

Schéma d'Accessibilité Numérique

Schéma pluriannuel 2026-2028

Janvier 2026

Table des matières

Le contexte	4
Les obligations légales	4
Une approche multidisciplinaire.....	4
La politique d’accessibilité du Groupe Roquette.....	5
Une politique du handicap et de l’accessibilité connectées aux valeurs de Roquette	5
Les enjeux de l’accessibilité numérique chez Roquette	6
Confiance et éthique	6
Adaptation aux différentes personnes.....	6
Qualité des productions numériques et des contenus informationnels	6
Formation, montée en compétences et prise en compte du handicap.....	6
Gouvernance	6
L’existant et les premières initiatives	7
Les catégories de personnes concernées	8
Une implication stratégique de la gouvernance	8
Les collaborateurs en tant qu’utilisateurs	8
Les collaborateurs en tant qu’acteurs du projet.....	8
Les services impactés	8
Les parties prenantes externes	8
Les solutions digitales concernées	9
La gouvernance de l’accessibilité numérique de Roquette.....	10
L’organisation de l’accessibilité numérique de Roquette.....	10
Politique Handicap et de l’inclusion	10
Production numérique et contrôle qualité	10
Pilotage de l’accessibilité numérique.....	10
Un scénario légitime porteur d’une ambition partagée.....	11
Les « outils » de la gouvernance	12
Les outils et conditions d’un scénario matriciel de la mission « Digital Accessibility »	12
Les moyens humains et financiers de la gouvernance	14
Les ressources humaines affectées	14
Les moyens financiers mobilisés	14
La politique de priorisation	14
La mise en œuvre de la stratégie d’accessibilité numérique de Roquette	16
Les projets de la stratégie numérique d’accessibilité	16

Nouveaux projets, intégration de l'accessibilité aux différentes phases de conduite de projet	16
Les projets en soutien du programme d'accessibilité numérique.....	19

Le contexte

Les obligations légales

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 » rend obligatoire à tout service de communication en ligne d'être accessible à tous.

En application du III de l'article 47 précité, le schéma pluriannuel, d'une durée maximum de trois ans, présente la politique de l'entité concernée en matière d'accessibilité numérique.

À ce titre, il contient notamment des informations sur la gouvernance, l'organisation interne mise en place, les actions de formations, les processus projets, les relations avec les sous-traitants, les politiques de tests et d'audits.

Une approche multidisciplinaire

Pour créer un projet associant toutes les parties prenantes internes, une approche multidisciplinaire a été engagée par Roquette pour élaborer son schéma pluriannuel d'accessibilité numérique.

Plusieurs groupes de travail ont été organisés, permettant d'identifier les actions et les ressources à mobiliser. Ils ont également contribué à poser les bases du projet afin d'engager une politique d'accessibilité numérique globale, en cohérence avec les valeurs du Groupe Roquette en faveur du handicap, de l'inclusion et de la diversité.

Les valeurs du Groupe Roquette – l'authenticité, l'anticipation, l'excellence et le bien-être - guident nos actions jour après jour.

A RETENIR

Contenu du schéma d'accessibilité numérique :

- L'engagement sociétal en matière de handicap et d'accessibilité ;
- La gouvernance mise en œuvre ;
- La méthodologie de revue de conformité des projets du Digital ;
- Les moyens humains et financiers ;
- Les campagnes de formation et de sensibilisation ;
- Le plan d'actions détaillé.

La politique d'accessibilité du Groupe Roquette

Une politique du handicap et de l'accessibilité connectées aux valeurs de Roquette

Au-delà de l'obligation juridique de mise en conformité avec la loi sur le handicap et de la mise en place du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) réactualisé en 2019 et septembre 2023, le projet d'accessibilité numérique du Groupe Roquette s'inscrit pleinement dans le prolongement de ses valeurs.



Authenticité

Nous croyons que l'authenticité et la confiance sont à la base de ce que nous faisons.



Anticipation

Nous regardons vers l'avenir avec confiance, curiosité et ambition.



Excellence

Nous visons l'excellence, en apprenant et en nous améliorant continuellement.



Bien-être

Nous nous soucions profondément du bien-être des personnes et des communautés qui nous entourent.

Convaincu que la protection de l'environnement et des personnes est la clé du succès pour notre entreprise, Roquette a lancé un programme ambitieux pour renforcer notre performance d'ici à 2030.

"life+nature" est organisé autour de trois plateformes :

- “**PRESERVE** the planet,”
- “**INVENT** for the future,”
- “**CARE** for people.”

Nous entretenons une relation de confiance avec l'ensemble de nos partenaires, en plaçant la sécurité, l'éthique et les droits de l'homme au cœur de nos échanges. Dans toutes nos activités et relations d'affaires, nous œuvrons au respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales.

Chez Roquette, nous proposons à nos collaborateurs des parcours professionnels riches et variés, veillons à leur qualité de vie au travail, respectons leur diversité et privilégions leur sécurité.



