

# Schéma pluriannuel d'Accessibilité

## SCANORMANDE 2025-2027

<b>Introduction.....</b>	<b>1</b>
<b>1. Un engagement collectif.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Politique d'accessibilité numérique.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Contenus concernés.....</b>	<b>4</b>
Extrait du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA 4.1.2).....	4
Contenus exemptés.....	4
<b>4. Périmètre technique et fonctionnel.....</b>	<b>5</b>
<b>5. Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique.....</b>	<b>6</b>
Formation et sensibilisation.....	6
Recrutement.....	7
Choix des outils, des prestataires et intégration dans les cahiers des charges.....	7
Outils et méthodes de contrôle de l'accessibilité.....	7
Traitement des retours utilisateurs.....	8
Tests utilisateurs avec des personnes handicapées.....	9
<b>6. Moyens humains et financiers alloués.....</b>	<b>9</b>
<b>7. Suivi et articulation avec les plans d'action annuels.....</b>	<b>10</b>

# Introduction

La transformation digitale offre des opportunités immenses, mais elle impose aussi le défi de garantir que personne ne soit exclu de ses bénéfices. C'est dans cet esprit que la SCANORMANDE, centrale d'achat régionale du Mouvement E.Leclerc implantée à Lisieux (Calvados), inscrit sa démarche d'accessibilité numérique. Coopérative au service des magasins E.Leclerc de la région Normandie, de l'Ile de la Réunion et des Antilles. En Normandie, la SCANORMANDE approvisionne 35 magasins et 54 drives, en s'appuyant sur des savoir-faire logistiques éprouvés, une infrastructure performante et une culture de l'engagement portée par l'ensemble de ses équipes.

Fidèle aux valeurs fondatrices du Mouvement E.Leclerc — égalité d'accès, solidarité, responsabilité — la SCANORMANDE est pleinement consciente de l'enjeu que représente l'inclusion numérique. Elle souhaite garantir à l'ensemble de ses collaborateurs, fournisseurs, partenaires et interlocuteurs un accès simple, équitable et efficace à ses outils numériques. Ce schéma pluriannuel de mise en accessibilité, couvrant la période 2025–2027, formalise une démarche engagée, volontaire et structurée. Il expose les orientations stratégiques, les moyens mis en œuvre et les actions concrètes que la SCANORMANDE entend déployer pour intégrer durablement l'accessibilité dans ses services numériques, dans un esprit d'amélioration continue, au service de tous.

## 1. Un engagement collectif

À la SCANORMANDE, l'accessibilité numérique est l'affaire de tous. En tant que coopérative régionale du Mouvement E.Leclerc, nous sommes convaincus que la réussite de cette démarche repose autant sur la volonté de notre gouvernance que sur la mobilisation concrète de chacun de nos collaborateurs. C'est pourquoi nous avons fait le choix d'un engagement collectif, fidèle à l'esprit coopératif qui guide notre action au quotidien.

La Direction de la SCANORMANDE porte cette ambition avec force, et affirme sa volonté d'inscrire durablement l'accessibilité numérique au cœur de ses projets de transformation. Mais au-delà des déclarations d'intention, cette dynamique repose sur une implication active des équipes et des collaborateurs initiateurs et utilisateurs de projets numériques. Tous sont appelés à intégrer les enjeux d'accessibilité dans leurs pratiques. À travers ce schéma, la SCANORMANDE affirme ainsi sa volonté d'agir collectivement, de diffuser une culture inclusive et de construire, étape par étape, des outils numériques réellement accessibles à toutes et tous, en cohérence avec les valeurs fondatrices du Mouvement E.Leclerc.

## 2. Politique d'accessibilité numérique

L'accessibilité numérique s'inscrit pleinement dans la vision de la SCANORMANDE : proposer des outils et des services performants, responsables et ouverts à toutes et à tous. Cette politique vise à garantir que chaque collaborateur, fournisseur ou partenaire puisse accéder sans obstacle aux services numériques mis à disposition, quels que soient ses usages, ses équipements ou sa situation de handicap.

