

Schéma pluriannuel 2025-2027 relatif à l'accessibilité numériques et aux services de mobilité

SNCF Connect & Tech est filiale privée de SNCF Voyageurs, leader du numérique et du e-commerce français dans le secteur des mobilités, et réunit les compétences numériques au service du client de + de 1200 collaborateurs basés à Lille, Nantes et Paris, les #DigitalMobilityChangers.

SNCF Connect & Tech imagine, conçoit, développe, met en production et assure le bon fonctionnement des produits et services numériques au bénéfice des mobilités durables, à destination des voyageurs, des utilisateurs, des clients et des agents.

A ce titre, SNCF Connect & Tech décide de se doter de son premier Schéma pluriannuel dédié à l'accessibilité pour adresser à la fois la bonne accessibilité des services numériques que nous concevons, mais aussi faciliter l'accès aux offres et services de mobilité pour l'ensemble de leurs utilisateurs.

Chaque année, SNCF Connect & Tech renouvelle son engagement d'innover pour rendre les mobilités durables accessibles à tous, auquel les Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 servent d'aiguillon en cette année particulière !

Depuis 9 ans maintenant, nous nous impliquons avec SNCF Voyageurs et ses partenaires (Autorités organisatrices de mobilité, autres SA du Groupe SNCF et Associations partenaires du Protocole de concertation SNCF relatif à l'accessibilité) pour comprendre les besoins des voyageurs à mobilité réduite ou en situation de handicap. Nos services digitaux doivent faciliter leurs déplacements par un accès simple et complet à toutes les mobilités, et tous les services disponibles pour les accompagner au cours de leurs déplacements.

Une nouvelle étape est la publication de notre Schéma pluriannuel relatif à l'accessibilité numérique et aux services de mobilités, décliné en Plans d'actions couvrant nos différentes activités : qu'elles soient connues du grand public comme SNCF Connect, ou qu'il s'agisse de services développés et opérés pour les activités du

Groupe SNCF, voire d'autres organisations. La bonne prise en compte de l'accessibilité numérique, ainsi que l'accessibilité à toutes les mobilités pour chacun, doivent s'insérer dans l'ADN de tous nos projets digitaux.

Nous le devons à nos millions d'utilisateurs, à ceux de nos clients et à nos partenaires afin de rendre plus sereins les déplacements de tous les voyageurs, y compris ceux qui ont des besoins spécifiques.

Le handicap en France (données 2021-2023)

Il n'y a pas de définition unique du handicap mais on comptabilise en France (selon les questions posées lors des enquêtes DRESS et INSEE) une personne sur sept de 15 ans ou plus en situation de handicap, soit :

- 7M de personnes déclarant une limitation fonctionnelle sévère,
- 3,5M de personnes déclarant une forte restriction d'activité,
- Et de plus 400 000 enfants en situation de handicap vivant à domicile.

En détail :

- 15 millions de personnes développent une maladie invalidante¹,
- Plus de 5 millions de personnes présentent une déficience auditive,
- Plus de 1,7 million de personnes présentent une déficience visuelle,
- 2,3 millions de personnes présentent une déficience motrice dont 500 000 utilisent un fauteuil roulant,
- 700 000 personnes présentent une déficience intellectuelle² ou psychique³.

Et par ailleurs 9,3 millions de personnes déclarent apporter une aide régulière à un proche en situation de handicap ou de perte d'autonomie.

D'un point de vue administratif :

1 Alzheimer, Parkinson, cancer, diabète, VIH, insuffisance cardiaque ou respiratoire, épilepsie, sclérose en plaque (source : Ministère de la Santé et des Solidarités).

2 Difficultés de l'apprentissage, du langage ou retards mentaux, autisme, trisomie.

3 Personnes bipolaires, schizophrènes...

- 1,25M de personnes perçoivent une allocation aux adultes handicapés (AAH),
- 1,1 million détiennent une carte mobilité inclusion (CMI) invalidité⁴,
- 3,2 millions ont une carte mobilité inclusion (CMI) priorité et/ou stationnement⁵.

Concernant le Groupe SNCF :

- 5 millions de personnes handicapées par an prennent le train en toute autonomie,
- Près d'1 million de voyageurs sont accompagnés chaque année par les services d'assistance en gare⁶.

Le handicap et le numérique

Dans un contexte d'omniprésence du numérique, celui-ci tend à s'imposer aujourd'hui comme une évidence, que cela concerne nos activités professionnelles ou personnelles, nos transactions, marchandes ou administratives.

L'accessibilité numérique permet d'accéder aux contenus numériques (sites web, documents bureautiques, supports multimédias, intranets d'entreprise, applications mobiles...). Grâce à elle, tous les utilisateurs handicapés, ou simplement âgés, peuvent percevoir, comprendre, naviguer et interagir avec nos services et ainsi contourner les obstacles auxquels ils pourraient faire face.

