



# **Schéma pluriannuel d'accessibilité 2020 - 2023**

**Date de première parution : 10 mars 2020**

**Date de dernière mise à jour : 26 juin 2023**

# 1 Introduction

Ce document présente l'engagement d'Orange pour l'accessibilité de ses services de communication au public en ligne conformément à la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une république numérique et au décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel et des plans d'actions annuels associés, sont placés sous la responsabilité de Ludivine De Lavisson, Directrice Engagement Sociétal & Accessibilité du Groupe Orange. Sa mission est d'être le garant des actions mises en œuvre pour l'accessibilité : la diffusion des normes et des bonnes pratiques ; la sensibilisation et la formation des équipes internes ; le contrôle de l'application des exigences d'accessibilité grâce à des audits ; la prise en charge des demandes des utilisateurs. De manière générale, elle est garante de la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap.

# 2 Politique d'accessibilité

Ce schéma pluriannuel décrit l'accompagnement de la mise en conformité aux règles internationales pour l'accessibilité des contenus Web (« Web Content Accessibility Guidelines » (WCAG)) version 2.1 niveau AA des publications numériques.

Les ressources comprennent les sites internet, intranet et extranet, les documents disponibles dans des formats bureautiques, les contenus audio et vidéo préenregistrés, les informations de localisation ou d'itinéraires des services de cartographies, les applications mobiles et les progiciels. Cependant, les sites et applications destinés uniquement aux employés ne seront pas listés dans les plans d'action associés pour des raisons de confidentialité.

# 3 Actions de sensibilisation et de formation

Orange propose à ses salariés 25 modules de formation sur l'accessibilité numérique dispensés en présentiel ou à distance afin de permettre aux personnels intervenant sur le numérique d'acheter, concevoir, développer ou mettre en ligne des contenus accessibles :

- Sensibilisation générale
- Formations pour les designers, concepteurs et développeurs web et mobile (Android, IOS)
- Formations pour les ergonomes
- Formations pour les rédacteurs de contenu en fonction des outils d'édition de contenus ([documents] Microsoft Office, [contenus Web] WordPress, Sharepoint, [réseau social d'entreprise] Jive, [e-learning] storyline, [pushmails]) ainsi que sur les contenus audios et vidéos
- Formations pour les testeurs (par technologie)

- Formations pour tester l'accessibilité de sa production avec un lecteur d'écran)

Un e-learning en français et en anglais a également été réalisé avec Atalan et en partenariat avec 9 autres entreprises, Il porte sur « L'accessibilité numérique à toutes les étapes d'un projet ».

Ces formations sont destinées à tous et en particulier aux personnes directement impliquées dans la création, la maintenance et l'utilisation des contenus numériques : donneurs d'ordre, acheteurs, concepteurs, développeurs, testeurs, rédacteurs de contenus éditoriaux, communicants.

Le contenu de ses formations évolue selon les technologies et outils utilisées par les membres du groupe, ainsi qu'avec la législation et les standards d'accessibilité.

D'autre part, les acteurs du parc technique des salariés (responsables de la compatibilité entre les versions des navigateurs, les systèmes d'exploitation et les aides techniques) suivent des formations avec les prestataires vendeurs de logiciels, assurent une veille technique et s'appuient sur des utilisateurs experts de leur outil pour garantir l'accessibilité au réel de l'activité.

## 4 Ressources et méthodologie de tests

Pour faciliter la prise en compte des exigences d'accessibilité, Orange maintient un site opensource « [a11y-guidelines.orange.com](http://a11y-guidelines.orange.com) » qui explicite les recommandations internationales pour l'accessibilité des contenus numériques, la référence restant les WCAGs. Le site évolue constamment, il est ouvert à toutes contributions ou remarques des internautes.

Le groupe a mis en place des Design System (pour le Web, iOS et Android) dont l'un des objectifs est d'assurer l'accessibilité des composants communs des sites Web et des applications mobile d'Orange. De plus en plus de projets d'Orange utilisent ces frameworks.

Orange a mis en place une démarche de tests qui s'adresse aux équipes projet et aux experts/auditeurs accessibilité ; la démarche comprend 3 catégories de tests :

- **L'évaluation technique** qui consiste à inspecter le code et le contraste des couleurs à l'aide d'outils open source pour mesurer la conformité au standard WCAG pour le Web et aux bonnes pratiques pour les autres plateformes technologiques.
- **L'évaluation fonctionnelle** qui permet de tester le comportement de l'interface avec différentes aides techniques. Les tests sont essentiellement réalisés pour 3 comportements : l'utilisation d'un lecteur d'écran, l'agrandissement de caractères et la navigation au clavier.
- **L'évaluation utilisateur** afin de vérifier le niveau d'accessibilité du point de vue de l'utilisateur. Des utilisateurs en situation de handicap dont le poste (ou le mobile...) est équipé d'une aide technique (loupe numérique d'écran, lecteur d'écran, clavier seul, plage braille...) réalisent des tests sur la base de tâches à

accomplir. Ces tests permettent d'identifier les problèmes d'usage et de valider la criticité des anomalies rencontrées. Ils sont toujours conduits par des experts accessibilité.

Des méthodes de tests plus précises par type de technologie (HTML, Android, iOS, Office...) sont décrites sur le site [a11y-guidelines.orange.om](http://a11y-guidelines.orange.om).

### 5 Périmètre

Le recensement à date est présent dans le plan d'actions associé à ce schéma directeur.

### 6 Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures d'achat et de sous-traitance

Orange a prévu un modèle type de contenu d'exigences sur l'accessibilité à intégrer à tout appel d'offres, sélection de fournisseurs et cahier des charges projet.

Ces exigences sont présentes dans les contrats cadre de sélection des fournisseurs.

### 7 Traitement des retours utilisateurs

Les personnes souhaitant signaler un problème peuvent envoyer un courriel à l'adresse [accessibilite.france@orange.com](mailto:accessibilite.france@orange.com).

Au fur et à mesure des travaux de mise en conformité, un moyen de contact sera précisé dans chaque déclaration d'accessibilité présente sur les sites ou applications afin de permettre aux utilisateurs en situation de handicap de signaler leurs difficultés.

### 8 Processus de contrôle et de validation de mise en œuvre

Un centre de compétences groupe en accessibilité numérique composé d'experts en accessibilité effectue tous les audits en vue de réaliser les déclarations d'accessibilité. Cette entité unique permet de garantir l'homogénéité des informations publiées ainsi que de suivre l'avancement de la mise en conformité des sites d'Orange.

### 9 Agenda planifié des interventions

Chaque site ou application a été qualifié selon des critères tels que la fréquentation, le service rendu, la criticité, le cycle de vie (en particulier la date de la prochaine refonte) ou encore les technologies employées.

Compte tenu de la quantité et de la complexité des sites et applications, leur classement par ordre de priorité et leur évaluation en termes de faisabilité, les opérations de mise en conformité vont s'étaler jusqu'en 2023.

## 10 Plans d'actions annuels

Les plans d'actions annuels de 2020 à 2023 sont regroupés dans un seul document itératif qui est publié au minimum une fois par an. Ils sont aussi mis à jour au fur et à mesure de l'avancement des actions. [Ils sont consultables sur la même page Web que le schéma pluriannuel.](#)