



< Aménagement poste de travail >

< Catheline >

Etude ergonomique

date : 04/07/2018

Confidentiel

Description du document

Demande	Aménagement poste de travail Farid
Demandeur	Médecin du travail
Diffusion	Catheline (salariée) ; Médecin du travail ; Correspondants handicap et RRH ; Manager ; Préventeur ; soutien HD accessibilité Prestataire United Vision
Auteur	Patricia Loubet (ergonome)
Statut relecture	Validé le 10/07/18
Date	09/07/2018

Table des matières

1. CONTEXTE DE L'INTERVENTION	3
1.1. La demande d'intervention	3
1.2. Déroulé de l'intervention et outils d'observation :	3
2. SUR LA SALARIÉE ET SES DIFFICULTÉS LIÉES AU HANDICAP FONCTIONNEL	3
3. L'ACCESSIBILITÉ AU POSTE DE TRAVAIL DE QUOI PARLE-T-ON ?	4
4. MÉTIER DE SOUTIEN RAC2 : QUELLES TÂCHES ?	4
4.1. Sur le métier et son contexte	4
4.2. Deux grandes tâches sont identifiées	5
4.3. Retour de Catheline sur son travail :	6
5. PRINCIPAUX RÉSULTATS D'OBSERVATION : DIFFICULTÉS ET PISTES	6
5.1. Un nouveau métier et des apprentissages pas toujours adaptés	7
5.2. Deux activités incompatibles à faire en même temps : produire des contrôles de dossiers et construire son activité de soutien métier	8
5.3. Dossier mal renseigné multiplie les temps de recherche	8
5.4. Des ambiances lumineuses qui vont nécessiter de forcer sur la vue	9
5.5. La conception des applications ne permet pas des réglages de compensation	11
5.6. Production et organisation de l'activité	12
6. PRÉCONISATIONS (ACTIVITÉ ; OUTILS RETENUS/NON RETENUS ; FORMATION) .	12
6.1. Métier et montée en compétences	12
6.2. Organisation de l'activité	13
6.3. Amélioration lecture	13
7. RÉCAP ET SUIVI DES ACTIONS	14

1. Contexte de l'intervention

1.1. La demande d'intervention

Une demande d'intervention ergonomique par le médecin du travail pour une reprise d'activité après un arrêt maladie (janvier à mi-avril), à la suite d'une situation de handicap visuel persistante pour son retour au poste de travail plus de 3 mois après son arrêt.

Il ressort une situation de handicap qui comporte effectivement une compensation visuelle mais aussi des difficultés qui ne sont pas liées uniquement au handicap visuel.

1.2. Déroulé de l'intervention et outils d'observation :

Les entretiens ont été menés le 16 mars avec la médecin du travail, et le 18 mars avec le manager. Je me suis déplacée 2 jours (25 et 26 avril) pour réaliser l'entretien et l'observation de la situation de handicap de Catheline.

Les outils utilisés pour rendre compte de la situation : papier/crayon, PC, et des photos.

2. Sur la salariée et ses difficultés liées au handicap fonctionnel

Catheline Janin a 58 ans, elle a fait reconnaître son handicap et obtient sa RQTH depuis le mois d'août 2018. Elle a une vision faible depuis l'enfance sur l'œil gauche. En début de cette année, elle a dû se faire opérer d'urgence pour l'œil droit, avec une acuité visuelle qui a fluctué de manière importante jusqu'à aujourd'hui. Depuis un mois, si l'acuité visuelle se stabilise à droite depuis son opération, elle a tout de même perdu de l'acuité, mais en plus du flou permanent ce sont les tâches noires comme des mouches qui bougent qui la gênent le plus « *c'est compliqué à gérer* ». Ces deux symptômes sont aggravés lorsque la luminosité est trop forte.

Son handicap fonctionnel est amélioré quand il y a une lumière ambiante pas trop forte et sans écart de contraste important dans la pièce, « *une lumière diffuse dans le bureau et pas un halo trop fort est parfait* ». Sur écran, c'est apprécié lorsqu'il y a un fond sombre uniforme avec une écriture blanche, et l'idéal serait un vrai inverse vidéo (tout fond noir profond, écriture blanche). Catheline a d'ailleurs retrouvé le plaisir de lire, grâce à une liseuse numérique qui lui permet de régler en inverse vidéo « *je lis merveilleusement bien* ».

Quand les conditions visuelles ne sont pas favorables, alors la fatigue visuelle se fait sentir plus intensément sur son poste de travail, et cela impacte secondairement sa vie privée, à cause d'un temps de récupération nécessaire plus ou moins long.

Catheline est quelqu'un qui aime son métier et aime aussi apporter aux autres ses compétences. Jusqu'à aujourd'hui, elle a pu gérer son handicap visuel, mais du fait que celui-ci la touche aux deux yeux, alors elle a conscience que son aménagement est devenu une priorité ; d'autant plus que son temps de travail devra à nouveau augmenter prochainement à l'issue de son temps partiel thérapeutique.

