



Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2024 – 2026

Ce schéma est susceptible d'être mis à jour sans préavis, la version en ligne de ce document est la seule version qui peut faire référence :

- Date de la première parution : 16/02/2024
- Date de la dernière mise à jour : 16/02/2024

Introduction

Ce document présente l'engagement d'Orange pour l'accessibilité de tous ses services numériques pour ses clients ou salariés et qui sont utilisés en France conformément à la loi n°2016 1321 du 7/10/2016 pour une république numérique et au décret n° 2019 768 du 24/07/2019.

En tant qu'acteur majeur de la transformation numérique, Orange, avec son plan stratégique Lead the future, continue de se projeter vers un modèle d'entreprise engagée et responsable vis-à-vis de ses collaborateurs, de ses clients et de l'ensemble de la société.

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 la garante des actions mises en œuvre pour l'accessibilité :

- La diffusion des normes et des bonnes pratiques
- La sensibilisation et la formation des équipes
- Le contrôle de l'application des exigences d'accessibilité numérique grâce à des audits
- La prise en charge des demandes des utilisateurs

De manière générale, elle est, avec ses équipes, la référente accessibilité qui s'assure de la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap pour l'ensemble du Groupe Orange.

Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique dans le Groupe Orange

Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

L'exécution de la politique d'accessibilité numérique par l'ensemble du Groupe Orange est déclinée par les référents RSE de chaque entité et mise en œuvre avec la contribution d'un centre interne d'expertise accessibilité constitué d'une équipe d'experts en accessibilité numérique.

Dans le cadre des nouveaux projets et des refontes à venir, la prise en compte de l'accessibilité sera budgétée dans les plans de charge et les commandes aux prestataires internes ou externes.

Formations et sensibilisations

Le Groupe Orange propose à ses salariés 25 modules de formation sur l'accessibilité numérique dispensés en présentiel ou à distance afin de permettre aux salariés dans leurs différentes composantes métiers (acheteurs, développeurs, designers, marketeurs...) qui interviennent sur le numérique d'acheter, concevoir, développer ou mettre en ligne des contenus accessibles. Ils sont regroupés ainsi :

- Sensibilisation générale lors d'évènements dédiés (semaine de sensibilisation ou conférences par exemples) ou communication à l'ensemble du Groupe Orange par courriel ou sur les portails accessibles à tous les salariés
- Formations pour les ergonomes
- Formations pour les designers ou concepteurs de contenus du web et d'applications mobile
- Formations pour les développeurs de contenus du web et d'applications mobile
- Formations pour les testeurs
- Formations pour tous les rédacteurs de contenu en fonction des outils d'édition de contenus (outils et documents de Microsoft Office principalement) ainsi que pour les contenus audios et vidéos

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

Une formation en ligne en français et en anglais a également été réalisée avec la société Atalan et en partenariat avec 9 autres entreprises. Elle 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 et les modalités de ces formations évoluent selon les technologies et outils utilisés par les membres du groupe, ainsi qu'avec la législation et les standards d'accessibilité.

Des campagnes de test sont également effectuées par les équipes projet pour assurer l'accessibilité numérique des outils et services pour tous les salariés.

Ressources techniques et expertises internes

Pour faciliter la prise en compte des exigences d'accessibilité, Orange met à disposition un site internet open source « a11y-guidelines.orange.com » qui détaille les recommandations internationales pour l'accessibilité des contenus numériques. Ce site évolue constamment, il est ouvert à toutes les contributions ou remarques des internautes.

La dimension internationale du Groupe Orange, présent dans 26 pays, justifie la prise en compte de la référence technique Web Content Accessibility Guidelines (WCAG, www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/fr) dans sa dernière version disponible 2.2.

Toutefois le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA, accessibilite.numerique.gouv.fr/methode/introduction/) est également pris en compte puisque le groupe Orange met à disposition un tableau de correspondances entre les critères de ces 2 normes qui est disponible ici :

[Correspondance RGAA et WCAG - Recommandations accessibilité numérique Orange](#)

Le Groupe Orange a mis également en place une base de références de design « system.design.orange.com/ » pour tous les types de contenus numériques produits dans l'entreprise. L'un des objectifs principaux de cet outil est d'assurer l'accessibilité des composants communs des sites Web et des applications mobile d'Orange.

Le Groupe Orange dispose d'un centre de compétence dédié interne constitué d'auditeurs en accessibilité numérique qui accompagne les démarches de tests adressées aux équipes projet et aux experts/auditeurs/ambassadeurs accessibilité de l'ensemble de l'entreprise.

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 (comme Axe, Wave ou la va11ydetta d'Orange entre autres) pour mesurer la conformité à la norme et aux bonnes pratiques
- **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 téléphone mobile) est équipé d'une aide technique (loupe numérique d'écran, lecteur d'écran, clavier seul, plage braille...etc) 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. Les méthodes de tests plus détaillées par type de technologie (HTML, Android, iOS, Office...etc) sont disponibles sur le site « a11y-guidelines.orange.com »

Cette équipe propose également un accompagnement personnalisé pour chaque projet (ancien ou nouveau) la sollicitant et attribue un niveau de déclaration de conformité d'accessibilité consultable publiquement par les utilisateurs des services et produits proposés.

Chaque projet doit prendre en compte les tâches à effectuer pour atteindre une accessibilité maximum selon ses contraintes propres. Il est cependant requis que chaque projet améliore son accessibilité

numérique en supprimant les points identifiés comme bloquants et en augmentant son taux de conformité avant le prochain audit prévu au maximum après 3 années.

Enfin, Orange a construit, en France, un dispositif autonomie afin que le numérique soit pensé, mis à disposition et utilisé de façon plus humaine, inclusive et durable : <https://boutique.orange.fr/informations/accessibilite-autonomie/>

Ambitions du Schéma pluriannuel accessibilité 2024-2026

Les objectifs du Groupe Orange sur le périmètre France, au terme du présent schéma pluriannuel sont les suivants :

- 100% des nouveaux sites web ou des nouvelles applications mobiles atteindra nativement un taux de critères respectés de 75% sans point bloquant identifié
- 100% des refontes de sites web ou applications mobiles existants permettra d'atteindre un taux de critères respectés de 75% sans point bloquant identifié. Les chantiers seront priorisés selon l'audience des sites et applications concernés afin d'impacter le plus d'utilisateurs possible
- 100% des sites web et applications mobiles disposera d'une déclaration de conformité d'accessibilité numérique datant de moins de 3 ans.

Recrutement

Tout nouveau salarié est formé à l'accessibilité numérique et dispose donc de l'ensemble des formations propres à son métier.

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

Le Groupe 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.

Traitement des retours utilisateurs

Les utilisateurs des sites web et applications mobiles Orange souhaitant signaler un problème peuvent envoyer un courriel à l'adresse 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.

Enfin, il existe également une adresse de courriel dédiée pour les salariés du Groupe Orange qu'il n'est pas utile de préciser ici.

Bilan des plans d'actions précédents

Ils sont consultables sur la même page que ce schéma pluriannuel sur le site orange.com à la page suivante :« [Nous favorisons l'inclusion numérique et le développement des territoires](#) », voici le lien vers le document qui s'y trouve : [Plan d'actions pour l'accessibilité numérique 2020 - 2022](#)

Un document dédié au plan d'actions pour l'année 2023 est en cours de rédaction et sera disponible à la fin du premier trimestre 2024.