

# Plan d'actions 2026 du média SNCF Connect relatif à l'accessibilité numérique et aux services de mobilité

Le Plan d'actions 2026 du média SNCF Connect relatif à l'accessibilité numérique et aux services de mobilités décline les ambitions sur Schéma pluriannuel du groupe SNCF Connect & Tech en objectifs et moyens spécifiques à SNCF Connect.

Ce Plan d'actions fait l'objet d'un **Comité de pilotage trimestriel accessibilité - SNCF Connect** rassemblant toutes les Directions impliquées en amont de chaque journée de priorisation des actions du trimestre à venir :

- Direction Produits
  - Head of Product Management
  - Head of User Experience
  - Expert parcours clients PMR/PSH - Accessibilité
  - Cheffe de projet Qualité Customer Experience & Accessibilité
- Direction des Opérations
  - Head of Quality and Operation
  - Référent Accessibilité Numérique
- Direction de la Communication, des Affaires publiques et de la RSE
  - Responsable Responsabilité Sociétale et Environnementale
- Direction Commerciale
  - Responsable Opérations commerciales & Référente accessibilité
- Direction Clients
  - CRM Manager & Référent accessibilité
  - Responsable Studio de création & Référente accessibilité
  - Chef de projet Relation Clients & Référent accessibilité
- Direction Ressources Humaines
  - Direction Développement RH
  - Learning & Développement RH
- Direction Finances, Achats, Juridique, Paiements
  - Responsable Juridique

Un **rendez-vous trimestriel d'actualité** a été mis en place avec la Directrice de la communication, des Affaires publiques et de la RSE pour détailler régulièrement :

- Les principales évolutions liées à l'accessibilité de SNCF Connect,
- Les problèmes les plus impactants en cours de résolution,
- Les besoins les plus pressants sur lesquels les Associations ou les entités SNCF pourraient demander un état des lieux officiel.

Ces rendez-vous servent de fil rouge pour anticiper chaque Conseil Consultatif pour l'Accessibilité SNCF Voyageurs (CCPA) : rendez-vous annuel (en octobre) portant sur les ambitions et bilans des sociétés composant SNCF Voyageurs, détaillés devant les Associations partenaires du protocole de concertation SNCF qui peuvent formuler des questions thématiques dans le mois qui précède.

Ce rendez-vous regroupe :

- La Directrice de la communication, des Affaires publiques et de la RSE
- La Head of Product Management
- L'expert parcours clients PMR/PSH - Accessibilité
- La responsable RSE

De plus, des rendez-vous mensuels ont été mis en place pour prioriser les améliorations et corrections d'accessibilité pour chaque périmètre fonctionnel et pour chaque mise à jour du site et de l'application.

Ces rendez-vous regroupent :

- La Head of Product Management
- La Cheffe de projet Qualité Customer Experience & Accessibilité



## Table des matières

<b>AXE 1/ Connaître nos obligations légales.....</b>	<b>4</b>
<b>AXE 2/ Comprendre les besoins des personnes en situation de handicap en dialoguant avec l'ensemble de l'écosystème .....</b>	<b>7</b>
<b>1/ Respecter le cadre du protocole de concertation pour l'accessibilité SNCF .....</b>	<b>7</b>
<b>2/ Assurer le bon niveau de compréhension des écueils signalés, et de synchronisation avec les acteurs projets pour comprendre les défauts d'accessibilité (conformité et utilisabilité) et leurs impacts, ainsi que leurs priorités de résolution .....</b>	<b>9</b>
<b>3/ Assurer un devoir de conseil auprès de nos partenaires (internes et externes au Groupe SNCF) et nos fournisseurs .....</b>	<b>10</b>
<b>AXE 3/ Définir dans les projets les étapes et moyens que cela induit .....</b>	<b>12</b>
<b>1/ Définir les objectifs périodiques de chaque projet .....</b>	<b>12</b>
<b>2/ Définir les moyens organisationnels (rôles et compétences) et financiers afférents ..</b>	<b>13</b>
<b>3/ Renforcer la stratégie d'intégration de l'accessibilité numérique dans les pratiques fondamentales.....</b>	<b>15</b>
<b>4/ Évaluer l'accessibilité numérique des produits et la sévérité des écueils détectés sur l'utilisabilité du service .....</b>	<b>17</b>
<b>5/ Disposer d'une stratégie d'amélioration permanente de l'accessibilité numérique de nos produits.....</b>	<b>18</b>
<b>AXE 4/ Communiquer l'état d'accessibilité des Produits.....</b>	<b>21</b>

## AXE 1/ Connaître nos obligations légales

À travers cet axe, nous nous engageons à mettre en œuvre les actions permettant de connaître et maîtriser la réglementation, actuelle et à venir, ainsi que la façon dont celle-ci doit être appliquée à nos différentes activités et outils internes.