3. L'accessibilité au poste de travail de quoi parle-t-on ?

- Définition de l'accessibilité

Si de nombreuses définitions existent en matière d'accessibilité, il en est une commune qui a été définie en 2006 à l'initiative de la Délégation Interministérielle aux Personnes Handicapées :

« L'accessibilité permet l'autonomie et la participation des personnes ayant un handicap, en réduisant, voire supprimant, les discordances entre les capacités, les besoins et les souhaits d'une part, et les différentes composantes physiques, organisationnelles et culturelles de leur environnement d'autre part. L'accessibilité requiert la mise en œuvre des éléments complémentaires, nécessaires à toute personne en incapacité permanente ou temporaire pour se déplacer et accéder librement et en sécurité au cadre de vie ainsi qu'à tous les lieux, services, produits et activités. La société, en s'inscrivant dans cette démarche d'accessibilité, fait progresser également la qualité de vie de tous ses membres. »

Puis sur le domaine du travail, la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation a défini plus précisément :

« L'accessibilité à l'emploi, c'est l'ensemble des moyens (mesures incitatives, aides aux entreprises, etc.) et des aménagements tant architecturaux et matériels (accès aux locaux, accès aux signaux de sécurité, adaptation du poste de travail, accès aux activités de l'entreprise, etc.), qu'organisationnels (horaires individualisés, aménagements des rythmes de travail, etc.) destinés à rendre la personne handicapée à même d'accéder à un emploi, de l'exercer et d'y évoluer à égalité avec les autres salariés, ainsi que d'accéder à la formation professionnelle initiale et continue (adaptation des contenus et des outils pédagogiques des formations). »

L'entreprise Orange s'est réengagée dans le nouvel accord handicap triennal (2017-2019) dont la MIH¹ est la garante de son application. Il se trouve sur le site « Handicapaction² » via le site anoo pour l'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap. Les chapitres les plus concernés par l'accessibilité au poste de travail sont : les moyens (ch 3.2) et les actions pour mon maintien dans l'emploi (ch.4.2).

Il s'agit donc de considérer, non pas la déficience mais la situation de handicap résultant de l'inadaptation d'un environnement par rapport à un besoin.

4. Métier de soutien RAC2 : quelles tâches ?

4.1. Sur le métier et son contexte

Catheline a 18 ans d'expérience dans son domaine et comme soutien métier.

Dans son service il y a 4 activités dont les 3 premières où elle intervient :

¹ MIH : Mission Insertion Handicap

² Site handicapaction <https://portailrh.sso.infra.ftgroup/web/hd/accueil>

1. **Activité de fil CLARIFY** : là où sont reçus toutes les commandes qui ont été saisies dans GESCOM³ au départ. Activité qu'elle connaît bien.
2. **Activité ADS** (Acteurs De Saisie) activité comme un ADV⁴ pour vérifier la conformité de la commande réceptionnée dans GESCOM. Cette activité est nouvelle pour Catheline.
3. **Activité BAC** (Bon de commande Additionnel Complexe) Ce sont des dossiers catégorisés complexes c'est-à-dire aux multiples recherches à faire. Ces bons sont en partie envoyés par les filiales avec création sur OCTAVE, seront saisies dans GESCOM. C'est une reprise d'activité par Catheline suite maladie d'une collègue.
4. Activité de chefferie de projet

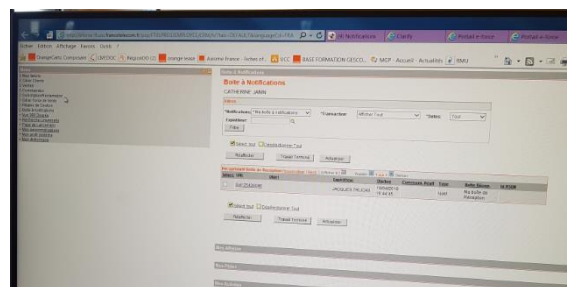
La 2^e activité a été récupérée de collègues de l'AE (Agence Entreprise) qui font depuis, tout autre chose. Le glissement de cette activité sur le site de Vertou fait suite au projet « **Delivery** » dont l'objectif est que le client n'ait plus qu'un seul interlocuteur, le Chef de projet. Il semble que la prise en compte de la complexité des conformités a mal été prise en compte. Le transfert de compétences a été fait uniquement lors d'une formation théorique d'une semaine (septembre) sur l'application métier GESCOM. Il n'y a pas eu de transfert de compétences métier, notamment concernant la complexité et les prérequis des conformités de dossier. Catheline s'en sort grâce à des notions sur le métier d'ADV puisqu'elle l'a pratiqué pendant 1 an, alors que sa collègue face à elle est totalement novice « *je galère* ». Cette activité a débuté réellement en novembre et est rapidement montée crescendo sur la prise en charge des dossiers.

