



# 1

---

**Notre engagement**

p.3

# 2

---

**Le contexte législatif**

p.6

# 3

---

**Un plan d'action**

tripartite p.9

# 4

---

**Les prochaines étapes**

p.18

# 5

---

**Conclusion**

p.21



# 1.

# Notre engagement

## L'inclusion au cœur de nos valeurs

### « Engagement, efficacité & ouverture »



SNCF a choisi pour les années à venir de mettre en avant **trois valeurs** : l'engagement, l'efficacité et l'ouverture. Ce schéma pluriannuel est une parfaite incarnation de ce nouveau mantra.

1. **L'Engagement.** C'est permettre à chacun - quel que soit son niveau en informatique, quelles que soient les difficultés qu'il rencontre... - de **jouer des mêmes opportunités**. C'est faire du numérique un **vecteur d'inclusion** et non un facteur supplémentaire de discrimination.
2. **L'Efficacité.** C'est être pragmatique, écouter et comprendre les besoins. Rationaliser aussi en mettant en place des processus, en nommant des gens, en investissant au bon endroit.
3. **L'Ouverture.** C'est surtout être ouvert à l'autre, prendre conscience des enjeux et être prêt à abandonner ses a priori, à se forger de nouvelles opinions aux contacts de l'altérité.

En concevant cette politique, nous avons dû faire un choix, celui de se limiter aux strictes attentes légales ou celui de **construire une politique ambitieuse qui serve nos intérêts à tous** : ceux de nos clients, ceux de nos collaborateurs, mais aussi ceux de notre Groupe.

Les témoignages de grands groupes tels que LG, IBM ou Tesco ont fini de nous convaincre en démontrant que, outre l'enjeu social majeur, la mise en accessibilité répondait également à des préoccupations environnementales et économiques (soit le triptyque du développement durable) : plus de visiteurs avec ou sans handicap, des coûts de maintenance réduits, des sites plus légers avec des temps de chargement des pages divisés par 3...

Le schéma présenté ci-dessous ne vise donc pas à « éviter les amendes » mais à **replacer les personnes en situation de handicap au cœur de nos préoccupations et de nos stratégies** et à proposer des actions concrètes et réalistes permettant d'atteindre le niveau d'accessibilité souhaité. Il est la déclinaison opérationnelle du pacte précédemment signé.

**Def.**

## **Accessibilité numérique**

L'accessibilité numérique consiste à permettre à tous, notamment les personnes en situation de handicap, de consulter ou créer des ressources numériques, sur tout type de support (ordinateur, téléphone portable, tablette, mobiliers urbains numériques...).

*D'après le pacte pour la promotion de l'accessibilité numérique du groupe SNCF*

## Quelques engagements à suivre dans la durée



### NOS PRINCIPAUX INDICATEURS DE SUIVI



**Nommer, dans chaque entité SI & Digital, un référent de l'accessibilité numérique** (*objectif : 2020, indicateur : nombre de référents/nombre d'entité*)



**Former des auditeurs internes à l'accessibilité numérique** (*objectif : 2021, indicateur : nombre d'auditeurs internes*)



**Apporter une réponse, en moins de 72 heures, à chaque client/collaborateur ayant fait une demande ou réclamation concernant l'accessibilité numérique** (*objectif : 2021, indicateur : délai entre la demande et la réponse*)



**Inclure systématiquement les critères d'accessibilité numérique** dans les nouveaux marchés (*objectif : 2021, indicateur : % des nouveaux AO incluant l'accessibilité*)



**Publier les déclarations d'accessibilité de l'ensemble des sites et applications jugés prioritaires** (*objectif : 2020-21, indicateur : nombre de déclarations publiées/nombre d'applications ou sites jugés prioritaires*)



**Suivre l'avancement de la labellisation** (*objectif : 2022, indicateurs : nombre de sites/applications labellisées*)



**Sensibiliser 100% des agents de la ligne métier numérique aux problématiques liées à l'accessibilité** (*objectif : 2022, indicateurs : nombre de session de formation et nombre de personnes formées*)



**Inscrire l'accessibilité dans les fiches de poste de la ligne métier Numérique** ainsi que dans les processus de recrutement (*objectif : 2022, vérification : audit annuel sur un panel représentatif de 20 fiches de poste*)