La Direction Juridique se porte garante du suivi des évolutions et vérifie la façon dont les entités adaptent ces obligations dans le quotidien de leurs activités.

### Contexte légal dans lequel nous nous inscrivons

Depuis 2015, SNCF Voyageurs, entité à laquelle s'applique le cadre légal, nous a demandé de prendre en compte les obligations relatives à l'accessibilité numérique.

SNCF Connect & Tech a donc engagé les efforts nécessaires pour respecter le Décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité des services de communication au public en ligne aux personnes handicapées.

Parmi les obligations imposées par le décret de juillet 2019 :

- La rédaction et publication d'un [schéma pluriannuel d'accessibilité](#) et ses plans d'actions annuels associés ;
- La rédaction et publication d'une [déclaration d'accessibilité](#) ;
- Un canal de contact disponible depuis la déclaration pour remonter les problèmes d'accessibilité et apporter un retour dans les plus brefs délais.
- Tout utilisateur, insatisfait de nos services ou de nos retours, a la possibilité d'escalader le problème à une autorité supérieure, voire au Défenseur des Droits.

Depuis le 28 juin 2025, l'[Acte législatif Européen sur l'Accessibilité](#) (European Accessibility Act - EAA), transposé en droit français, oblige le service SNCF Connect (au titre de site e-commerce et distributeur de mobilités à financements publics) à se rendre conforme aux référentiels d'accessibilité numérique en vigueur.

La Direction Juridique, avec l'appui du référent Accessibilité, est garante du pilotage des obligations induites par la transposition de cet acte législatif en droit français.

La Direction Juridique doit être informée des évolutions impactant le plan d'action, s'assure de diffuser toutes les informations nécessaires à son application et s'assure que nous répondons aux sollicitations externes en conformité avec les textes légaux.

## Bilan 2025

Statut	Action
Réalisé	<b>Publier un schéma pluriannuel ;</b>
Réalisé	<b>Documentation user (app)</b> [APP] Conformément à la Directive Européenne sur l'Accessibilité (European Accessibility Act - EAA), SNCF Connect doit détailler les <a href="#">principales fonctionnalités dédiées à l'accessibilité</a> , afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs.
Réalisé et reconduit	<b>Publier un plan d'actions annuel</b> à conclure par un bilan, utile pour réviser le plan d'actions de la période suivante ;
Réalisé et reconduit	<b>Publier une déclaration d'accessibilité réactualisée chaque année</b> a minima concernant nos services internet et applications mobiles.
Réalisé et reconduit	<b>Réaliser des audits annuels</b> Afin d'assurer l'accessibilité et la conformité, SNCF Connect & Tech s'est engagé en Conseil Consultatif Pour l'Accessibilité SNCF Voyageurs (CCPA) de mars 2024 à réaliser des audits annuels SNCF Connect du site web et des applications iOS et Android.
Partiellement réalisé	<b>Définir le process du <a href="#">canal de sollicitations externes</a></b> et d'émission de nos éléments de réponse, tel qu'attendu dans nos obligations légales.
et reconduit	<b>Documentation user (web)</b>
Partiellement réalisé et reconduit	[WEB] Conformément à la Directive Européenne sur l'Accessibilité (European Accessibility Act - EAA), SNCF Connect doit détailler les <a href="#">principales fonctionnalités dédiées à l'accessibilité</a> , afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs.

## Objectifs 2026

Afin de sécuriser le cadre légal et nos engagements, le media SNCF Connect s'engage au titre de l'année 2026 à :

- Publier un plan d'actions pour 2027 contenant le bilan 2026 ;
- Auditer le service et mettre à jour la déclaration d'accessibilité pour la conformité de l'application (premier semestre 2026) ;
- Auditer le service et mettre à jour la déclaration d'accessibilité pour la conformité du site Web (deuxième semestre 2026) ;
- Définir le process du [canal de sollicitations externes](#) et d'émission de nos éléments de réponse.



