

Schéma pluriannuel de mise en accessibilité numérique

Période 2026-2028

Autobacs s'engage à rendre ses services numériques accessibles à toutes et à tous, notamment aux personnes en situation de handicap, conformément à l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA).

Le présent schéma expose la politique d'Autobacs en matière d'accessibilité numérique pour la période 2026-2028. Il est décliné en plans d'action annuels et fera l'objet d'un suivi régulier.

Périmètre du schéma

Ce schéma concerne les services de communication au public en ligne placés sous la responsabilité d'Autobacs, en particulier :

- le site internet autobacs.fr et ses parcours de vente, de réservation et de prise de rendez-vous ;
- les contenus éditoriaux, documents téléchargeables et médias publiés sur le site ;
- les futures évolutions, refontes et nouveaux services numériques destinés aux clients ;
- les outils numériques internes ou externes entrant dans le champ des obligations applicables, selon leur usage et leur niveau de maîtrise par Autobacs.

Le périmètre sera réévalué chaque année afin d'intégrer les nouveaux services et les évolutions réglementaires ou techniques.

Situation actuelle

Un audit de conformité réalisé par Accessiway le 20 août 2026 sur un échantillon représentatif du site autobacs.fr a établi un taux de conformité au RGAA 4.1.2 de 42,65 %.

La déclaration d'accessibilité du site présente en détail les résultats de cet audit, les non-conformités relevées et les voies de contact et de recours ouvertes aux utilisateurs.

Les principaux axes d'amélioration identifiés concernent notamment les alternatives textuelles, les contrastes, la navigation au clavier, la restitution par les technologies d'assistance, la structure des pages, les tableaux, les formulaires, les contenus multimédias et l'adaptation des contenus aux différentes tailles d'écran.

Organisation et gouvernance

Le pilotage de l'accessibilité numérique est assuré par la direction en charge du digital, en coordination avec les équipes informatiques, marketing, communication, ressources humaines et services clients, ainsi qu'avec les prestataires intervenant sur les services numériques.

Un référent accessibilité numérique est chargé de :

- coordonner la mise en œuvre du présent schéma et des plans d'action annuels ;
- suivre les audits, les corrections et les indicateurs de progression ;
- accompagner les équipes et les prestataires dans la prise en compte du RGAA ;
- centraliser les demandes relatives à l'accessibilité et veiller à leur traitement ;
- organiser la mise à jour de la déclaration d'accessibilité et des documents associés.

La gouvernance et la répartition des responsabilités pourront être précisées au fur et à mesure de la structuration de la démarche.

Ressources mobilisées

Autobacs prévoit de mobiliser, en fonction des besoins identifiés et des arbitrages annuels :

- des ressources internes issues des équipes digitales, techniques, éditoriales et métiers ;
- l'accompagnement de prestataires spécialisés en accessibilité numérique ;
- des moyens consacrés aux audits, à la formation, à l'assistance et aux travaux de correction ;
- les ressources nécessaires à l'intégration progressive de l'accessibilité dans les projets et contrats numériques.

Les moyens sont réévalués chaque année au regard des actions prioritaires, des évolutions du périmètre et des résultats obtenus.

Axes stratégiques 2026-2028

Intégrer l'accessibilité dans les projets numériques

- Prendre en compte les exigences d'accessibilité dès la conception des nouveaux parcours et fonctionnalités.
- Intégrer des critères RGAA dans les cahiers des charges, demandes d'évolution et phases de recette.
- Privilégier des composants réutilisables accessibles afin de prévenir la réapparition des mêmes anomalies.
- Associer l'accessibilité aux projets de refonte et aux évolutions structurantes du site.

Corriger les non-conformités existantes

- Prioriser les corrections ayant le plus fort impact sur l'accès à l'information et la réalisation des parcours essentiels.
- Traiter progressivement les anomalies identifiées lors de l'audit du 20 août 2026.
- Mettre en place des contrôles avant la mise en production des évolutions importantes.
- Vérifier les corrections au moyen de tests manuels et automatisés adaptés.

Former et sensibiliser les équipes

- Sensibiliser les collaborateurs participant à la conception, au développement, à la publication ou au contrôle des contenus numériques.
- Proposer des formations ciblées aux profils les plus concernés : contributeurs, designers, chefs de projet, développeurs et équipes de recette.
- Mettre à disposition des consignes simples portant notamment sur les titres, les liens, les images, les documents, les vidéos et les contrastes.

