

PRODUIRE DES CONTENUS ET SERVICES RESPECTANT LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

Synthèse de l'étude



Sommaire

Sommaire.....	2
1. Le cadre de l'étude.....	3
L'accessibilité numérique : un impératif citoyen, un droit et un devoir	3
Les Entreprises de Services du Numérique (ESN) et les Entreprises du Numérique Libre (ENL) face aux défis de l'accessibilité numérique	3
2. Les principaux enseignements.....	5
Les freins à la mise en œuvre de l'accessibilité numérique	5
Les leviers pour une meilleure prise en compte de l'accessibilité numérique	6
3. Et demain ?.....	8
Le développement des compétences liées à l'accessibilité numérique : un enjeu transversal.....	8
Quatre métiers ou profils spécifiques en lien avec l'accessibilité numérique	9
10 modules de formation, pouvant être articulés dans le cadre de parcours	9
D'importants enjeux en matière de communication	10

1. Le cadre de l'étude

L'accessibilité numérique : un impératif citoyen, un droit et un devoir

On entend par accessibilité numérique un ensemble de principes graphiques, fonctionnels, techniques et rédactionnels, permettant de s'assurer que les supports numériques (documents, sites internet, applications, ...) sont parfaitement accessibles à tous les utilisateurs, y compris à ceux en situation de handicap. Les enjeux de l'accessibilité numérique portent sur deux aspects fondamentaux : d'une part, le fait de pouvoir utiliser des outils numériques (ordinateurs, smartphones, tablettes, etc.) et la possibilité, d'autre part, de pouvoir consulter, créer ou diffuser des ressources numériques sur internet.

Le manque d'accessibilité des outils et services numériques éloigne en effet une partie des usagers des contenus et des services disponibles en ligne, créant ainsi une fracture numérique. Et si l'accessibilité est essentielle à certains utilisateurs, y compris les personnes daltoniennes, dyslexiques ou dyspraxiques, photosensibles, aveugles ou malvoyantes, sourdes ou malentendantes, qui ont des tremblements ou un handicap moteur rendant complexe voire impossible l'utilisation d'une souris ou d'un clavier, elle apporte également un confort pour tous.

Au niveau international, en Europe comme en France, un appareil réglementaire et normatif s'est progressivement instauré depuis une vingtaine d'années. **D'abord réservées au domaine public, les obligations légales en matière d'accessibilité des contenus numériques s'étendent progressivement au secteur privé.** D'un point de vue technique et opérationnel, l'accessibilité numérique se traduit par le respect de règles de conception définie au niveau international (les WCAG) et qui concernent chaque étape de conception d'un contenu numérique.

À partir de ces recommandations internationales, l'administration française (la DINSIC) a conçu un **référentiel français d'accessibilité (le RGAA)** qui propose une méthode technique de vérification de la conformité des sites web avec le niveau fixé par le cadre légal français. Dix ans après, malgré les nombreuses initiatives développées en matière d'accompagnement et de sensibilisation et au moment où le Parlement européen adoptait l'European Accessibility Act, les résultats restent mitigés. Plusieurs études convergent pour démontrer que le nombre de sites Web publics français répondant aux normes d'accessibilité sont peu nombreux, et que de nombreux freins, méconnaissances et préjugés demeurent.

Les Entreprises de Services du Numérique (ESN) et les Entreprises du Numérique Libre (ENL) face aux défis de l'accessibilité numérique

Prestataires de service, les ESN et les ENL interviennent pour des donneurs d'ordre privés (entreprises) ou des commanditaires publics (État ou organismes publics, collectivités...). Ces entreprises sont concernées par l'obligation de produire des contenus et services numériques conformes aux normes, qui peut être intégrée tout au long de leur chaîne d'activité – dès la phase de développement commercial jusqu'à la mise en production des solutions et outils proposées, et de manière transversale dans les fonctions de gouvernance et de pilotage opérationnel.