**Suivre les investissements réalisés** (*objectif : annuel, montant fléché directement sur les sujets d'accessibilité*)

# 2.

## Le contexte législatif

## 2005

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 exige que **les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'internet doivent être appliquées pour les services de communication publique en ligne.**

## 2016

### Août

L'article 56 de la loi n°2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels oblige l'employeur à « s'assurer **que les logiciels installés sur le poste de travail des personnes handicapées et nécessaires à leur exercice professionnel sont accessibles.** Il s'assure également que le poste de travail des personnes handicapées est **accessible en télétravail.** »

### Octobre

L'article 106 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique durcit les obligations légales. **Le champ d'application est étendu :**

- **aux organismes délégataires d'une mission de service public** et aux entreprises dont le chiffre d'affaires excède un seuil défini par décret.
- **aux sites internet, intranet, extranet, aux applications mobiles, aux progiciels et au mobilier urbain numérique.**

## 2018

L'article 80 de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel **élargit aux organisations rendant un service au public** (qu'elles aient ou non une délégation) et celles dédiées aux personnes handicapées.

**Le plafond de l'amende pour non-conformité à l'obligation de publication est fixé à 25 000 €.**



**NB. La loi n'exige pas un niveau de conformité minimum selon les référentiels en vigueur mais impose qu'une déclaration d'accessibilité, mentionnant le niveau d'accessibilité, soit publiée.**

La notion de **charge disproportionnée** fait aussi son apparition et sera précisée dans le décret d'application.



## 2019

### Juillet

Le décret d'application de la nouvelle version de la loi accessibilité numérique a été établi le 24 juillet 2019, c'est le décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne.

La notion de **charge disproportionnée** est définie comme suit :

« La mise en accessibilité d'un ou plusieurs contenus ou fonctionnalités entraîne une charge disproportionnée [...] lorsque :

1. La taille, les ressources et la nature de l'organisme concerné ne lui permettent pas de l'assurer ;
2. L'estimation des avantages attendus pour les personnes handicapées de la mise en accessibilité est trop faible au regard de l'estimation des coûts pour l'organisme concerné, compte tenu de la fréquence et de la durée d'utilisation du service, ainsi que de l'importance du service rendu. »

Si la mise en œuvre de l'accessibilité numérique n'est pas possible pour cause de charge disproportionnée, l'organisme est tenu de proposer une **alternative accessible** aux contenus ou fonctionnalités concernés « dans la mesure où cela est raisonnablement possible ».

Les contrôles et sanctions sont également redéfinis par le décret d'application. Le plafond de la sanction passe de 25 000 € à 20 000 €

En juillet 2019, la Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'Etat (DINSIC) a publié la **quatrième version du référentiel d'accessibilité numérique : le RGAA 4.0**.

### Septembre



Les sites internet, intranet ou extranet créés avant le 23 septembre 2018 des organismes publics ou privés chargés d'une mission de service public doivent être conformes aux nouvelles obligations. S'ils ont été créés depuis le 23 septembre 2018, ils doivent déjà s'y conformer.



## 2021

# 3.

## Un plan d'action tripartite

## Notre plan d'action

<b>1. Les femmes &amp; les hommes au cœur de notre politique d'accessibilité .....</b>	<b>12</b>
Comprendre le besoin .....	12
Nos clients .....	12
Nos collaborateurs en situation de handicap.....	12
Accompagner la transformation .....	13
Une sensibilisation pour tous les collaborateurs de la Fonction Numérique .....	13
Des formations approfondies, adaptées aux besoins .....	13
S'organiser en conséquence.....	15
La nomination d'un référent par DSI et entités de production internes .....	15
L'accessibilité comme nouveau(x) métier(s).....	16
<b>2. Les processus, s'améliorer en reconsidérant chaque étape.....</b>	<b>17</b>
Acheter .....	17
L'accessibilité comme critère systématique des nouveaux appels d'offre .....	17
L'accessibilité comme préoccupation Groupe .....	17
Développer les compétences .....	17
Mettre en conformité.....	18
Etape 1. Sélectionner les applications.....	18
Etape 2. Comprendre les rôles et responsabilités de chacun .....	18
Etape 3. Réaliser une première évaluation .....	18
Etape 4. Auditer et élaborer le plan de remédiation .....	18
Etape 5. Valider, réaliser et tester les changements.....	19
<b>3. Les outils .....</b>	<b>19</b>



## 1. Les femmes & les hommes au cœur de notre politique d'accessibilité

### Comprendre le besoin

#### Nos clients

Nous disposons de trois principaux canaux pour capter les remontées de nos clients.

