

Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique de Caroll 2026 - 2028

Introduction

Conformément aux dispositions de 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, et de son décret d'application n° 2019-768 du 24 juillet 2019, les organismes publics et les entreprises de e-commerce sont tenus de rendre accessibles leurs services de communication au public en ligne.

Dans ce cadre, Caroll publie le présent schéma pluriannuel d'accessibilité numérique (SPAN) couvrant la période 2026-2028. Ce document stratégique expose la politique menée en matière d'accessibilité numérique, les moyens humains et financiers mobilisés, les procédures internes mises en place, les audits réalisés, les actions de formation et de sensibilisation engagées, ainsi que les perspectives d'amélioration continue.

Le SPAN vise à assurer la mise en conformité des sites internet, intranet, extranet, applications mobiles, documents bureautiques et services numériques avec le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA), dans sa version en vigueur. Il se décline en plans d'actions annuels et fait l'objet d'un suivi régulier. Il participe ainsi à l'engagement de l'entité en faveur d'une société plus inclusive, respectueuse des droits fondamentaux et de l'accès universel à l'information.

Politique d'accessibilité et d'inclusivité

Conformément aux exigences de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, et dans la continuité de sa politique en faveur de l'égalité des droits, de la non-discrimination et de l'inclusion, Caroll intègre l'accessibilité numérique comme un levier stratégique de son engagement envers les personnes en situation de handicap.

À ce jour, aucun groupe de travail spécifiquement dédié aux collaborateurs en situation de handicap n'a été constitué, en raison de la difficulté à recenser les personnes concernées par service, dans le respect de la confidentialité. Toutefois, une dynamique d'inclusion est amorcée.

Des premières actions concrètes ont été mises en œuvre, notamment le sous-titrage systématique des modules e-learning pour les rendre accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes. Une évaluation des besoins d'accessibilité a été effectuée lors d'un audit externe réalisé en décembre 2025. Il est en cours d'analyse.

À ce jour, Caroll ne dispose pas d'un document stratégique ou d'une charte formalisant une politique globale en matière d'accessibilité numérique. L'entreprise se positionne toutefois dans une démarche exploratoire visant à structurer progressivement cette politique. Ce document est la base formalisée de cette démarche.

L'accessibilité numérique n'est pas encore intégrée à la politique de diversité et d'inclusion. Par ailleurs, aucun dispositif de collaboration formalisé entre les structures métier, maîtrise d'ouvrage (MOA) et maîtrise d'œuvre (MOE) n'est en place actuellement pour mutualiser les efforts sur le sujet.

Toutefois, l'accessibilité numérique est identifiée comme un enjeu stratégique à moyen terme, notamment à travers la volonté de former chaque service à la création de contenus accessibles et à l'intégration de cette problématique dans la stratégie de communication.

Elle n'est pas encore prise en compte dans les critères d'évaluation des projets numériques, ni inscrite dans les feuilles de route de développement. Le suivi de l'évolution de l'accessibilité numérique dans sa globalité reste à structurer. Aucun indicateur ni rapport périodique n'a encore été mis en place à ce jour.

Ressources humaines et financières

La mise en œuvre de la politique d'accessibilité numérique repose sur une organisation humaine en cours de structuration. Un référent accessibilité numérique doit prochainement être désigné, rattaché à la Direction. Ce rattachement hiérarchique à un niveau stratégique traduit la volonté de porter les enjeux d'accessibilité à un niveau décisionnel, conformément aux recommandations du RGAA.

Le référent accessibilité aura pour mission principale de garantir la mise en œuvre des exigences d'accessibilité sur l'ensemble des plateformes. Cette mission inclura :

- Le suivi des obligations réglementaires ;
- La coordination des actions issues du SPAN et des plans annuels associés ;
- L'accompagnement des équipes internes dans la montée en compétence ;
- La veille normative et technologique sur l'accessibilité numérique.

L'accessibilité numérique ne fait actuellement pas l'objet d'un budget dédié. Les dépenses afférentes (évolutions techniques, conformité des supports, formation, etc.) sont intégrées dans le budget global des projets numériques. Toutefois, des fonds spécifiques issus de l'accord handicap ont été mobilisés pour l'année 2025 afin de soutenir les actions de formation, les audits et l'accompagnement stratégique sur le sujet.