C'est une activité à plein temps pour Catheline « *c'est un vrai métier* » qui en tant que soutien sait « *facilement jauger le temps nécessaire pour être autonome* ». Pour mieux monter en compétences, elle s'est déplacée chez les ADV et a pu observer « *leurs bonnes pratiques* ».

4.2. Deux grandes tâches sont identifiées

Un Bon de Commande Client signé dans E-force qui doit être saisi dans l'application GESCOM. Mais avant il y a tout un travail de préparation pour vérifier d'éventuelles difficultés sur les points de conformité et qui sont à valider avant d'engager la commande. Deux grandes tâches sont identifiées :

Tâche de recherche de documents : Catheline va chercher dans l'onglet Notes et lien « Récap pièces jointes » de l'application E-force. Un tableau apparaît avec une liste de liens et un descriptif. Soit l'intitulé est explicite et elle sait tout de suite si elle doit ouvrir la pièce, soit il ne l'est pas et elle devra ouvrir pour vérifier dans le document.



³ Appli de développement et Gestion des Offres et Produits + Gestion Commande Client

⁴ Administration des Ventes

1. **Tâche de contrôle des documents** : Catheline doit remplir une fiche ADS pour son contrôle. Pour cela elle vérifie plusieurs éléments : le SIRET entre le client installé et celui facturé, les montants, la marge, et les contrats.

La difficulté de ces points de conformité sera de jongler entre la recherche du bon document puis le contrôle de conformité. Cette tâche semble être la tâche la plus lourde surtout lorsqu'elle rencontre des dossiers complexes comme celui observé où elle a passé plus de 12h pour préparer un seul dossier, alors qu'il était identifié pour durer moins de 5mn

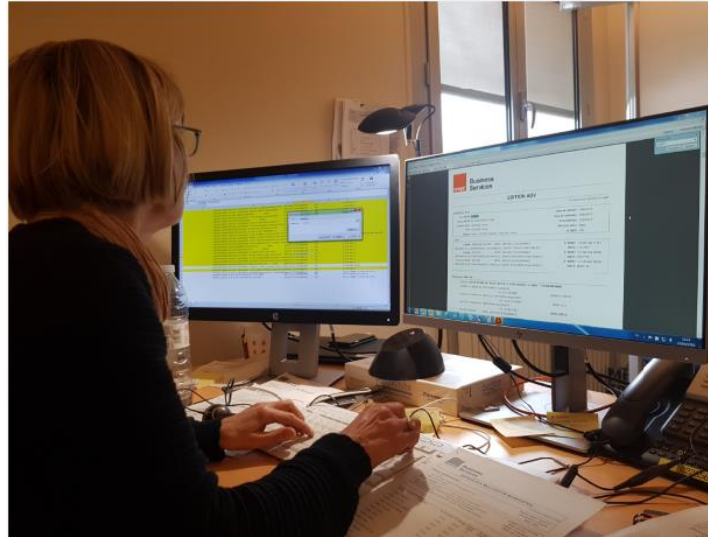


Figure 1 Catheline remplit la « Fiche ADS et tableau pièces jointes + son doc imprimé pour cocher les pièces »

4.3. Retour de Catheline sur son travail :

- « Citer 3 éléments favorables et 3 éléments défavorables dans votre travail ? »
 - **Favorable** : « *J'adore mon travail et mon environnement avec mes collègues* ». « *Malgré mon arrêt, mes collègues m'ont soutenu* ».
 - **Défavorable** : « *L'éclairage du bureau est vraiment pénible, même les collègues le disent !* » ; « *Qu'on a eu le transfert de cette activité sans vraiment nous informer* »
- « Quelle action/tâche est plus délicate/pénible à réaliser ? »
 - **Le contrôle sur des documents** arrive largement en tête.
 - **La recherche de documents** quand c'est mal renseigné au départ.

5. Principaux résultats d'observation : difficultés et pistes

Le retour d'observation a surtout été réalisée sur ce dossier qui a duré finalement 12h au lieu de 5mn prévu. Il a permis de voir le processus complet, et les risques entraine des recherches et des contrôles importants. Sur ce dossier j'ai observé à la fois :

- Des difficultés métier, dû au manque de connaissances sur les cas de conformité et de pouvoir s'y retrouver dans l'appliquatif ;

- Des informations manquantes qui nécessitent un surcroît de tâches ;
- Des réglages d'ambiance (espace + écran) qui ne peuvent se faire pour compenser son handicap.

