This document was translated from English by machine and may contain mistakes. The English original is at https://www.novaracg.com/2025/04/24/adaptation-requires-detection-the-governance-problem-in-personalized-work-place-accessibility/.

Adaptation nécessite détection : le problème de gouvernance dans l'accessibilité personnalisée en milieu de travail

Heather Grizzle · April 24, 2025

L'accessibilité personnalisée doit classifier les utilisateurs avant de pouvoir s'adapter à eux. Ce que les institutions devraient établir au sujet de l'inférence du handicap avant tout déploiement.

Sommaire

1. Ce que suppose la proposition
2. La classification est ce que le droit du travail restreint le plus
3. Le marché vient d'apprendre ce qui se passe
4. L'adaptation est proposée comme substitut à l'aménagement, et cela fait actuellement l'objet d'un litige
5. La technologie d'assistance n'est pas un programme d'accessibilité
6. Ce que le principe exige réellement
7. Conclusion
8. Références

Ce que suppose la proposition

L'argument en faveur de l'accessibilité adaptative est simple et séduisant. Plutôt que de construire une seule interface et de demander à chaque employé de s'y conformer, il s'agit de déployer des systèmes qui s'ajustent à chaque personne, en continu et sans qu'on le leur demande. L'accessibilité devient personnelle, immédiate et invisible. La

formule qui l'accompagne généralement est que l'accessibilité devrait s'adapter aux personnes plutôt que d'exiger des personnes qu'elles s'y adaptent.

La formule est juste en tant que principe et trompeuse en tant que spécification, car elle dissimule ce que l'adaptation exige. Un système ne peut pas s'ajuster à une personne qu'il n'a pas classifiée. Pour agrandir le texte pour un employé et non pour un autre, pour simplifier un tableau de bord, modifier le minutage, changer la modalité de saisie, le système doit d'abord déterminer que cette personne en particulier en a besoin. La personnalisation est une classification, et au travail, la classification en question est le handicap.

C'est là le problème de gouvernance, et ce n'est pas un détail de mise en œuvre. Un employeur qui déploie un système déduisant lesquels de ses employés sont en situation de handicap a construit quelque chose de très différent d'une fonctionnalité d'accessibilité. Il a construit un mécanisme qui génère des informations sur le handicap au sein de son personnel, en continu, sans demande, sans divulgation, et sans le processus que la loi prévoit précisément à cette fin.

La personnalisation est une classification, et au travail, la classification en question est le handicap.

La classification est ce que le droit du travail restreint le plus

L'Americans with Disabilities Act (ADA) interdit aux employeurs d'exiger des examens médicaux ou de poser des questions visant à déterminer si un employé est une personne en situation de handicap, ou quant à la nature ou la gravité de ce handicap, sauf si la question est liée à l'emploi et compatible avec les nécessités de l'activité. La restriction est délibérément large, et l'Equal Employment Opportunity Commission (EEOC) l'a longtemps interprétée comme couvrant les questions susceptibles de révéler des informations sur un handicap, et pas seulement les questions directes.

Whether an inference engine makes an inquiry within the meaning of the statute is an open question, and it should be labeled as open rather than resolved in either direction. A system that monitors zoom level, dwell time, error rates, input method, correc-

tion frequency, or navigation patterns and derives from them that a user is likely to have a visual, motor, or cognitive impairment has not asked anything. It has obtained the answer without the question, which is either outside the provision's language or precisely the mischief the provision exists to prevent, and no court has yet had occasion to say which.

Ce qui n'est pas ouvert, c'est ce que l'employeur finit par détenir. Quelle que soit la façon dont l'inférence est qualifiée, le résultat est un dossier, associé à un employé nommé, indiquant un handicap probable. L'ADA exige que les informations médicales obtenues sur les employés soient conservées sur des formulaires distincts, dans des dossiers distincts, et traitées comme un dossier médical confidentiel. Un système d'accessibilité adaptative générant des inférences liées au handicap au sein d'un pipeline d'analyse de produit à usage général, conservé sur l'infrastructure d'un fournisseur, visible par quiconque administre la plateforme, a peu de chances de satisfaire à cette norme, et dans la plupart des déploiements, personne n'a examiné la question car le système a été acquis comme une fonctionnalité d'expérience utilisateur plutôt que comme une source d'informations médicales sur les employés.

Note also what the employee loses. The accommodation process exists to give the person control: whether to disclose, what to disclose, to whom, and what to request. An adaptive system decides all four on the employee's behalf and never tells her it did. The individual is better served by a plain form and a named decision-maker than by a system that quietly determines what she requires.

The relevant EEOC guidance on these questions, the May 2022 technical assistance on the ADA and the use of software, algorithms, and artificial intelligence to assess job applicants and employees, named impermissible disability-related inquiry as one of three principal mechanisms of algorithmic ADA harm alongside failure to accommodate and screen-out. That document was removed from the agency's website in January 2025. Its removal changed the availability of the explanation, not the content of the statute.