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

Cet axe inclut 3 champs d'obligations :

- 1/ Respecter le cadre du protocole de concertation pour l'accessibilité SNCF.
- 2/ Assurer le bon niveau de compréhension des écueils signalés, et de synchronisation avec les acteurs projets, pour comprendre les défauts d'accessibilité (conformité et utilisabilité) et leurs impacts, ainsi que leurs priorités de résolution.
- 3/ Assurer un devoir de conseil auprès de nos partenaires (internes et externes au Groupe SNCF) et nos fournisseurs.

### **1/ Respecter le cadre du protocole de concertation pour l'accessibilité SNCF**

#### Contexte

SNCF Voyageurs a signé un protocole de concertation SNCF pour l'accessibilité aux transports ferroviaires. La SA nous invite, SNCF Connect en tant que son distributeur digital, à être un acteur systématiquement présent dans toutes les instances prévues, et a fortiori lorsque des problématiques de distribution sont discutées.

Sous l'égide de SNCF Réseau, ce protocole lie l'ensemble de la SA SNCF, Gares et Connexions, et toutes les entreprises ferroviaires de voyageurs et autres candidats, aux 9 Associations partenaires représentatives de la mobilité réduite en France.

La Direction de l'accessibilité du Groupe SNCF est rattachée à SNCF Réseau lui permettant ainsi de chapeauter l'ensemble des acteurs de la chaîne de mobilité ferroviaire en France, nationaux comme étrangers, et inviter les futurs acteurs à s'insérer dans les ambitions communes.

Comitologie de suivi de ce protocole :

- 1 conseil consultatif annuel SNCF Voyageurs avec les associations partenaires, pour discuter des ambitions des filiales et des associations, à moyen et long terme, et prise de recul sur les engagements précédents.
- 8 commissions techniques annuelles pendant lesquelles se rencontrent les entités SNCF et les associations partenaires, pour discuter de la mise en œuvre de sujets opérationnels, ou points d'étape des ambitions.

## Bilan 2025 et objectifs 2026

Afin d'assurer le bon niveau d'information sur l'avancée des projets auprès des acteurs du protocole de concertation SNCF, comme en 2025, SNCF Connect s'engage au titre de l'année 2026 à :

Statut	Action
Réalisé et reconduit	<b>Être représenté lors de chacune des instances</b> mises en place dans le cadre du protocole (conseil consultatif et commissions techniques) par l'Expert parcours client - Accessibilité, qui pourra être accompagné de représentants des Directions Métiers du Groupe SC&T lorsque besoin ;
Réalisé et reconduit	<b>Prendre un temps de parole dans au moins une Commission technique sur deux</b> afin de partager nos avancées en matière d'évolutions fonctionnelles et/ou d'accessibilité numérique ;
Réalisé et reconduit	<b>Discuter avec les associations partenaires de leurs problématiques</b> et mobiliser les experts internes afin de répondre au mieux à l'ensemble des questions ;
Réalisé et reconduit	<b>Présenter chaque semestre en Commission un sujet SNCF Connect</b> pour favoriser la co-construction de sujets, par le dialogue avec nos partenaires ;
Réalisé et reconduit	<b>Maintenir une écoute active aux sollicitations</b> des partenaires du protocole de concertation, et inclure dans les analyses et réponses toutes les parties nécessaires ;
Réalisé et reconduit	<b>Inviter les Associations à orienter certaines fonctionnalités clés</b> lors d'ateliers ad hoc, voire en concertation avec d'autres partenaires ;
Réalisé et reconduit	<b>Assurer la bonne remontée des informations au niveau CODIR</b> par le biais de Comités de suivi trimestriel entre l'Expert parcours client - Accessibilité et la Directrice de la Communication, des affaires publiques et de la RSE, les Direction Produits et Direction Technologies.

## **2/ Assurer le bon niveau de compréhension des écueils signalés, et de synchronisation avec les acteurs projets pour comprendre les défauts d'accessibilité (conformité et utilisabilité) et leurs impacts, ainsi que leurs priorités de résolution**

### Contexte

Les retours de nos utilisateurs, qu'ils expriment une difficulté rencontrée ou un besoin nouveau à adresser, sont précieux et doivent guider nos travaux afin de toujours améliorer la qualité du service que nous leur proposons.

