

Schéma pluriannuel d'accessibilité 2025-2027

Mise à jour le 01/07/2025

Introduction.....	3
La notion d’accessibilité numérique.....	3
Définition de l’accessibilité numérique.....	3
Le cadre législatif.....	3
Les contenus concernés.....	4
2025: ce qui change.....	5
La politique d’accessibilité Coopérative U.....	5
La politique d’inclusivité et la prise en compte du handicap chez Coopérative U.....	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 RAN.....	6
Le budget.....	6
Organisation mise en œuvre.....	7
Prise en compte de l’accessibilité dans les nouveaux projets.....	7
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.....	7
Gestion des compétences.....	8
Formation et sensibilisation.....	8
Recours à des compétences externes.....	8
Procédures de recrutement.....	8
Périmètre technique et fonctionnel.....	8
État des lieux.....	8
Évaluer les plans d’actions annuels et le schéma dans sa globalité.....	9
Plan d’action 2025.....	9
Recensement des services numériques.....	9
Audits et mise en conformité.....	9
Acculturation à l’accessibilité numérique.....	9
Intégration de l’accessibilité numérique dans les projets.....	9

Introduction

Ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique (SPAN) définit la politique d'accessibilité numérique et sa mise en œuvre au sein de Coopérative U. Il se déclinera ensuite en plans d'actions annuels de 2025 à 2027. Ce SPAN et les plans associés feront l'objet d'évaluations et de mises à jour régulièrement.

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 en situation de handicap, 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 à 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.
- **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. On distingue ainsi quatre types de situation de handicap : moteur, auditif, cognitif, visuel.

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 :

- o 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 ;
- o Les contenus audio et vidéo préenregistrés, y compris ceux comprenant des composants interactifs, publiés avant le 23 septembre 2020 ;
- o Les contenus audio et vidéo diffusés en direct, y compris ceux comprenant des composants interactifs ;
- o 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 ;
- o Les contenus de tiers qui ne sont ni financés ni développés par l'organisme concerné et qui ne sont pas sous son contrôle ;
- o 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 ;
- o 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.

2025: ce qui change

L'European Accessibility Act (EAA), ou Acte européen sur l'accessibilité, adopté par l'Union européenne en 2019, est mis en œuvre en juin 2025 et a des répercussions en France concernant l'accessibilité des produits et services. Les obligations d'accessibilité numérique sont étendues à :

- À une plus large liste de produits et de services.
- Toutes les entités (privé et public) en charge de ces services (à l'exception des entreprises de moins de 10 personnes avec un chiffre d'affaires inférieur à 2 millions d'euros).

Dès le 28 juin 2025, tous les nouveaux produits et services numériques mis sur le marché doivent être 100 % conformes aux normes d'accessibilité dès leur lancement.

Pour les produits et services existants, la date limite pour se conformer aux normes d'accessibilité est fixée au 28 juin 2030.

La politique d'accessibilité Coopérative U

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

Coopérative U œuvre activement pour le recrutement de personnes en situation de handicap et leur intégration au sein des équipes notamment au travers des actions portées par la politique handicap. Des dispositifs sont mis en place pour aider les collaborateurs à mieux vivre leur situation et à maintenir leur emploi.

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

Coopérative U s'engage à améliorer l'accessibilité de ses services et contenus numériques pour les personnes en situation de handicap qu'il s'agisse de collaborateurs de l'organisation ou du grand public.

Le Schéma Pluriannuel d'Accessibilité Numérique (SPAN) détaille cette politique en couvrant divers aspects tels que la gouvernance, l'organisation interne, les initiatives de formation, les processus de gestion de projets, les relations avec les sous-traitants, en encore les politiques de tests et d'audits.

Coopérative U considère l'accessibilité numérique comme une démarche transversale incontournable, en cohérence avec la culture et les valeurs de l'entreprise.

Ressources humaines et financières allouées à l'accessibilité numérique

Les personnes

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel sera placé sous la responsabilité d'un référent accessibilité numérique (RAN) par entité. Il aura notamment en charge l'organisation des comités de pilotage de l'accessibilité numérique. Il sera assisté dans sa mission par des « ambassadeurs » de l'accessibilité numérique répartis dans les différents services de l'organisation.

