

SCHÉMA PLURIANNUEL DE MISE EN ACCESSIBILITÉ

Date du document 04/09/2025

Le présent schéma est mis en place pour une durée de 3 ans courant à compter de la date à laquelle il a été établi.



Table des matières

Politique d'accessibilité	1
Introduction	1
L'accessibilité numérique c'est quoi ?	1
Ressources humaines et financières affectées	2
Actions de formation	2
Prise en compte de l'accessibilité dans les nouveaux projets	2
Contractualisation de nos exigences	2
Processus de contrôle et de validation :	3
Traitement des retours utilisateurs	3
Plan d'action 2025 - 2027	4

Politique d'accessibilité

Introduction

Ce document vise à présenter le schéma pluriannuel de mise en accessibilité établi au nom de L COMMERCE SNS par son partenaire CEWE SAS conformément aux dispositions de l'article 47 de la Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

L'accessibilité numérique est au coeur de nos préoccupations liées au développement ou à la mise à disposition de sites web ou d'applications.

Cette volonté s'illustre par l'élaboration de ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique associé à des plans annuels d'action, dans l'objectif d'accompagner la mise en conformité RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) et l'amélioration progressive des sites web et applications concernés.

L'accessibilité numérique c'est quoi ?

L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication au public en ligne accessibles aux personnes handicapées, c'est-à-dire :

- perceptibles : par exemple, faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ; proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel ; créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (par exemple avec une mise en page simplifiée)
- utilisables : par exemple, fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu ; rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier : laisser l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu ; ne pas concevoir de contenu susceptible de provoquer des crises d'épilepsie ;
- compréhensibles : par exemple, faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible ; aider l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie ;
- et robustes : par exemple, optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance

Ressources humaines et financières affectées

Nous disposons d'ores et déjà d'un poste budgétaire dédié à l'accessibilité de ses sites. Ces besoins humains et financiers seront réévalués au fil des années et s'articulent autour des missions suivantes :

- promouvoir l'accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques, accompagner les équipes internes par des actions de formations,
- contrôler et de veiller à l'application de la loi en procédant à des audits réguliers,
- assurer la prise en charge des demandes des usagers et de manière générale la qualité du service rendu aux Usagers en situation de handicap.

Actions de formation

Pour garantir que chaque collaborateur se sente valorisé et pleinement intégré, des actions de sensibilisation seront intensifiées et spécifiquement axées sur l'accessibilité numérique. Ces initiatives, qui s'inscrivent dans la continuité des efforts déjà menés autour des enjeux du handicap, viseront à promouvoir un environnement numérique inclusif pour les personnes en situation de handicap.

Les campagnes de sensibilisation cibleront principalement :

- Les recruteurs : Pour les former aux bonnes pratiques d'intégration et d'accompagnement des candidats et collaborateurs en situation de handicap.
- Le personnel travaillant sur des problématiques d'accessibilité numérique : Pour renforcer leur compréhension des défis liés à l'accessibilité numérique et les sensibiliser à l'importance de concevoir et d'utiliser des outils et contenus numériques accessibles.

L'objectif est de s'assurer que l'accessibilité numérique devienne un réflexe intégré dans toutes les pratiques et tous les développements, contribuant ainsi à une culture d'entreprise plus inclusive.

Prise en compte de l'accessibilité dans les nouveaux projets

L'intégration de l'accessibilité dans toutes les phases des nouveaux projets est déjà effective dans une partie des équipes (dès la conception, maquettage ou redesign des parcours utilisateurs). Cette prise en compte sera totalement effective dès 2026.

Contractualisation de nos exigences

L'intégration de l'accessibilité numérique dans les clauses contractuelles (appels d'offres et devis) est en cours.

Les nouveaux prestataires dont les services ont un impact sur l'accessibilité numérique seront informés de l'exigence de conformité aux normes et une disposition contractuelle sera insérée dans les accords.

Processus de contrôle et de validation :

Des audits pour évaluer la conformité aux normes d'accessibilité sont réalisés sur les sites et applications. Cette démarche a pour but d'être généralisée :

- lors de la mise en ligne initiale de chaque site ou application,
- à l'issue d'une mise à jour importante,
- suite à une refonte.

Ainsi, il sera établi une déclaration de conformité conformément aux exigences légales.

Ces audits compléteront les étapes habituelles de recette et les contrôles intermédiaires, organisés tout au long du cycle de vie des projets. Ces tests peuvent être effectués par des experts internes ou externes de l'accessibilité numérique grâce à des outils ou procédures spécifiques à chaque équipe. Par exemple, des tests pourront être automatisés sur certains critères du RGAA.