La politique d'accessibilité numérique de la SCANORMANDE repose sur les principes suivants :

- Accessibilité dès la conception : l'accessibilité est intégrée dès les premières étapes de tout nouveau projet numérique (rédaction des besoins, cahier des charges, choix des outils, maquettes, développement). Cet ancrage précoce permet de limiter les non-conformités et d'assurer une meilleure expérience utilisateur dès la mise en service.
- Amélioration continue : les services existants font l'objet d'un suivi, avec une priorité donnée aux outils stratégiques et aux plateformes les plus utilisées. Chaque évolution technique est une opportunité pour renforcer leur accessibilité.
- Montée en compétence et sensibilisation : des actions de formation et de sensibilisation sont déployées auprès des équipes internes (informatique, métiers, communication, RH, etc.) et des prestataires impliqués dans la création ou la gestion des services numériques. L'objectif est de diffuser une culture de l'accessibilité et d'accompagner chacun dans l'acquisition de bonnes pratiques.
- Écoute et transparence : la SCANORMANDE s'engage à communiquer de manière claire sur le niveau d'accessibilité de ses services et à mettre en place des canaux pour recueillir les retours des utilisateurs. Ces retours nourrissent en retour la priorisation des actions correctives.
- Alignement avec les référentiels en vigueur : la SCANORMANDE prend pour référence le RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) dans sa version 4.1.2, afin d'assurer la conformité de ses services numériques et de répondre aux attentes des utilisateurs comme aux exigences de l'environnement réglementaire.

En mettant en œuvre cette politique, la SCANORMANDE entend faire de l'accessibilité numérique un levier d'excellence opérationnelle, de cohésion interne et d'ouverture, au service d'un numérique plus juste, plus efficace et plus humain.

### 3. Contenus concernés

#### Extrait du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA 4.1.2)

Les services de communication au public en ligne sont définis comme toute mise à disposition du public ou de catégories de public, par un procédé de communication électronique, de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature qui n'ont pas le caractère d'une correspondance privée (article 1er de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique). Conformément au II de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 précitée, ils comprennent notamment :

- les sites internet, intranet, extranet ; les progiciels, dès lors qu'ils constituent des applications utilisées au travers d'un navigateur web ou d'une application mobile ;
- les applications mobiles qui sont définies comme tout logiciel d'application conçu et développé en vue d'être utilisé sur des appareils mobiles, tels que des téléphones intelligents (smartphones) et des tablettes, hors système d'exploitation ou matériel ;
- le mobilier urbain numérique, pour leur partie applicative ou interactive, hors système d'exploitation ou matériel.

#### Contenus exemptés

Certains contenus sont exemptés de l'obligation d'accessibilité et se situent hors champ de l'obligation légale :

- Les fichiers disponibles dans des formats bureautiques publiés avant le 23 septembre 2018, sauf s'ils sont nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative relevant des tâches effectuées par l'organisme concerné ;
- Les contenus audio et vidéo préenregistrés, y compris ceux comprenant des composants interactifs, publiés avant le 23 septembre 2020 ;
- Les contenus audio et vidéo diffusés en direct, y compris ceux comprenant des composants interactifs ;
- Les cartes et les services de cartographie en ligne, sous réserve que, s'agissant des cartes destinées à fournir une localisation ou un itinéraire, les informations essentielles soient fournies sous une forme numérique accessible ;
- Les contenus de tiers qui ne sont ni financés ni développés par l'organisme concerné et qui ne sont pas sous son contrôle ;

- Les reproductions de pièces de collections patrimoniales qui ne peuvent être rendues totalement accessibles en raison :
  - Soit de l'incompatibilité des exigences en matière d'accessibilité avec la préservation de la pièce concernée ou l'authenticité de la reproduction notamment en termes de contraste ;
  - Soit de l'indisponibilité de solutions automatisées et économiques qui permettraient de transcrire facilement le texte de manuscrits ou d'autres pièces de collections patrimoniales et de le restituer sous la forme d'un contenu compatible avec l'obligation d'accessibilité ;
- Les contenus des intranets et des extranets publiés avant le 23 septembre 2019, jusqu'à ce que ces sites fassent l'objet d'une révision en profondeur ;
- Les contenus des sites internet et des applications mobiles qui ne sont ni nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative active ni mis à jour ou modifiés après le 23 septembre 2019, notamment les archives.

Toutefois jusqu'à l'entrée en vigueur du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 dans les conditions définies à son article 10, l'État, les collectivités territoriales et les établissements publics qui en dépendent restent soumis aux obligations d'accessibilité prévues par le décret n° 2009-546 du 14 mai 2009.

## 4. Périmètre technique et fonctionnel

Un travail progressif de recensement des services numériques est en cours au sein de la SCANORMANDE. Ce travail est mené en lien étroit avec les différents services de la centrale (qualité, systèmes d'information, achats, logistique, RH, communication, etc.) afin d'identifier l'ensemble des sites, applications et interfaces concernés, qu'ils soient destinés aux collaborateurs, aux fournisseurs ou aux partenaires externes.

Une première priorisation des services a été opérée selon des critères : fréquence d'utilisation, criticité métier, exposition publique ou large diffusion interne, cycle de vie. Ce cadrage permet de cibler en priorité les outils les plus stratégiques pour les actions d'audit, de mise en conformité ou de refonte.