La mission du RAN

Sa mission est de promouvoir l'accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques, d'accompagner les équipes internes par des actions de formations notamment, de contrôler et de veiller à l'application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 en procédant à des audits réguliers, assurer la prise en charge des demandes des utilisateurs et de manière générale la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap.

Ce référent a la responsabilité et l'autorité en particulier pour :

- Assurer que les processus nécessaires à la prise en compte de l'accessibilité sont établis, mis en œuvre et entretenus.
- Rendre compte à la direction générale du niveau d'accessibilité et de tout besoin d'amélioration.
- Assurer que la formation aux exigences d'accessibilité dans tout l'organisme est réalisée notamment pour les nouveaux arrivants.
- Être le point d'entrée unique sur les sujets d'accessibilité numérique interne à l'entité

Le budget

Un budget annuel est alloué à l'accessibilité des services numériques, incluant le recours à des experts externes pour réaliser des audits de conformité à la norme RGAA et pour accompagner le développement des compétences des collaborateurs.

Organisation mise en œuvre

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 et le maquettage). Cette démarche sera déployée à partir de 2025.

Processus de contrôle et validation

Des audits pour évaluer la conformité aux normes d'accessibilité sont réalisés sur les sites et applications les plus utilisés et les plus consultés. 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 pour chaque service, 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.

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

Dès à présent, Coopérative U intègre des critères d'accessibilité pour la sélection de ses partenaires.

Des exigences sur l'accessibilité et la conformité au référentiel RGAA seront intégrées à tout appel d'offres de solutions, sélection de fournisseurs et cahier des charges projet. Ces exigences seront également inscrites dans les contrats cadre des éditeurs.

Tests utilisateurs

Ponctuellement, des tests avec des personnes en situation de handicap volontaires seront réalisés sur certains parcours des applications consommateurs.

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 (aussi bien pour les usagers externes ou internes à l'entreprise).

Le référent accessibilité numérique effectuera le suivi des demandes des usagers et de leur statut.

Gestion des compétences

Formation et sensibilisation

Le nombre de collaborateurs directement impliqués dans la mise en conformité des dispositifs numériques, ainsi que la diversité des métiers concernés, rendent indispensable la définition d'une politique de formation et de développement des compétences des équipes. Un plan de formation spécifique sera identifié en 2025.

Recours à des compétences externes

Lorsque cela est nécessaire, des experts externes sont consultés pour assister Coopérative U dans la prise en compte de l'accessibilité, 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, en particulier pour les collaborateurs intervenant sur les services numériques.

Périmètre technique et fonctionnel

État des lieux

Coopérative U 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),
- Ou encore les technologies employées.

Des audits ont déjà été réalisés sur les services suivants :

- Le site u-emploi.com,
- Le site ulocation.com,
- Le site magasins-u.com,
- Le site coursesu.com,
- Les applications mobiles Courses U,
- Les applications mobiles Mon Magasin U.

Évaluer les plans d'actions annuels et le schéma dans sa globalité

Les plans annuels et le SPAN ne sont pas des documents figés. Ils évoluent en fonction des résultats des actions menées.

Pour ce faire, un bilan du plan d'actions engagé sera réalisé à la fin de chaque année. Au bout de 3 ans, une évaluation du schéma dans sa globalité sera produite.

Plan d'action 2025

Ce plan est susceptible d'être mis à jour sans préavis.

Recensement des services numériques

En collaboration avec les services informatiques, une cartographie des services numériques existe. Cet état des lieux servira de base pour déterminer et prioriser les actions à mettre en place.

Audits et mise en conformité

Le recensement révélera les services sur lesquels les actions de mise en conformité seront lancées.

Acculturation à l'accessibilité numérique

Un plan de formation et sensibilisation à l'accessibilité numérique sera identifié en 2025.

Intégration de l'accessibilité numérique dans les projets

Une réflexion sera menée pour intégrer l'accessibilité numérique dans chacune des phases des projets : les rituels d'équipe, la conception, la recette etc.