En France, et notamment chez les donneurs d'ordre, le besoin d'avoir une expertise dédiée à l'accessibilité numérique commence à apparaître. En témoignent les premières offres d'emploi que l'on peut voir apparaître sur le sujet ou les demandes faites aux ESN pour des profils de ce type.

Mais ces offres restent limitées et sont souvent pour des durées relativement courtes. Les modes de diffusion (liste de diffusion spécialisée, réseau, ...) témoignent également de la difficulté à recruter ce type de profil car il n'existe pas de formations initiales qui proposent des spécialisations en accessibilité.

Pourtant si l'on regarde dans d'autres pays (Amérique du Nord, pays nordiques), différents métiers apparaissent : expert technique en accessibilité, chef de projet accessibilité, expert fonctionnel accessibilité, responsable formation et conduite de changement, etc. De même en Amérique du Nord, les cabinets spécialisés en accessibilité numérique ont des tailles qui n'ont rien à voir avec celles des cabinets français.

Un nouveau marché est donc en train d'émerger, et pourrait être soutenu par la *loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel* promulguée en 2018. En effet, cette dernière précise que le défaut de mise en conformité d'un service de communication au public en ligne pourra faire l'objet d'une sanction administrative d'un montant jusqu'à 25 000 €, soit cinq fois plus que ce que prévoyait la loi précédente (le montant était fixé à 5 000 €). Un décret en attente de parution devra en préciser les conditions d'application.

Pour aller un cran plus loin dans l'analyse des besoins en compétences générés par l'accessibilité numérique, la Commission Paritaire Nationale Emploi et Formation Professionnelle de la branche des Métiers du Numérique, de l'Ingénierie, des Études et du Conseil et des métiers de l'évènement a souhaité commanditée une étude sur la production des contenus et services respectant les normes d'accessibilité. Cette dernière, qui s'inscrit dans les travaux de l'OPIIEC (Observatoire Paritaire des Métiers et des Qualifications), a été réalisée par le groupement Pluricité – Atalan – Synoptic et répond aux enjeux suivants :



SAISIR le niveau d'appropriation des enjeux d'accessibilité numérique au sein des ESN et de leurs donneurs d'ordre.



ANALYSER les freins à la mise en œuvre de l'accessibilité numérique dans et par les ESN et les ENL.



DÉFINIR les **métiers émergents** les **besoins en compétences** nouveaux pour les métiers existants, suggérés par les enjeux d'accessibilité numérique, et les **besoins en formation** afférents.



COMMUNIQUER sur les besoins en accompagnement et formations – compétences auprès des pouvoirs publics, des entreprises et des donneurs d'ordres.

Les résultats présentés ci-dessous s'appuient sur la mobilisation de différentes sources :

- Les études disponibles portant sur l'accessibilité numérique ;
- Des entretiens de cadrage auprès d'experts sectoriels, du champ du handicap et de l'accessibilité numérique ;
- Une enquête en ligne, à laquelle 84 ESN et 28 ENL ont répondu ;
- Des entretiens qualitatifs menés auprès de 13 ESN et 1 ENL, 9 donneurs d'ordre, et 5 organismes de formation (dont un réseau).

2. Les principaux enseignements

Les freins à la mise en œuvre de l'accessibilité numérique

Dès les prises de contact avec les ESN et ENL, au regard des difficultés de mobilisation de ces dernières, comme au regard des résultats de l'enquête en ligne, un premier constat s'est rapidement imposé : **l'accessibilité numérique reste un domaine largement méconnu.**

Cela se lit également à travers le **niveau de connaissance du cadre légal** qui l'entoure, qui reste très **approximatif** pour la majorité des ESN et ENL. Le risque légal est ainsi fréquemment ignoré (72 % des répondants à notre questionnaire), et le périmètre d'application des normes réglementaires (types de contenus numériques, entités soumises à l'obligation...) non maîtrisé.