Nous recevons des demandes par les Associations dans le cadre du protocole, par les canaux de contact de la relation client SNCF Connect ou directement auprès de l'Expert parcours clients PMR/PSH - Accessibilité, ou via des canaux externes : Direction de l'accessibilité SNCF, sociétés de la SA SNCF, cabinets SNCF ou ministériels, voire Défenseur des droits (escalade ultime à propos d'un problème pour lequel nous n'aurions pas été assez réactifs, ni en réaction, ni en correction ou compensation).

Nous organisons parfois des échanges avec les représentants des Associations pour détailler leurs problématiques et réfléchir aux meilleures solutions avec eux.

Nous sommes également amenés à solliciter ponctuellement des utilisateurs volontaires, par le biais d'ateliers ou d'interviews, notamment grâce à notre communauté Connect & Vous, afin de comprendre leurs usages et améliorer les fonctionnalités proposées.

L'Expert parcours client - Accessibilité synthétise régulièrement ces actions et leurs conclusions auprès de la Direction Accessibilité SNCF et des Associations.

## Bilan 2025

Statut	Action
Partiellement réalisé et reconduit	<b>Écrire un processus et fixer nos objectifs en matière de délai de réponse</b> aux sollicitations directes de nos utilisateurs (exemple : accusé de réception en 8 jours, solution de contournement dans les 3 mois... l'objectif étant d'éviter l'escalade de la demande au Défenseur des droits) ;

## Objectifs 2026

Afin de nous assurer de la bonne compréhension et la prise en compte des besoins de nos utilisateurs, SNCF Connect s'engage, comme en 2025, au titre de l'année 2026 à :

Statut	Action
Réalisé et reconduit	<b>Maintenir à jour une base de connaissance</b> des fonctionnalités proposées et des écueils les plus impactants, contournements connus, et les évolutions envisagées et leur planning ;
Réalisé et reconduit	<b>Optimiser le processus de collecte et traitement des remontées utilisateurs pour inclure tous les canaux</b> (relation client, représentants d'associations, réseaux sociaux, ministères, cabinets, voire gestion de crise) afin qu'il perdure dans le temps, sans risque de perte de connaissance liée au départ d'un ou plusieurs acteurs concernés ;
Non réalisé	<b>Organiser des focus Connect &amp; Vous</b> avec nos utilisateurs PMR/PSH afin de continuer à collecter de la remontée sur des sujets spécifiques.

### 3/ Assurer un devoir de conseil auprès de nos partenaires (internes et externes au Groupe SNCF) et nos fournisseurs

#### Contexte

Nous sommes acteurs de la chaîne de mobilité ferroviaire et à ce titre, nous travaillons en partenariats avec différents acteurs dans et hors de l'écosystème SNCF. La complétude et l'accessibilité de notre service SNCF Connect repose donc également sur l'engagement de nos partenaires.

Il nous incombe de mettre en place les échanges nécessaires pour que nos partenaires prennent correctement en charge nos besoins, et de leur reporter les écueils rencontrés dans nos services et dont la remise en conformité leur revient.

## Bilan 2025 et objectifs 2026

Afin de sécuriser l'accessibilité numérique des productions de nos partenaires, le groupe SNCF Connect & Tech s'engage, comme en 2025, au titre de l'année 2026 à :

Statut	Action
Réalisé et reconduit	<b>Procéder à une évaluation avec nos partenaires déjà en contrat pour prioriser avec eux les écueils à corriger</b> , voire les engager dans l'application de bonnes pratiques nécessaires pour atteindre ensemble des objectifs négociés. Cette évaluation peut se faire naturellement via nos audits annuels, ou via une action pro-active du partenaire.
Partiellement réalisé et reconduit	<b>Amender le processus Achats pour que l'accessibilité numérique soit régie contractuellement avec nos partenaires</b> , selon le même niveau d'exigence que celui que nous nous appliquons sur SNCF Connect ( <i>ex : Hub de paiement ; partenaires en marque blanche et marque grise tels qu'Allianz, Accor, Avis, FanVoice, Didomi, etc. ; services SNCF telles que MID, PAO, PIV, PFU, etc.</i> ).