Une annexe au plan d'action annuel recense les services concernés par une démarche de mise en accessibilité, ainsi que le lien vers leur déclaration le cas échéant. Cette liste est mise à jour une fois par an, en lien avec les évolutions du parc applicatif et les priorités stratégiques de la SCANORMANDE.

## 5. Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique

La SCANORMANDE a engagé sa démarche d'accessibilité numérique avec la volonté de structurer progressivement son organisation interne autour de ce sujet. Un binôme constitué de la responsable des ressources humaines et du directeur des systèmes d'information a été désigné en tant que référent Accessibilité Numérique.

Le rôle du binôme référent est d'assurer le pilotage transversal de la démarche, de centraliser les retours utilisateurs, d'animer les relais internes, de coordonner les audits et les plans d'action, et d'être le point de contact identifié sur ce sujet, tant en interne qu'en externe.

### Formation et sensibilisation

L'accessibilité numérique ne peut se traduire efficacement que si elle est comprise, partagée et portée par l'ensemble des équipes. C'est pourquoi la SCANORMANDE place la formation et la sensibilisation au cœur de sa stratégie d'accessibilité pour les années 2025–2027.

Une première phase de montée en compétence vise à acculturer les collaborateurs aux enjeux de l'accessibilité, en s'adressant en priorité aux équipes directement impliquées dans la conception, la gestion ou la contribution aux services numériques (informatique, communication, ressources humaines, achats, etc.).

À terme, le binôme référent accessibilité numérique proposera, en lien avec les directions de service, un plan de formation structuré, adapté aux profils des collaborateurs et aux spécificités des outils utilisés. Il aura pour mission de coordonner l'ensemble des actions de sensibilisation, de suivre leur déploiement, d'évaluer leur impact et de veiller à ce que l'accessibilité soit durablement intégrée dans les pratiques de travail.

Les formats de formation peuvent inclure :

- des ateliers de sensibilisation (en présentiel ou à distance) sur les enjeux de l'accessibilité numérique et les situations de handicap ;
- des modules e-learning pour assurer une accessibilité des contenus à un large public et dans des délais flexibles ;
- des interventions de prestataires ou d'experts externes pour accompagner des projets spécifiques ou des besoins ponctuels.

Cette dynamique s'appuie sur un plan annuel d'action et de sensibilisation, mis à jour chaque année en fonction de l'avancement du schéma, des retours d'expérience, et des besoins exprimés par les équipes.

## Recrutement

La SCANORMANDE s'engage à intégrer la prise en compte des compétences en accessibilité numérique dans ses fiches de poste et processus de recrutement, en particulier pour les fonctions liées à la conception, au développement ou à la gestion des services numériques.

## Choix des outils, des prestataires et intégration dans les cahiers des charges

La SCANORMANDE veille à ce que les exigences en matière d'accessibilité numérique soient intégrées dès l'amont des projets, notamment lors de l'acquisition de nouveaux outils (applications SaaS, progiciels, solutions internes) ou du recours à des prestataires externes (agences, développeurs, intégrateurs, éditeurs).

Les cahiers des charges fonctionnels et techniques incluent progressivement des critères de conformité au RGAA pour les services concernés. Lors du choix de solutions logicielles, une attention est portée sur :

- la capacité de l'éditeur à garantir un bon niveau d'accessibilité dès l'installation ;
- la présence de documentation et de déclarations d'accessibilité à jour ;
- la possibilité de réaliser ou de faire réaliser des audits correctifs en cas de non-conformité.

Dans le cas de prestations sur-mesure ou de refonte, les engagements en matière d'accessibilité doivent être formalisés contractuellement avec les prestataires, par exemple en précisant le niveau de conformité attendu, et faire l'objet d'une recette d'accessibilité.

Cette vigilance contribue à limiter l'apparition de nouvelles non-conformités et à garantir un haut niveau de qualité et d'inclusion pour les outils numériques de la centrale.

## Outils et méthodes de contrôle de l'accessibilité

Les sites, applications et services numériques de la SCANORMANDE font l'objet de vérifications d'accessibilité à des étapes clés de leur cycle de vie : lors de leur première mise

en ligne, à l'issue d'une refonte, d'une mise à jour majeure afin d'établir une déclaration de conformité conformément aux termes de la loi.

Ces contrôles spécifiques peuvent être effectués en interne, par une personne compétente en la matière ou par l'intermédiaire d'un intervenant externe spécialisé.

Ces opérations peuvent être appuyées ponctuellement par des tests d'usage ou retours d'expérience de collaborateurs, sans mobiliser d'expertise technique approfondie. L'objectif est d'encourager l'intégration progressive des bons réflexes d'accessibilité dès les phases de conception, de contribution ou de recette, sans alourdir les processus internes.

