Schéma pluriannuel d’accessibilité numérique

2024–2026

free

Schéma pluriannuel d’accessibilité numérique 2024–2026

Introduction et engagement de *Free*

Free réaffirme son engagement à garantir l’accessibilité de ses produits, équipements, services numériques, boutiques et parcours clients, en conformité avec les textes législatifs et réglementaires en vigueur, dont notamment la loi du 11 février 2005, le décret du 24 juillet 2019 relatif à l’accessibilité numérique, et la directive (UE) 2019/882 transposée en droit français par la loi du 9 mars 2023.

Le présent schéma pluriannuel, couvrant la période 2024–2026, formalise la politique d’accessibilité numérique de *Free*. Il fixe les orientations stratégiques et les actions opérationnelles nécessaires pour assurer un accès inclusif et équitable à tous nos services, en intégrant les besoins des personnes en situation de handicap dès la conception. Il constitue également un outil de pilotage, de suivi et de transparence, permettant de rendre compte chaque année des avancées réalisées et des engagements tenus.

Ce document s’applique à l’ensemble des entités de *Free* et de leurs activités destinées aux consommateurs[1] : sites web (institutionnels et commerciaux), applications mobiles, services clients, produits, équipements et boutiques (*Free Centers*).

Le schéma pluriannuel est rendu public conformément aux dispositions de l’article 4 du décret n°2019-768 du 24 juillet 2019.

Gouvernance et organisation interne

La gouvernance de l’accessibilité numérique au sein de *Free* s’appuie sur une organisation structurée et intégrée à l’ensemble de ses métiers.

Un référent accessibilité numérique coordonne les principales directions opérationnelles et veille à la mise en œuvre effective des engagements pris.

Ce référent s’appuie sur un réseau de correspondants désignés au sein des différentes directions concernées. Ces relais garantissent que les exigences d’accessibilité sont prises en compte à chaque étape des projets, depuis la conception jusqu’à la relation avec les abonnés et le déploiement dans les boutiques.

Un comité d’accessibilité numérique assure le pilotage transversal de la démarche. Il associe le référent, les correspondants métiers ainsi que des partenaires externes et des associations représentatives des usagers. Cette instance permet d’arbitrer les priorités, de suivre les indicateurs et d’assurer un dialogue permanent avec les parties prenantes.

Des moyens humains et financiers sont affectés à la démarche, et sont adaptés annuellement en fonction des priorités définies dans les plans d’action.

L’accessibilité est progressivement intégrée dans les fiches de poste et dans les processus de recrutement des métiers concernés, afin de renforcer les compétences internes et d’assurer la pérennité de l’organisation.

Prise en compte de l’accessibilité dans les projets numériques

[1] Ce périmètre pourra évoluer et sera pris en compte dans les plans d’action et les rapports annuels.

L'accessibilité numérique est intégrée de manière systématique dans la conduite des projets de *Free*. Chaque nouveau développement ou refonte de service prend en compte, dès la phase de conception, les obligations légales et les bonnes pratiques issues des référentiels nationaux et européens tels que RGAA.

La démarche repose sur deux principes structurants :

- **Conception inclusive** : les équipes projets appliquent le principe *accessibility by design*, afin que les critères d'accessibilité soient intégrés dès la conception ;
- **Vérification et amélioration continue** : des audits de conformité sont réalisés à intervalles réguliers pour identifier les écarts et planifier les corrections nécessaires, en donnant la priorité aux services les plus consultés et aux usages essentiels pour les abonnés.

En complément, *Free* prévoit de renforcer progressivement cette approche :

- Par une **implication future des utilisateurs en situation de handicap** dans les phases de test, afin d'améliorer l'évaluation de l'expérience réelle ;
- Et par l'**intégration progressive de clauses d'accessibilité** dans les appels d'offres et les contrats, afin de garantir que les solutions et services acquis respectent les normes en vigueur.

Cette approche vise à garantir que l'ensemble des produits, équipements, services et parcours clients numériques de *Free* soient conçus et exploités dans une logique d'inclusion, de conformité avec les obligations réglementaires et au bénéfice de tous les utilisateurs.

