# schéma pluriannuel d’accessibilité numérique pour les années 2025 à 2027

## Périmètre : i-TEAM – Corporate - SI transverse

Version du 09/04/2025

Sommaire :

[Introduction](#_Toc100757487)

[L’accord Handicap 2019-2022](#_Toc100757488)

[Référent accessibilité numérique](#_Toc100757489)

[Ressources Humaines et financières affectées à l’Accessibilité Numérique](#_Toc100757490)

[Organisation de la prise en compte de l’accessibilité numérique](#_Toc100757491)

[Traitement des retours utilisateurs](#_Toc100757501)

[Processus de contrôle et de validation](#_Toc100757502)

[Périmètre technique et fonctionnel](#_Toc100757503)

[Agenda planifié des interventions](#_Toc100757504)

[Plans annuels](#_Toc100757505)

### Introduction

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[[1]](#footnote-2) et la loi[DDADUE (diverses dispositions d’adaptation au droit de l’Union européenne) n°2024-364](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049453263),promulguée le 9 mars 2023 et révisée le 22 avril 2024, rendent obligatoire à tout [service de communication publique en ligne](file:///C%3A%5CUsers%5CPZXG059%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CWindows%5CINetCache%5CContent.Outlook%5CUSZRW0Y7%5CMentions%20l%C3%A9gales%20relatives%20aux%20services%20de%20communication%20au%20public%20en%20ligne%20-%20L%C3%A9gavox%20%28legavox.fr%29) d’être accessible à tous.

L’accessibilité numérique est au cœur des préoccupations liées au développement ou à la mise à disposition de sites web, d’applications mobiles, de contributions (documents, contenus éditoriaux, …) tant auprès du public que des personnels internes du Groupe La Poste.

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](https://accessibilite.numerique.gouv.fr/obligations/evaluation-conformite/) (Référentiel Général d’Amélioration de l’Accessibilité) [[2]](#footnote-3) et l’amélioration progressive des sites web, applications mobiles concernés, contributions.

Au-delà de ces obligations légales, La Poste a déjà intégré cette problématique d’inclusion via des accords handicaps, dont le huitième a été signé en 2023.

### L’accord Handicap 2023-2025

La Poste est le premier employeur de bénéficiaires de l'obligation d'emploi avec 14000 postiers en situation de handicap et un taux d'emploi de 9,33% en 2023. Ces résultats sont le fruit des politiques qui facilitent la vie au travail des postiers en situation de handicap.

Le Groupe La Poste a signé le 6 janvier 2023 le huitième accord handicap qui permettra de continuer à développer ses engagements, en y intégrant des innovations sociales fortes au bénéfice de tous les postiers concernés, quel que soit leur handicap. Il invite également chaque postière et postier en situation de handicap à s'impliquer dans son projet professionnel pour se donner toutes les chances de le réussir. La Poste s'engage ainsi par cinq objectifs majeurs :

* Demeurer le premier employeur de personnes en situation de handicap en France et bien les intégrer tout au long de la carrière.
* Assurer le bon accompagnement des postiers en situation de handicap dans les parcours professionnels.
* Renforcer les dispositifs de maintien en emploi et développer les liens avec les acteurs publics de l'emploi pour enrichir les possibilités offertes aux postiers.
* Maintenir un environnement de travail handi-accueillant dans toute l'entreprise.
* Développer l'accompagnement du handicap psychique au travail.

### Référent accessibilité numérique

Le Groupe la Poste est organisé autour de plusieurs branches qui gèrent de manière indépendante leurs applications mobiles, sites web et documentation numérique. Les applications mobiles, sites transverses sont pris en charge pour le Corporate par l'intermédiaire de i-TEAM.

Ce présent schéma concerne les supports numériques (sites web, applications mobiles, documents numériques présents sur les différentes solutions) à la charge du Corporate/i-TEAM.