Le Chargé de chaque partenariat suit les avancées du partenaire, avec le soutien de l'Expert parcours client et du Référent Accessibilité Numérique pour négocier le calendrier des objectifs. SNCF Connect ne se substitue pas à la responsabilité de chaque partenaire concernant les moyens à mettre en œuvre pour les atteindre.

## AXE 3/ Définir dans les projets 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 :

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

### **1/ Définir les objectifs périodiques de chaque projet**

#### Contexte

Bien que nous soyons engagés aux côtés de la SA SNCF Voyageurs en matière d'accessibilité numérique, SNCF Connect & Tech a toujours été autonome pour fixer ses objectifs de conformité et d'utilisabilité.

La Directive EEA renforce cette responsabilité puisque c'est le producteur du service (ici SNCF Connect) qui a la charge de rendre ses interfaces accessibles selon les référentiels en vigueur. La Directive exige de rendre conforme ses services digitaux.

## Bilan 2025 et objectifs 2026

Afin de donner un cap clair à nos équipes en matière de mise en accessibilité de notre service SNCF Connect, SNCF Connect & Tech s’engage au titre de l’année 2026 à :

Statut	Action
Réalisé et reconduit	<b>Formaliser des objectifs périodiques d’amélioration</b> , de montée en compétences, de fonctionnement (process, pratiques, formations...).
Réalisé et reconduit	<b>Piloter ces objectifs par le biais des comités de pilotage trimestriels</b> réunissant les responsables des activités engagées dans ces objectifs.
Réalisé et reconduit	<b>Intégrer et partager notre ambition en matière d’accessibilité</b> dans le Plan Stratégique 2030.

Par rapport à la Déclaration d’accessibilité 2025 SNCF Connect, les objectifs 2026 de conformité aux référentiels d’accessibilité sont fixés de manière compatible avec le plan stratégique à horizon 2030 :

- **Pour les 33 pages web essentielles citées**
  - **86% de conformité légale aux critères du RGAA** (vs. **84,42%** en 2025).
- **Pour les 32 écrans et 48 écrans fonctionnels de nos applications mobile**
  - **75% de conformité légale aux critères du RAAM** (vs. **62,22%** en 2025).

## 2/ Définir les moyens organisationnels (rôles et compétences) et financiers afférents

### Contexte

La Head of PM assure la coordination des sujets d’accessibilité avec l’ensemble des PO/PM, ainsi que leur priorisation avec le soutien de la Cheffe de projet Qualité Customer Experience & Accessibilité et du Référent Accessibilité Numérique qui accompagnent évidemment les équipes au quotidien, avec l’appui de l’Expert parcours client PMR/PSH quant aux remontées prioritaires des associations.

Le Comité de Direction est sponsor de ces actions et tient le rôle d’arbitre dans la priorisation des actions et moyens nécessaires aux objectifs d’accessibilité du service SNCF Connect.

L'accessibilité numérique étant l'affaire de toutes et tous, nous devons nous attacher à développer les rôles et compétences dans l'ensemble des activités en contact avec le client / l'utilisateur pour garantir nos objectifs de conformité et d'utilisabilité.

## Bilan 2025 et objectifs 2026

Statut	Action
Réalisé et reconduit	<b>Piloter dans le temps le suivi des collaborateurs et collaboratrices ayant suivi des formations</b> afin d'augmenter graduellement le taux de sachants dans l'organisation.
Réalisé et reconduit	<b>Sanctuariser dans le budget annuel</b> les enveloppes de moyens qui permettront de mener les actions associées à ces objectifs. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le budget de « formations intra » est de 20 000€</li> <li>• Les interventions hebdomadaires d'ATALAN et ses expertises</li> <li>• Les audits récurrents (14 000€ pour SNCF Connect)</li> </ul>
Réalisé et reconduit	<b>Mettre en place et mettre à jour un wiki avec un espace dédié à l'accessibilité</b> (ressources, bonnes pratiques, process, etc.).
Partiellement réalisé et reconduit	<b>Officialiser des référents dans les Directions Clients et Commerciale</b> qui auront en charge : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La détermination de premiers objectifs d'accessibilité numérique dans les activités relatives au service SNCF Connect : contributions éditoriales sur le site et l'application, CRM, campagnes publicitaires on et off line, communication réseaux sociaux, etc.</li> <li>• La mise en œuvre des actions nécessaires à leur atteinte,</li> <li>• Et de soutenir la priorisation des évolutions fonctionnelles, tarifaires, servicielles liées aux besoins spécifiques de nos utilisateurs et clients à mobilité réduite, ou aux feuilles de route de nos partenaires.</li> </ul>
Partiellement réalisé et reconduit	<b>Mettre à jour nos modules de formation en les adaptant à certains métiers spécifiques</b> , complétés par des Guidelines synthétiques si besoin ;
Partiellement réalisé et reconduit	<b>Formations :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rendre obligatoire pour tous les salariés au moins 1 module de sensibilisation à l'accessibilité numérique et au handicap</b> en cohérence avec leur métier et la mise en application qu'ils ont besoin d'en faire (262 collaborateurs depuis 2023) ;</li> </ul>

