive apparaît aujourd'hui comme une nécessité pour répondre aux besoins d'un public divers. Cela commence par la création de support accessible et facile à lire mais aussi par la capacité de faire passer l'information de façon inclusive. Cet aspect est d'autant plus important dans un mode de formation hybride ou la présence physique alterne avec la communication à distance.

Intervenant : Philippe TROTIN - MICROSOFT

==> Inscription obligatoire

<https://www.agefiph.fr/actualites-handicap/les-webinaires-et-ateliers-rhf-de-juin-2022>



Comment s'inscrire aux ateliers / webinaires RHF 2022 ?



The screenshot shows the website of agefiph. The header includes the agefiph logo and navigation links for 'Personne handicapée', 'Employeur', 'Conseiller à l'emploi', and 'Acteur de la formation'. There is a search icon and a 'Menu' button. The main content area features a purple circular icon with a person and arrows, followed by the title 'Ressources Handicap Formation'. Below the title, it says 'Les webinaires et ateliers RHF de mai 2022'. A text block describes the service: 'La Ressource Handicap Formation est une offre de services à destination des organismes de formation (OF) et des centres de formation des apprentis (CFA). Cette ressource leur permet de faire évoluer leurs pratiques afin de renforcer durablement l'accessibilité des formations professionnelles aux personnes en situation de handicap. Dans le cadre de l'appui à la professionnalisation et l'animation du réseau des référents handicap d'OF et CFA, l'Agefiph vous propose sur l'année 2022 une série d'ateliers pratiques avec des experts des sujets Accessibilité, Compensation du handicap, Métacognition...'. In the top right corner, there is a button for 'Télécharger / Imprimer la page'. A small circular icon with an upward arrow is in the bottom right corner.

agefiph

Personne handicapée Employeur Conseiller à l'emploi Acteur de la formation

Menu

Télécharger / Imprimer la page

Ressources Handicap Formation

Les webinaires et ateliers RHF de mai 2022

La Ressource Handicap Formation est une offre de services à destination des organismes de formation (OF) et des centres de formation des apprentis (CFA). Cette ressource leur permet de faire évoluer leurs pratiques afin de renforcer durablement l'accessibilité des formations professionnelles aux personnes en situation de handicap. Dans le cadre de l'appui à la professionnalisation et l'animation du réseau des référents handicap d'OF et CFA, l'Agefiph vous propose sur l'année 2022 une série d'ateliers pratiques avec des experts des sujets Accessibilité, Compensation du handicap, Métacognition...

<https://www.agefiph.fr/actualites-handicap/les-webinaires-et-ateliers-rhf-davril-2022>



Merci pour votre attention