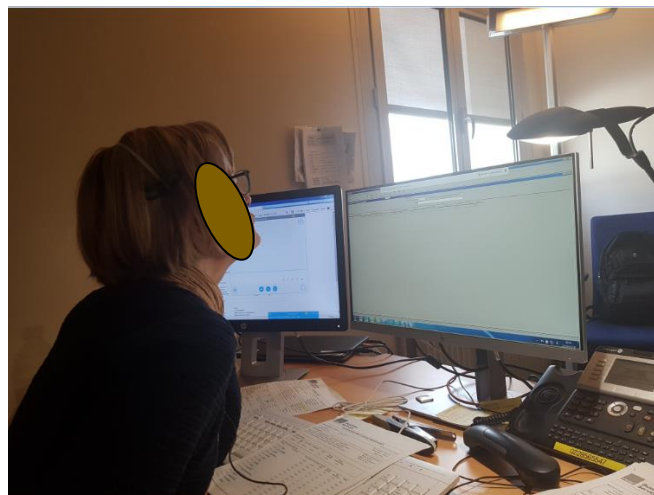
Toutes ces difficultés occasionnent un surcroît d'attention visuelle qui était déjà difficile au moment de l'observation, alors qu'elle était en mi-temps thérapeutique ; depuis elle est passée à 70%, et elle souhaite repasser à 100%, non par choix mais par nécessité.

Il est important de comprendre que l'aménagement avec des aides techniques va bien sûr compenser des difficultés visuelles, mais pas toutes, comme ce qui est démontré ci-après.

5.1. Un nouveau métier et des apprentissages pas toujours adaptés

Sur ce dossier observé et qui comporte 83 sites, il y a eu :

- De nombreuses erreurs du vendeur de SIRET inconnus. Catheline a dû créer un fichier Excel pour lister les corrections à faire avant que le dossier ne lui soit retourné puis le reconstruire pour le finaliser.
- Elle a dû appeler une collègue sur Nantes qui avait en charge cette activité (ci-dessous appel et partage d'écran de sa collègue via Skype) :



Sur ce dossier observé elle a mis finalement 12h de travail au lieu de 5 minutes prévus. D'une part elle ne connaissait pas le client, et elle n'a pas trouvé le SIRET puisqu'il n'était pas correctement écrit. Catheline indique que la saisie se fait du 1er coup que 1 fois sur 3.

« Dès qu'il y a un peu de complexité on est à la ramasse car en amont y'a des problèmes »

Récapitulatif des erreurs courantes :

- 1 SIRET différent entre ce qui est renseigné sur GESCOM et sur OCTAVE, voire un SIRET qui n'existe pas.
- Le bon de commande qui n'a pas le bon montant ou pas le bon négoce mal renseigné.
- Des problèmes d'adresse.

Pour se retrouver dans l'applicatif il a été nécessaire qu'elle contacte l'ex ADV de l'AE sur Nantes

« Tous ces trucs qui te polluent »

« On pallie un peu à tout »

« je suis à l'aveugle parce que je ne sais pas (...) je ne sais pas si je saurais faire la prochaine fois !? »

5.2. Deux activités incompatibles à faire en même temps : produire des contrôles de dossiers et construire son activité de soutien métier

Dans l'optique d'être soutien, j'ai constaté que Catheline doit se plonger dans ses deux activités à la fois et ce sera au détriment de l'activité de soutien :

- Être dans la production à contrôler les dossiers : ce n'est pas son métier, et même si elle a eu plus de facilité de ses collègues, puisqu'elle a été ADV pendant un an, il y a plus de 10 ans, cela reste une activité qu'elle doit apprendre.

« On n'est pas ADV quoi ! mais je me suis dépatouillée »

Et être dans la production va mettre Catheline sous pression

« C'est tout le monde qui est sur pression »

« Le chef de commande qui t'appelle et c'est urgent »

« Tout est urgent mais je suis en mi-temps thérapeutique et il faudrait qu'ils s'en souviennent »

- Dans l'analyse de situations complexes : elle a besoin de créer des cas de figures, de les analyser pour ensuite avoir la capacité de remplir sa 2^e mission de soutien métier. Et je rappelle soutien métier sur cette activité où elle débute elle-même. Dans le verbatim ci-dessous, alors qu'elle avait traité une situation complexe, mais où elle avait obtenu le soutien d'une ex-ADV, elle se retrouvait à ne pas savoir retracer les chemins pour la solutionner.

"Je ne sais pas si je saurais faire la prochaine fois !? "

« Tous ces trucs qui te polluent »

"je suis à l'aveugle parce que je ne sais pas (...) je ne sais pas si je saurais faire la prochaine fois !?"