En écho à ce constat, les **normes d'accessibilité restent également méconnues d'une large partie des ESN et ENL.** Ainsi, l'enquête menée auprès des ESN et ENL montre qu'une large majorité de répondants (64%) ignorent quel est le référentiel principal en matière d'accessibilité et seuls 22% identifient le RGAA. **Lorsqu'elles maîtrisent ce cadre technique¹, les ESN et ENL en pointent néanmoins la trop forte densité, la complexité et au final la difficile appropriation,** qui peuvent rapidement décourager sa prise en main.

Les entreprises et donneurs d'ordre interrogés dans le cadre des entretiens ont accepté le principe de cet exercice parce qu'ils étaient particulièrement actifs en matière d'accessibilité numérique. Pour autant, ils s'accordent sur la **méconnaissance globale du sujet, laquelle générerait de nombreuses idées-reçues.** L'accessibilité numérique reste perçue par les équipes non sensibilisées d'abord comme une **contrainte, à la fois coûteuse et peu rentable, imposant des exigences techniques complexes, et ayant pour conséquence un graphisme peu esthétique.**

Cet état de fait s'explique d'abord par la nature du cadre légal qui entoure l'accessibilité numérique, qui n'est ni incitatif ni coercitif. Les donneurs d'ordre publics sont ceux qui identifient mieux les obligations légales et risques associés, mais ils estiment également que ces derniers sont « nuls » et « peu incitatifs car pas réels » - rappelons qu'aucune sanction n'a jamais été appliquée en France. Dans le secteur privé, des membres de groupes internationaux évoquent les récents procès autour de l'inaccessibilité numérique qui se sont tenus dans des pays anglo-saxons comme un vecteur de prise de conscience, tout en pointant que « *les sanctions sont minables* » en France.

Face à un risque identifié comme inexistant (dans le secteur privé) ou très faible (dans le secteur public), l'accessibilité numérique n'est pas la première priorité des donneurs d'ordre. Dans le secteur privé, ils reconnaissent ainsi qu'elle est très rarement mentionnée dans les cahiers des charges de prestations requérant l'intervention d'une ESN ou d'une ENL. Dans le secteur public, où l'obligation légale est bien connue et repérée, le RGAA est fréquemment cité, mais l'expression des besoins reste du point de vue des ESN et ENL interrogées imprécise. Sur ce point, il faut noter que **le manque de sensibilisation et de formation des donneurs d'ordre constitue encore un frein à la mise en œuvre de l'accessibilité numérique.**

Il en résulte un sentiment partagé, par les ESN, les ENL comme les donneurs d'ordre, que **la prise en compte de l'accessibilité numérique ne constitue ni un critère discriminant d'analyse des offres de services des candidats, ni un réel point d'attention dans le suivi des projets.**

¹ C'est par exemple le cas des entreprises ayant accepté de nous accorder un entretien dans le cadre de cette étude, particulièrement sensibilisées voire mobilisées en matière d'accessibilité numérique.

Or, les ESN et les ENL sont des prestataires de services : ce sont avant tout les contenus des cahiers des charges qui déterminent les contours des prestations. Leur positionnement est en grande partie dicté par les demandes et les commandes de leurs clients privés et publics, et le suivi que ceux-ci peuvent faire de leurs exigences. **Il ressort clairement de l'étude que l'incitation de la commande n'est pas encore suffisamment forte pour que les ESN et ENL perçoivent l'accessibilité numérique comme un enjeu business.** Seuls 11 % des répondants au questionnaire en ligne identifient l'accessibilité numérique comme un enjeu susceptible de générer des opportunités économiques.

Par conséquent, l'accessibilité numérique est rarement portée comme un axe prioritaire de la stratégie des ESN / ENL. Lorsque le sujet émerge, c'est bien souvent la résultante d'un portage interne et personnel : une curiosité ou une sensibilité individuelle peut permettre d'engager une prise de conscience en interne, sans toutefois fédérer l'ensemble des équipes dirigeantes et salariées, en l'absence d'un engagement de la direction.

