



Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2025-2027

Mis à jour le 24 juin 2025

Table des matières

Introduction.....	3
La notion d'accessibilité numérique.....	3
Définition de l'accessibilité numérique.....	3
Le cadre législatif.....	3
Les contenus concernés.....	4
Les référentiels utilisés	5
La politique d'accessibilité SFR	5
La politique d'inclusivité et la prise en compte du handicap chez SFR	5
La prise en compte de l'accessibilité numérique dans l'entité.....	6
Ressources humaines et financières allouées à l'accessibilité numérique.....	6
Les personnes	6
La mission du référent accessibilité numérique	6
Le budget.....	6
Organisation mise en œuvre	6
Prise en compte de l'accessibilité dans les nouveaux projets.....	6
Processus de contrôle et validation	7
Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les procédures de marché.....	7
Tests utilisateurs	7
Traitement des retours utilisateurs	8
Gestion des compétences	8
Formation et sensibilisation	8
Recours à des compétences externes	8
Procédures de recrutement	8
Périmètre technique et fonctionnel	9
État des lieux	9
Plan d'action 2025	9
Recensement des services numériques	9
Audits et mise en conformité	9
Plan de formation.....	10
Fournisseurs	10

Introduction

Ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique (SPAN) établit la stratégie et les actions à mettre en place pour garantir l'accessibilité numérique au sein de l'entreprise SFR. Il sera décliné en plans d'actions annuels pour la période 2025-2027. Ce SPAN, ainsi que les plans d'actions correspondants, feront l'objet d'évaluations et de révisions régulières.

La notion d'accessibilité numérique

Définition de l'accessibilité numérique

Le handicap est défini comme toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant (article L. 114 du code de l'action sociale et des familles).

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 ;
- **Utilisables** : par exemple, fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu ; rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier ; laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu ;
- **Compréhensibles** : par exemple, faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible ; aider l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie ;
- **Robustes** : par exemple, optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures.

Le cadre législatif

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 rend obligatoire à tout service de communication publique en ligne d'être accessible à tous.

L'article 106 de loi pour une République Numérique du 7 octobre 2016 et son décret d'application du 25 juillet 2019 étendent l'obligation d'accessibilité numérique aux entreprises de plus de 250 millions d'euros de chiffre d'affaires :

« L'accessibilité des services de communication au public en ligne concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique, quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation et concerne

notamment les sites internet, intranet, extranet, les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique. ».

L'accessibilité numérique s'adresse aussi bien aux personnes en situation de handicap permanent que temporaire ou encore situationnel.

Outre la mise en conformité technique, le décret d'application précise également la nécessité de relayer :

- Un schéma pluriannuel de mise en accessibilité des services de communication au public, publié en ligne et décliné en plans d'actions annuels dont la durée publiée ne peut être supérieure à 3 ans.
- La publication d'une déclaration d'accessibilité.
- La présence sur la page d'accueil de tout service de communication au public en ligne d'une mention clairement visible précisant s'il est ou non conforme aux règles relatives à l'accessibilité ainsi qu'un lien renvoyant à une page indiquant notamment l'état de mise en œuvre du schéma pluriannuel de mise en accessibilité et du plan d'actions de l'année en cours et permettant aux usagers de signaler les manquements aux règles d'accessibilité de ce service.

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.

Les contenus concernés

Les services de communication au public en ligne sont définis comme toute mise à disposition du public ou de catégories de public, par un procédé de communication électronique, de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature qui n'ont pas le caractère d'une correspondance privée (article 1er de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique).

Conformément au II de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 précitée, ils comprennent notamment :

- Les sites internet, intranet, extranet ; les progiciels, dès lors qu'ils constituent des applications utilisées au travers d'un navigateur web ou d'une application mobile ;
- Les applications mobiles qui sont définies comme tout logiciel d'application conçu et développé en vue d'être utilisé sur des appareils mobiles, tels que des téléphones intelligents (smartphones) et des tablettes, hors système d'exploitation ou matériel ;
- Le mobilier urbain numérique, pour leur partie applicative ou interactive, hors système d'exploitation ou matériel ;
- Certains contenus sont exemptés de l'obligation d'accessibilité et se situent hors champ de l'obligation légale :
 - Les fichiers disponibles dans des formats bureautiques publiés avant le 23 septembre 2018, sauf s'ils sont nécessaires à l'accomplissement d'une

démarche administrative relevant des tâches effectuées par l'organisme concerné ;

- Les contenus audio et vidéo préenregistrés, y compris ceux comprenant des composants interactifs, publiés avant le 23 septembre 2020 ;
- Les contenus audio et vidéo diffusés en direct, y compris ceux comprenant des composants interactifs ;
- Les cartes et les services de cartographie en ligne, sous réserve que, s'agissant des cartes destinées à fournir une localisation ou un itinéraire, les informations essentielles soient fournies sous une forme numérique accessible ;
- Les contenus de tiers qui ne sont ni financés ni développés par l'organisme concerné et qui ne sont pas sous son contrôle ;
- Les contenus des intranets et des extranets publiés avant le 23 septembre 2019, jusqu'à ce que ces sites fassent l'objet d'une révision en profondeur ;
- Les contenus des sites internet et des applications mobiles qui ne sont ni nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative active ni mis à jour ou modifiés après le 23 septembre 2019, notamment les archives.