L'accessibilité numérique s'inscrit dans une démarche d'équité et constitue un enjeu politique et social fondamental afin de garantir à tous, sans discrimination, le même accès à l'information et aux services en ligne, soit :

+ 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,

4 Idem

5 Ces chiffres ne comprennent pas les anciennes cartes invalidité priorité stationnement. Source délégation ministérielle à l'Accessibilité (DMA) juin 2022.

6 Assistances en gare des Transporteurs SNCF, confié au service unifié Assist'enGare depuis janvier 2024

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, y compris avec les technologies d'assistance que sont les lecteurs d'écran.

Le contexte législatif de l'accessibilité numérique

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 handicapées exige que les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'internet soient appliquées pour les services de communication publique en ligne.

L'obligation d'accessibilité s'étend aux sites intranet, extranet, ainsi qu'aux applications mobiles, progiciels et mobiliers urbains numériques (ex : les distributeurs de titres de transport).

Les obligations, pour chaque dispositif numérique, sont les suivantes :

- Publier en ligne une déclaration d'accessibilité indiquant l'état d'accessibilité du site ou service.
- Afficher sur toutes les pages le taux de conformité au RGAA du site ou service :
 - « Accessibilité : totalement conforme » si le taux est égal à 100%.
 - « Accessibilité : partiellement conforme » si le taux est supérieur à 50%.
 - « Accessibilité : non conforme » si le taux est inférieur à 50% ou inconnu.
- Cette mention peut être cliquable et conduire vers la page Accessibilité ou vers la déclaration d'accessibilité.
- Permettre aux usagers de faire part de leurs difficultés, et de saisir le Défenseur des droits en cas de non-réponse du responsable du site.

- Élaborer et publier un schéma pluriannuel de mise en accessibilité de leurs services de communication au public en ligne pour une durée maximale de trois ans.
- Décliner le schéma pluriannuel en plans d'actions annuels.

2012

Depuis 2012, tous les sites publics qu'ils appartiennent aux services de l'État ou aux collectivités territoriales sont soumis à l'obligation d'accessibilité.

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.

L'article 80 de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel élargit les obligations aux organisations satisfaisant spécifiquement des besoins d'intérêt général (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 20 000 €.

NB. La déclaration d'accessibilité comprend, notamment, le niveau d'accessibilité obtenu grâce à un audit de site selon le référentiel en vigueur ainsi que les axes d'amélioration. 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 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 à 20 000 €.

23 septembre 2019

Les sites internet, intranet ou extranet des organismes publics ou privés chargés d'une mission de service public doivent publier une déclaration d'accessibilité et afficher leur conformité dès la page d'accueil.

23 septembre 2020

Cette obligation s'étend aux sites internet, intranet et extranet créés avant le 23 septembre 2018.

En décembre 2020, la Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC) a publié la quatrième version du référentiel d'accessibilité numérique : le RGAA 4.1.

2021

Les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique des organismes publics ou privés chargés d'une mission de service public doivent être conformes aux nouvelles obligations à compter du 23 juin 2021.

2023

L'ordonnance n° 2023-859 du 6 septembre 2023 prise en application du 1° du VII de l'article 16 de la loi n° 2023-171 du 9 mars 2023 (publiée au Journal Officiel du 07 septembre 2023) portant diverses dispositions d'adaptation de l'Union européenne dans les domaines de l'économie, de la santé, du travail, des transports et de l'agriculture, introduit trois nouveautés relatives à l'accessibilité des sites web :

- En ce qui concerne l'accessibilité des sites, déjà rendue obligatoire depuis la loi de 2005, le non-respect de cette exigence est maintenant passible de sanctions, dont le montant maximal est fixé à 50 000 euros.
- L'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM) est désormais compétente pour identifier et constater les manquements, en s'appuyant notamment sur des méthodes de collecte automatisée, et émettre des injonctions préalables aux sanctions.
- Si un manquement sanctionné persiste plus de six mois après avoir prononcé la sanction initiale, une nouvelle sanction peut être infligée (au lieu d'un an auparavant).

Certaines obligations restent inchangées : la publication d'une déclaration d'accessibilité, l'élaboration et la publication d'un schéma pluriannuel (sur trois ans) de mise en accessibilité décliné en plans d'actions annuels, la publication du plan d'action de l'année en cours, l'indication sur la page d'accueil de la conformité du site ou non, et la possibilité pour les utilisateurs de signaler facilement les manquements à l'accessibilité. Le non-respect de ces obligations demeure passible de sanctions, avec une limite fixée à 25 000 euros.

2025

Le 28 juin 2025 entrera en vigueur la Directive Européenne 2019/882 dite European Accessibility Act (EAA) sur l'accessibilité aux produits et services, transposée en droit français au printemps 2023 :

- La DGCCRF (Direction générale de consommation, de la concurrence et de la répression des fraudes) est désignée autorité de contrôle transversale compétente sur tous les produits et services visés par la directive européenne (à l'exception du livre numérique),

- Nous concernant c'est l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse) a qui est délégué le contrôle des services de communications électroniques.