Le premier, traditionnel, reste le **service client**.

Nous souhaitons affiner la procédure allant de la réclamation/demande jusqu'au traitement de celle-ci. Cela passera par :

- La sensibilisation du service client aux problématiques liées à l'accessibilité numérique,
- La mise en place d'une organisation dédiée,
- La rationalisation des canaux,
- L'analyse des demandes selon deux critères : véracité & pertinence,
- Les réponses à apporter aux clients,
- La consolidation des demandes,
- Le suivi des modifications applicatives induites...

Le second est un **panel associatif** qui, de par la diversité des handicaps qu'il représente, nous fait part de ses difficultés et des axes d'amélioration sur lesquels nous devons focaliser notre attention.

Le dernier est une initiative mise en place par la Direction de l'accessibilité. Il s'agit d'un **groupe de collaborateurs en situation de handicap** qui teste les applicatifs et fait part des difficultés rencontrées aux responsables applicatifs.

#### Nos collaborateurs en situation de handicap

Nous nous sommes **associés avec la Mission Handicap** du Groupe afin de comprendre qu'elles étaient les principaux griefs de nos collaborateurs vis-à-vis des outils mis à leur disposition (enquête, échanges avec les responsables...).

Nous y voyons ici une priorité pour deux raisons majeures :

1. Les récents événements sanitaires ont mis en lumière l'**importance des outils numériques dans la continuité des activités**. Il est donc indispensable que ces outils soient accessibles aux personnes en situation de handicap afin de ne pas rompre le lien avec l'entreprise (outils

collaboratifs) et de permettre à tous de poursuivre, autant que faire se peut, les activités à distance (applicatifs métier).

2. Nous sommes entrés – progressivement, depuis plusieurs décennies maintenant - dans l'ère du digital et aucun métier ne semble y échapper. Afin d'**offrir de nouveaux débouchés** à nos collaborateurs en situation de handicap, travailler sur l'accessibilité numérique des applications métiers semble primordial. Les outils ne doivent pas être un frein aux aspirations de nos collaborateurs.

Ces échanges seront menés conjointement avec **la Mission Handicap et les Ressources Humaines** afin d'identifier les priorités.

## Accompagner la transformation

### Une sensibilisation pour tous les collaborateurs de la Fonction Numérique

L'accessibilité numérique ne peut être vue comme un critère supplémentaire à cocher dans un projet IT. Il s'agit d'une « nouvelle » façon de penser les projets et ce, dès les prémices.

Des actions de sensibilisation seront mises en place pour permettre à chaque acteur de la Fonction SI (ligne de métier numérique) de connaître les engagements du Groupe, les bases de l'accessibilité numérique (quelles obligations ? quels enjeux ? quels publics ? quel rôle à jouer ?) mais aussi et surtout de développer l'empathie des collaborateurs et de faire disparaître les idées reçues sur le handicap.

Ces modules seront intégrés au parcours d'intégration des nouveaux arrivants ou aux formations obligatoires à suivre pour chaque collaborateur.

Notre objectif est de sensibiliser **100% des personnes de la Fonction SI en 3 ans**.

### Des formations approfondies, adaptées aux besoins

En sus de cette sensibilisation, nous proposerons des **modules spécifiques** pour les acteurs clés de la transition. Ont été identifiés :

#### **Les acheteurs de services et prestations**

Leur rôle est capital dans la mesure où ils portent notre politique d'accessibilité numérique auprès de tous nos prestataires externes. Ils s'assurent de l'intégration de l'accessibilité numérique dans les clauses contractuelles et dans les critères de notation / de sélection des prestataires dans le cadre des procédures d'attribution des marchés. Ils peuvent, à tout moment, mener des audits afin de s'assurer du respect des engagements.

#### - **Les acteurs en charge de la conception des services**

Le chef de projet, les UX designers et ergonomes, les développeurs... se verront proposer une formation adaptée afin d'approfondir leur connaissance sur le sujet : critères à respecter, informations/mentions à faire apparaître, déclaration à réaliser... En effet, l'accessibilité doit être pensée à chaque étape de la conception et ce, quelle que soit la méthode employée : cycle en V, méthodologies agiles...

