



Schéma pluriannuel d'accessibilité 2026-2028

Table des matières

Introduction..... 2

La politique d'accessibilité numérique de Syma..... 2

Ressources humaines et financières allouées à l'accessibilité numérique..... 2

 Les personnes..... 2

 La mission du RAN..... 2

 Le budget..... 3

Organisation mise en œuvre..... 3

 Prise en compte de l'accessibilité dans les nouveaux projets..... 3

 Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les procédures de marché..... 3

 Processus de contrôle et validation..... 3

 Tests utilisateurs..... 3

 Traitement des retours utilisateurs..... 3

Gestion des compétences..... 4

 Formation et sensibilisation..... 4

 Recours à des compétences externes..... 4

Périmètre technique et fonctionnel..... 4

 État des lieux..... 4

 Évaluer les plans d'actions annuels et le schéma dans sa globalité..... 4

Plan d'actions 2026..... 5

 Recensement des services numériques..... 5

 Audits et mise en conformité..... 5

Schéma pluriannuel d'accessibilité 2026-2028

Introduction

Conformément à 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, modifiée par la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016, Syma s'engage pleinement dans la mise en accessibilité de l'ensemble de ses services de communication au public en ligne.

Le présent Schéma Pluriannuel d'Accessibilité Numérique (SPAN) couvre la période 2026-2028. Il s'inscrit dans le cadre juridique national et européen, notamment en référence au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) et à la directive européenne 2019/882 relative aux exigences d'accessibilité applicables à certains produits et services. L'élaboration de ce document traduit la volonté de l'entreprise de faire de l'accessibilité numérique un levier de responsabilité sociétale, de performance durable et d'innovation au service de tous.

Ce SPAN et les plans associés feront l'objet d'évaluations et de mises à jour régulièrement.

La politique d'accessibilité numérique de Syma

La politique d'accessibilité numérique de Syma vise à rendre ses services et contenus accessibles aux personnes handicapées.

Le SPAN détaille la gouvernance, l'organisation, la gestion des projets, les relations avec les sous-traitants, ainsi que les pratiques de tests et d'audits.

Ressources humaines et financières allouées à l'accessibilité numérique

Les personnes

La responsabilité de l'élaboration, du suivi et de la mise à jour du schéma pluriannuel incombe au référent accessibilité numérique (RAN). Ce référent est notamment chargé de coordonner et d'animer les comités de pilotage dédiés à l'accessibilité numérique.

Le référent accessibilité de Syma est Laëtitia HERY.

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, 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.
- Être le point d'entrée unique sur les sujets d'accessibilité numérique au sein de l'entité.

Schéma pluriannuel d'accessibilité 2026-2028

Le budget

Concernant le budget, la prise en compte de l'accessibilité sera assurée de manière transverse afin d'intégrer cette exigence dans l'ensemble des projets numériques. Des ressources spécifiques pourront être mobilisées pour financer les actions clés, telles que l'acquisition d'outils dédiés, la réalisation d'audits de conformité et le recours à des expertises externes. Cette approche garantit que l'accessibilité ne soit pas traitée comme un coût isolé, mais comme un investissement stratégique au service de l'inclusion.

Organisation mise en œuvre

Prise en compte de l'accessibilité dans les nouveaux projets

Les objectifs d'accessibilité et de conformité au RGAA sont rappelés dès le début des projets dont ils constituent un axe majeur et une exigence de base. L'accessibilité numérique est inscrite dans chaque phase projet, de l'expression du besoin à la mise en œuvre.

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

À ce jour, cet aspect n'avait pas été intégré, en raison du caractère majoritairement interne des développements. Pour l'avenir, dans le cadre de prestations externalisées, des clauses spécifiques relatives à l'accessibilité numérique seront systématiquement incluses dans les appels d'offres et les contrats de réalisation.

Processus de contrôle et validation

Chaque site ou application fera l'objet d'un audit d'accessibilité lors de sa mise en ligne, d'une refonte ou d'une mise à jour majeure, afin de produire la déclaration d'accessibilité. Ces audits complètent les opérations classiques de recette ainsi que les contrôles intermédiaires réalisés tout au long du cycle de vie des projets. Pour garantir la conformité aux exigences, des outils tels que "WCAG Color Contrast Checker" et "Assistant RGAA" sont utilisés. Selon les besoins identifiés, d'autres outils spécialisés pourront également être mobilisés en complément.

Tests utilisateurs

Si les projets le nécessitent, des tests utilisateurs pourront être organisés pour vérifier l'accessibilité des services numériques avec, dans la mesure du possible, un panel incluant des personnes en situation de handicap.

Traitement des retours utilisateurs

Conformément aux exigences du RGAA et aux attentes légitimes des usagers, Syma a mis en place une adresse de contact (accessibilite@symamobile.com) disponible sur chaque site ou application dont elle a la responsabilité. Ce dispositif permet aux personnes en situation de handicap de signaler leurs difficultés.

Schéma pluriannuel d'accessibilité 2026-2028

Gestion des compétences

Formation et sensibilisation

La phase d'audit des outils numériques contribue à sensibiliser les équipes aux enjeux de l'accessibilité numérique. Si les projets le nécessitent, des actions de formation pourront être mises en place.

Recours à des compétences externes

Lorsque cela s'avère nécessaire, des experts externes sont sollicités pour accompagner Syma dans la prise en compte de l'accessibilité. L'entreprise Urbilog Compéthane EA, spécialisée en accessibilité numérique, intervient notamment pour :

- La réalisation d'audits de conformité au RGAA ;
- L'accompagnement à la rédaction du schéma pluriannuel d'accessibilité numérique.

Périmètre technique et fonctionnel

État des lieux

Syma gère plusieurs sites internet, extranet et diverses 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),
- Les technologies employées.

Sur les services ouverts au public, des audits ont déjà été réalisés sur :

- Le site symamobile.com
- Le site mysyma.symamobile.com
- L'espace client MySyma
- Les applications mobiles MySyma

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

Les plans annuels et le SPAN ne sont pas des documents figés et 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.

Une présentation annuelle du bilan sera faite auprès de la direction.



Schéma pluriannuel d'accessibilité 2026-2028

Plan d'actions 2026

Ce plan est susceptible d'être mis à jour sans préavis. La version en ligne est la seule version qui peut faire référence.

Recensement des services numériques

Avec l'appui des services informatiques, une cartographie des services numériques sera établie. Elle constituera le socle permettant de définir et hiérarchiser les actions à engager.

Audits et mise en conformité

À la suite des audits sur les sites symamobile.com, mysyma.symamobile.com, sur l'Espace client MySyma et sur les applications mobiles MySyma, des actions de mise en conformité ont été lancées et seront validées par des audits de contrôle.