5.3. Dossier mal renseigné multiplie les temps de recherche

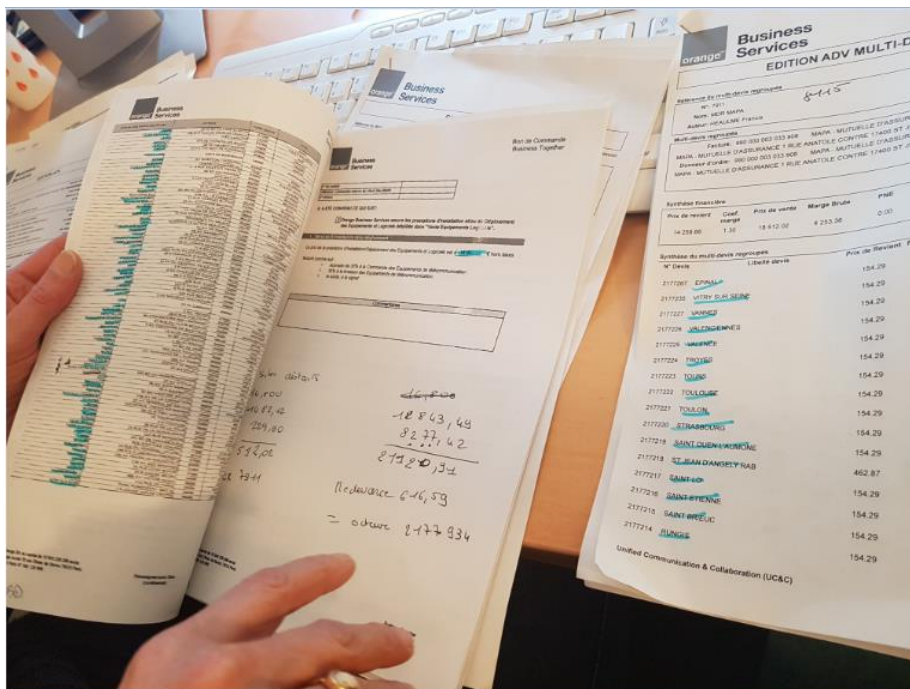
Nous touchons moins l'accessibilité liée au handicap mais de l'ergonomie qui doit impacter le plus grand nombre d'ADV. Cependant du fait de son problème visuel, c'est encore plus

complexe pour Catheline. **Cela concerne la tâche de recherche de documents.** Elle a une liste de documents, et si elle n'a pas assez d'éléments pour vérifier la conformité, alors cela l'oblige à ouvrir chaque document pour les vérifier un par un.

Le jour de mon observation, Catheline a traité ce dossier complexe comme suit :

- Sur 20 pièces jointes elle a dû en ouvrir 18 puisque la description était non explicite. Finalement 6 pièces étaient vraiment à vérifier. Catheline précise que chaque agence a sa propre façon de travailler comme l'agence AEA ouest Atlantique met des docs bien configurés tandis que d'autres agences mettent tout dans un seul document ce qui va nécessiter une lecture plus détaillée. Certaines agences vont même faciliter le travail, en ajoutant un fichier Récap, mais aucun process n'est défini.

C'est donc une affaire de bonne volonté très localisée. Quand elle a beaucoup de documents, Catheline va devoir finalement imprimer puisque cela devient « *trop touffu* ». A ce moment, elle devra jongler entre document papier et écran.



- C'est souvent un écart entre le SIRET du livré et du payeur où il y a une erreur. Il faut donc être vigilante sur la suite de chiffres, et ce sera encore plus sollicitant lorsqu'il y a une difficulté visuelle.

Ce genre de gros dossiers c'est-à-dire avec beaucoup de pièces jointes, arrivent plutôt rarement mais il semble que ces dossiers vont augmenter.

En moyenne chaque dossier comporte 6 à 12 pièces, avec systématiquement un minimum de 5 pièces. Et comme chaque pièce a un volume différent, alors Catheline reste en vigilance pour ne rien rater. C'est pour cela qu'elle est plus confortable sur papier pour faire des annotations.

5.4. Des ambiances lumineuses qui vont nécessiter de forcer sur la vue

Il mesure 6,5 x 5 mètres et la pièce est exposée plein Nord, convient bien aux difficultés visuelles de Catheline. Cela vient aussi du fait de son positionnement en retrait et

perpendiculaire à la fenêtre côté de son œil gauche qu'elle utilise le moins puisque c'est l'œil le plus atteint. A l'inverse les sources lumineuses artificielles sont moins favorables : plafonniers toujours éteints puisqu'elles sont trop violentes, même pour tous. A la place, deux halogènes plus des lampes de bureau individuelles ont été placées pour deux personnes dont Catheline.