Traitement des retours utilisateurs

Conformément aux exigences du RGAA et aux attentes légitimes des utilisateurs, un dispositif de contact est mis en place pour permettre aux personnes en situation de handicap de signaler leurs difficultés. Ces difficultés seront alors prises en compte dans le cadre des actions de mise en conformité RGAA.

Plan d'action 2025 - 2027

Le plan d'action s'articule autour des priorités suivantes

- Audits et mise en place d'actions correctives: plusieurs audits ont été réalisés en 2025. Suite à ces audits, des actions de mise en conformité ont été lancées et sont en cours de développement et de planification
- Acculturation à l'accessibilité numérique
- Intégration de l'accessibilité numérique dans les projets

TYPE	ACTION	DETAILS	STATUT	DATE CIBLE
Audit	Audits initiaux des sites et applications	Réalisation de 3 audits afin d'identifier le statut de conformité du site Internet et de l'application mobile de prise de commande et définir la roadmap d'améliorations à apporter	Réalisé	2025
Mise en conformité technique	Corrections des anomalies concernant l'accessibilité suite aux audits initiaux effectués sur le site Internet	Lot 1 d'amélioration Web	En cours	2025
Mise en conformité technique	Corrections des anomalies concernant l'accessibilité suite aux audits initiaux effectués sur l'application mobile	Lot 1 d'amélioration de l'application mobile	En cours	2025
Ressources	Évaluation des besoins financiers	Attribution de budgets spécifiques dédiés à l'accessibilité numérique pour financer les actions d'audits et de mise en conformité. Ces moyens seront évalués annuellement.	Réalisé	2025
Publication	Publication de la déclaration d'accessibilité	Rédaction et publication de la déclaration d'accessibilité sur la base des différents audits réalisés	Réalisé	2025
Publication	Publication du Schéma pluriannuel	Publication du schéma pluriannuel 2025 - 2028	Réalisé	2025

Publication	Publication du plan d'action	Recensement des mesures techniques et organisationnelles, rédaction et publication du plan d'action	En cours	2025
Organisation	Mise en place d'un dispositif de contact	Mise en place d'un un dispositif de contact pour permettre aux personnes en situation de handicap de signaler leur difficultés	Réalisé	2025
Organisation	Sensibilisation des équipes	Réunion de sensibilisation des équipes aux problématiques d'accessibilité (profils chef de projet, UX designer, designer, développeurs front, graphistes web)	Réalisé	2025
Organisation	Formalisation des actions à entreprendre et à suivre dans le temps	Réunion de formalisation auprès des différents contributeurs, et formalisation des actions à mettre en place	Réalisé	2025
Organisation	Désignation d'un référent accessibilité numérique	Un référent sera nommé pour piloter et coordonner les actions de mise en accessibilité des services.	En cours	2025
Organisation	Planification des formations des équipes impactées par les problématiques d'accessibilité numérique	identification des équipes, des formateurs et planification des sessions de formation sur 2026 (profils chef de projet, UX designer, designer, développeurs front, graphistes web)	En cours	2026
Organisation	Identification de l'organisation idéale afin d'intégrer l'accessibilité dans toutes les phases des nouveaux projets	L'intégration des problématiques liées à l'accessibilité numérique est déjà effective dans une partie des équipes (conception, maquettage ou redesign des parcours utilisateurs). La formalisation des process est en cours.	En cours	2025
Audit	Audit Web	Réalisation d'un audit web afin de réaliser un point d'étape, mesurer les avancées en terme d'accessibilité numérique et identifier les actions à mener en priorité pour atteindre une accessibilité "partiellement conforme".	Réalisé	2025
Mise en conformité technique	Corrections des anomalies concernant l'accessibilité suite à l'audit web	Lot 2 d'améliorations Web	En cours	2025
Ressources humaines	Mises à jour des procédures de recrutement	Ajout des compétences relatives à l'accessibilité dans chaque fiche de poste concernée par l'accessibilité numérique.	En cours	2025

Achats	Appels d'offres et contractualisation	Création de clauses d'accessibilité à intégrer systématiquement dans les appels d'offres et contrats relatifs aux problématiques d'accessibilité numérique	En cours	2025
Mise en conformité technique	Corrections des anomalies concernant l'accessibilité suite à l'audit de l'application mobile	Lot 2 d'améliorations de l'application mobile : en cours de planification	En cours	2026