- **Les créateurs de contenus**

La Fonction SI, via l'École Numérique, mettra à disposition une formation à destination des créateurs de contenus (articles, vidéos, photos...) afin qu'ils disposent des compétences suffisantes pour les rendre accessibles. Cette formation sera accessible à l'ensemble des collaborateurs et une attention particulière sera portée à la sensibilisation des fonctions de communication.

- **Le responsable applicatif**

Le responsable applicatif est le garant de l'accessibilité de son application tout au long de son cycle de vie.

On distinguera :

- Les nouvelles applications pour lesquelles il doit veiller à maintenir l'accessibilité malgré les corrections et évolutions.
- Les anciennes qui devront faire l'objet d'une analyse pour comprendre l'urgence de la transformation, mesurer le niveau actuel d'accessibilité, réaliser la déclaration d'accessibilité, inscrire les évolutions à mener dans le plan de transformation, mettre à jour la documentation, les référentiels (notamment ARESIS) et les formations. Le responsable applicatif devra veiller à ce que les contenus hébergés sur son application soient accessibles.

Outre le module de formation obligatoire, un guide de bonnes pratiques sera distribué à l'ensemble de cette population.

- **Le service client Voyageurs**

Un guide à destination du service client sera réalisé afin de les informer de :

- la procédure à suivre lorsqu'il détecte une demande/réclamation en lien avec l'accessibilité numérique,
- des référents nommés,
- des solutions technologiques proposées par le Groupe pour répondre aux difficultés rencontrées par les clients en situation de handicap.

Ce guide sera remis au responsable de l'accessibilité Groupe afin qu'il soit intégré au programme de sensibilisation global de ces acteurs. Ceux-ci devront être parfaitement opérationnels pour les JO paralympiques de 2024.

- **Les collaborateurs en situation de handicap ou rencontrant des difficultés pour prendre en main les applications**

Nous souhaitons mettre à disposition de nos collaborateurs des formations permettant de mieux prendre en main les outils numériques, d'actionner les options qui sont nativement proposées au sein des logiciels, d'ajouter – s'ils le souhaitent – des outils facilitateurs tels que zoomtext, jaws... Ces formations seront ouvertes à tous.

Un canal spécifique va être créé afin que les collaborateurs puissent joindre le référent accessibilité / communication via la Mission Handicap (mise en place d'une procédure spécifique d'assistance).

Ces formations mènent à une catégorisation structurante pour la suite de nos actions mais aussi à une **responsabilisation forte des différents acteurs**.

## S'organiser en conséquence

### La nomination d'un référent par DSI et entités de production internes

Chaque entité SI du Groupe SNCF nommera une personne en charge des questions d'accessibilité. Celle-ci sera responsable de :

- suivre le programme de sensibilisation/formation sur son périmètre de responsabilité
- s'assurer que les conditions d'accessibilité sont intégrées aux processus d'appel d'offre
- identifier les applicatifs prioritaires
- travailler avec les responsables applicatifs pour faire évoluer le parc
- vérifier que les déclarations d'accessibilité sont en ligne
- veiller à ce que les éditeurs / les fournisseurs de services informatiques remplissent les conditions inscrites aux contrats
- consolider ces informations pour le responsable accessibilité Groupe

La Direction Générale du Numérique nommera un responsable de l'accessibilité Groupe qui aura la charge de :

- porter la politique globale d'accessibilité (définition de l'ambition, consolidation de la feuille de route pluriannuelle, suivi des indicateurs...)
- animer le réseau de référents via des réunions trimestrielles (DSI métiers, Achats, Communication...)
- proposer un portefeuille d'outils pour les DSI métiers :
  - o critères de priorisation du parc applicatif
  - o formations sur étagère
  - o critères à intégrer aux AO
  - o solutions palliatives
- constituer un groupe de travail avec des personnes en situation de handicap pouvant être sollicité pour des audits
- identifier le besoin en termes d'auditeurs internes à former
- réaliser un audit annuel sur quelques applications ciblées
- faire évoluer le référentiel d'architecture pour mentionner cette information et suivre l'évolution du parc applicatif

Outre les référents accessibilité des DSI et entités opérationnelles, le responsable e.SNCF sera épaulé, dans les équipes e.SNCF, par :

- une personne en charge de la communication. Celle-ci fera l'interface avec les métiers de du marketing et de la communication afin de véhiculer les bonnes pratiques au sein de l'ensemble du Groupe.
- une personne en charge de la gestion des grands contrats afin d'amorcer les discussions nécessaires avec les prestataires et éditeurs (open source inclus) et faire le lien plus facilement avec les Achats Groupe.