Diversité, équité et inclusion

- Programme Diversité, Équité, Inclusion (DE&I) du Groupe sur l'équité des genres, les géographies et cultures et les générations
- Intégration des personnes handicapées
- Programmes de formation

Les enjeux de l'accessibilité numérique chez Roquette

Les enjeux sont tant organisationnels que techniques.

Confiance et éthique

Maintenir et renforcer la confiance de nos clients, nos fournisseurs, et nos collaborateurs est d'une importance capitale.

Roquette s'engage dans le respect de ses obligations légales y compris en matière d'accessibilité numérique pour garantir la confiance de ses clients, ses partenaires et ses employés.

Adaptation aux différentes personnes

Notre implantation à travers le monde, la diversité de nos activités et le développement des usages numériques au sein du Groupe Roquette, impliquent de s'adapter en permanence pour que chacun puisse être informé et exercer ses droits.

L'accessibilité numérique est donc, au-delà d'une obligation légale, un levier pour répondre à ces enjeux de façon pérenne et universelle.

Qualité des productions numériques et des contenus informationnels

Obligation réglementaire, l'accessibilité est aussi un défi technique pour les équipes chargées de la production numérique ou de la diffusion des contenus via le site internet Roquette.com, notre intranet ONE et les différentes applications digitales.

Ces derniers impliquent un haut niveau de qualité et de performance mais aussi de respect des standards.

L'accessibilité numérique pose donc un enjeu important en matière de progression collective : chaque collaborateur intervenant dans la chaîne de production numérique doit intégrer l'accessibilité dès l'origine des projets et tout au long du processus. Cela suppose également d'assurer une coordination globale dans la gestion des projets, dans une démarche interne de transformation et d'amélioration continue.

Formation, montée en compétences et prise en compte du handicap

Pour relever ce défi, la formation et la montée en compétences des équipes sont des axes de travail essentiels.

Qu'il s'agisse de sensibilisation, de formation ou de recrutement, il est crucial d'inscrire cette progression dans la durée, en impliquant l'ensemble des collaborateurs, quels que soient leur métier et leur profil professionnel. Plus spécifiquement, la politique du handicap à destination des collaborateurs doit inclure l'accessibilité numérique afin de prévenir toute forme de discrimination et de garantir à chacun les moyens d'exercer pleinement ses missions.

Gouvernance

L'accessibilité numérique requiert une gouvernance spécifique. Par nature transversale, elle mobilise des expertises variées, allant de la direction juridique et conformité aux achats en passant par la direction digitale. Si les synergies entre ces directions sont déjà très présentes chez Roquette, l'accessibilité numérique renforce cet enjeu en impliquant une diversité encore

plus large d'acteurs internes. De plus, cette nouvelle priorité soulève la question de la gestion et de la priorisation des projets, qui doivent désormais s'aligner sur un calendrier de mise en conformité des services numériques. Au-delà d'un simple défi technique, il s'agit aussi d'un enjeu stratégique, nécessitant une gouvernance claire et cohérente avec les orientations globales du Groupe Roquette.

L'existant et les premières initiatives

Fidèle à ses valeurs et à sa culture d'entreprise, le Groupe Roquette porte une attention particulière aux sujets du handicap, de l'inclusion et de la diversité. Cependant, la question de l'accessibilité numérique n'a, jusqu'à présent, été abordée que de manière partielle.

Conscient de l'importance de progresser sur ce sujet, des actions sont engagées au titre des droits de l'homme, de la politique du handicap et de l'accessibilité numérique notamment dans la cadre du projet de refonte du site web roquette.com.

- En matière de formation et de sensibilisation, les équipes des directions juridique et conformité, ressources humaines, développement durable et communication informent les collaborateurs, à l'occasion de la journée internationale des droits de l'homme qui se déroule chaque année le 10 décembre, sur de nombreux sujets comme la non-discrimination, des droits des personnes et l'accessibilité numérique.
- L'organisation même de Roquette a d'ores et déjà intégré l'accessibilité numérique comme une dimension transversale, en témoigne la création d'un Groupe de Travail « Digital Accessibility » dédié à l'accessibilité numérique coordonné par la Déléguée à la Protection des Données en charge des projets de conformité des données.
- Le partenariat entre les directions du numérique et des ressources humaines, déjà engagées dans la politique d'inclusion et de diversité et soutenues par la Mission Handicap France, permet de suivre qualitativement le sujet. Des actions concrètes ont été menées, notamment dans le cadre du projet de refonte du site web avec la réalisation d'un audit de conformité RGAA, ancrent dans les faits la prise en compte du sujet dans le quotidien des équipes. Une étude complémentaire est lancée concernant notre site intranet avec notre intégrateur.
- Dans une optique plus large de facilitation d'accès aux documents et d'information des utilisateurs de nos outils numériques et des destinataires de nos communications digitales, le Groupe Roquette met à disposition de nouveaux outils d'intelligence artificielle permettant aux utilisateurs de bénéficier de contenus plus abordables, tenant compte de leurs déficiences. Ces sujets sont à l'étude et un soutien aux utilisateurs à ces usages sera mis en œuvre.