Formation et sensibilisation

Free fait de la formation et de la sensibilisation un levier essentiel de sa politique d'accessibilité numérique. L'objectif est de garantir que chaque collaborateur impliqué dans la conception, le développement, la production de contenus ou la relation avec les abonnés dispose des compétences nécessaires pour intégrer l'accessibilité dans son activité quotidienne.

La démarche combine plusieurs niveaux d'intervention. Elle comprend des actions de sensibilisation générale, accessibles à l'ensemble des collaborateurs, ainsi que des formations ciblées à destination des équipes directement concernées par la conception et l'exploitation des services numériques.

Ce dispositif s'appuie sur des ressources déjà existantes, notamment des modules e-learning sur le handicap déployés au sein du réseau de boutiques *Free Center*. Il est progressivement élargi à l'ensemble des directions concernées, afin de favoriser une culture partagée de l'inclusion numérique.

Les programmes seront régulièrement actualisés afin d'intégrer les évolutions technologiques, les nouvelles réglementations et les retours d'expérience issus des audits ou des associations partenaires. Cette démarche d'amélioration continue, que *Free* ambitionne de mettre en place, devra permettre de renforcer la montée en compétence des équipes et d'assurer la pérennité de ses engagements.

Services et dispositifs existants

Produits et équipements

Free intègre progressivement les critères d'accessibilité dans la conception et l'évolution de ses équipements.

La télécommande de la *Freebox Pop* illustre cette démarche : elle propose plusieurs fonctionnalités physiques et tactiles destinées à faciliter son utilisation, notamment des repères en relief et une disposition intuitive des touches principales, complétées par un accès direct à l'assistant vocal.

Enfin, nos interfaces et sites web font l'objet d'audits réguliers et d'une mise en conformité progressive, afin d'améliorer son accessibilité et de garantir une expérience inclusive à l'ensemble des abonnés.

Services clients et relation abonné

Free s'attache à rendre ses services clients accessibles à l'ensemble des abonnés, en développant des dispositifs adaptés aux personnes en situation de handicap.

Un partenariat avec **DEAFI** permet de proposer une assistance en **Langue des Signes Française (LSF)** accessible en visioconférence et par chat. Ce service facilite la communication directe avec un conseiller formé et contribue à améliorer l'autonomie des abonnés en situation de handicap auditif.

Free met également à disposition un **service de relais téléphonique** permettant aux abonnés en situation de handicap auditif de communiquer par l'intermédiaire d'un interprète. L'activation est simple, accessible directement depuis l'espace abonné, et une vidéo en LSF explique le fonctionnement du service. Ce dispositif est inclus dans certaines offres fixes et mobiles, et son utilisation fait l'objet d'un suivi spécifique.

La qualité et l'usage de ces services sont suivis par la voie d'indicateurs fixés par l'ARCEP, couvrant la satisfaction des utilisateurs, la volumétrie des appels et la qualité de service. Un *reporting* trimestriel permet d'analyser les résultats et d'orienter les actions correctives si nécessaire.

Free anticipe également les **évolutions réglementaires prévues à l'horizon 2026**, qui renforceront les obligations de qualité de service. L'assistance en LSF devra offrir une capacité de réponse équivalente à celle proposée aux autres usagers, et le relais téléphonique devra être disponible en continu, 24 heures sur 24. Ces exigences feront l'objet d'une préparation spécifique dans le cadre des prochains plans d'action.

Nos boutiques, les *Free Centers*

Les boutiques constituent un lieu essentiel de la relation entre *Free* et ses abonnés. L'accessibilité y est conçue comme une priorité, conformément à la réglementation en vigueur relative à l'accueil des personnes à mobilité réduite (PMR).

Toute ouverture de boutique, ainsi que chaque aménagement postérieur, sont précédés de l'obtention d'un avis favorable d'une commission accessibilité municipale. En parallèle, un organisme de contrôle indépendant veille au respect des obligations et engagements figurant dans les dossiers de demandes d'autorisation de travaux. Enfin, les installations font l'objet de vérifications régulières.

