

NETIA

Schéma pluriannuel 2025-2027



Table des matières

1.	Introduction	2
2.	Politique d'accessibilité numérique de NETIA.....	2
3.	Recensement des sites et applications existants	2
4.	Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique.....	3
5.	Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique.....	3
5.1.	Actions de formation et de sensibilisation	4
5.2.	Recours à des compétences externes	4
5.3.	Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets.....	4
5.4.	Tests utilisateurs	4
5.5.	Intégration de l'accessibilité dans les procédures de marché.....	4
5.6.	Traitement des retours utilisateurs.....	5
6.	Processus de contrôle et de validation.....	5
7.	Périmètre technique et fonctionnel	5
7.1.	Outils et plateformes concernés.....	5
7.2.	Technologies et standards appliqués.....	5
7.3.	Fonctionnalités clés impactées.....	6
7.4.	Évolutions et mises à jour	6
8.	Calendrier de mise en œuvre	6

1. Introduction

En application des textes suivants :

- L'article 47 de la loi no 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes rend obligatoire à tout service de communication publique en ligne d'être accessible à tous,
- Le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) dans sa version 4, qui permet de faciliter la mise en accessibilité numérique des entreprises.

Ce document présente le Schéma Pluriannuel de Mise en Accessibilité de l'entreprise NETIA. Celui-ci porte pour les années 2025 à 2027 et sera complété et enrichi au fil des années et des releases des solutions du groupe.

2. Politique d'accessibilité numérique de NETIA

NETIA s'engage à rendre ses produits et services numériques accessibles à tous, conformément aux exigences légales et aux bonnes pratiques en matière d'accessibilité. Cette démarche s'inscrit dans une volonté d'inclusion et d'égalité d'accès aux technologies pour toutes les personnes, y compris celles en situation de handicap.

Pour cela l'entreprise s'appuie sur les standards du RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) et des réglementations en vigueur pour concevoir et améliorer des interfaces numériques. Cet engagement se traduit par une prise en compte systématique de l'accessibilité dès la phase de conception des nouvelles fonctionnalités clés, une sensibilisation des équipes, ainsi que des actions d'amélioration continue basées sur les retours des utilisateurs.

Dans cette optique, NETIA veille à promouvoir l'accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques auprès de ses équipes et partenaires. Des audits seront régulièrement faits afin d'évaluer le niveau de conformité des solutions et pour garantir l'application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005. L'entreprise NETIA s'engage également à assurer une prise en charge efficace des demandes des usagers en situation de handicap, tout en veillant à la qualité du service qui leur est rendu.

3. Recensement des sites et applications existants

Dans le cadre de notre démarche d'accessibilité numérique, NETIA a recensé l'ensemble des sites et applications concernés afin d'évaluer leur conformité aux normes en vigueur et d'identifier les axes d'amélioration.

À ce jour, plusieurs solutions sont prises en compte dans cette analyse :

- **Site internet de NETIA** : L'évaluation de l'accessibilité du site web est en cours. Une analyse détaillée sera réalisée afin d'identifier les éventuels points de non-conformité et de proposer des actions correctives.
- **RadioAssist** : Une première analyse d'accessibilité a été menée sur cette application. Les résultats ont permis de mettre en évidence des points d'amélioration et d'orienter les prochaines étapes vers une meilleure prise en compte des critères d'accessibilité.

- **RadioAssistOnline** : L'accessibilité de cette plateforme a également été étudiée. Les conclusions de l'audit serviront de base pour l'intégration progressive des corrections nécessaires.
- **AirDDO** : L'évaluation de cette application n'a pas encore débuté. Une analyse sera programmée afin d'identifier son niveau de conformité et de définir un plan d'action adapté.

Ces travaux s'inscrivent dans une démarche continue visant à garantir l'accessibilité de nos outils numériques et à assurer une expérience inclusive pour tous nos utilisateurs.

4. Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

NETIA a mis en place une organisation dédiée à l'accessibilité numérique en répartissant cette responsabilité au sein de ses équipes. Chaque équipe dispose d'un référent accessibilité qui alloue entre **10 et 15 % de son temps** à garantir la prise en compte des exigences d'accessibilité dans les projets concernés :

- **Une Product Owners (PO)** est chargée du suivi de l'accessibilité, de l'analyse des outils, du site internet et de la rédaction du schéma pluriannuel
- **Un développeur** est désigné comme référent accessibilité et veille à l'intégration des bonnes pratiques dans le développement de **RadioAssist**
- **Une développeuse** assure le même rôle pour **RadioAssist Online**

Une **évaluation plus approfondie des besoins humains et financiers** sera menée afin de définir précisément les ressources nécessaires et le budget à allouer à cette démarche.

En parallèle, NETIA met l'accent sur la **formation et la montée en compétences** des référents accessibilité afin de renforcer leur expertise et leur capacité à accompagner l'amélioration continue des produits et services.

Enfin, NETIA collabore avec un expert sur les workflows pour mal-voyant et non-voyant d'un client majeur, en lien direct avec l'équipe PO. Ce partenariat permet de réaliser des tests réguliers et d'identifier les axes d'amélioration à travers un **Plan Qualité** mis à jour chaque année.

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

La prise en compte de l'accessibilité numérique chez NETIA repose sur plusieurs axes clés :

- L'adaptation des processus de conception et de développement des outils concernées
- L'accompagnement des équipes internes par des actions de sensibilisation et de formation
- L'intégration de l'accessibilité dans les critères d'acceptation de chaque ticket/User Story en suivant le RGAA et le WCGA

- Poursuivre l'utilisation du dispositif permettant aux utilisateurs en situation de handicap de signaler leurs difficultés et d'obtenir une assistance adaptée

Ces principes guident l'approche de NETIA pour garantir une meilleure accessibilité de ses services numériques.

5.1. Actions de formation et de sensibilisation

Tout au long de la mise en œuvre du schéma pluriannuel, NETIA prévoit d'organiser des **sessions de formation et de sensibilisation** destinées aux référents accessibilité et aux équipes techniques concernées. L'objectif est de leur permettre d'intégrer les bonnes pratiques en matière d'accessibilité lors du développement.

Un travail de recensement des besoins en formation sera mené afin de proposer un accompagnement adapté aux profils des collaborateurs.

5.2. Recours à des compétences externes

NETIA poursuivra son partenariat avec l'expert en workflow pour déficients visuels afin d'affiner ses différents outils sur l'accessibilité numérique. Des moyens seront également mis en place pour que plusieurs utilisateurs en situation de handicap chez d'autres clients soient également intégré à ce processus.

5.3. Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

L'accessibilité et la conformité aux réglementations en vigueur seront intégrées dès les premières phases des projets ou des nouvelles fonctionnalités clés des solutions NETIA. Ces exigences seront également prises en compte dans les collaborations avec nos partenaires et prestataires, en veillant à ce qu'ils respectent les mêmes engagements en matière d'accessibilité.

5.4. Tests utilisateurs

Les tests utilisateurs sont un levier essentiel pour identifier les obstacles à l'accessibilité et prioriser les améliorations à apporter. NETIA s'appuie notamment sur un **utilisateur malvoyant**, en contact avec l'équipe PO, pour tester les solutions et faire remonter les besoins. Un **Plan Qualité** est établi sur la base de ces retours afin d'assurer une amélioration continue des services numériques.

5.5. Intégration de l'accessibilité dans les procédures de marché

L'accessibilité numérique et la conformité aux normes (notamment RGAA) seront intégrées comme des **critères obligatoires** dans les appels d'offres pour l'acquisition ou l'évolution de solutions de l'entreprise. Les différents documents sur l'accessibilité des solutions NETIA seront systématiquement intégrés aux réponses des appels d'offres pour être le plus transparent possible sur cette démarche.