L’élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel est placé sous la responsabilité du Référent Accessibilité Numérique. Chaque branche La Poste dispose de son propre référent accessibilité. Le référent Accessibilité Numérique de i-TEAM est joignable via l’adresse suivante :

* referent-an.i-TEAM@laposte.fr
* La Poste – i-TEAM
A l’attention du référent accessibilité numérique
CS 96335
11 boulevard Général de Gaulle
44263 NANTES Cedex 2

La mission du référent accessibilité numérique et de son équipe d’experts est de promouvoir l’accessibilité par :

* La diffusion des normes et des bonnes pratiques,
* Accompagner les équipes internes par des actions de sensibilisations, de formations notamment,
* De contrôler et de veiller à l’application de la loi nº 2005-102 du 11 février 2005, de la loi DDADUE n°2024-364 du 22 avril 2024 en permettant de procéder, directement ou par l’intermédiaire d’intervenants spécialisés, à des audits réguliers,
* D’assurer la prise en charge des demandes des responsables d’applications, de contributeurs, du référent handicap de i-TEAM et de manière générale la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap.

Le Référent Accessibilité Numérique peut être amené également à intervenir dans différentes initiatives extérieures à l’enceinte du Groupe La Poste, dans un rôle de partage et veille dans la communauté Numérique responsable. À noter en premier lieu le Manifeste Inclusion.

Une coordination des Référents Accessibilité Numérique est organisée au niveau du Groupe La Poste, via l’organisation « Comité Numérique Responsable », une organisation interne à La Poste permettant de rassembler et partager les compétences, bonnes pratiques et informations relatives au Numérique Responsable (NR). L’Accessibilité Numérique est l’un des sujets traités NR en faisant l’objet d’un atelier dédié.

### Ressources Humaines et financières affectées à l’Accessibilité Numérique

Afin de doter i-TEAM des moyens nécessaires à l’accomplissement de sa mission en termes d’accessibilité numérique les moyens suivants ont été mis en place :

* Création d’un poste de référent Accessibilité Numérique,
* Création d’un poste d’expert RGAA interne à la Direction,
* Mise en place d’un budget annuel dédié qui sera détaillé dans le plan d’action annuel

Il est à noter deux axes majeurs en termes de politique de ressources humaines et financières :

1. Dans le cadre des nouveaux projets et des refontes en cours et à venir, la prise en compte de l’accessibilité doit être intégrée dans les plans de charge applicatifs et les commandes aux prestataires internes ou externes. La règlementation s’applique d’office à tous les sites, applications éligibles au RGAA,
2. Il est prévu pour chaque projet :
* Une assistance RSE auprès des instances d’achat pour sélection des fournisseurs en appel d’offre au regard de l’accessibilité numérique. Un kit d’accompagnement au traitement des appels d’offre sur le domaine du numérique responsable a été créé afin de donner la possibilité aux prescripteurs et acheteurs de traiter en autonomie leurs appels d’offre. La prise en main de ce kit est accompagnée par l’équipe Numérique Responsable du département RSE de la DRHCL.
* La possibilité de solliciter la cellule d’utilisateurs/testeurs en situation de handicap constituée par la DRHG :
	+ Lors de l’achat IT, pour garantir un support numérique accessible et utilisable,
	+ Tout au long du projet pour préconisations et adaptations UI
* Un réseau d’auditeurs AN internes au service des MOEs de i-TEAM susceptible d’intervenir sur demande :
	+ Un avis sur le cahier des charges fonctionnel,
	+ Un audit des maquettes graphiques avant le début des développements,
	+ Un accompagnement de type tests & recette AN avec technologies d'assistance telles que lecteurs d'écran à chaque étape de maturation du projet,
	+ Des tests d’utilisabilité via lecteur d’écran, vérification des contrastes, navigation clavier, ….
	+ Un audit final, règlementaire de conformité (audit RGAA) permettant de détecter les dernières erreurs et de rédiger ou mettre à jour la déclaration de conformité et le taux de conformité du site. La systématisation de la tenue d’un test d’audit préalable a été décidé pour aider à garantir en amont de la réalisation de l’audit règlementaire RGAA la maturité suffisante de l’application vis à vis de l’accessibilité numérique.
	+ Et enfin, un contre-audit afin de pouvoir vérifier les corrections apportées et modifier la déclaration de conformité et le taux de conformité du site.