En l'absence d'orientations stratégiques clairement affirmées, **les ESN et ENL ne cherchent pas, dans leur majorité, à développer les compétences de leurs collaborateurs en matière d'accessibilité numérique.** Ainsi, 63 % des ESN et ENL interrogées estiment que leurs collaborateurs ne sont pas en mesure de prendre en compte l'accessibilité numérique dans leurs pratiques ou ne se prononcent pas sur la question.

Les donneurs d'ordre confirment ce constat, en pointant une **difficulté des ESN et ENL à répondre réellement aux attentes en matière d'accessibilité numérique, au-delà d'un discours commercial désormais bien rôdé.** Indice de ce déficit de compétences, la pratique partagée par les donneurs d'ordre comme les ESN / ENL est de faire appel à des prestataires experts – dans le cadre de procédures d'appels d'offre spécifiques, ou de co/sous-traitance.

En lien avec une commande encore timide, d'une part, et une demande des ESN et ENL limitée, d'autre part, les **formations sectorielles ne proposent pas de modules ou de cursus dédiés à l'accessibilité numérique** – que cela soit dans le cadre des formations initiales ou continues. Les entretiens menés auprès des organismes de formation montrent que, quand **l'accessibilité numérique correspond aujourd'hui à une préoccupation, ils considèrent qu'une sensibilisation à la qualité Web y répond** (certification Opquast par exemple), ou proposent des modules de sensibilisation à destination des apprenants.

Les leviers pour une meilleure prise en compte de l'accessibilité numérique

Si l'accessibilité numérique ne constitue pas un axe prioritaire de la stratégie des ESN/ENL, l'enquête montre cependant que **les appréciations portées sur l'accessibilité numérique sont le plus souvent positives.**

En particulier, **33% des ESN et ENL ayant répondu estiment qu'il s'agit d'un levier pour la qualité.** De la même manière, les entretiens qualitatifs montrent que la préoccupation sur l'accessibilité numérique au sein des ESN/ENL s'inscrit fréquemment **dans une réflexion plus large sur leur démarche qualité**, les critères d'accessibilité pouvant également être considérés comme des critères de qualité. Ceux-ci, sans poser un niveau d'exigence aussi fort que les référentiels spécialisés sur l'accessibilité numérique (RGAA, WCAG), ne constituent pas moins **une manière pour les ESN/ENL de**

faire « un premier pas » dans l'adaptation de leurs pratiques pour favoriser l'accessibilité numérique².

À un second niveau, l'accessibilité numérique se positionne du point de vue d'une partie des ESN et ENL interrogées comme un marché en devenir. Aujourd'hui marché de niche, soutenu par des demandes très précises émanant principalement du secteur public, il pourrait être amené à se développer. Les ESN et ENL observent en effet l'apparition ponctuelle d'une demande d'accessibilité pour des contenus numériques, en particulier pour de grandes entreprises et organisations.

Ces demandes sont soutenues par différents facteurs :

- **L'internationalisation des entreprises** (donneurs d'ordre ou ESN/ENL), qui constitue un levier d'évolution des pratiques, dans la mesure où la réglementation en vigueur dans certains pays en matière de respect des critères d'accessibilité numérique est significativement plus contraignante qu'en France. C'est le cas par exemple des Etats-Unis, où des procès retentissants amènent des donneurs d'ordre privés déployant leurs outils à l'international à revoir leurs exigences en matière d'accessibilité numérique.
- **Les initiatives internes visant à porter la question de l'accessibilité numérique au sein des ESN/ENL et des donneurs d'ordre, qu'elles émanent de la direction, d'un service RSE, d'une mission handicap ou de collaborateurs.** Elles contribuent à la diffusion d'une culture de l'accessibilité, et s'imposent comme un levier important de sensibilisation et d'évolution des pratiques (diffusion d'articles, organisation de sessions de formation, impulsion d'actions liées à l'accessibilité, mise à disposition d'un « pack nouvel arrivant » intégrant l'accessibilité numérique...).
- **L'utilisation par les développeurs d'outils de développement comprenant des fonctionnalités facilitant la création d'interfaces numériques accessibles.** On constate en effet qu'actuellement, les progiciels de développement majoritairement utilisés par les développeurs sont encore peu adaptés pour créer des interfaces accessibles. Bien qu'il existe de multiples progiciels intégrant des fonctionnalités facilitant la production d'interfaces accessibles (frameworks, bibliothèque de scripts adaptés pour l'accessibilité numérique), ceux-ci restent peu connus des professionnels. Pourtant, une meilleure appropriation de ces outils permettrait semble-t-il de limiter un certain nombre de freins au développement de l'accessibilité numérique (difficultés techniques, dimension chronophage...).
- **Le renforcement possible de la législation.** En France, des travaux visant à apporter des modifications au RGAA sont actuellement menés (voir encadré ci-dessous). Dans une optique d'anticipation face à un renforcement possible de la législation, certaines ESN / ENL peuvent être amenées à renforcer leur expertise en matière d'accessibilité numérique.