Le marché vient d'apprendre ce qui se passe

Trois mois avant la rédaction de ce texte, la Federal Trade Commission a annoncé une plainte et une ordonnance proposée obligeant accessiBe à payer un million de dollars pour régler des allégations selon lesquelles elle avait dénaturé les capacités de son outil d'accessibilité web alimenté par l'IA. L'entreprise avait commercialisé un module

complémentaire affirmant qu'il pouvait rendre n'importe quel site web conforme aux Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), en partie immédiatement et intégralement grâce à un processus automatisé en quarante-huit heures, avec une réanalyse continue pour maintenir la conformité à mesure que le contenu changeait. La FTC a allégué que le produit ne faisait pas cela, échouant sur des composants de base tels que les menus, les titres, les tableaux, les images et les enregistrements, et que l'entreprise avait présenté des recommandations rémunérées comme des avis indépendants. L'ordonnance proposée interdit à l'entreprise d'affirmer que ses produits automatisés peuvent rendre un site web conforme aux WCAG, ou le maintenir conforme dans la durée, en l'absence de preuves à l'appui de cette affirmation.

La surcouche d'accessibilité est le précédent le plus proche disponible pour l'accessibilité adaptative, et la leçon n'est pas que l'automatisation ne peut pas aider. C'est qu'un ajustement automatisé superposé à un système sous-jacent inaccessible produit l'apparence de l'accès plutôt que l'accès lui-même, et que les organisations qui le déploient acquièrent cette apparence comme défense. Les surcouches étaient vendues exactement dans le registre que la proposition d'accessibilité adaptative utilise aujourd'hui : ne vous contentez pas de vous conformer, innovez ; la technologie s'ajuste en temps réel ; l'accessibilité devient automatique. Des centaines d'organisations utilisant des surcouches ont été poursuivies dans des litiges relatifs à l'accessibilité web, et la surcouche ne les a pas aidées. Elle les a identifiées.

An organization that adopts a personalization system on the strength of a vendor's claim that it adapts to every user is making the same purchase, in a context where the affected people are employees rather than website visitors and where the applicable statute carries an individual right of action.

L'adaptation est proposée comme substitut à l'aménagement, et cela fait actuellement l'objet d'un litige

Le danger pratique n'est pas que les systèmes adaptatifs échouent. C'est que leur existence soit considérée comme remplissant l'obligation d'aménagement.

In March 2025, the American Civil Liberties Union, the ACLU of Colorado, Public Justice, and Eisenberg and Baum filed a complaint with the Colorado Civil Rights Division and the EEOC on behalf of a Deaf and Indigenous employee. According to the public filings, she requested human-generated captioning as a reasonable accommo-

dation for an automated video interview, and the request was denied on the basis that the platform's automated captions would suffice. Portions of the interview were allegedly uncaptioned in any event. Both companies deny the allegations, and the matter will be determined by investigation rather than by commentary.

Whatever its outcome, the fact pattern names the risk exactly. The employer's position was that the automated adaptive feature made the requested accommodation unnecessary. That is the proposition adaptive accessibility marketing advances as its central benefit. An organization that adopts the technology and internalizes the marketing has adopted a defense that is currently being tested, and it should understand that it is the defense at issue rather than a way of avoiding the dispute.

> **UN PLANCHER, PAS UN PLAFOND**
>
> La relation correcte est l'inverse. Les fonctionnalités adaptatives constituent un plancher qui réduit la fréquence à laquelle un aménagement est nécessaire. Elles ne constituent pas un plafond qui détermine quel aménagement est disponible, et aucun ajustement automatisé ne devrait jamais être invoqué comme raison de refuser une demande spécifique.

La technologie d'assistance n'est pas un programme d'accessibilité

A final distinction, because the proposition tends to collapse it. Applications such as Seeing AI and Google Lookout are assistive technologies: tools a blind or low-vision person chooses, configures, controls, and can abandon. They belong to the user. Their governance is the user's own, and their value is real.

Une interface adaptative déployée par l'employeur est un objet d'une nature différente. Elle appartient à l'institution, elle est appliquée à la personne plutôt qu'actionnée par elle, elle fonctionne que la personne le veuille ou non, et elle génère des données que l'employeur détient. Raisonner à partir du succès de la première catégorie pour conclure à la sécurité de la seconde est l'erreur analytique centrale dans ce domaine, et elle se reproduit parce que les deux sont décrites comme de l'IA au service de l'accessibilité.

There is also a quieter problem in citing consumer assistive apps as evidence of an organization's accessibility posture. If a blind employee is navigating the workplace using an application she found, installed, and learned on her own time, the organization has not provided accessibility. It has benefited from her doing so, and counting that as institutional provision obscures an unmet obligation. The relevant question is not what tools employees have found. It is whether the organization's own documents, systems, and physical environment are accessible without them.