Il n'existe pas de poste spécialisé en accessibilité dans les équipes informatiques ou éditoriales, mais une volonté forte d'intégrer ces sujets dans les pratiques des équipes numériques. Ainsi, des personnes relais ont été identifiées dans le cadre du groupe projet constitué autour de l'audit RGAA et de la rédaction du SPAN, incluant notamment un responsable e-commerce, une référente handicap, un acheteur et un directeur de domaine.

Un groupe de travail interne a été constitué. Les responsabilités des différentes parties prenantes (informatique, communication, juridique) consistent à identifier et mettre en œuvre les optimisations à court, moyen et long terme. Des comités de suivi sont à structurer une fois l'analyse de l'audit finalisé et le SPAN publié.

L'entité ne dispose pas de partenariats avec des associations ou experts externes spécialisés en accessibilité numérique pour renforcer ses compétences internes.

Organisation interne

L'accessibilité numérique est intégrée dans la feuille de route 2026, avec comme objectif la mise en conformité réglementaire. Des clauses contractuelles relatives à l'accessibilité sont ajoutées en annexe des appels d'offres, bien qu'aucun cas de contrôle post-contractuel n'ait encore été traité.

Les outils utilisés pour le contrôle de conformité comprennent notamment des extensions comme l'Assistant RGAA, les color contrast checkers, ainsi que les lecteurs d'écran NVDA ou VoiceOver. Les audits RGAA sont réalisés par la société experte en accessibilité [Urbilog](#).

Les tests de recette intègrent partiellement l'accessibilité (tests manuels), mais l'accessibilité n'est pas encore incluse dans les tests de non-régression. Un travail avec les équipes informatiques est à prévoir pour intégrer durablement ces vérifications dans les cycles de validation.

Des tests utilisateurs sont envisagés avec [Urbilog](#). Les usagers en situation de handicap ne sont pas encore intégrés aux tests internes.

Les retours utilisateurs sont à ce jour centralisés par le service client, sans procédure écrite spécifique.

Gestion des compétences

À ce jour, aucune action structurée de formation ou de sensibilisation à l'accessibilité numérique n'a été mise en place au sein de l'organisation. L'offre de formation interne ne contient aucun module dédié à l'accessibilité.

En matière d'accessibilité numérique, l'organisation a recours à des prestataires

externes pour la réalisation d'audits de conformité RGAA et l'accompagnement ponctuel des équipes techniques, sur recommandation des partenaires du groupe.

Une réflexion est en cours pour intégrer progressivement des modules de sensibilisation et de formation au sein du catalogue interne.

L'accessibilité numérique n'est pas encore intégrée dans les fiches de poste, ni pour les équipes techniques, ni pour les fonctions communication ou marketing. Aucun critère de recrutement, ni dispositif d'accueil ou de formation à l'accessibilité pour les nouveaux arrivants n'a été établi.

État des lieux technique et mesures correctives

Dans le cadre de la mise en conformité progressive de ses services de communication au public en ligne, Caroll a priorisé la mise en accessibilité de son site e-commerce : caroll.com

Les résultats de l'audit alimentent la feuille de route d'évolutions continues des plateformes. Aucun mécanisme de suivi formel n'est encore défini pour évaluer l'efficacité des mesures correctives. De même, aucun processus formalisé de priorisation des corrections n'a été établi.

Plans d'actions annuels

Le principal objectif défini pour la période du plan est d'atteindre un taux de conformité supérieur à 50 % sur les sites principaux. Les résultats seront suivis via les mises à jour d'audits et partagés aux parties prenantes internes à mesure de l'avancement.

Les actions restent à définir avec les équipes informatiques, notamment pour l'intégration de l'accessibilité dans les marchés, les appels d'offres et les cycles de développement. La formation constitue également un axe de travail prioritaire.

Cet objectif vise à garantir une **amélioration tangible de l'expérience utilisateur**, tant pour les usagers en situation de handicap que pour les collaborateurs internes.

L'accessibilité sera ainsi progressivement intégrée comme critère de qualité à part entière dans la conception et la mise à disposition des services numériques.