Les référentiels utilisés

Suivant le type de service et la technologie associée, SFR choisit la norme la plus adaptée pour tester le service en restant strictement dans le cadre du RGAA et de la norme européenne EN 301 549. Ainsi, les différents référentiels pouvant être utilisés sont les suivants :

- Le Référentiel Général d'Amélioration de l'accessibilité (RGAA) pour les sites web.
- Le Référentiel d'évaluation de l'Accessibilité des Applications Mobiles du Duché du Luxembourg (RAAM Luxembourg) construit à partir de la norme EN 301 549 pour les applications mobiles.
- Le Référentiel d'Accessibilité des Applications Mobiles d'Urbilog Compéthance EA construit à partir du RGAA et adapté aux technologies mobiles et leurs usages pour les applications mobiles.

A noter qu'à défaut d'un référentiel national sur les systèmes audiovisuels (comme les décodeurs TV), pour améliorer l'accessibilité de notre service, des critères ont été identifiés et élaborés sur la base des normes suivantes : EN 301 549, NF EN 62944, NF EN ISO 24503.

La politique d'accessibilité SFR

La politique d'inclusivité et la prise en compte du handicap chez SFR

SFR s'engage activement en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap. L'entreprise travaille pour garantir l'égalité des chances à chaque étape du recrutement, en adaptant ses processus de sélection et en veillant à offrir des opportunités professionnelles à toutes les personnes qualifiées, indépendamment de leur handicap. Des aménagements de

poste sont proposés pour répondre aux besoins spécifiques des collaborateurs en situation de handicap.

La prise en compte de l'accessibilité numérique dans l'entité

La politique d'accessibilité numérique de SFR vise à rendre ses services et ses contenus numériques accessibles à tous les utilisateurs, y compris aux personnes en situation de handicap.

Le SPAN décrit la politique de l'entité en matière d'accessibilité numérique. Il contient des informations sur la gouvernance, l'organisation interne, les actions de formation, les processus de gestion de projets, les relations avec les sous-traitants, ainsi que les politiques de tests, d'audits et les outils utilisés.

Ressources humaines et financières allouées à l'accessibilité numérique

Les personnes

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel seront placés sous la responsabilité d'un référent accessibilité numérique. Il sera soutenu dans son action par des relais de l'accessibilité numérique dans les différents services de l'entreprise. Il aura notamment en charge l'organisation des comités de pilotage de l'accessibilité numérique.

La mission du référent accessibilité numérique

Sa mission consistera à promouvoir l'accessibilité en diffusant les normes et les bonnes pratiques, à accompagner les équipes internes et à veiller au respect de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 en réalisant des audits réguliers. Il devra également prendre en charge les demandes des utilisateurs et, plus généralement, garantir la qualité du service offert aux utilisateurs et collaborateurs en situation de handicap. Il est chargé du pilotage de la politique d'accessibilité par la mise en œuvre des plans d'actions annuels formalisés dans le SPAN.

Le budget

Dès à présent, un budget annuel est consacré à la mise en accessibilité des services numériques avec le recours à des experts externes pour auditer la conformité à la norme RGAA et accompagner la montée en compétences des collaborateurs SFR.

Organisation mise en œuvre

Prise en compte de l'accessibilité dans les nouveaux projets

Les objectifs d'accessibilité et de conformité au RGAA sont rappelés dès le début des projets dont ils constituent un axe majeur et une exigence de base.

L'accessibilité est intégrée dans les rituels des projets et dans chacune de leurs phases.

Exemples d'actions déjà mises en place :

- La prise en compte des préconisations d'experts en accessibilité dès la phase de conception et design.
- L'intégration de l'accessibilité dans les procédures de développement et de recette.
- La priorisation des correctifs en tenant compte des objectifs en termes de conformité au RGAA.
- L'organisation de comités de pilotage récurrents au sein des projets.

Ces objectifs et ces exigences seront rappelés dans les éventuelles conventions établies avec les partenaires

Processus de contrôle et validation

Chaque site ou application fera l'objet, lors de sa mise en ligne initiale, d'une mise à jour substantielle, d'une refonte ou à l'issue des opérations de mise aux normes, d'un audit visant à établir une déclaration de conformité, conformément aux exigences légales. Ils compléteront les opérations habituelles de recette et les contrôles intermédiaires, qui sont organisés tout au long du cycle de vie des projets. Les équipes de testeurs sont formés à l'utilisation d'outils spécifiques pour vérifier l'accessibilité des services numériques tels que :

- Des lecteurs d'écran (NVDA ou VoiceOver),
- Des extensions de navigateurs qui regroupent des fonctionnalités pour analyser la conformité de vos pages web (Extension Urbilog Compéthance, Extension Web Developer toolbar, Extension HeadingsMap ou encore Extension WCAG Contrast checker).