Les produits et services visés par l'EAA (parmi lesquels les sites et applications d'e-commerce, ceux liés au transport de personnes, mais aussi bien d'autres champs d'activité...) devront respecter les obligations d'accessibilité en vigueur :

- Dès le 28 juin 2025 pour les nouveaux services,
- D'ici le 28 juin 2030 pour les services existants.

Au sein du Groupe SNCF

SNCF Connect & Tech participe depuis 2016 au protocole de concertation SNCF liant toutes les entités de la SA SNCF avec une dizaine d'associations nationales représentatives du handicap ou de la mobilité réduite, afin de présenter les évolutions de nos services et coconstruire ensemble bonnes solutions aux besoins ou écueils qui sont partagés.

Depuis 2020, la loi pour un nouveau pacte ferroviaire confie à SNCF Réseau la coordination des acteurs (entreprises de transport, associations, AOM...) pour la mise en accessibilité du système de transport ferroviaire aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

La direction de l'Accessibilité du groupe SNCF a été rattachée, le 1er janvier 2020, à la direction générale Clients et Territoires de SNCF Réseau.

En 2020, le Groupe SNCF publie un premier Schéma pluriannuel de mise en accessibilité numérique, révisé en 2023 avec un bilan de la période précédente, et de nouveaux engagements jusqu'en 2025.

C'est dans ce contexte que SNCF Connect & Tech décide en 2025 de se doter de son propre schéma pluriannuel, reprenant les 4 axes déployés au niveau du Groupe SNCF, adaptés à nos activités.

LES 4 AXES DU SCHÉMA PLURIANNUEL SNCF CONNECT & TECH RELATIF À L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE ET AUX SERVICES DE MOBILITÉS

Ce schéma couvre l'ensemble des activités de SNCF Connect & Tech et sera décliné en plans d'actions spécifiques aux différentes activités et produits.

Ce schéma est à révision triennale. Des plans d'actions sont arbitrés chaque année, à l'issue de laquelle un bilan permettra de les adapter pour la période suivante.

Les plans d'actions déclinent ces axes pour chacune de nos activités :

- SNCF Connect ;
- SNCF Connect & Tech Services,
 - comme éditeur de solutions numériques ;
 - comme prestataire technologique pour les activités du Groupe SNCF ou ses clients au-delà du Groupe SNCF.

AXE 1/ Être conscient de nos obligations et des produits auxquelles elles s'appliquent

Cela suppose de connaître la réglementation actuelle et à venir et ce que signifie l'accessibilité pour nos différentes activités et pour nos outils internes.

La direction juridique et le référent accessibilité et handicap se portent garants du suivi des évolutions et vérifient comment les entités concernées doivent s'adapter.

AXE 2/ Comprendre les besoins des personnes en situation de handicap en dialoguant avec l'ensemble de l'écosystème

- Accompagner les acteurs projets dans la bonne compréhension des défauts d'accessibilité (conformité et utilisabilité) et de leurs impacts.
- Écouter et prendre en compte les différentes remontées clients (via les canaux dédiés ou escalade), les échanges avec la Direction de l'Accessibilité SNCF et avec les représentants des associations signataires du protocole de concertation SNCF, voire nos partenaires (internes et externes au Groupe SNCF) et nos fournisseurs.
- Assurer un devoir de conseil auprès de nos clients (B2B-B2G), nos partenaires (internes et externes au Groupe SNCF) et nos fournisseurs.

AXE 3/ Définir dans les plans d'actions les étapes et moyens que cela induit

Une fois que nous avons défini nos obligations et que nous avons compris les besoins, nous définissons les plans d'actions associés pour atteindre nos objectifs. Cela signifie :

- Déterminer les objectifs périodiques de chaque projet.
- Définir les moyens organisationnels (rôles et compétences) et financiers afférents.
- Elaborer une stratégie d'intégration de l'accessibilité numérique dans les pratiques fondamentales.
- Evaluer l'accessibilité numérique des produits et la sévérité des écueils détectés sur l'utilisabilité du service.
- Disposer d'une stratégie d'amélioration permanente de l'accessibilité numérique de nos produits.

AXE 4/ Communiquer l'état d'accessibilité des Produits

- Accessibilité numérique
 - Lorsqu'exigibles : publier la déclaration d'accessibilité des produits concernés, ainsi que Schéma et Plans d'actions ;
 - Avec les niveaux de transparence et de mise à jour décidés ;
 - Déterminer leur rythme de mise à jour.
- Services dédiés à l'accessibilité aux transports
 - Détailler ce qui est disponible ;
 - Informer sur l'existence des canaux d'écoute des problèmes ;
 - Répondre aux interpellations des utilisateurs.

Signataire : **Anne PRUVOT**
Directrice Générale groupe SNCF Connect & Tech