Afin de garantir au quotidien une accessibilité effective, différents aménagements et équipements sont mis à disposition, parmi lesquels :

- Des bandes de signalisation apposées sur les surfaces vitrées afin d'améliorer la visualisation des obstacles transparents ;
- Une boucle à induction magnétique, système d'aide à l'écoute pour les personnes malentendantes porteuses d'un appareil auditif ;
- Une caisse PMR et une borne PMR disposant d'un clavier physique ;
- En présence d'un dénivelé ou obstacle à l'entrée de la boutique : mise à disposition d'une rampe d'accès et d'une sonnette à l'extérieur ;
- Utilisation d'éléments visuellement contrastés pour signaler les obstacles en hauteur ou au sol dans les zones de circulation ;
- Des allées de circulation d'une largeur suffisante pour permettre le déplacement en fauteuil roulant, sans obstacle en hauteur à moins de 2,20 mètres.

Dans toute boutique, un registre d'accessibilité handicap est mis à la disposition des salariés et visiteurs.

De plus, les collaborateurs en boutique bénéficient d'actions de sensibilisation et de formation spécifiques au handicap afin de garantir une bonne prise en charge de l'ensemble des visiteurs, quelle que soit la nature du handicap.

Cette organisation permet de garantir à l'ensemble des boutiques un respect des obligations légales en matière d'accessibilité et s'inscrire ainsi dans une démarche d'amélioration continue au service de l'inclusion des abonnés.

Le plan pluriannuel

Le présent schéma s'accompagne d'un plan d'action triennal, qui fixe les jalons principaux et organise la montée en conformité progressive des services numériques, produits, équipements et boutiques de *Free*.

- **En 2024**, des audits seront réalisés sur nos sites et interfaces. Cette étape permettra d'établir une cartographie précise des services accessibles. Nous mettrons également en place un registre centralisé de suivi de l'accessibilité dans le réseau de boutiques.

- **En 2025**, cette année marquera également le déploiement d'indicateurs de performance élargis (KPI) permettant de mesurer de manière plus fine la qualité de service. En parallèle, *Free* se conformera aux nouvelles obligations fixées par l'ARCEP, notamment en matière de services de relais téléphonique et d'assistance en continu.

- **En 2026**, l'objectif est d'améliorer le taux de conformité au référentiel RGAA pour l'ensemble des sites et applications. Cette échéance sera également l'occasion de généraliser les bonnes pratiques d'accessibilité dans la conception des produits et équipements.

La mise en œuvre du présent schéma pluriannuel fait l'objet d'un suivi régulier, afin d'évaluer l'avancement des actions prévues, d'identifier les écarts éventuels et d'ajuster les priorités. Ce suivi s'appuie sur des indicateurs définis dans les plans d'action annuels et sur les résultats des audits d'accessibilité. Chaque année, un **plan d'action annuel** précisera les priorités opérationnelles, les moyens mobilisés et les indicateurs de suivi. Ce plan fera l'objet d'un bilan public, garantissant la transparence de la démarche et la traçabilité des engagements pris.

Mesures non obligatoires et bonnes pratiques

Au-delà des obligations légales, *Free* explore et, lorsque cela est pertinent, déploie des dispositifs complémentaires destinés à renforcer l'inclusion numérique.

Ces initiatives incluent notamment la mise à disposition de contenus audio et vidéo en **Langue des Signes Française (LSF)**, la traduction de certains supports en **langage simplifié** afin d'en faciliter la compréhension, ainsi que l'étude de la conformité aux **critères de niveau AAA** des référentiels internationaux d'accessibilité.

Ces démarches volontaires visent à offrir une expérience utilisateur encore plus inclusive, en anticipant les besoins spécifiques de certains publics et en plaçant l'innovation au service de l'égalité d'accès pour tous.

Par ailleurs, la *Fondation Free*, fondée en 2006, lutte depuis 17 ans contre la fracture numérique et illustre l'engagement social et sociétal de *Free*. Agissant en toute autonomie, la Fondation intervient pour favoriser les projets d'inclusion numérique sur l'ensemble du territoire, et promouvoir un numérique plus responsable et le logiciel libre. Elle bénéficie désormais d'un rayonnement interne et externe au service du plus grand nombre.