Les catégories de personnes concernées

Les personnes concernées par le projet d'accessibilité numérique de Roquette peuvent se répartir en différentes catégories, notamment sur le plan interne :

Une implication stratégique de la gouvernance

La gouvernance de Roquette joue un rôle clé dans l'intégration de l'accessibilité numérique à sa stratégie. Les différentes directions et instances spécifiques (comme le groupe de travail « Digital Accessibility ») doivent inclure cette dimension dans la gouvernance globale.

Les collaborateurs en tant qu'utilisateurs

Les collaborateurs, notamment ceux en situation de handicap, sont directement concernés par l'accessibilité numérique pour l'utilisation de leurs outils professionnels.

Les collaborateurs en tant qu'acteurs du projet

Les collaborateurs impliqués dans la mise en œuvre de l'accessibilité numérique dans leurs directions sont des parties prenantes essentielles. Au-delà des métiers techniques, l'ensemble des collaborateurs (informatique, achats, ressources humaines, communication et marketing, etc.) contribue à cette stratégie.

Les services impactés

Les services doivent adapter leurs processus de travail pour intégrer l'accessibilité numérique, ce qui implique des ajustements organisationnels et opérationnels.

Les parties prenantes externes

Roquette s'appuie sur une organisation structurée pour gérer ses relations avec les parties prenantes externes (ses clients et ses partenaires, etc.) notamment via son site internet, qui joue un rôle essentiel dans la relation commerciale, la communication et le partage d'information.

En externe, plusieurs acteurs sont impactés par le projet d'accessibilité numérique :

En premier lieu, les clients professionnels et les prospects, utilisateurs des services numériques du Groupe Roquette sont impactés par le respect des obligations en matière d'accessibilité.

Les différents prestataires intervenant dans la production des services numériques sont parties prenantes du projet d'accessibilité numérique de Roquette.

Les solutions digitales concernées

L'environnement numérique de Roquette concerné par les actions de mise en conformité comprend à la fois des interfaces avec les utilisateurs mais également différents outils de production et de travail interne des collaborateurs.

Il recouvre ainsi :

- Le site Internet permettant l'accès à l'information, à l'exercice des droits des personnes sur leurs données à caractère personnel, aux formulaires de contacts et autres services.
- En interne, la Digital Workplace « One » comme point d'entrée à l'ensemble des outils et applications permettant aux équipes de travailler et de collaborer efficacement au quotidien.

A RETENIR

Une ambition majeure de l'accessibilité numérique pour Roquette :

- Un projet en cohérence avec les valeurs de Roquette.
- Une démarche qui s'inscrit dans la continuité des initiatives pour la mise en conformité des outils numériques.

Des objectifs et des actions à mener clairement définis, faisant de l'accessibilité numérique un levier fort de l'engagement de Roquette en faveur du handicap et de l'inclusion.

La gouvernance de l'accessibilité numérique de Roquette

L'organisation de l'accessibilité numérique de Roquette

En 2025, Roquette franchit un cap dans sa prise en compte de l'accessibilité numérique avec la création d'un groupe de travail dédié (« Digital Accessibility »). Ce groupe a posé les bases de l'organisation nécessaire à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie d'accessibilité, concrétisée par la co-conception du schéma pluriannuel.

Le Groupe de Travail « Digital Accessibility » coordonne les échanges entre les services impliqués dans les projets numériques et l'expérience collaborateur. Il rassemble toutes les parties prenantes internes concernées par l'accessibilité numérique.

Sponsorisé par la Déléguée à la Protection des Données, il bénéficie d'une coordination Corporate et de synergies de manière transversale, intégrant les différentes directions et services métiers dans une approche collaborative.

Politique Handicap et de l'inclusion

La politique Handicap France de Roquette est co-pilotée par l'équipe des Ressources Humaines, chargée de l'inclusion des collaborateurs en situation de handicap, et la Mission Handicap France. Son rôle est de veiller au respect des obligations légales et à l'amélioration des conditions de travail des collaborateurs en situation de handicap et des aidants et aussi de sensibiliser tous les collaborateurs sur le sujet. À ce titre, une référente de la mission Handicap France est étroitement impliquée dans l'élaboration de la stratégie d'accessibilité numérique.

Production numérique et contrôle qualité

La production numérique de Roquette repose pour partie sur des sous-traitants pour les travaux de conception, de développement ou d'intégration des différents objets numériques.

La supervision et suivi de ces projets est sous la responsabilité de la Direction « Global Digital » dans le cadre d'un schéma directeur pluriannuel.

Des instances de gouvernance permettent d'associer les services métiers et les acteurs de la Data Compliance pour analyser la conformité des projets aux enjeux légaux, réglementaires et normatifs.

À date la méthodologie « Data Compliance By Design » dans les projets et les contrats et son suivi n'intègrent pas l'obligation d'accessibilité numérique dans la conduite et le suivi des projets du Digital.