### L'accessibilité comme nouveau(x) métier(s)

Au travers du rappel législatif (chapitre 1), nous constatons un élargissement des politiques d'inclusion. Celles-ci se font de plus en plus strictes et il est peu probable que cette tendance s'infléchisse.

En sus, entre la recherche de sens - préoccupation de plus en plus centrale dans la constitution des parcours professionnels - et cette appétence naturelle qu'ont nos collaborateurs pour le service public, la création de débouchés autour de l'accessibilité semble pertinente. Ainsi, nous souhaitons former nos collaborateurs aux métiers de l'audit d'accessibilité numérique.

Nous commencerons par **la généralisation** de l'initiative menée par la Direction de l'Accessibilité à savoir la constitution **d'un groupe de testeurs en situation de handicap** afin de recetter et valider les applicatifs le cas échéant.

Plus largement, nous aimerions **former un groupe d'auditeurs chez e.SNCF Solutions capables de vérifier l'accessibilité des applications**, de réaliser les déclarations et de faire les préconisations aux équipes en charge du développement ou du Maintien en Conditions Opérationnelles. Nous avons fait le choix de l'internalisation cependant, pour nous assurer de l'impartialité des auditeurs, ceux-ci n'auront pas été impliqués de prime abord dans les projets.



## 2. Les processus, s'améliorer en reconsidérant chaque étape

### Acheter

L'accessibilité comme exigence des marchés et des procédures d'attribution des marchés

L'accessibilité numérique sera intégrée dès que nécessaire lors de la définition des besoins, dans les conditions d'exécution du marché et lors de leur rédaction. Les critères de sélection des candidats et des offres pourront également prendre en compte l'accessibilité.

Nous serons notamment particulièrement vigilants sur :

- la méthodologie que le soumissionnaire proposera pour prendre en compte les règles d'accessibilité à toutes les étapes d'un projet
- les éléments que le soumissionnaire s'engage à fournir pour permettre au commanditaire d'avoir des garanties sur le niveau d'accessibilité obtenu (tests de recette etc.)
- les références détaillées de projets réalisés et qui sont conformes aux exigences d'accessibilité
- les mesures prises pour s'assurer d'une compétence suffisante en accessibilité dans ses équipes et les résultats obtenus
- les CV anonymes des équipes avec le détail de leur expérience accessibilité.

### L'accessibilité comme préoccupation Groupe

Afin de rationaliser les coûts, les prestations de formation/sensibilisation seront centralisées au niveau de l'Ecole Numérique. Ces formations sont accessibles à tous les collaborateurs de la ligne de métier Numérique. Des autorisations spéciales pour le service client et les collaborateurs du marketing/de la communication seront proposées.

### Développer les compétences

#### *La valorisation de l'accessibilité dans les parcours collaborateurs*

Les fiches de poste du personnel intervenant sur les services numériques seront progressivement revues pour intégrer les considérations sociales et environnementales relatives aux systèmes d'information.

#### *Le recrutement*

Une attention particulière sera portée au recrutement des nouveaux collaborateurs. Des questions autour du Numérique responsable seront ajoutées aux entretiens afin d'évaluer le niveau de l'interlocuteur et de lui définir un parcours de formation adapté.

### *Pour aller plus loin, l'influence d'un grand Groupe industriel*

Si les contrôles s'avèrent indispensables tant au niveau du recrutement interne qu'externe avec nos fournisseurs, c'est que les compétences liées à l'accessibilité numérique restent rares. Pour minimiser ces étapes de contrôle, il est important **de remonter les besoins des entreprises** (et plus généralement de la société) **aux écoles et centres de formation pour qu'ils puissent intégrer ces attentes aux cursus** des chefs de projet, des UX designer/ergonomes et développeurs et ainsi permettre à chacun d'être formé.

Nous aimerions **mener cette action de façon collégiale**, avec d'autres grandes entreprises.