Enfin, si l'appétence des ESN / ENL en matière de formation professionnelle autour de l'accessibilité numérique reste globalement relative, **les plus mobilisées d'entre elles trouvent des leviers pour sensibiliser, former voire accompagner leurs collaborateurs :**

- En « se débrouillant » à travers **l'auto-formation** (blogs, conférences, veille technique...), des collaborateurs acquièrent un premier niveau de compétences en matière d'accessibilité numérique.
- 12% des répondants au questionnaire et 11 entreprises interrogées dans le cadre des entretiens mentionnent des **accompagnements ou formations spécifiques**, menées par des prestataires experts (actions de **sensibilisation** en intra, **formations expertes** pour quelques collaborateurs – par exemple les chefs de projet -, recours à un **coach, e-learning spécialisés**).

² Cependant, l'utilisation d'un référentiel de qualité comme levier vers l'accessibilité reste un sujet qui fait discussion parmi les experts reconnus de l'accessibilité numérique.

- Enfin, les ESN et ENL les plus fortement engagées identifient le risque de perdre les compétences détenues en matière d'accessibilité numérique si elles ne reposent que sur un ou quelques individus et leur « *bonne volonté* ».

L'enjeu de la **sensibilisation en interne et du partage d'expérience** émerge alors, **pour passer d'une forme d'engagement citoyen voire personnel à une réelle professionnalisation en matière d'accessibilité numérique**. Elles y répondent par l'organisation de réunions de sensibilisation en interne, ou d'échanges de pratiques avec les nouveaux arrivants.

3. Et demain ?

Le développement des compétences liées à l'accessibilité numérique : un enjeu transversal

Les réponses au questionnaire en ligne et les entretiens menés auprès des ESN et des ENL attestent du caractère transversal des besoins en développement des compétences liés à l'accessibilité numérique : **toutes les familles de métiers sont potentiellement concernées**. Trois familles ressortent plus particulièrement : le pilotage opérationnel, la conception, la gouvernance. **Parmi les métiers les plus concernés, il en est un qui est largement sous-estimé d'après les ESN/ENL et donneurs d'ordre interrogés dans le cadre de l'étude : c'est celui du chef de projet**. En tant qu'animateur d'équipe et encadrant du projet de sa conception à son suivi en passant par son déploiement, il détient une place centrale dans la sensibilisation et la prise en compte de l'accessibilité dans son organisation. **Ce résultat est intéressant car il va à l'encontre d'idées reçues sur l'accessibilité numérique, souvent perçue comme un sujet très technique**.

Le niveau de connaissance de l'accessibilité numérique impose de proposer **un premier niveau de sensibilisation**, pour tous les professionnels. L'étude montre également **l'importance de sensibiliser les équipes dirigeantes** (car une impulsion et un portage de l'orientation accessibilité à ce niveau est un prérequis à l'engagement de l'ensemble des collaborateurs) **et de faire entrer l'accessibilité dans les référentiels des formations initiales** (y compris pour les niveaux d'étude les plus élevés). Ces points méritent une attention particulière, même s'ils ne relèvent pas prioritairement du domaine de compétences de l'OPIIEC.