- **Former 100% des PM/PO, Product Designers, QA,** éventuellement en plusieurs vagues débutant par des acteurs clés ;
- **Former certains acteurs clés des activités relatives au service SNCF Connect** (ie. nouveau module Contribution éditoriales) qui deviendraient alors « référents » le temps que leurs collègues soient aussi formés ;

Partiellement réalisé et reconduit

**Recrutements : renforcer nos exigences en matière de recrutements**

- Tant internes : une formation ou pratique de l'accessibilité deviendrait un critère différenciant lors de l'évaluation des candidats ?
- Que prestataires : vérifier la manière dont nous pourrions imposer une compétence accessibilité nécessaires à certaines missions ?

Non réalisé

**Former 1 référent dev front expert dans chaque équipe :** formation technique de 2 jours donnée par notre expert technique Accessibilité (ou formation autre déjà reçue).

Non réalisé

**Trouver en externe des formations flutter / IOS / Android** pour compléter les formations plutôt orientées web données par notre expert technique Accessibilité.

Afin de garantir un collectif au bon niveau de compétences, le groupe SNCF Connect & Tech s'engage au titre de l'année 2026 à :

- Maintenir les sessions de formations/ressources (wiki, e-learning, etc.) à l'accessibilité pour tout métier
- Définir et initier les actions propres aux référents accessibilité ;
- Définir et initier les actions propres aux RH et aux recrutements ;
- Former un référent dev front expert dans chaque équipe ;
- Proposer en interne une formation flutter.

### **3/ Renforcer la stratégie d'intégration de l'accessibilité numérique dans les pratiques fondamentales**

#### **Contexte**

Depuis 2016, nous avons œuvré à mettre en place et faire évoluer un processus visant à améliorer notre conformité en accessibilité numérique.

Ce processus, et les rôles associés, ont notamment été renforcés dans le cadre du projet de lancement de SNCF Connect, sur web comme sur app, pour remonter à la genèse des projets.

Nous continuons à le faire évoluer et à le porter à la connaissance de tous. Il nous reste des points à traiter pour améliorer l'accessibilité de SNCF Connect.

Il se découpe de la façon suivante et repose sur la bonne responsabilisation de l'ensemble des acteurs et experts du projet :

- Expression du besoin : fixer les ambitions projet en matière d'accessibilité numérique, tout comme la bonne gestion des besoins pour les voyageurs PMR/PSH.
- Estimation de complexité et de charge du projet : la complexité de l'accessibilité numérique n'est pas assez prise en compte dans les estimations de charge des développements à venir, pouvant impacter la qualité du delivery ou sa conformité.
- Conception des parcours, interfaces et interactions sur web et app : l'ensemble des livrables Design s'appuient sur un Design System conforme à l'accessibilité numérique. Ces livrables sont systématiquement révisés par la Cheffe de Projet Qualité Customer Experience & Accessibilité et le Référent Accessibilité Numérique, pour en garantir la conformité et aider à construire les bonnes spécifications de développement.
- Développement technique : le Référent technique Accessibilité est disponible pour répondre aux questions et difficultés rencontrées par les développeurs au cours de leurs tâches pour assurer la conformité et l'accessibilité des développements.
- Prise en compte de l'accessibilité dans la stratégie de tests : la vérification du bon usage et de la conformité en cours de delivery est encore une faiblesse de notre processus.