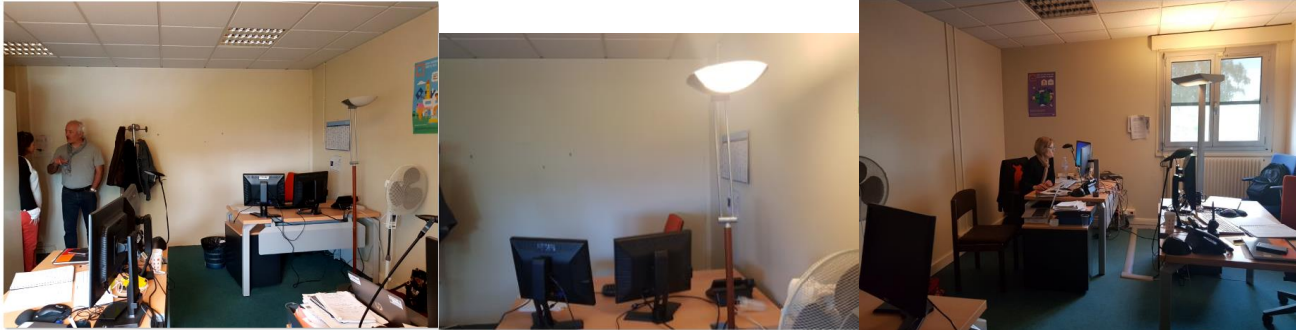


Figure 2 : pièce où est positionnée Catheline

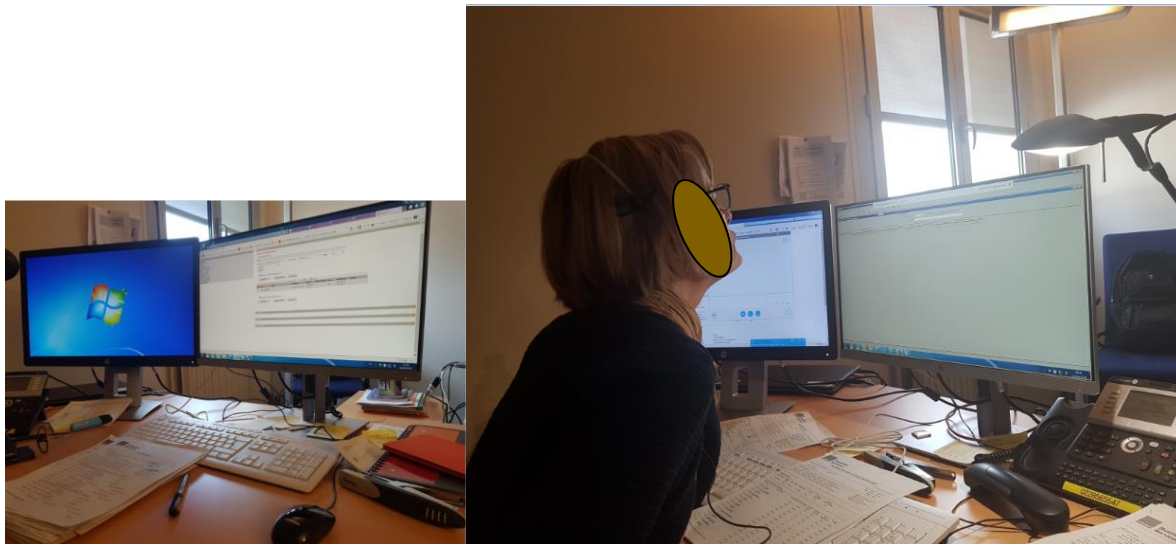


Figure 3 : Poste de travail de Catheline

A son poste de travail Catheline a placé juste au dessus de son écran une lampe de bureau surelevée sur une ramette de papiers.

Elle se plaint à la fois de difficultés à lire mais aussi de fatigue visuelle. Le constat c'est que tout l'éclairage à la fois de son poste a des zones trop contrastées lumineux/sombre mais aussi l'halogène à sa droite, au poste de son collègue dont la source lumineuse était dirigée sur elle et non au plafond. Cela a été modifié pour le diriger au plafond comme ci-contre.

Egalement nous avons réglé sur son écran, la luminosité, contrastes et la température de couleurs pour des tons chauds en attendant l'aménagement final, et qui a amélioré aussi la posture. A notre séance d'observation, nous avons travaillé pour éviter les zones de contraste qui nécessite une adaptation visuelle permanente coûteuse pour Catheline.

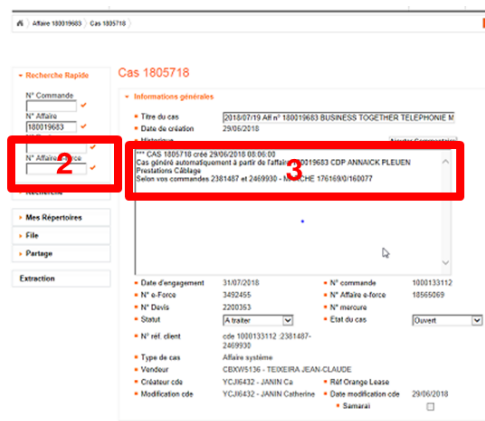


5.5. La conception des applications ne permet pas des réglages de compensation

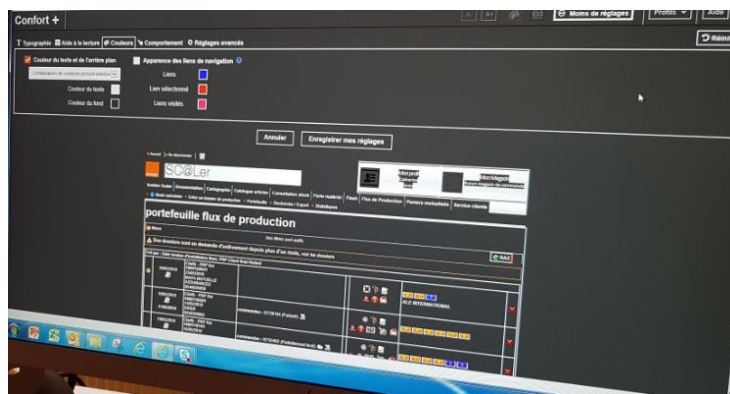
Ci-dessous les applications qui ont été détectées comme contraignantes. En général ce sont des fonds trop clairs et une police trop petite pour Catheline.