### Mettre en conformité

SNCF dispose d'un parc de près de 2000 applications. Vouloir mettre en conformité l'intégralité du parc est certes un idéal vers lequel tendre mais cet objectif ne peut être atteint en 3 ans. Ainsi, nous avons fait le choix du pragmatisme et de la rationalité.

#### Etape 1. Sélectionner les applications

Bien qu'il nous ait demandé d'élaborer des certificats d'accessibilité pour l'ensemble de nos sites et applications, nous préférons **focaliser notre attention sur ceux jugés prioritaires** d'après un certain nombre de critères et surtout, le retour des utilisateurs.

Ainsi, les applications prioritaires sont celles :

- Qui ont plus de 1000 utilisateurs
- Qui ne sont pas concernées par une refonte dans les 3 prochaines années
- Qui sont critiques pour l'activité ou d'après le service rendu pour les utilisateurs

#### Etape 2. Comprendre les rôles et responsabilités de chacun

Un échange avec les prestataires sera amorcé - dans un premier temps sous la forme d'une circulaire - afin de les informer de notre politique et leur demander de nous fournir une déclaration d'accessibilité. Cette opération sera réalisée avec la Direction des Achats afin d'avoir une approche cohérente sur tous les sujets environnementaux et sociétaux et éviter les multiples interactions/interlocuteurs.

Si des déclarations font apparaître des défauts de conformité aux exigences de mise en accessibilité ou si SNCF constate de tels défauts, des actions seront mises en œuvre – avec les prestataires – afin de les corriger.

#### Etape 3. Réaliser une première évaluation

Pour toutes les applications et sites développés en interne ou dont le niveau de spécificité est tel que l'éditeur peut se désengager, une rapide évaluation sera réalisée afin **d'établir une déclaration de conformité conformément aux termes de la loi**. Elle servira de base à l'élaboration d'un audit complet.

#### Etape 4. Auditer et élaborer le plan de remédiation

**Un audit sera réalisé**, par nos auditeurs internes, **d'après le référentiel français d'accessibilité RGAA v4.0**. S'en suivront les préconisations de mise aux normes – pour atteindre a minima le niveau AA – et une évaluation en termes de besoins humains et financiers.

### Etape 5. Valider, réaliser et tester les changements

Les modifications seront ensuite validées et les modifications réalisées. Cela donnera lieu à une recette permettant de mettre à jour la déclaration.



### 3. Les outils

Chaque handicap est différent. Il serait vain d'essayer de trouver une solution unique, généralisable à l'ensemble des cas. C'est pourquoi nous souhaitons **structurer un catalogue d'applications/de logiciels** permettant de faciliter l'utilisation des sites et des applications. Une veille régulière sera ainsi réalisée et des tests effectués pour vérifier la pertinence des offres par rapport aux besoins.

# 4.

# Les prochaines étapes

## Vision macro du plan d'action des prochaines années

**L'accessibilité est l'affaire de tous** et nécessite des changements structurels, de mentalité, de manière de faire... Le plan d'action proposé ci-dessous met en exergue :

- 1 – la diversité des chantiers à mener
- 2 – le temps nécessaire pour inscrire le changement dans le temps long
- 3 – la multiplicité des acteurs à impliquer

En effet, pour mener à bien cette transformation, une collaboration avec de nombreux acteurs semblent indispensables. Voici la liste des principaux :