## Bilan 2025 et objectifs 2026

Afin d'améliorer notre processus de mise en accessibilité du service SNCF Connect, le groupe SNCF Connect & Tech s'engage, comme en 2025, au titre de l'année 2026 à :

Statut	Action
Réalisé et reconduit	<b>Définir les pratiques systématiques permettant de cadrer la prise en compte de l'accessibilité dès la phase d'estimation des projets</b> (études, EPIC, User Stories)
Réalisé et reconduit	<b>Suivre les performances de chaque équipe de Delivery</b> à travers des instances trimestrielles avec les PM et POs concernés et des indicateurs dédiés ;
Réalisé et reconduit	Sur la recette des développement réalisés : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Faire une veille pour identifier les possibilités offertes par les outils du marché sur l'automatisation de certains tests ;</b></li> <li>• <b>Mise en place d'outils de tests automatiques et d'aide à l'audit.</b></li> </ul>
Non réalisé	Sur la recette des développement réalisés : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Systematiser la réalisation de scénarios de test accessibilité numérique par les équipes QA,</b> en plus des tests hebdomadaires des principales évolutions ou corrections par le consultant malvoyant.</li> </ul>

## 4/ Évaluer l'accessibilité numérique des produits et la sévérité des écueils détectés sur l'utilisabilité du service

### Contexte

Par souci d'indépendance, il a été choisi que nos déclarations d'accessibilité soient basées sur des audits de conformité effectués par un auditeur externe : Access42 historiquement, puis Atalan et aujourd'hui e-SNCF Solutions.

Nos experts Accessibilité procèdent de plus à des évaluations internes pour accompagner au mieux les équipes et contribuer à la détection des écueils dès que possible.

En complément, nous évaluons la bonne utilisabilité de nos services par la vérification hebdomadaire de nos principales évolutions ou corrections avec un consultant malvoyant intégré dans nos équipes depuis 2017 (1 jour par semaine).

## Bilan 2025 et objectifs 2026

Afin d'avoir une vue claire et à jour de notre niveau d'accessibilité et d'utilisabilité de notre service SNCF Connect, le groupe SNCF Connect & Tech s'engage, comme 2025, au titre de l'année 2026 à :

Statut	Action
Réalisé et reconduit	<b>Vérifier la conformité des services essentiels proposés par le site et l'application SNCF Connect aux référentiels d'accessibilité numérique :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Par un audit externe de l'application mobile tous les ans</li><li>• Par un audit externe du site web tous les ans</li><li>• Par des tests internes pour préparer les audits officiels.</li></ul>
Réalisé et reconduit	<b>Renforcer nos tests d'utilisabilité sur d'autres typologies de handicap</b> (handicaps moteurs ou cognitifs par exemple). Les tests d'utilisabilité avec lecteur d'écran étant réalisés par un consultant malvoyant et par nos équipes ;
Réalisé et reconduit	<b>Référencer et qualifier l'ensemble des écueils</b> identifiés pour en faciliter la priorisation et la correction.

## 5/ Disposer d'une stratégie d'amélioration permanente de l'accessibilité numérique de nos produits

### Contexte

Les écueils d'accessibilité numérique sont tracés dans notre outil Jira sous forme de tickets d'anomalie. Ils sont documentés et qualifiés par le référents accessibilité, qui leur attribue un score fondé sur 4 axes d'évaluation : l'impact client (capacité à réaliser l'action), la volumétrie (nombre utilisateurs impactés), l'impact business (risque sur les bénéfices de l'entreprise) et l'impact d'image (réputation).

Les équipes opérationnelles et le top management pilotent la qualité de notre service en suivant notamment le temps de résolution des anomalies, et particulièrement les anomalies les plus critiques (sur la base de leur score). Les anomalies liées à l'accessibilité et au handicap sont incluses dans cette stratégie.

Nous devons également développer nos pratiques de suivi et pilotage sur l'ensemble des points de contact de nos utilisateurs avec le service SNCF Connect (canaux de contact RC, réseaux sociaux, etc.).