Nous avons testé le rajout du module Confort+⁵ qui permet de faire des réglages pour améliorer l'affichage. Mais pour que cet outil fonctionne, il faut que l'application soit développée selon les règles d'accessibilité.

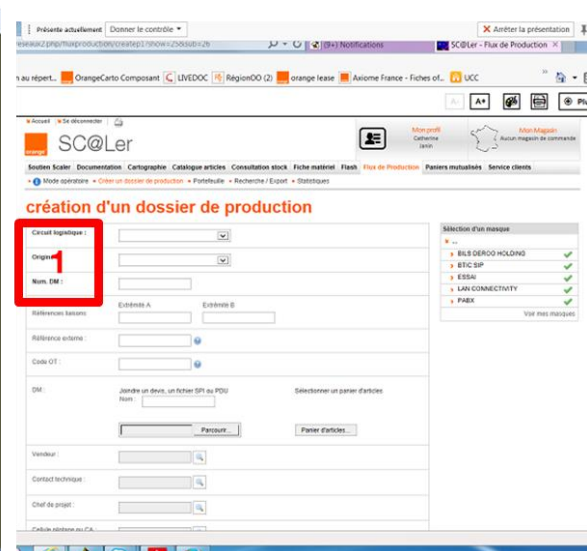
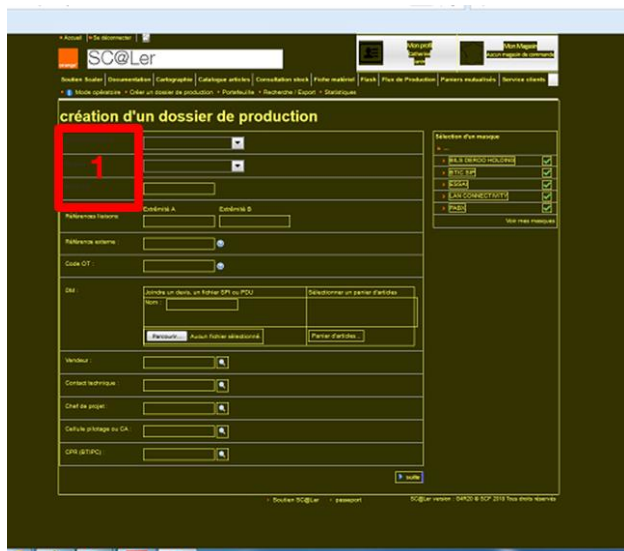
- **GESCOM** : Confort+ améliore l'affichage, mais uniquement sur cette application.
- **CLARIFY** : Avec Confort+ , il y a des intitulés qui n'apparaissent plus ou qui sont dans un contraste insuffisant.



- **Sc@lair** : Avec Confort +, l'inverse vidéo (écriture blanche fond noir) et taille de la police ne fonctionnent pas puisqu'elle est fixe dans la conception.



⁵ Module web qui permet de configurer visuellement et la navigation la page web affichée



- Catheline évoque un autre outil qui simplifierait grandement la tâche à la place de Sc@ler, c'est **SAMARAI**. Quand Catheline a par exemple, 83 sites pour un client, quand elle utilise Sc@ler, elle est obligée de faire autant de fois la même manipulation en cas de multi sites et plusieurs matériels.

5.6. Production et organisation de l'activité

Le temps de l'observation, Catheline a pris très peu de pauses car l'activité était intense et sa conscience professionnelle la pousse à favoriser le travail par rapport à son besoin de pause visuelle. Elle a, à la fois plus de compétences que sa collègue face à elle, mais aussi que celles des chefs de projets sur place ; ils vont donc naturellement plus la solliciter. D'autre part c'est une activité qui nécessite d'être très concentrée pour ne pas se perdre dans cette tâche de contrôle, sinon il faudra tout recommencer.

6. Préconisations (activité ; outils retenus/non retenus ; formation)

6.1. Métier et montée en compétences

Le poste est aujourd'hui coûteux et méritera d'être clarifié puisque Catheline est à la fois dans le productif en tant qu'ADV et dans l'analytique pour être soutien dans un deuxième temps, alors que cela n'est pas très compatible. Au moment de l'observation elle était encore à mi-temps, et elle était souvent sollicitée pour avancer sur des dossiers en attente. Il est important de questionner si l'activité de soutien est pertinente à garder, alors que l'on demande à Catheline de rester dans la production.