Pilotage de l'accessibilité numérique

Dans le cadre de ce projet, une réflexion collective a été menée sur le pilotage de l'accessibilité numérique. L'objectif est d'intégrer cette démarche dans l'écosystème existant sans ajouter de

complexité organisationnelle ni remettre en cause les mécanismes actuels de gestion de projet. L'enjeu est de faire de l'accessibilité numérique une exigence incontournable et complémentaire dans la conduite des projets du digital. Elle doit s'intégrer naturellement aux pratiques des équipes, en assurant cohérence, fluidité et pérennité dans leur fonctionnement. Cela sera pris en compte dans l'évolution de la méthodologie de mise en œuvre de la revue « Data Compliance By Design » dans les projets et les contrats.

Scénario cible :

Le Groupe de Travail « Digital Accessibility », cœur de la gouvernance de la stratégie d'accessibilité numérique de Roquette.

P1 Gouvernance et stratégie

La création Groupe de Travail « Digital Accessibility », en 2025, implique naturellement de questionner son rôle au regard des enjeux d'une gouvernance de la stratégie d'accessibilité numérique.

Un scénario légitime porteur d'une ambition partagée

Le Groupe de Travail « Digital Accessibility », sponsorisé par la Déléguée à la Protection des Données et composé de différentes directions (dont les directions Global Digital, Legal & Compliance, Global HR et Sustainability du Groupe Roquette), possède déjà la structure nécessaire pour gouverner l'accessibilité numérique. Après un travail de co-conception, il ne semble pas pertinent de créer une nouvelle instance pour gérer spécifiquement le schéma pluriannuel et la stratégie de l'accessibilité numérique. Le Groupe de Travail « Digital Accessibility », sous la responsabilité la Déléguée à la Protection des Données de Roquette, est donc l'instance de gouvernance de cette politique. Son rôle et ses missions recouvrent différentes actions liées à la coordination et au suivi de la cohérence du programme accessibilité :

- ☐ Le pilotage et le suivi du plan d'action du schéma accessibilité.
- ☐ La définition des priorités de mise en conformité, en collaboration avec les instances des directions impliquées, notamment pour la programmation budgétaire.
- ☐ Le suivi des demandes et plaintes des usagers concernant l'accessibilité numérique.
- ☐ La veille et prise en compte des évolutions des obligations réglementaires et des bonnes pratiques en matière d'accessibilité.
- ☐ La sensibilisation et l'implication des réseaux des différentes directions impliquées pour échanger des bonnes pratiques.
- ☐ Le pilotage et le suivi des tests et audits pour évaluer les résultats en matière d'accessibilité.
- ☐ La désignation du référent accessibilité numérique, conformément aux exigences du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA).

La mission « accessibilité numérique » reflète ainsi la politique de Roquette, en assurant la coordination et la mise en œuvre des projets et actions portés par les différentes directions.

Action gouvernance 1

Affirmer le rôle du Groupe de Travail « Digital Accessibility » au sein du comité « Data Compliance Committee » comme instance référente pour la gouvernance de l'accessibilité numérique chez Roquette.

Les « outils » de la gouvernance

Les outils et conditions d'un scénario matriciel de la mission « Digital Accessibility »

Plusieurs outils et moyens de fonctionnement sont nécessaires pour assurer la conduite d'une gouvernance garantissant le déploiement du plan d'action de la stratégie d'accessibilité numérique :

Un sponsor et un référent « opérationnel » épaulé par une équipe pluridisciplinaire et en liaison étroite avec la Mission Handicap France.

L'accessibilité numérique, en raison de sa nature transversale, ne se limite à aucun secteur spécifique. Elle touche aussi bien la politique du handicap que la gestion des projets numériques.

Dans le cas de Roquette, la fonction Data Protection au sein du Compliance Office peut légitimement être sponsor du programme d'accessibilité numérique. Cette fonction assure cette responsabilité par la création du Groupe de Travail « Digital Accessibility ». Sa maîtrise des réglementations, comme le RGPD et les normes de sécurité informatique, permet de garantir une cohérence totale dans le contrôle de la conformité aux obligations réglementaires.

C'est à ce titre que le Groupe de Travail « Digital Accessibility » participe au comité « Data Compliance Committee » en charge de la stratégie et du pilotage des processus de la famille « Ensure Data Compliance ».

Les réunions du comité « Data Compliance Committee » sont animées par la Déléguée à la Protection des Données, qui assure le pilotage de la stratégie.

Bien que le Groupe de Travail « Digital Accessibility » soit l'instance de gouvernance de la politique d'accessibilité, il est essentiel de le doter, au quotidien, d'un référent interne opérationnel chargé du suivi et de la coordination.

Action gouvernance 2

Instaurer un référent accessibilité numérique au sein de l'organisation du Groupe.

Cependant, le déploiement d'un plan d'action d'accessibilité numérique dans l'ensemble des directions et services ne peut être assuré par une seule personne.