## Traitement des retours utilisateurs

La SCANORMANDE s'engage à mettre à la disposition de ses collaborateurs et partenaires un moyen simple pour signaler les difficultés d'accessibilité rencontrées sur ses services numériques. Ce dispositif est un pilier de notre démarche d'amélioration continue.

L'adresse de messagerie [accessibilite.numerique@scanormande.leclerc](mailto:accessibilite.numerique@scanormande.leclerc) est le moyen de contact dédié pour signaler toute difficulté. Chaque retour fait l'objet d'un processus de traitement structuré :

- **Accusé de réception** : L'utilisateur reçoit la confirmation que sa demande a bien été prise en compte.
- **Analyse et qualification** : La demande est analysée par les équipes compétentes, en lien avec le binôme référent accessibilité numérique afin de caractériser le problème rencontré.
- **Réponse à l'utilisateur** : Une réponse est apportée à l'utilisateur dans les meilleurs délais possibles sur l'état d'avancement de sa demande et les suites qui lui seront données.
- **Orientation** : En fonction de la nature de la non-conformité, la demande est orientée vers les équipes techniques ou éditoriales pour planification d'une action corrective.

Les retours utilisateurs constituent une source d'information essentielle pour prioriser les actions de mise en conformité intégrées dans les plans d'action annuels.

Conformément à la législation, si un utilisateur signale un défaut d'accessibilité et n'obtient pas de réponse ou de solution satisfaisante, il a la possibilité de saisir le Défenseur des droits.



## Tests utilisateurs avec des personnes handicapées

La SCANORMANDE reconnaît que la conformité technique avec le RGAA doit être complétée par une évaluation de l'usage réel pour garantir une expérience utilisateur de qualité.

Dans cette optique, et en fonction des enjeux associés à ses outils jugés prioritaires, la SCANORMANDE s'efforce d'organiser des tests incluant des personnes en situation de handicap. Ces tests peuvent notamment être envisagés lors de projets de refonte ou à l'occasion du déploiement de fonctionnalités critiques sur ces périmètres.

Pour mener ces tests, la SCANORMANDE peut s'appuyer sur des prestataires spécialisés, collaborer avec des associations, ou mobiliser un panel de collaborateurs volontaires. Les retours qui en sont issus constituent une aide précieuse pour orienter les actions d'amélioration et s'assurer que les évolutions apportées répondent à des besoins concrets.

## 6. Moyens humains et financiers alloués

La SCANORMANDE s'engage à mobiliser les ressources nécessaires pour déployer sa politique d'accessibilité numérique sur la période couverte par ce schéma pluriannuel. Des moyens humains et financiers seront alloués de manière progressive, en fonction de l'avancement des travaux, des priorités identifiées et des retours du terrain.

Sur le plan humain, un binôme référent accessibilité numérique a été désigné et missionné.

Sur le plan financier, une enveloppe budgétaire spécifique est prévue pour accompagner la démarche. Celle-ci permet notamment de :

- réaliser des audits d'accessibilité sur les services numériques prioritaires ;
- financer des prestations de conseil ou d'assistance pour accompagner les projets ;
- soutenir les actions de formation et de sensibilisation à destination des collaborateurs ;
- intégrer les exigences d'accessibilité dans les projets de refonte ou de création de services numériques.

Ce budget est ajusté et redéfini chaque année dans le cadre du plan d'action annuel, en cohérence avec les priorités stratégiques et les capacités opérationnelles de la SCANORMANDE. Cette approche souple et évolutive garantit que les moyens déployés seront proportionnés aux enjeux réels, tout en assurant une dynamique de progrès continue.

## 7. Suivi et articulation avec les plans d'action annuels

Le présent schéma pluriannuel fixe les grands principes et orientations stratégiques de la SCANORMANDE en matière d'accessibilité numérique pour la période 2025–2027.

Les actions concrètes, les priorités opérationnelles et le calendrier de mise en œuvre font l'objet d'un document séparé : le Plan d'action annuel 2025, qui accompagne ce schéma et en constitue le prolongement. Ce plan précise notamment :

- les services et outils concernés par les premières étapes de mise en conformité ;
- les actions de formation ou de sensibilisation programmées ;
- les audits planifiés ;
- les ressources mobilisées à court terme.

Ce plan sera mis à jour chaque année pour intégrer les retours d'expérience, l'évolution des outils, et les éventuelles nouvelles obligations réglementaires. La cohérence entre le schéma pluriannuel et les plans annuels fera l'objet d'un suivi régulier par les directions impliquées.