Ce que le principe exige réellement

L'accessibilité devrait s'adapter aux personnes plutôt que l'inverse. Le principe est juste. Ce qui en découle n'est pas l'inférence mais l'autodétermination : la personne précise ce dont elle a besoin, et le système fait ce qu'elle a précisé. C'est la différence entre un contrôle de préférence et un moteur de détection, et c'est là tout l'enjeu de la gouvernance.

Six conséquences en découlent pour toute organisation envisageant ces systèmes.

1. Demandez au fournisseur, par écrit, si le système déduit des caractéristiques de l'utilisateur ou applique des préférences déclarées par l'utilisateur. S'il procède par inférence, demandez ce qu'il déduit, à partir de quels signaux, où l'inférence est stockée, qui peut y accéder, et combien de temps elle est conservée. Conservez la réponse.
2. Privilégiez la préférence déclarée plutôt que la détection partout où le même résultat est atteignable. Un panneau de réglages contrôlé par l'employé offre la même adaptation sans aucun des problèmes d'inférence, et laisse l'employé maître de sa propre divulgation.
3. Treat any disability-related inference the system generates as confidential medical information for handling purposes, in separate storage with restricted access, and confirm that the vendor's architecture permits this before deployment rather than after.
4. Indiquez explicitement, dans la politique et dans le processus d'aménagement lui-même, que les fonctionnalités adaptatives automatisées ne limitent ni ne remplacent une demande d'aménagement raisonnable, et formez en conséquence quiconque traite ces demandes.
5. Rejetez les allégations de conformité. Toute affirmation selon laquelle un produit atteint ou maintient automatiquement la conformité à une norme

d'accessibilité doit être considérée comme une allégation marketing non étayée à moins d'être accompagnée de preuves, ce qui est désormais aussi la position de la FTC.

6. Corrigez le système sous-jacent. Une correction adaptative appliquée à un document, un tableau de bord ou un flux de travail inaccessible produit une modification temporaire de la surface. Remédier à la source est plus lent, moins impressionnant lors d'une démonstration, et la seule chose qui fonctionne durablement.

Conclusion

L'accessibilité personnalisée est présentée comme un moyen de contourner les frictions du processus d'aménagement : pas de formulaires, pas de divulgation, pas de délai, pas de conversation gênante. La friction qu'elle propose de supprimer est en grande partie le processus par lequel une personne en situation de handicap exerce un contrôle sur les informations la concernant et indique ce dont elle a réellement besoin. La supprimer n'élimine pas la classification. Elle déplace la classification d'une conversation à laquelle l'employé participe vers un système qu'il ne peut pas voir.

La technologie n'est pas le problème et une grande partie d'entre elle se révélera véritablement utile. L'affirmation est le problème, et l'affirmation actuellement avancée, selon laquelle l'accessibilité peut être automatique, adaptative et complète sans que personne n'ait à décider de quoi que ce soit, est la même affirmation qui a déjà produit une action d'application fédérale et une vague de litiges sur le marché adjacent. Elle n'était pas vraie pour les sites web. Elle ne l'est pas davantage pour les lieux de travail, où les personnes auxquelles on s'adapte sont des employés disposant d'un droit d'action privé et d'une loi qui les protège depuis 1990.

Références

- American Civil Liberties Union, ACLU du Colorado, Public Justice, et Eisenberg & Baum LLP. Plainte déposée auprès de la Colorado Civil Rights Division et de la U.S. Equal Employment Opportunity Commission, 19 mars 2025.
- Americans with Disabilities Act of 1990, 42 U.S.C. § 12112(d), relatif aux examens médicaux, aux questions liées au handicap et à la confidentialité des informations médicales.

- Federal Trade Commission, *In the Matter of accessiBe, Inc.*, dossier n° 2223156 ; plainte et ordonnance proposée annoncées le 3 janvier 2025 ; ordonnance définitive avril 2025.
- U.S. Equal Employment Opportunity Commission, *The Americans with Disabilities Act and the Use of Software, Algorithms, and Artificial Intelligence to Assess Job Applicants and Employees*, EEOC-NVTA-2022-2, May 12, 2022; removed from the agency website January 27, 2025.
- Web Content Accessibility Guidelines, World Wide Web Consortium.

TIPS

Know something about a sign language AI system that the public should know? Send it to tips@novaracg.com. Every tip is read by me and kept confidential. If you work in the UK, writing to us is not by itself a protected disclosure under the Public Interest Disclosure Act 1998, so before you share employer information, check your options with Protect (protect-advice.org.uk), the free whistleblowing advice line.

Comment citer

Grizzle, H. M. (2025, April 24). Adaptation nécessite détection : le problème de gouvernance dans l'accessibilité personnalisée en milieu de travail. Novara Consulting Group. https://www.novaracg.com/fr/2025/04/24/adaptation-requires-detection-the-governance-problem-in-personalized-workplace-accessibility/