Il convient donc d'instituer des coordinateurs dans les directions, permettant de constituer un réseau autour du référent accessibilité.

Ce réseau permettra, en outre, une appropriation plus collective de la stratégie.

Action gouvernance 3

Nommer des coordinateurs accessibilité dans les directions et services impactés par la stratégie d'accessibilité numérique avec un fonctionnement en réseau autour du référent Accessibilité.

Le lien étroit entre l'accessibilité numérique et la politique du handicap nécessite que le référent accessibilité numérique collabore étroitement avec la référente handicap pour inclure pleinement cette nouvelle stratégie dans la politique d'inclusion et de diversité au sein de la politique du handicap.

Action gouvernance 4

Associer la politique d'accessibilité numérique à la politique du handicap de Roquette - binôme référente handicap - référent accessibilité numérique.

Une gouvernance appuyée par une expertise externe

Pour déployer dans les meilleures conditions les plans d'action annuels, l'appui d'expertises externes sera utile.

Plusieurs accompagnements sont mis en œuvre ou envisagés, notamment par des échanges avec les intégrateurs des solutions digitales du Groupe Roquette.

Action gouvernance 5

Echanger avec les partenaires d'intégrations des outils numériques du Groupe sur des bonnes pratiques.

Définir les conditions d'un soutien extérieur d'experts techniques et organisationnels pour la mise en œuvre de la stratégie d'accessibilité.

Une communication interne en soutien de la gouvernance

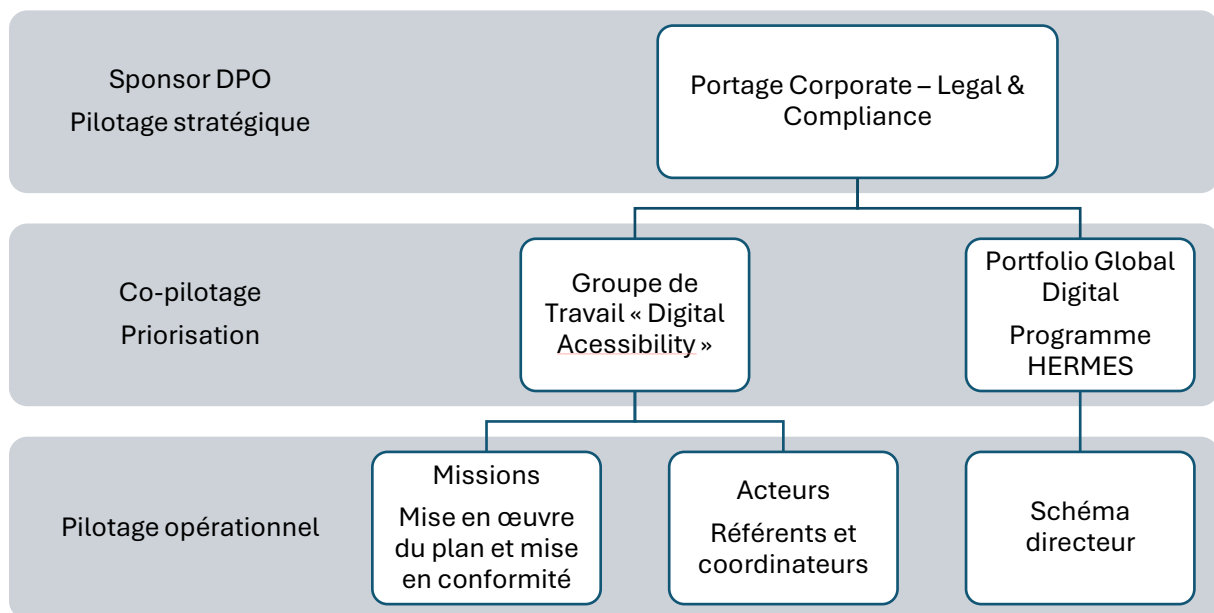
L'accessibilité numérique étant un sujet transversal qui concerne de nombreuses directions du Groupe Roquette, il convient d'impliquer tous les services concernés dans l'appropriation de la stratégie, sans que cela soit perçu comme une contrainte supplémentaire.

En s'appuyant sur les retours d'expérience liés à la conduite de projets réglementaires transversaux (comme dans le cadre de la conformité au RGPD), il est essentiel de soutenir la gouvernance par une politique de communication interne claire et ambitieuse.

Cette communication devra être renforcée, surtout dans les premiers mois de déploiement, pour garantir la bonne mise en œuvre du plan d'action dans chaque direction et service.

Action gouvernance 6

Mettre en œuvre une politique de communication interne sur la gouvernance de l'accessibilité numérique.



Les moyens humains et financiers de la gouvernance

Les ressources humaines affectées

Un référent accessibilité numérique au sein la fonction Data Protection qui animera le réseau de coordinateurs dans les directions métiers et suivra la mise en œuvre du schéma pluriannuel (activité assurée par l'équipe DPO).