### Organisation de la prise en compte de l’accessibilité numérique

La prise en compte de l’accessibilité numérique nécessite une adaptation de l’organisation interne de production et de gestion des sites web et applications & documents concernés, l’accompagnement des personnels, une modification des procédures de marché et, enfin, la prise en charge des personnes en situation de handicap lorsqu’elles signalent des difficultés sur une application.

Les éléments ci-dessous décrivent les points importants sur lesquels i-TEAM s’appuie pour améliorer l’accessibilité numérique de l’ensemble de ses sites web et applications.

### Actions de formation et de sensibilisation

#### Sensibilisations

Une formation en e-learning “L’accessibilité numérique à toutes les étapes d’un projet” est disponible pour l’ensemble des postiers souhaitant la suivre.

De plus, un moyen collaboratif d’échange est mis à disposition et maintenu pour une audience Groupe par i-TEAM. Sur ce canal de communication figure un ensemble d’informations et guides visant à gérer les supports numériques en accessibilité numérique.

Par ailleurs, un programme de sensibilisation & formation sur les outils de lecteur d’écran, bonnes pratiques est développé à i-TEAM.

#### Formations

i-TEAM a considéré la formation comme un axe crucial dans la montée en compétence et donc incontournable au déploiement de la prise en compte de l’accessibilité numérique dans les projets informatiques éligibles de i-TEAM. La Direction s’appuie sur une animation de la filière SI pour infuser et déployer les compétences nécessaires à la bonne pratique de l’accessibilité numérique dans tous les postes rencontrant des interactions avec la thématique (conduite de projet, développement, contributions rédactionnelles, …).

Tout au long de la période d’application de ce schéma, des actions de formation, sensibilisations sont organisées, proposées afin de permettre aux personnels intervenant sur les sites, applications & documents de développer, éditer et mettre en ligne des contenus accessibles.

Il est prévu d’étendre le plan de formation auprès de l’ensemble des profils concernés par les supports numériques :

* Les développeurs informatiques front : formation obligatoire dédiée aux respects des règles d’accessibilité dans le développement.
* Les chefs de projet informatiques : formation obligatoire dédiée à l’intégration de l’accessibilité numérique à toutes les phases d’un projet web.
* Toutes les personnes en charge de la production de contenus : formation majeure dédiée aux respects des règles d’accessibilité dans la conception éditoriale. Un nouveau module e-learning basé sur cette thématique sera proposé en 2025.

Ces actions de formations s’appliquent aux postiers exerçant déjà au sein de i-TEAM. Pour les personnels qui seront recrutés par la suite, et notamment au-delà de l’application du présent schéma pluriannuel, les plans de développement de compétences des personnels concernés par le développement, l’édition ou la gestion de sites internet ou intranet, il est visé d’inclure systématiquement une formation spécialisée sur le sujet.

Ces formations seront effectuées par des prestataires spécialisés en externe de La Poste. Voir le paragraphe suivant « 8. Recours à des compétences externes »

### Veille, montée en compétence de l’équipe interne des auditeurs

Le réseau des auditeurs internes de i-TEAM fait l’objet d’un suivi méthodologique en plus du suivi organisationnel. L’expert RGAA interne, sous pilotage du référent AN, assure, organise ce suivi, la cohérence des audits et facilite la montée en compétence des auditeurs.

Les auditeurs de l’équipe pourront également bénéficier de formations complémentaires, au besoin, en fonction des évolutions de leurs activités au sein de la cellule.

A ce titre, la montée en compétence pour les audits dans le cadre du RGAA sur smartphone Android sera étudiée.

### Recours à des compétences externes

Chaque fois que nécessaire, il sera fait appel à des intervenants externes afin d’accompagner La Poste dans la prise en compte de l’accessibilité. Cela recouvre par exemple les actions de sensibilisation et de formation, les actions d’accompagnement comme des actions d’audit (par exemple pour la qualification de livrables produits dans le cadre d’un appel d’offres) de sites web et d’applications.

En cas de besoin de renforts dans la réalisation d’audits, i-TEAM s’est doté de la possibilité de faire appel à une société externe sélectionnée parmi le vivier du CDEM (Centre de Développement et d’Expertise Mutualisé) d’i-TEAM. Celui-ci pourra être sollicité en cas d’impossibilité de l’équipe interne d’audits de répondre au besoin dans les temps souhaités ou si l’audit porte sur un périmètre Android (smartphone), compétence non encore suffisamment acquise à la rédaction de ce schéma pluriannuel.