	S2 2020	S1 2021	S2 2021	S1 2022	S2 2022
<b>Mettre en place la gouvernance</b>	<p>Elaboration du plan pluriannuel</p> <p>Nominations des référents</p> <p>CODIR DSI</p> <p>Comités trimestriels des référents</p>		Etat des lieux & revue plan d'action annuel		Etat des lieux
<b>Sensibiliser/former les acteurs</b>	<p>Choix des modules &amp; de l'hébergement</p> <p>Elaboration des campagnes de sensibilisation (métiers prioritaires, stratégie, calendrier...)</p> <p>Réalisation des sensibilisations et formations</p> <p>Veille sur les outils</p> <p>Formalisation du catalogue de service &amp; mise à jour régulière</p>				
<b>Affiner notre connaissance des besoins</b>	<p>Enquête mission handicap</p> <p>Enquête panel associatif</p> <p>Clients : Formalisation &amp; mise en place du process (service client)</p> <p>Collaborateurs : Formalisation &amp; mise en place du process</p>				Enquête panel associatif
<b>Revoir les contrats avec les éditeurs/prestataires</b>	<p>Choix des critères à intégrer aux AO</p> <p>Priorisation &amp; état des lieux des contrats</p> <p>Echanges et obtention des déclarations</p> <p>Rédaction des avenants</p>				
<b>Mettre aux normes notre parc applicatif</b>	<p>Priorisation</p> <p>Evaluation</p> <p>Formation auditeurs int.</p>	<p>Déclarations</p> <p>Audit complet</p>		Plan de remédiation & modifications	
<b>Inscrire la démarche d'accessibilité dans la politique RH</b>	<p>Intégration de l'accessibilité dans les entretiens d'embauche + sensibilisation dans parcours d'intégration</p> <p>Revue des fiches de postes LMN</p> <p>Discussion avec les écoles pour intégrer l'accessibilité aux cursus de formation</p> <p>Questionnements quant aux débouchés possibles des collaborateurs en situation de handicap</p>				

## Plan d'action détaillé second semestre 2020 / premier semestre 2021

### Chantier 1 : Mettre en place la gouvernance

Actions	Deadline
Validation du schéma pluriannuel par les différentes parties prenantes	Fin Septembre
Présentation du schéma en comité des DSI	Fin Septembre
Présentation du schéma en conseil consultatif	Début octobre
Nomination des référents	Fin Octobre
Organisation de la première réunion d'animation des référents	Novembre
Mise en place de la stratégie d'animation (formation, outils...)	Octobre

### Chantier 2 : Sensibiliser / former les acteurs

Actions	Deadline
Transfert des modules de formation sur la plateforme Ecole Numérique	Fin Décembre
Identification des métiers à former / de la temporalité	Septembre/Octobre
Identification des outils	Décembre
Réalisation d'une campagne de communication lors de la semaine pour l'emploi des personnes handicapées	Novembre

### Chantier 3 : Affiner notre connaissance des besoins

Actions	Deadline
Lancement de la mission handicap	Septembre/Octobre
Partage des résultats de la mission handicap	Décembre
Participation aux comités techniques d'accessibilité	Tous les mois
Formalisation du process de captation des besoins - clients externes	Octobre / Novembre
Formalisation du process de captation des besoins - collaborateurs	Décembre (avec l'annonce des résultats de l'étude)

### Chantier 4 : Revoir les contrats avec les éditeurs et les prestataires

Actions	Deadline
Revue des critères	Octobre
Identification des éditeurs prioritaires	Novembre/Décembre
Revue des contrats prioritaires	1 <sup>er</sup> semestre 2021

### Chantier 5 : Mettre aux normes notre parc applicatif

Actions	Deadline
Identification des profils auditeurs	Septembre/Octobre
Elaboration du parcours de formation des auditeurs	Septembre/Octobre
Création d'une offre de service	Octobre
Formation des auditeurs internes	Novembre/Décembre
Première évaluation du parc	Novembre/Décembre
Réalisation des audits	1 <sup>er</sup> semestre 2021
Demande de modification d'AREGIS	Septembre

## Chantier 6 : Inscrire la politique d'accessibilité dans la politique RH Groupe

Actions	Deadline
Sensibilisation de l'accessibilité lors des parcours de formation des nouveaux entrants / des personnes en reconversion	A partir de Septembre
Discussion avec les écoles de développement	A partir de Septembre
Revue des fiches de postes LMN	Dès janvier

# 5.

# Conclusion

Ces changements peuvent paraître conséquents mais ils sont nécessaires pour aller vers une **société plus inclusive**. Cette transformation est certes celle d'outils, de logiciels mais plus largement celle de mentalités en changeant la façon de percevoir le handicap et de l'intégrer dans nos sociétés digitales.

Nous nous engageons à mener ces actions sur les années à venir, à suivre notre avancement et à le communiquer régulièrement.

**Le Numérique doit être une chance pour tous.**

### Signataires :



**Christophe Fanichet**  
DGA Numérique



**Henri Pidault**  
CIO Group



**Julien Nicolas**  
Directeur e.Voyageurs



**Carole Guéchi**  
Directrice Accessibilité Groupe



**Philippe Mettoux**  
Directeur Juridique Groupe



**François Nogué**  
Directeur Général des Ressources Humaines