Les moyens financiers mobilisés

Chaque direction métier concernée par cette stratégie « Digital Accessibility » devra intégrer dans sa prévision budgétaire une enveloppe dédiée à l'accessibilité, selon leurs besoins et priorités en la matière. Le budget global alloué en 2026 est en cours de validation.

La politique de priorisation

La priorité est donnée aux outils numériques externes à destination des clients. Il s'agit principalement du site web de Roquette.

Parallèlement, un plan de mise en conformité des applications métier et de l'intranet ONE de Roquette sera déployé au bénéfice des collaborateurs.

A RETENIR

Une gouvernance fondée sur :

- Un portage stratégique de l'accessibilité numérique, confié au Groupe de Travail « Digital Accessibility ».
- La mise en place d'un référent accessibilité numérique au sein de la fonction Data Protection.
- La nomination de coordinateurs dans les directions métiers et la mise en place d'un travail collaboratif autour de ces coordinateurs.
- Une association étroite avec la politique du handicap, en lien direct avec la référente handicap.
- Le recours à des expertises externes pour accompagner le référent accessibilité dans la mise en œuvre du plan d'action.
- Une communication interne visant à soutenir la mise en place et le suivi de cette gouvernance.

La mise en œuvre de la stratégie d'accessibilité numérique de Roquette

Le Groupe de Travail « Digital Accessibility » et les directions métiers concernés ont réfléchi collectivement et identifié N projets. Ils permettent d'ancrer la politique d'accessibilité numérique et ainsi de pouvoir, sur la durée du schéma pluriannuel, en faire une politique systémique répondant aux besoins des usagers internes et externes.

Les projets de la stratégie numérique d'accessibilité

P2 Repenser et sécuriser les processus digitaux en outillant les équipes et par partage d'expériences

Améliorer les processus existants pour intégrer l'accessibilité numérique à chaque étape des projets permet de garantir une gestion des projets digitaux chez Roquette conforme aux obligations en matière d'accessibilité, tout en sécurisant le travail des équipes et des prestataires.

Nouveaux projets, intégration de l'accessibilité aux différentes phases de conduite de projet

La spécificité de la conduite des projets digitaux chez Roquette réside dans la mise en place, au travers du programme HERMES, d'une nouvelle méthodologie « Data Compliance By Design » de revue transversale des enjeux réglementaires et normatifs tout au long du cycle de vie des projets et des contrats.

Les chefs de projets doivent pouvoir échanger précisément avec les acteurs internes de la Data Compliance et les prestataires sur la prise en compte de l'accessibilité.

Intégration de l'accessibilité dans les différentes étapes d'un projet

Intégrer l'accessibilité dans les cycles des projets repose sur une sécurisation à plusieurs étapes clés : l'opportunité, la faisabilité, l'exécution et un circuit de validation des productions de contenus.

Les projets doivent donc être portés en associant étroitement le service en charge des achats pour gérer les impacts sur la contractualisation avec les prestataires.

La prise en compte de l'accessibilité dans la définition des besoins

Pour intégrer l'accessibilité dès la première étape, il est essentiel de garantir que les besoins en matière d'accessibilité sont clairement définis dans les appels d'offres ou les documents contractuels avec les prestataires.

Ainsi, les chefs de projets, avec l'appui du référent accessibilité, doivent spécifier leurs besoins en matière d'accessibilité dès le lancement du projet au travers du questionnaire « Data Compliance Assessment ». Leur formation à la méthodologie HERMES et aux règles d'accessibilité assurera une prise en compte systématique et cohérente par tous les services impliqués dans les projets digitaux.

Cela implique également une collaboration étroite avec la direction des achats au travers du processus de gestion des risques tiers. Enfin, la phase de validation et d'acceptation des projets repose principalement sur l'approbation des équipes multidisciplinaires Data Compliance et du Compliance Office. Désormais, cette validation doit inclure l'accessibilité comme critère à part entière, au même titre que l'architecture digitale, la Cyber sécurité, la protection des données personnelles ou la Data Governance.

La validation des livrables

En miroir, le point de vigilance en fin de projet concerne la validation de la phase d'exécution et du travail le cas échéant des prestataires pour s'assurer de la bonne prise en compte des règles d'accessibilité numériques.

Pour s'assurer du respect de l'accessibilité, plusieurs options sont possibles pour les équipes de Roquette. Le(s) choix tiendront compte des moyens humains et financiers que Roquette arbitrera chaque année durant la mise en œuvre du plan d'action ainsi que des partenaires envisagés.

L'analyse du processus de création et de validation des contenus

Elle permet d'identifier les différentes actions à poursuivre ou initier un contrôle de conformité de la production des contenus.

Systématiser le recours à des modèles de documents accessibles, instaurer un premier contrôle par les coordinateurs dans les services avant validation par le service communication, engager une politique systématique de revue de conformité doit permettre de sécuriser pleinement la diffusion d'information respectant les règles d'accessibilité.