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les procédures de marché

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA doivent constituer une clause contraignante et participer à l'évaluation de la qualité de l'offre d'un prestataire lors de la commande de travaux au travers des appels d'offres notamment. Les procédures d'élaboration des marchés ainsi que les règles d'évaluation de candidatures vont être adaptées pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA.

Les travaux d'intégration de l'accessibilité numérique dans ses clauses contractuelles (appels d'offres et devis), incluant des critères de notation et de sélection des prestataires informatiques vont être lancés.

Tests utilisateurs

Les tests utilisateurs sont essentiels pour vérifier l'accessibilité des services numériques. Aussi, si des tests utilisateurs sont organisés le panel d'utilisateur constitué comprendra dans la mesure du possible des personnes en situation de handicap.

Traitement des retours utilisateurs

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes légitimes des utilisateurs, un moyen de contact est mis en place pour permettre aux utilisateurs en situation de handicap de signaler leurs difficultés. Afin de répondre à ses demandes, une procédure spécifique d'assistance est mise en place.

Gestion des compétences

Formation et sensibilisation

Le grand nombre de collaborateurs directement impliqués dans la mise en conformité des dispositifs numériques ainsi que l'étendue des métiers concernés rendent indispensable la définition d'une politique de formation et de montée en compétences des équipes. Des actions de sensibilisation et de formation à l'accessibilité numérique (à destination des product owners, chefs de projet, développeurs et designers) ont déjà été réalisées. D'autre part, des formations à l'accessibilité numérique sont présentes au catalogue interne des formations SFR.

Recours à des compétences externes

Chaque fois que cela est nécessaire, des experts externes sont sollicités pour accompagner SFR dans la prise en compte de l'accessibilité.

La société aplusb intervient :

- Sur certains périmètres d'audits.
- En accompagnement des équipes.

L'entreprise Urbilog Compéthance EA, spécialiste en accessibilité numérique, intervient notamment sur des actions :

- De réalisation d'audits de conformité au RGAA.
- D'accompagnement et d'expertise auprès des équipes.
- De formation à l'accessibilité numérique.

Procédures de recrutement

Une attention particulière est accordée aux compétences en matière d'accessibilité numérique, notamment pour les collaborateurs intervenant sur les services numériques. Aussi, les fiches de postes associées seront mises à jour et les procédures de recrutement seront adaptées.

Périmètre technique et fonctionnel

État des lieux

SFR gère plusieurs sites internet, extranet et intranet et plusieurs applications à destination du public ou de ses personnels. Le recensement sera mis à jour lors des plans annuels d'accessibilité numérique et priorisé suivant des critères tels que :

- La fréquentation,
- Le service rendu,
- La criticité,
- Le cycle de vie (date de la prochaine refonte),
- Encore les technologies employées.

Sur les sites ouverts au public, des audits ont déjà été réalisés :

- Sur le site sfr.fr
- Sur l'espace client SFR
- Sur le site red-by-sfr.fr
- Sur l'espace client RED by SFR
- Sur les applications TV (web, décodeurs, applications mobiles, TV connectées)
- Sur la Boutique en ligne SFR Business
- Sur l'espace client SFR Business
- Sur l'espace client Utilisateur Final Entreprise SFR Business
- Sur les pages boutiques SFR Distribution et le module de prise de rendez-vous

Certaines Déclarations d'Accessibilité associées à ces audits sont en cours de publication.

Plan d'action 2025

Ce plan est susceptible d'être mis à jour sans préavis. La version en ligne est la seule version qui peut faire référence.

Recensement des services numériques

En partenariat avec les services informatiques, une cartographie des services numériques existants a débuté. Ce recensement constituera la base pour définir les priorités des actions à entreprendre.

Audits et mise en conformité

Les principaux sites et applications audités seront ceux des domaines :

- SFR Grand Public
- SFR Business
- SFR Distribution
- SFR TV et RED TV (dont les décodeurs)
- RMC Sport

Des audits sont prévus très prochainement sur :

- Les assistances en ligne SFR et RED
- Les applications SFR & Moi et RED & Moi
- L'application et le site de la marque RMC Sport

Suite à ces contrôles, des actions de mise en conformité seront lancées et validées par des audits de contrôle.

Plan de formation

Un plan de formation récurrent a été initié et intégré au catalogue de formation SFR. Ce plan a pour objectif d'accompagner les collaborateurs impliqués au fur et à mesure de l'avancement des chantiers et la montée en compétences des équipes.

Fournisseurs

Plusieurs actions sont nécessaires pour assurer la cohérence de la politique d'accessibilité auprès des fournisseurs : critères de sélection des fournisseurs, point sur les avenants, mise en avant des fournisseurs ou prestataires qui ont pris en compte l'accessibilité numérique, et ajout de clauses concernant l'accessibilité dans les appels d'offres. Ces ajustements méthodologiques et contractuels ont commencé à être mis en place et doivent être généralisés à l'avenir.