



Schéma Pluriannuel d'accessibilité numérique TotalEnergies

2021-2023

Date de première parution : JUILLET 2021



Adresse postale : 2 place Jean Millier - Arche Nord Coupole/Regnault
92078 Paris La Défense Cedex - T. : +33 (0)1 47 44 45 46

TotalEnergies SE
Société Européenne au capital de 6 601 073 322,50 euros
Siège social : 2 place Jean Millier - La Défense 6 - 92400 Courbevoie - France — 542 051 180 RCS NANTERRE

Table des matières

I. L'accessibilité numérique	3
Comme le prévoit 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, TotalEnergies est concerné par l'obligation d'accessibilité de ces services de communication au public en ligne.	3
II. Les enjeux de l'accessibilité numérique	3
III. Les acteurs de l'accessibilité numérique	4
IV. Un canal dédié	4
V. Un plan d'action	5
a. Acculturation	5
b. Formation	5
c. Intégration	6
VI. Bilan des plans d'actions annuels	7

I. L'accessibilité numérique

L'accessibilité numérique signifie que les sites web, les outils et les technologies sont conçus et développés pour que toutes et tous puissent les utiliser, quelle que soit leur façon d'y accéder, quelle que soit leur situation de handicap.

Comme le prévoit 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, TotalEnergies est concerné par l'obligation d'accessibilité de ces services de communication au public en ligne¹.

D'après l'article 1er de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, 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 ».

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 ; et
- Le mobilier urbain numérique.

Ce document présente l'engagement de TotalEnergies pour l'accessibilité numérique de ses services de communication au public en ligne pour l'ensemble des utilisateurs, en situation de handicap ou non.

II. Les enjeux de l'accessibilité numérique

L'ambition de TotalEnergies est d'améliorer l'accessibilité numérique partout et pour tous.

Dans ce cadre, une démarche collective et transverse a été mise en place pour répondre à 3 enjeux principaux : humain, sociétal et légal.

¹ S'agissant d'une entreprise dont le chiffre d'affaire annuel excède le seuil des 250.000 euros prévu par l'Article 2 du Décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne.

TotalEnergies s'engage à :

- Améliorer l'inclusion digitale des utilisateurs de ses applications ;
- Respecter ses engagements en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap ;
- Être en conformité avec la réglementation en matière d'accessibilité numérique, en s'appuyant sur le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)²², édité par la direction interministérielle du numérique (DINUM).

III. Les acteurs de l'accessibilité numérique

Le/la Responsable Stratégie et Politique Ressources Humaines et le/la « Chief Digital Officer » soutiennent cette démarche.

Le comité de pilotage est composé de :

- Le/la Référent(e) accessibilité numérique, rattaché(e) au Digital ;
- Le/la Responsable Mission Handicap, rattaché(e) aux Ressources Humaines ;
- L'équipe de la Gouvernance digitale, rattachée à la Communication externe.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel et des plans d'actions annuels associés, sont placés sous la responsabilité de ce comité de pilotage. Les membres de ce comité aident à la prise en compte de l'accessibilité numérique dans les nouveaux projets.

Le/la Référent(e) accessibilité numérique porte la démarche, il/elle centralise et pilote le sujet, accompagné(e) par la Mission Handicap qui partage les besoins des utilisateurs et aide à la priorisation des actions.

La Gouvernance digitale porte une attention particulière à l'accessibilité des sites internet de son « usine à sites » et applications, en sensibilisant systématiquement les responsables de sites et en renforçant l'accessibilité du socle technique avec le partenariat de la TMA (Tierce Maintenance Applicative).

IV. Un canal dédié

En cas de besoin spécifique ou pour en savoir plus sur la démarche d'accessibilité numérique de TotalEnergies, un canal dédié est disponible : digital.accessibility@totalenergies.com

²² Lien vers le RGAA : <https://www.numerique.gouv.fr>

V. Un plan d'action

La démarche est basée sur un plan d'action en 3 axes : acculturation, formation et intégration.

C'est une démarche d'amélioration continue, qui n'est pas figée. Les idées et retours des collaborateurs sont essentiels pour progresser de la manière la plus agile possible.

a. Acculturation

Pour acculturer ses collaborateurs, TotalEnergies met en place plusieurs actions de sensibilisation générale à l'accessibilité numérique (webinaires, partage de supports de communications, ...), animées par les membres du comité de pilotage ou des volontaires du groupe de travail dédié à l'accessibilité numérique. Elles ciblent en priorité les collaborateurs TotalEnergies, quel que soit leur métier ou leur entité.