### Prise en compte de l’Accessibilité Numérique dans les projets

Les objectifs d’accessibilité et de conformité au RGAA sont inscrits et rappelés dès le début de tous les projets lors de comités appelés Init CA (comité d’architecture applicative) :

* Projets de nouveau site ou application, dont ils constituent un axe majeur et une exigence de base.
* La Poste intègre également l’accessibilité numérique comme une composante obligatoire à l’occasion des projets de refonte de site web.

À cet effet, le référent accessibilité numérique de i-TEAM peut être sollicité pour chaque projet au moment de son démarrage.

Ces objectifs et ces exigences seront rappelés dans les éventuelles conventions établies avec nos opérateurs, délégataires ou partenaires.

### Tests utilisateurs

Une personne experte en accessibilité numérique et en utilisabilité peut être mise à disposition de certains projets de i-TEAM pour réaliser des tests en phase de développement notamment. Ces tests peuvent faire intervenir d'autres personnes sur la base d'un groupe d'utilisateurs.

La pérennisation et la formalisation des interventions de ces utilisateurs sont en cours de réflexion afin que leurs activités puissent être étendues et mises à disposition de l'ensemble des branches.

Afin de soumettre des projets stratégiques à un panel représentatif d’utilisateurs en situation de handicap, des profils internes ont été identifiés par la mission handicap pour le Groupe, ainsi que leurs modalités d’intervention.

### Prise en compte de l’accessibilité dans les procédures de marché

Des critères de sélection Numérique Responsable sont prévus pour les achats IT du Groupe, et parmi eux des critères du domaine Accessibilité Numérique.

Une réflexion est en cours afin d'améliorer la prise en compte de l'accessibilité numérique dans les procédures de marché par la production de clauses spécifiques, et ce même si l’accessibilité numérique est soumise à obligation règlementaire. Cela s’inscrit bien sûr dans une volonté de sélectionner les meilleurs fournisseurs dans le domaine de l’accessibilité numérique, mais aussi à des fins de sensibilisation des partenaires du Groupe.

### Recrutement

Une attention particulière va être portée sur les compétences en matière d’accessibilité numérique des personnels intervenant sur les services numériques, lors de la création des fiches de postes et les procédures de recrutement.

Si le candidat ou la candidate retenu ne possède pas de compétences identifiées ou suffisantes en accessibilité, son intégration au sein de i-TEAM inclura une formation dédiée au sujet, adaptée à son métier.

### 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, au fur et à mesure des travaux de mise en conformité, sur chaque site ou application permettant aux utilisateurs en situation de handicap de signaler ses difficultés (paragraphe dédié dans la déclaration d’accessibilité de chaque site).

Afin de répondre à ses demandes, la mise en place d’une procédure spécifique d’assistance va être étudiée avec l’ensemble des services et des personnels impliqués : une réflexion reste à mener sur la liaison entre le contact accessibilité de chaque site et le référent accessibilité numérique pour un suivi centralisé des demandes. Dans ce cadre, il pourra être fait appel également au référent handicap de i-TEAM.

Dans l’attente les demandes seront traitées par le référent accessibilité numérique, responsable de l’élaboration, la mise en place et le suivi de ce schéma pluriannuel.

### Processus de contrôle et de validation

Chaque site ou application fait désormais l’objet, lors de la mise en ligne initiale, lors d’une mise à jour substantielle, d’une refonte ou à la fin des opérations de mises aux normes, d’un contrôle permettant d’établir une déclaration de conformité conformément aux termes de la loi.

Pour en garantir la sincérité et l’indépendance, ce contrôle est effectué en interne par une personne formée qui n’aura pas été impliquée dans le projet (selon le principe « ne pas être juge et partie ») ou par l’intermédiaire d’un intervenant externe spécialisé.

Ces opérations de contrôle destinées à l’établissement ou la mise à jour des déclarations de conformité interviennent en complément des opérations habituelles de recette et contrôles intermédiaires qui sont organisées, si nécessaire, tout au long de la vie des projets.