5.6. Traitement des retours utilisateurs

Tous les utilisateurs finaux des solutions NETIA devront suivre la procédure interne à leur organisation pour faire remonter toutes difficultés. Cela passe généralement par un référent qui peut soit répondre lui-même à la problématique soit faire remonter au support de l'entreprise via l'outil Jira. Les demandes en lien avec l'accessibilité seront traitées avec autant d'importance que les autres. Cette priorisation se base sur :

- La difficulté remontée cause un crash de l'outil elle est traitée en priorité
- La difficulté remontée cause un bug de l'outil elle est traitée après les crashes

Exemples concrets avec des remontées d'accessibilité numérique : Si un raccourci clavier crée un crash il sera traité rapidement, si le lecteur d'écran lit deux fois une information cela sera traité après les crashes.

6. Processus de contrôle et de validation

Chaque solution est testée par une équipe en interne avant d'être déployée chez les clients. Un plan de test centré sur l'accessibilité numérique sera bientôt développé et alimenté régulièrement afin de certifier qu'il n'y a aucune régression liée à ce sujet dans les futures sorties des solutions.

7. Périmètre technique et fonctionnel

Le schéma pluriannuel d'accessibilité numérique de NETIA couvre l'ensemble des solutions numériques utilisées par l'entreprise et mises à disposition de ses clients. Ce périmètre inclut :

7.1. Outils et plateformes concernés

Les sites et applications identifiés comme prioritaires dans la démarche d'accessibilité sont :

- **Le site internet de NETIA**, actuellement en cours d'analyse pour évaluer son niveau de conformité aux standards d'accessibilité.
- **RadioAssist**, solution logicielle pour laquelle une première analyse d'accessibilité a été réalisée.
- **RadioAssistOnline**, dont l'évaluation est également en cours.
- **AirDDO**, qui fera l'objet d'une analyse à venir pour déterminer son niveau d'accessibilité.

7.2. Technologies et standards appliqués

La mise en conformité des outils numériques de NETIA s'appuie sur les standards et réglementations en vigueur, notamment :

- Les **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)**, qui définissent les bonnes pratiques en matière d'accessibilité numérique.

- Le **Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA)**, applicable aux services numériques en France.
- Les technologies et frameworks utilisés dans le développement des solutions NETIA, qui seront adaptés pour respecter ces standards.

7.3. Fonctionnalités clés impactées

L'accessibilité numérique concerne l'ensemble des fonctionnalités permettant une utilisation optimale des outils NETIA par tous les utilisateurs, y compris ceux en situation de handicap. Les principaux aspects pris en compte sont :

- **L'interface utilisateur** : garantir une navigation fluide et intuitive, avec une compatibilité optimale avec les lecteurs d'écran et autres technologies d'assistance.
- **Les contenus** : assurer une structuration claire des informations, avec des alternatives textuelles pour les éléments visuels et multimédias.
- **Les interactions** : permettre un usage efficace au clavier et assurer une bonne prise en charge des aides techniques.
- **L'assistance aux utilisateurs** : offrir des solutions adaptées pour répondre aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap (ex. contrastes, personnalisation de l'affichage, etc.).

7.4. Évolutions et mises à jour

Ce périmètre sera amené à évoluer en fonction des besoins identifiés lors des audits d'accessibilité et des retours des utilisateurs. Une veille technologique et réglementaire sera également assurée afin d'anticiper les évolutions à intégrer dans les outils NETIA.

8. Calendrier de mise en œuvre

La mise en conformité des solutions numériques de NETIA avec les exigences d'accessibilité sera progressive et structurée autour de plusieurs étapes clés. Il sera amené à évoluer au fur et à mesure des avancées en interne.

Le détail d'un rétroplanning de l'année 2025 est disponible dans le document présentant le plan d'action accessibilité de NETIA pour cette même année.