Outiller les collaborateurs et partager leurs expériences

Afin d'accompagner le changement des processus de conduite de projet et de productions des contenus, deux séries d'actions peuvent permettre de renforcer les compétences de chacun des intervenants de Roquette dans le développement des solutions digitales :

- Disposer d'outils simples de contrôle et de modèles de documents accessibles : en s'appuyant sur des modèles accessibles, en utilisant des outils permettant de tester certains critères (contraste de couleur) ou des check-lists de vérification.
- Organiser le partage d'expériences via des événements de formation et de sensibilisations en diffusant les bonnes pratiques et en apportant des réponses aux problèmes rencontrés au fil des productions.

La stratégie d'évolution des processus de production de contenus digitaux doit assurer une harmonisation des aspects techniques et des contenus, pour que chaque nouveau projet chez Roquette respecte les règles d'accessibilité numérique dès sa conception.

P3 La politique de priorisation et la remédiation à l'accessibilité numérique

Les processus métiers de Roquette reposent essentiellement sur des outils digitaux déjà en production et des contenus numériques disponibles en ligne. Une politique de priorisation des mises en conformité ne peut donc pas s'appuyer sur un décommissionnement programmé des services non accessibles en les remplaçant par la création de nouveaux projets.

Il convient donc de mettre en place un projet, en tant que tel, de gestion de l'existant et d'un plan de remédiation de l'accessibilité numérique pour respecter le niveau de conformité attendu par les obligations réglementaires.

Cela implique une priorisation. Sur la durée du schéma pluriannuel, l'objectif est de résorber les services et contenus essentiels délivrés aux clients et collaborateurs de Roquette. Plusieurs critères peuvent permettre de prioriser les mises en conformité. Ils pourront évoluer au fur et à mesure de la diminution des non-conformités. Ces critères reposent à la fois sur des indicateurs quantitatifs (nombre de consultations, volume de documents etc.), des considérations stratégiques (publics, usages constatés) et en fonction des correctifs en cours de déploiement, dans une relation avec nos prestataires et intégrateurs (UBIX, ONE, etc.).

P4 La politique de tests, audits et de la relation utilisateur

Sécurisation des tests et validation des livrables des prestataires

Comme indiqué pour le projet d'évolution des processus, la phase de tests et de recettes des livrables du projet et des prestataires est un moment clé pour s'assurer de la conformité des projets digitaux.

L'analyse des équipes Data Compliance et des coordinateurs « Digital Accessibility » permet de dégager plusieurs leviers pour assurer un contrôle de conformité du travail des équipes et des prestataires en charge de la conception et du développement des projets digitaux :

- Organisation de tests internes : sans aller jusqu'à un niveau d'expertise, il est envisageable de former quelques collaborateurs (coordinateurs, chefs de projets) à la réalisation de tests de premiers niveaux permettant de vérifier les points clefs ou bloquant d'une validation d'accessibilité. Dans le même esprit, l'appel volontaire à des collaborateurs en situation de handicap peut permettre d'effectuer des tests techniques ou d'usages sur le développement de nouveaux services numériques par des actions inclusives en collaboration étroite avec la référente handicap.
- Recettes prises en charge par le Global Digital et les fonctions métiers: les collaborations entre le Global Digital et les fonctions métiers pourraient intégrer une prestation de tests ou audits de certains projets majeurs ou de refonte des parcours utilisateurs. La mutualisation des compétences des acteurs projets, avec des entités expertes en accessibilité, peut permettre la vérification du respect de l'accessibilité pour les productions numérique de Roquette.
- Certification par les prestataires : dans le cadre de l'évolution de la politique d'achat concernant l'accessibilité numérique, il pourrait être envisagé d'introduire l'obligation pour

les prestataires de fournir une certification de conformité en matière d'accessibilité. De cette manière, Roquette garantirait la qualité des livrables.

- Recours à des audits externes : dans cette même logique, Roquette pourrait recourir à des audits externes pour vérifier la conformité des développements avant leur mise en production, ou de manière plus régulière, afin de s'assurer que le niveau de conformité, tel qu'établi dans ses objectifs, soit respecté au fil du temps.

En s'appuyant sur ces leviers, Roquette met en place une stratégie concrète de sécurisation de la politique de tests, garantissant ainsi la pérennité de ses objectifs en matière d'accessibilité numérique.

La prise en compte de l'accessibilité numérique dans la relation utilisateur

L'organisation de la communication interne et externe et de la relation client, doit garantir une prise en compte effective des incidents relatifs à l'accessibilité des informations ou des démarches des utilisateurs. Grâce à une formation spécifique, ces services pourraient être en mesure d'identifier la nature des problèmes remontés à travers les différents canaux de contact. Ainsi, les utilisateurs peuvent être assurés que leurs difficultés seront prises en compte et corrigées de manière appropriée.

Cette politique de relation avec les utilisateurs pourra être enrichie par des enquêtes régulières ou des retours directs lors d'événements. Ces échanges permettront de recueillir des avis qualitatifs, renforçant ainsi le dispositif d'évaluation de la politique d'accessibilité numérique.