Concernant les obligations légales, le référent accessibilité participera à la mise en place des modalités de collecte des informations attendues par l’autorité de contrôle ARCOM désignée dans le cadre de l’application de la loi [DDADUE](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/daj/publications/lettre-daj/2023/355/355-Edito-DDADUE.pdf) sur les produits et services en cas d’audit des services de l’État français

i-TEAM a choisi d’intégrer le lotissement d’évaluation des critères du RGAA proposé par la Direction Interministérielle du Numérique (DINUM), service de l’État.

Ainsi, dans son approche de déploiement de la conformité et utilisabilité de l’accessibilité numérique, les découpages en lots suivants seront pris en compte :

* Audit rapide ([25 critères pour audit rapide](https://design.numerique.gouv.fr/outils/audit-rapide/)) qui traite de l’évaluation des critères dits « bloquants » en termes de navigation dans une solution numérique,
* Audit complémentaire ([+ 25 critères pour audit complémentaire](https://design.numerique.gouv.fr/outils/audit-complementaire/)) qui traite de l’évaluation des critères dits « majeurs » en termes de navigation dans une solution numérique,
* Audit complet. Il s’agit ici de réaliser l’[audit RGAA officiel basé sur ses 106 critères](https://accessibilite.numerique.gouv.fr/methode/criteres-et-tests/). Seul cet audit permettra l’obtention d’une mention apposable sur le site, application.

L’audit rapide prendra la forme d’un test d’utilisabilité. Ce préalable à l’audit complet sera systématisé dès 2025 lors des demandes d’audit.

Pour les applications particulièrement exposées ou sensibles, des tests de navigation avec des tests organisés avec des personnes en situation d’handicap pourront être organisés avec la mission handicap de la DRHG.

### Consignation et mutualisation des résultats d’audit pour besoins d’indicateurs Groupe

Dans sa contribution à l’alimentation des indicateurs ESG (Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance) du Groupe La Poste, i-TEAM met en place les ressources permettant de répondre à ces besoins d’indicateurs et coordonne auprès des autres branches du Groupe une définition cohérente de ces indicateurs.

### Périmètre technique et fonctionnel

Chaque site ou application internet, extranet ou intranet est qualifiée selon des critères tels que l’exposition sur internet, la fréquentation, le service rendu, la criticité, le cycle de vie (date de la prochaine refonte) ou encore les technologies employées afin d'en organiser, prioriser la mise aux normes tout au long de l'application du présent schéma.

À l'issue de cette opération seront également identifiés les sites ou applications qui font l'objet de dérogations comme prévu dans le RGAA.

La priorisation de mise en accessibilité des applications est la suivante :

* Exposition sur internet,
* Audience large (exemple : applications transverses),
* Applications sensibles par l’activité métier dont elles dépendent (exemple : conformité).

Une réflexion sur la mise en accessibilité des documents et des outils est également en cours.

### Accessibilité numérique et IA

Des travaux, études seront menés tout au long du déroulement de ce schéma pluriannuel sur les apports que peuvent générer l’intégration de l’intelligence artificielle dans le domaine de l’accessibilité numérique.

Ces travaux liés à l’IA respecteront la charte DATA/IA en vigueur depuis mai 2024 en anticipation de l’IA Act attendu des services de l’État.

### Plans annuels

Ce schéma pluriannuel est accompagné de plans annuels d’actions qui décrivent en détail les opérations mises en œuvre pour prendre en charge l’ensemble des besoins en termes d’accessibilité numérique de la branche Corporate/i-TEAM.

* Plan annuel 2025
	+ Date de dernière mise à jour : à venir
* Plan annuel 2026
	+ Date de dernière mise à jour : à venir
* Plan annuel 2027
	+ Date de dernière mise à jour : à venir.

Pour i-TEAM

Le Directeur

Signature :

Jean-Luc DEFRANCE



1. [Article 47 – loi n° 2005-102](https://www.legifrance.gouv.fr/loda/article_lc/LEGIARTI000037388867/2021-01-01) [↑](#footnote-ref-2)
2. [Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité](https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/) [↑](#footnote-ref-3)