Encadrer les prestations et achats numériques

- Faire apparaître les exigences d'accessibilité dans les consultations et contrats concernés.
- Demander aux prestataires de démontrer la prise en compte du RGAA dans leurs livrables.
- Intégrer l'accessibilité aux critères de recette et de validation lorsque le contexte le permet.

Assurer le suivi et l'amélioration continue

- Mettre à jour la déclaration d'accessibilité après une modification substantielle, une refonte, un nouvel audit ou selon les échéances réglementaires.
- Publier et actualiser les plans d'action annuels associés au présent schéma.
- Prendre en compte les retours des utilisateurs et rechercher, en cas de difficulté, une solution ou une alternative accessible.

Calendrier prévisionnel

Les actions ci-dessous constituent une trajectoire prévisionnelle. Elles pourront être ajustées en fonction des contraintes techniques, des évolutions du site, des priorités métier et des ressources disponibles.

2026 — Structurer

- Publier la déclaration d'accessibilité et le présent schéma.
- Désigner le pilotage de la démarche.
- Analyser et prioriser les non-conformités de l'audit.
- Lancer les premières corrections sur les parcours et composants prioritaires.
- Sensibiliser les principaux contributeurs et prestataires.

2027 — Corriger

- Poursuivre les corrections sur les parcours essentiels.
- Améliorer les modèles de pages et composants réutilisables.
- Renforcer les contrôles éditoriaux et techniques.
- Intégrer l'accessibilité aux cahiers des charges et recettes concernés.
- Réaliser une évaluation intermédiaire de progression.

2028 — Pérenniser

- Finaliser les corrections prioritaires restant réalisables.
- Renforcer l'autonomie des équipes par la formation et la documentation.
- Réaliser un nouvel audit représentatif.
- Mettre à jour la déclaration d'accessibilité.
- Établir le bilan du schéma et préparer la période suivante.

Plan d'action annuel : le volet « 2026 — Structurer » ci-dessus constitue le plan d'action de l'année 2026. Il sera remplacé ou complété par un plan d'action détaillé pour chaque nouvelle année d'application du schéma.

Priorisation des corrections

Les corrections sont priorisées selon une approche fondée sur l'impact pour les utilisateurs et la criticité des parcours. Sont notamment considérés en priorité :

- l'accès aux informations indispensables et aux coordonnées des centres ;
- la recherche de produits et de services ;
- les parcours de prise de rendez-vous, de commande, de panier et de paiement ;
- les formulaires de contact, de création de compte et d'identification ;
- la navigation générale, les menus, le clavier et la visibilité du focus ;
- les anomalies bloquantes pour les lecteurs d'écran ou lors de l'agrandissement des contenus.

La faisabilité, la fréquence d'utilisation, la possibilité d'une solution alternative et les dépendances à des solutions tierces sont également prises en compte.

Suivi et indicateurs

Le suivi du schéma s'appuie notamment sur les indicateurs suivants :

- Gouvernance : désignation d'un référent et tenue de points de suivi.
- Corrections : nombre d'anomalies corrigées, restant à traiter et vérifiées.
- Prévention : nombre de projets ou évolutions ayant intégré des critères d'accessibilité.
- Compétences : nombre de collaborateurs sensibilisés ou formés.
- Contrôle : réalisation des audits et évaluations prévus.
- Utilisateurs : nombre de signalements reçus, traités et délai moyen de réponse.

Un bilan est réalisé au moins une fois par an afin d'actualiser le plan d'action et, si nécessaire, les priorités.

Retour d'information et contact

Si vous rencontrez une difficulté d'accès à un contenu ou à un service, vous pouvez utiliser la page de contact Autobacs. Nous nous efforcerons de vous orienter vers une solution ou de vous proposer, lorsque cela est possible, une alternative accessible.

Publication et mise à jour

Schéma publié le 1^{er} septembre 2026.

Ce document peut être mis à jour pendant sa période d'application afin de refléter l'évolution de la stratégie, des services numériques et des actions engagées.

Notre objectif : inscrire l'accessibilité numérique dans une démarche d'amélioration continue, afin de permettre au plus grand nombre d'accéder aux informations, produits et services proposés par Autobacs.