

Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique Conforama

1. 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, modifié par la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016 et son décret d'application du 24 juillet 2019, le présent schéma pluriannuel d'accessibilité numérique (SPAN) 2025–2027 de Conforama expose la stratégie adoptée pour rendre accessibles ses services de communication au public en ligne.

Ce SPAN, dont la durée est limitée à trois ans, a pour objectifs :

- de structurer les engagements de Conforama en matière d'accessibilité numérique ;
- d'organiser la gouvernance et les moyens humains, techniques et financiers mobilisés ;
- de planifier les actions de mise en conformité progressive avec le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité en vigueur (RGAA) ;
- de définir les modalités d'évaluation et de suivi des dispositifs engagés.

Il s'inscrit dans une dynamique continue d'amélioration de la qualité de service numérique à destination de toutes et tous, en particulier des personnes en situation de handicap.

2. Politique d'accessibilité numérique

Conforama place l'accessibilité numérique au cœur de ses engagements en faveur de l'inclusion numérique. Cette politique s'inscrit dans la continuité des valeurs de l'entreprise : offrir une expérience client simple, fluide et équitable à tous les usagers, quels que soient leurs contextes, capacités ou équipements.

À ce titre, Conforama entend :

- intégrer l'accessibilité numérique dans la conception, le développement, l'acquisition et la maintenance de l'ensemble de ses services numériques ;
- se conformer aux exigences du RGAA (version en vigueur) pour ses sites web, applications mobiles ;
- engager un processus de transformation **progressive**, accompagné d'évaluations régulières, dans une logique d'amélioration continue.

Cette politique est en cours de structuration.

3. Gouvernance et rôle du référent accessibilité

Pour garantir l'effectivité de sa politique d'accessibilité numérique, Conforama a nommé un référent accessibilité numérique. Il a pour mission de piloter l'ensemble des actions d'accessibilité à l'échelle de l'entreprise et de s'assurer du respect des obligations légales en la matière.

Les principales responsabilités du référent sont :

- La coordination des acteurs internes et externes impliqués dans les projets numériques ;
- Le suivi des audits d'accessibilité, des mises en conformité et des plans d'action ;
- La sensibilisation et la montée en compétences des équipes au sens large ;
- La formalisation des objectifs en termes d'accessibilité au sens de leur intégration dans les pratiques de l'entreprise ;
- La planification de ses objectifs dans le temps.

Il rendra compte périodiquement à la direction de l'avancement du schéma pluriannuel et des éventuels écarts constatés.

4. Ressources humaines et financières

La mise en œuvre de la politique d'accessibilité numérique de Conforama repose sur la mobilisation coordonnée de plusieurs catégories de ressources.

Ressources humaines

Plusieurs pôles internes seront mobilisés dans les prochains mois :

- Les équipes projets numériques (chefs de projet, user experience designers [UX], développeurs) de la direction de l'organisation et des systèmes d'information (DOSI) ;
- Les ressources humaines pour l'intégration d'un module de sensibilisation dans les parcours internes.

Le référent accessibilité numérique agit en transversal sur l'ensemble de ces entités pour garantir la cohérence et l'efficacité des dispositifs engagés.

Ressources financières

Un budget pluriannuel dédié est prévu, couvrant :

- Les prestations d'audit de conformité RGAA ;
- L'accompagnement dans la rédaction du SPAN.

Ce budget fera l'objet d'un suivi régulier, présenté dans les plans d'actions annuels.

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

L'accessibilité numérique est progressivement intégrée dans les processus métiers de Conforama, selon une approche transversale portée par le référent accessibilité numérique et les directions fonctionnelles.

Intégration dans les projets numériques

Conforama est dans une phase de lancement d'une démarche d'accessibilité numérique qui se concentre sur l'identification des ruptures d'accessibilité de son site e-commerce, afin de garantir une expérience utilisateur à terme sans rupture d'accessibilité.

6. Actions de formation et de sensibilisation

Afin de favoriser l'appropriation des enjeux d'accessibilité numérique au sein de l'organisation, Conforama envisage la mise en place d'une formation/sensibilisation sur le sujet.

7. Recours à des compétences externes

À ce jour, Conforama s'appuie sur des compétences externes spécialisées en accessibilité numérique pour :

- la réalisation des audits de conformité RGAA sur les supports numériques (sites web, applications mobiles) ;
- la formalisation du schéma pluriannuel d'accessibilité numérique (SPAN).

8. Intégration dans les procédures de marché

À ce stade, l'intégration formalisée de l'accessibilité numérique dans les clauses d'achats concernant des prestations numériques, est une réflexion en cours de la direction des achats. Les pistes de travail développées :

- Inclusion dans les contrats de sous-traitance des obligations de résultats en matière de conformité RGAA ;
- Mise en place d'exigences d'accessibilité dans les nouveaux appels d'offres.

9. Tests utilisateurs et traitement des retours

À ce jour, Conforama n'a pas mis en œuvre de tests utilisateurs avec des personnes en situation de handicap, ni de dispositif structuré de recueil et de traitement des retours liés à l'accessibilité numérique.

Pour se conformer au RGAA et garantir une amélioration continue, Conforama :

- S'appuie aujourd'hui sur ses canaux de communication standards.
- S'engage à traiter systématiquement les retours dans un délai raisonnable et d'en assurer la traçabilité.

10. Processus de contrôle, validation et suivi

Conforama n'a pas encore mis en place un dispositif formalisé de contrôle et de validation de la conformité de ses services numériques au RGAA.

Toutefois, pour assurer la conformité progressive et continue, Conforama à lancer :

- La réalisation d'audits de conformité externes réguliers sur les supports identifiés comme prioritaires ;
- La publication annuelle d'un bilan de conformité, permettant d'alimenter les plans d'action futurs.
- La mise à jour du schéma pluriannuel d'accessibilité numérique suite à la prise de connaissance du résultat des audits susmentionnés.

11. Périmètre technique et état des lieux

Le périmètre des supports numériques concernés par le SPAN de Conforama ;

- Les sites internet publics :
 - <https://www.conforama.fr/>
 - <https://www.groupeconforama.fr/>
 - <https://blog.conforama.fr/>

L'audit du site Conforama.fr est en cours. Un état des lieux de la conformité des autres sites internet publics, par un audit externe est prévu dans les mois à venir afin de :

- Établir une cartographie précise des éléments à rendre conformes ;
- Prioriser les actions de mise en conformité selon leur criticité et leur fréquentation ;
- Structurer les plans d'action annuels à partir de données objectivées.

12. Plans d'actions annuels 2025 à 2027

Conformément à l'article 47 de la loi de 2005, le plan d'action 2025

- Lancement de l'audit d'évaluation de notre site e-commerce ;
- Publication d'un état des lieux intermédiaire en fin d'année des actions de mise en oeuvre de l'accessibilité numérique au sein de l'entreprise.
 - Mise à jour du SPAN

Les plans d'actions 2026, 2027 seront formalisés à la suite des résultats de l'audit en cours et de l'identification des actions à lancer.