Pendant mon observation, j'ai pu voir une situation d'entraide mais qui a été possible uniquement sur la « *bonne volonté* » personnelle d'une interlocutrice à Nantes. Aucune passation officielle n'a été prévue. On peut se poser la question, en cas de surcharge d'activité à Nantes, si Catheline aurait eu une réponse. Catheline me précise aussi que les « *problèmes de conformité* » ne se voient que sur le terrain, et qu'il serait utile de présenter des « *cas pratico pratiques* » lors des futures formations.

6.2. Organisation de l'activité

Au moment de l'observation, Catheline était encore en mi temps thérapeutique, alors qu'aujourd'hui elle est à 70%, donc un temps sur écran plus important. Comme Catheline souhaite reprendre à 100%, plus par nécessité que par choix, il est donc important qu'elle puisse gérer sa fatigue visuelle. La possibilité d'un télétravail sera vraiment bénéfique pour elle puisque cela va lui permettre de mieux gérer la fatigue visuelle pour rester sur ce métier. Elle pourra aussi traiter des dossiers plus complexes au calme chez elle sans être interrompue.

6.3. Amélioration lecture

- **Matériels chez notre prestataire United Vision :**

- **1 lampadaire avec un dispositif anti-éblouissement** notamment qui joue sur des température de couleurs. Le modèle sera vu avec le prestataire en fonction de la dimension de la pièce et de l'exposition. Seul un élément sera à commander et pour le télétravail, le prestataire nous indiquera le meilleur compromis.
- **1 ou 2 lampe(s) individuelle(s) DAYLIGHT 45100** qui fournit 3 températures de



couleurs pour régler celle la plus adaptée



- **1 ou 2 clavier(s) XL Print PC Slim Line Blanc sur Noir avec lampe** : Même si Catheline a de bonne connaissance de la dactylo, certaines touches du clavier sont moins utilisées et l'agrandissement de ces touches facilite la discrimination.
- **1 ou 2 écrans EIZO 27 pouces** :
choix de passer sur un seul écran plutôt que deux car après une démonstration du partage de l'écran avec 2 fenêtres côte à côte avec les touches :



Touche de logo Windows  + Touche → flèche droite ou ← gauche

cela est moins sollicitant pour Catheline qui discrimine bien les 2 fenêtres côte à côte. Il sera aussi utile, dans les réglages de Windows, de prévoir un fond de fenêtre encore plus discriminant si besoin. Pour cela, contacter notre soutien accessibilité.

- **1 ou 2 bras Ergotron** pour placer l'écran et permettre de rapprocher à volonté ou reculer l'écran sans être gênée par le clavier ou les documents qu'elle utilise souvent. Pour le bureau ce sera une accroche bureau et si besoin en télétravail il

faudra préciser quel type d'accroche bureau ou murale ou pas de bras si estime qu'un pied fixe suffit.

- **1 Logiciel ZoomText** pour améliorer l'utilisation de l'inverse vidéo. L'usage d'une loupe ponctuelle sera à configurer pour améliorer une lecture ponctuelle tout en gardant l'application à l'écran. Il sera utile de prévoir une formation individuelle d'1 jour pour le réglage des différentes applications et de l'usage de Catheline.
- **1 ou 2 porte(s)-documents** modèle Multirite de couleur grise et dont la taille doit aller avec le clavier XL Print PC Slim.



- **Accessibilité applications et logiciels bureautiques**
 - **Remontée au pôle accessibilité « ZZZ ACCESSIBILITY SUPPORT »** pour une remontée auprès des MOA-MOE des applications Sc@ler et Clarify : Le but étant de leur remonter les problèmes qui ne permettent pas d'utiliser notre barre Confort+.
 - Intérêt de **creuser pourquoi l'application SAMARAI** est automatisée à 50% ne pourrait être utilisée à la place de Sc@ler ?
 - **Une liste des touches raccourcies de Windows** vu en séance, facilite l'usage de la souris sur des fonctions récurrentes

7. Récap et suivi des actions

Thèmes (contexte)	Actions à mener	Qui
Fiche de poste	Clarifier son poste entre production et soutien	Manager
Formation métier	Montée en compétences mais sur des situations concrètes de conformités	Manager et RH
Organisation activité	Demande de Télétravail et si accepté, doubler les outils mais vérifier au préalable l'environnement	Manager et RH
Aménagement par les outils	Envoi rapport + Question au prestataire UV pour choix lampadaire + Devis comprenant sensibilisation ZoomText	Ergo
Aménagement par les outils	Suivi commande du devis	Cor-handicap
Installation aides techniques	Prestataire prévoit livraison et installation + sensibilisation ZoomText	Prestataire UV
Usages raccourcis clavier	Liste des raccourcis clavier sur les outils bureautiques Microsoft	Soutien HD accessibilité