Le groupe de travail s'appuie sur les autres groupes de travail thématiques également mis en œuvre pour apporter des solutions rapides et pérennes aux utilisateurs en situation de handicap auditif, visuel, etc., identifiés au sein de TotalEnergies.

L'équipe de la Gouvernance digitale accompagne les responsables de sites internet et les contributeurs lors de la création d'un nouveau site/nouvelle application. Le paragraphe Intégration ci-après décrit les points importants sur lesquels TotalEnergies s'appuiera pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses sites internet et applications externes.

b. Formation

Pour former ses collaborateurs, TotalEnergies met en place plusieurs actions :

- Un module d'e-learning dédié à l'accessibilité numérique à toutes les étapes d'un projet, disponible sur la plateforme de formation interne, en français et en anglais. Il est partagé en interne par les acteurs de la démarche ainsi que par les Référents Diversité / Handicap dans les filiales.
- Des formations en présentiel ou en distanciel ouvertes à tous pour faire découvrir l'accessibilité avec les options d'ergonomie disponibles sur les outils numériques utilisés ;
- Des formations dédiées aux collaborateurs en situation de handicap ;
- Des formations dédiées aux collaborateurs susceptibles d'être concernés par l'accessibilité numérique dans leur poste.

TotalEnergies est conscient que la continuité des actions mises en place passe par un développement des compétences/connaissances en interne en termes d'accessibilité numérique.

c. Intégration

Pour intégrer ce sujet dans les outils, TotalEnergies met en place plusieurs actions :

- Mise à jour technique

L'intégration de l'accessibilité numérique est un processus itératif. Ce sujet est à prendre en compte dans la mesure du possible lors de la conception, en phase de développement puis lors mise en production des applications.

La priorité est de proposer des aménagements raisonnables pour les personnes en situation de handicap n'arrivant pas à naviguer correctement afin d'assurer leur capacité à utiliser les outils digitaux.

La remontée des besoins s'appuie particulièrement sur la Mission Handicap, son équipe de coordinateurs Branche ainsi que sur l'ensemble des utilisateurs susceptibles d'y être confrontés.

Des actions sont mises en place pour s'assurer d'avoir une base accessible pour les futurs outils digitaux TotalEnergies et limiter la dette en accessibilité dans le futur.

- Mise à jour réglementaire

La Gouvernance Digitale gère la mise en conformité des sites internet et applications. Elle optimise la gestion des outils grâce à la responsabilisation des acteurs sur un périmètre donné. TotalEnergies priorise les mesures d'accessibilité relevant des critères A et AA mais n'exclut pas pour autant les critères non obligatoires, AAA. Pour faciliter la prise en compte des exigences d'accessibilité, il existe un site interne « Démonstrateur » visant à communiquer les bonnes pratiques sur l'accessibilité des contenus pour les collaborateurs. Le site est mis à jour régulièrement.

Un/Une expert(e) accessibilité numérique intervient au cours de certains projets de création de contenus de sites internet et réalise des tests à la fois techniques et fonctionnels afin d'alerter les parties prenantes sur les correctifs à apporter et les bonnes pratiques à adopter. Il intervient le plus en amont possible en vue d'optimiser le taux de conformité du contenu concerné.

Depuis 2019, TotalEnergies a entrepris des chantiers d'accessibilité numérique visant à établir un état des lieux de contenus digitaux (via des tests d'accessibilité et des audits complets). Les audits réalisés afin d'évaluer la conformité des services de communication en ligne sont organisés avec un prestataire externe, spécialiste du sujet.

- Insertion d'une annexe dans les contrats

Des modèles types de mentions à intégrer aux annexes des contrats de prestation afin de sélectionner des prestataires en mesure de répondre aux exigences déterminées par le RGAA sont rédigés et partagés. Ils sont utiles comme critère de sélection des prestataires.

Les Achats sont sensibilisés à l'accessibilité numérique et à leurs responsabilités dans le cadre de la mise en conformité de nouveaux outils numériques.

VI. Bilan des plans d'actions annuels

Ce schéma pluriannuel est accompagné de plans annuels d'actions qui décrivent plus précisément les activités pour répondre aux besoins en matière d'accessibilité numérique des parties prenantes.

TotalEnergies s'engage à faire appel à des intervenant(e)s externes si nécessaire afin d'accompagner au mieux cette démarche d'accessibilité numérique, qui accompagne la transformation digitale en cours. Une nécessité à transformer en opportunité.