À un second niveau, des formations métiers, permettraient d'**intégrer l'accessibilité numérique dans les pratiques de l'ensemble des professionnels** : dans le pilotage de projet ; dans la conception du projet, de ses supports et contenus ; dans la phase de développement et de test ; dans les argumentaires commerciaux de présentation de l'offre de l'entreprise... À noter l'importance **d'intégrer à toutes les formations métier la vision utilisateurs** via des démonstrations afin de favoriser l'empathie et de permettre ainsi de mieux mobiliser les apprenants.

Une analyse approfondie des référentiels de branche a permis d'identifier **36 métiers³ dont les fiches pourraient intégrer des compétences spécifiques liées à l'accessibilité numérique**.

³ Ces métiers et les compétences afférentes sont détaillés dans le rapport d'étude complet.

Quatre métiers ou profils spécifiques en lien avec l'accessibilité numérique

Les ESN et ENL interrogées identifient des fonctions et des spécialisations spécifiques liées à l'accessibilité numérique, sans qu'elles ne constituent aujourd'hui, pour elles, des métiers en tant que tels. Leurs propositions, mises au regard des échanges menés au cours des entretiens et avec le comité de pilotage de l'étude, permettent d'identifier quatre profils émergents en lien avec l'accessibilité numérique⁴ :

- **Le référent accessibilité numérique.** Il est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de la stratégie accessibilité numérique de son organisation, qu'il anime dans la durée.
- **L'expert accessibilité numérique.** Il assure un rôle de conseil, d'assistance, d'information et de formation auprès des équipes d'un projet numérique afin de prendre en compte les standards d'accessibilité numérique dans le cadre du projet. Il intervient aux différentes étapes d'un projet.
- **Le consultant accessibilité numérique.** Il assure un rôle de conseil, d'assistance, d'information et de formation de premier niveau auprès des équipes d'un projet numérique afin de prendre en compte les standards d'accessibilité numérique. Il est autonome sur les aspects fonctionnels, ergonomiques, éditoriaux et sur une partie des critères techniques d'accessibilité numérique.
- **Le recetteur accessibilité numérique.** Il réalise les tests de conformité aux standards d'accessibilité suivant un mode opératoire prédéfini, consigne les résultats et qualifie les incidents remontés.

10 modules de formation, pouvant être articulés dans le cadre de parcours

Les résultats de l'étude couplés à l'expertise du groupement et d'un benchmark des formations existantes amènent à esquisser 10 modules de formation pouvant être proposés aux ESN et aux ENL, dont les contenus prévisionnels sont détaillés dans le rapport d'étude complet. Des parcours de formation sont identifiables pour chacun des 36 métiers de la branche impactés par l'accessibilité numérique.

- (Module 1) Introduction à l'accessibilité numérique (1 jour).
- (Module 2) L'accessibilité numérique à toutes les étapes d'un projet (1 jour).
- (Module 3) Devenir référent-e accessibilité dans son organisation (2 jours).
- (Module 4) Prendre en compte l'accessibilité dans le design d'interfaces numériques (1 jour).
- (Module 5) Accessibilité des contenus éditoriaux numériques (1 jour).
- (Module 6) Développer des sites conformes aux recommandations d'accessibilité (3 jours).
- (Module 7) Concevoir et développer des applications iOS ou Android accessibles (2 jours).
- (Module 8) Tester l'accessibilité d'un site avec le RGAA 3 (4 à 6 jours).
- (Module 9) Tester l'accessibilité d'applications et de sites mobiles (1 jour).

⁴ Chaque profil fait l'objet d'une fiche métier dédiée dans le rapport d'étude complet.