Les projets en soutien du programme d'accessibilité numérique

Les changements, tant concernant les compétences des collaborateurs que le recours à des prestataires externes pour le développement des produits et services numériques chez Roquette, nécessitent la mise en place de plusieurs actions de soutien au programme d'accessibilité, afin d'en assurer la pérennité et la cohérence. Cela implique également de réfléchir à la stratégie au sein du Groupe Roquette et de son écosystème, notamment à travers une politique de partenariat technique de soutien.

P5 Un plan de formation ciblé

Former les agents constitue un des enjeux identifiés pour faire de l'accessibilité numérique une politique pérenne et garantir la qualité des services et produits numériques.

Il apparaît donc comme essentiel de construire une offre de formation dédiée répondant aux besoins de différents profils. L'analyse des processus digitaux et éditoriaux permet d'identifier au moins deux publics cibles :

- les collaborateurs en charge de la production de contenus en ligne ;
- les chefs de projets digitaux.

La formation à l'accessibilité numérique doit également s'inscrire dans le parcours d'intégration des nouveaux arrivants et notamment pour ceux devant intervenir dans leurs missions sur des projets digitaux et de la communication digitale.

P6 Référencement des fournisseurs digitaux

Il est essentiel de garantir que les prestataires externes prennent en compte la politique d'accessibilité dans la gestion des projets de Roquette. Cela passe par l'identification préalable de prestataires spécialisés en accessibilité numérique, l'intégration des exigences d'accessibilité dans les cahiers des charges, ainsi que par la capacité à valider les livrables des prestataires. Ces actions sont cruciales pour sécuriser l'utilisation des prestations externes de Roquette.

P7 Politique de communication et sensibilisation pour une culture commune

Rendre visible et faire connaître la politique d'accessibilité numérique à l'ensemble des collaborateurs est un facteur clé pour garantir son déploiement durable, tant sur la durée du schéma pluriannuel que de manière pérenne.

Plusieurs actions sont clairement identifiées pour favoriser l'émergence et la consolidation d'une culture commune autour de l'accessibilité :

- Organiser des événements en lien (exemple : Human Rights Day) ou centrés sur l'accessibilité, tels que des mises en situation ou des sessions dédiées tout au long de l'année pour aborder les questions de handicap et d'accessibilité numérique.
- Publier et mettre à disposition des supports pédagogiques sur l'accessibilité via les réseaux internes (communication ONE, post ENGAGE, etc.), afin de sensibiliser et informer les collaborateurs.
- Mettre en place une stratégie de communication s'appuyant sur le concept de "marque employeur" pour valoriser en interne et en externe les progrès réalisés en matière d'accessibilité numérique.

P8 Une démarche avec les partenaires pour un appui technique expert et le développement de synergies dans l'écosystème de Roquette

Les directions concernées disposent ou peuvent identifier dans leur écosystème des partenaires experts en accessibilité auxquels Roquette peut recourir, et le Global Digital sollicite déjà pour mettre ses outils digitaux en conformité.

- En matière de soutien technique pour l'accessibilité, des prestataires apportent déjà leur expertise sur certains projets en cours, par exemple le projet UBIX pour la refonte du site web ou l'évolution de l'intranet ONE dans le cadre de la réorganisation du Groupe Roquette. Le recours à ces partenaires a été renforcé, en particulier pour soutenir la politique de tests et d'audits. Cela pourrait inclure la prise en charge de certains projets ou la refonte de parcours utilisateurs stratégiques dans les services en ligne. Ces actions s'inscrivent dans les priorités de ces acteurs et peuvent être intégrées dans la stratégie globale d'accessibilité numérique de Roquette.

- Les retours d'expérience et les échanges de bonnes pratiques sont essentiels pour améliorer les compétences en gestion de l'accessibilité numérique. Les membres d'associations professionnelles, auxquelles participent les acteurs du Groupe de Travail « Digital Accessibility » dans leurs domaines d'expertise, sont soumis aux mêmes obligations réglementaires en matière d'accessibilité et confrontés à des enjeux organisationnels et de ressources similaires, et peuvent offrir un précieux partage d'expérience. Ce réseau externe pourrait contribuer à une meilleure appropriation de l'accessibilité au sein du Groupe Roquette, en partageant des retours d'expérience sur les stratégies d'accessibilité numérique.

Cette démarche avec les partenaires et réseaux existants représente, en outre, une des options possibles pour un soutien externe expert dans la gouvernance de l'accessibilité.

A RETENIR

Liste des projets :

P1- Gouvernance & stratégie de Roquette

P2. Refonte des processus digitaux et adaptation de la méthodologie projet

P3. Gestion de l'existant et plan de rémediation

P4. Tests et audits inclusifs, audits et relations utilisateurs

P5. Plan de formation ciblé

P6. Référencement des fournisseurs digitaux

P7. Politique interne de communication et sensibilisation

P8. Démarche avec les partenaires et synergies avec l'écosystème de Roquette

