

TIP 1.13

Accompagner les utilisateurs, y compris en situation de handicap

Fiche de révision - Support utilisateur

1. Principe général

Le technicien adapte son accompagnement aux besoins réels de l'utilisateur sans faire de suppositions. L'objectif est de faciliter l'usage du poste, préserver l'autonomie et respecter la confidentialité.

Méthode à retenir :

Écouter → Identifier le besoin → Proposer → Adapter → Faire tester → Valider → Documenter

2. Adapter la communication

Bonne pratique	Objectif
Phrases courtes	Faciliter la compréhension.
Une consigne à la fois	Éviter de surcharger l'utilisateur.
Éviter le jargon inutile	Rendre l'explication accessible.
Laisser du temps	Permettre à l'utilisateur de réaliser l'action.
Faire reformuler / tester	Vérifier que l'accompagnement fonctionne réellement.

3. Préserver l'autonomie

Lorsque cela est possible, guider l'utilisateur plutôt que tout faire à sa place. Lui laisser réaliser l'action facilite l'apprentissage et favorise son autonomie.

4. Accessibilité dans Windows 11

Les principales options sont accessibles dans Paramètres → Accessibilité. Elles concernent notamment la vision, l'audition, le clavier, la souris, la saisie et la voix.

Fonction	Utilité
Taille du texte	Améliorer la lisibilité du texte.
Mise à l'échelle	Agrandir l'ensemble des éléments de l'interface.
Loupe	Agrandir temporairement une zone ou l'écran.
Contraste / filtres	Améliorer la perception de certains éléments.
Narrateur	Lire certains éléments de l'interface à voix haute.

5. Raccourcis utiles

Raccourci	Action
Windows + +	Activer / agrandir la Loupe.
Windows + Échap	Fermer la Loupe.
Tab	Passer à l'élément suivant.
Maj + Tab	Revenir à l'élément précédent.
Alt + Tab	Changer de fenêtre.

6. Adapter selon le besoin exprimé

Besoin	Pistes d'accompagnement
Visuel	Taille du texte, mise à l'échelle, Loupe, contraste, pointeur visible, Narrateur.
Auditif	Chat, consignes écrites, sous-titres lorsque disponibles.
Moteur	Navigation clavier, touches rémanentes, adaptation souris/pointeur, raccourcis.
Concentration / mémoire	Étapes courtes, numérotées, captures simples et récapitulatif.

7. Technologies d'assistance

Certains utilisateurs peuvent disposer de lecteurs d'écran, claviers adaptés, trackballs, logiciels de reconnaissance vocale ou autres périphériques spécialisés. Ne pas modifier ou remplacer ces outils sans comprendre leur rôle et sans suivre les procédures prévues.

8. Assistance à distance

À distance, demander quel canal convient à l'utilisateur, ralentir si nécessaire, expliquer les actions et laisser l'utilisateur reprendre la main. Vérifier également que l'outil distant n'empêche pas le fonctionnement d'une technologie d'assistance.

9. Confidentialité et ticket

Documenter le réglage technique et son résultat, pas la vie personnelle de l'utilisateur. Un diagnostic médical ou une information privée n'a pas à figurer dans le ticket si elle n'est pas nécessaire au support.

Exemple adapté : « Taille du texte augmentée à la demande de l'utilisateur. Réglage testé et validé avec lui. »

10. Faire valider par l'utilisateur

Un réglage techniquement possible n'est pas forcément adapté. Après modification, demander à l'utilisateur de tester, recueillir son retour, ajuster si nécessaire puis faire valider le résultat.

11. Exemple d'accompagnement

Situation	Réponse adaptée
Texte trop petit	Proposer taille du texte, Loupe ou mise à l'échelle puis faire tester.
Préférence pour l'écrit	Utiliser chat ou consignes écrites si l'environnement le permet.
Procédure difficile à suivre	Découper en étapes courtes et numérotées.
Technologie d'assistance existante	Ne pas la modifier arbitrairement ; comprendre son usage.

12. À retenir

L'accessibilité commence par l'écoute du besoin.

Ne pas supposer, adapter la communication, proposer les outils Windows appropriés, préserver l'autonomie, faire tester les réglages par l'utilisateur et ne documenter que les informations nécessaires au support.