- (Module 10) Concevoir et développer de façon accessible des logiciels pour Windows, MacOS ou Linux

D'importants enjeux en matière de communication

Les résultats de cette étude corroborent des constats déjà largement partagés par les acteurs du champ du handicap et de l'accessibilité numérique. En particulier, l'accessibilité numérique reste méconnue et n'est pas jugée comme prioritaire par la majeure partie des ESN, des ENL et des donneurs d'ordre. Elle est par ailleurs faiblement inscrite dans le champ de la formation, initiale comme continue, en dehors des offres spécifiques de quelques opérateurs experts du domaine.

Dans ce contexte, le renforcement de la communication sur l'accessibilité numérique et ses enjeux, en tant qu'outil de sensibilisation, s'impose comme un préalable à son intégration dans les cursus de formation, les commandes de prestations, que les pratiques professionnelles des ESN et des ENL.

- **Communication auprès des pouvoirs publics** (Secrétariat d'État au Numérique, Secrétariat d'État auprès du Premier Ministre) pour partager les résultats de l'étude, et alerter sur l'impact relatif des dispositions législatives actuelles
- **Communication au niveau de la branche autour de l'accessibilité numérique**
 - Impulser une dynamique de branche autour de l'accessibilité numérique
 - En diffusant les résultats de l'étude, en mettant en place un groupe de travail dédié, par exemple avec pour objet la précision des parcours de formation proposés, en s'appuyant sur les groupes et dynamiques déjà existants autour du handicap
 - Pour partager les bonnes pratiques et les questionnements, pour construire un positionnement partagé à l'échelle de la branche, visant notamment à intégrer les préoccupations d'inclusion dans l'offre de service des ESN – ENL, au-delà de leurs obligations en tant qu'employeurs
 - Proposer une action de formation collective, a minima portant sur le niveau de sensibilisation et selon des modalités pédagogiques adaptées
 - Sensibiliser les représentants de la branche qui interviennent dans les Commissions Professionnelles Consultatives (CPC)⁵ mises en place de l'Éducation Nationale pour faire évoluer les référentiels des formations diplômantes en lien avec le numérique, afin de faire entrer la compétence Accessibilité Numérique dans les référentiels
- **Communication en direction des ESN et des ENL**, en envisageant l'accessibilité de manière positive (un atout pour elles et leurs offres de services) et en leur proposant un pack « nouvel arrivant » intégrant l'accessibilité numérique
- **Communication en direction des principaux acteurs de la formation**, en s'appuyant sur les réseaux permettant de démultiplier l'information (Conférence des Grandes Écoles, Conférence des Présidents d'Université, la Grande École du Numérique, la Commission des Titres d'Ingénieurs), afin de sensibiliser les organismes de formation et susciter leur positionnement sur l'accessibilité numérique ;

⁵ Les CPC sont des instances consultatives qui se prononcent sur :

- les besoins en diplômes compte tenu de l'évolution des métiers ;
- les contenus des diplômes professionnels ;
- la place des diplômes de l'Éducation nationale au sein de l'ensemble des certifications professionnelles.

Le Syntec, la CFDT, etc. font partie des CPC.

- **Communication en direction des donneurs d'ordre** : proposer des interventions dans les réseaux de donneurs d'ordre (Cigref, e-cercle, club des noms de domaine...) et des réseaux de Missions Handicap
 - Pour diffuser et questionner les résultats de l'étude.
 - Pour initier une réflexion autour de l'accessibilité numérique, faire émerger l'enjeu de porter ce sujet en interne.
 - Pour favoriser les échanges de pratique, faire naître une communauté autour de l'accessibilité numérique.
 - Pour sensibiliser à l'importance d'une communication sur le sujet en interne aux entreprises, avec la nécessité d'embarquer en priorité les directions générales et les chefs de projet.
- **Communication en direction des entités clés qui publient des référentiels métiers** (Pôle Emploi, observatoires de branche connexes, référentiel du Cigref pour les métiers du numérique), afin qu'ils puissent eux aussi intégrer dans leurs travaux une réflexion sur l'accessibilité numérique et les besoins en compétences générés.