## Bilan 2025 et objectifs 2026

Afin de poursuivre sa progression sur la conformité et l'utilisabilité pour tous, SNCF Connect, s'engage en 2026, comme en 2025, à :

Statut	Action
Réalisé et reconduit	<b>Tracer toute anomalie avec le bon niveau de documentation / qualification / scoring ;</b>
Réalisé et reconduit	<b>Optimiser son process de priorisation et gestion des résolutions d'anomalies</b> afin de réduire aussi le stock d'anomalies liées à l'accessibilité ;
Partiellement réalisé et reconduit	<b>S'attacher à résoudre les causes écosystémiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mener les analyses permettant d'identifier la cause (technique, humaine, organisationnelle) et formuler les recommandations associées ;</li> <li>• Outre leur correction ou mise en conformité à court terme, documenter et prioriser les solutions « rempart » qui permettront d'éviter la résurgence du problème sur le moyen-/long-terme ;</li> <li>• Partager les raisons systémiques pour ruissellement interne/externe.</li> </ul>
Partiellement réalisé et reconduit	<b>Impliquer l'ensemble des activités contributrices de contenu et en contact client dans la résolution des écueils et l'amélioration de notre conformité :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Direction de la Relation Clients pour le moteur d'aide, le contenu des FAQ, les mails des centres de contact ;</li> <li>• La Direction Juridique pour l'accessibilité numérique des documents contractuels mis à disposition des clients (Conditions Générales de Vente, Conditions d'utilisation des services de nos partenaires de mobilité, clauses PRR, charte RGPD, etc.) ;</li> <li>• Les Directions Informations Voyageurs &amp; Accompagnement Client, Marketing Client, Marketing Digital et Commerciale pour les contributions</li> </ul>

éditoriales, les bannières de merchandising et la régie publicitaire ;

- La Direction Commerciale pour la complétude des offres et services.

Réalisé et reconduit

**Suivre les actions liées à l'accessibilité incombant à nos partenaires dans les comités de pilotage avec ces partenariats** (avec l'aide des Direction en charge du partenaire concerné)



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

## Contexte

Le décret de juillet 2019 impose, entres autres obligations, de publier une [Déclaration d'accessibilité de nos produits numériques](#), accompagnée d'un [Schéma pluriannuel](#) et de plans d'actions associés.

Notre déclaration d'accessibilité est en ligne et accessible sur Web depuis le footer du site et sur l'application depuis la rubrique Compte. Cette déclaration de conformité est mise à jour après chaque nouvel audit pour faire état de l'évolution de la conformité de nos services.

## Bilan 2025 et objectifs 2026

Afin de respecter les attentes légales inhérentes au décret de juillet 2019, le groupe SNCF Connect & Tech s'engage au titre de l'année 2026 à :

Statut	Action
Réalisé en 2025 (prochaine fois en 2028)	<b>Rendre public un Schéma pluriannuel de 3 ans maximum couvrant l'ensemble des activités de l'entreprise</b> (SNCF Connect, nos activités Editeur, nos activités de service).
Réalisé et reconduit	<b>Rendre public chaque année le Plan d'Actions SNCF Connect</b> , comportant éventuellement le bilan de la période précédente ;
Réalisé et reconduit	<b>Mettre à jour la déclaration d'accessibilité pour les applications mobiles SNCF Connect</b> , chaque année au premier semestre ;
Réalisé et reconduit	<b>Mettre à jour la déclaration d'accessibilité pour le site internet SNCF Connect</b> , chaque année au deuxième semestre ;
Réalisé et reconduit	<b>Réactualiser trimestriellement la liste des principaux écueils et leur contournement ou compensation ;</b>
Réalisé et reconduit	<b>Réactualiser semestriellement la déclaration, la liste des principaux écueils et leur contournement ou compensation.</b>

Partiellement réalisé et  
reconduit

**Publier des contenus d'informations sur les fonctionnalités disponibles** pour le bon usage de nos services par nos utilisateurs en situation de handicap et pour voyager sereinement :

- Services dédiés à l'accessibilité aux transports : ensemble des offres et services auxquels il est possible d'accéder via SNCF Connect.
- Le détail de certaines fonctionnalités dédiées à l'accessibilité de nos services afin d'en améliorer l'expérience d'usage ;
- Et les canaux d'écoute mis en place spécifiquement pour compenser certains empêchements (RogerVoice, Chatbot, téléphone, mail...).

Objectif 2026

**Publier de la documentation fonctionnelle pour le site Web** à l'image de [celle de l'application mobile](#).

