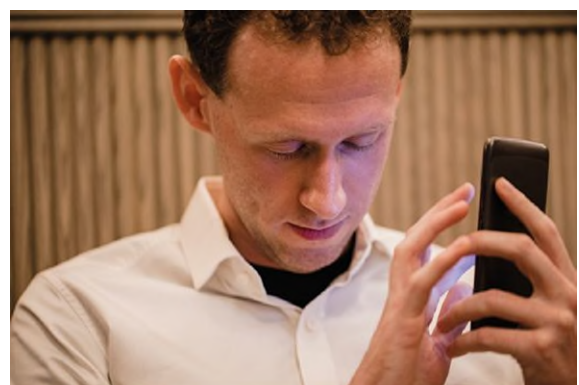


# **SCHÉMA PLURIANNUEL DE MISE EN ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE – GROUPE SNCF**

**2026-2028**



## Introduction.

# TABLE DES MATIÈRES :

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>4</b>
PARTIE 1 – SNCF ET ACCESSIBILITÉ, LE CHOIX DU NUMÉRIQUE : .....	4
PARTIE 2 – LE CONTEXTE LÉGISLATIF : .....	4
PARTIE 3 – BILAN DU SCHÉMA PLURIANNUEL 2023–2025 : .....	4
PARTIE 4 – SCHÉMA PLURIANNUEL 2026–2028 : .....	4
PARTIE 5 – CONCLUSION : .....	5
<b>1. SNCF ET ACCESSIBILITÉ, LE CHOIX DU NUMÉRIQUE</b> .....	<b>5</b>
1.1. LE HANDICAP EN FRANCE : .....	5
1.2. LE HANDICAP ET LE NUMÉRIQUE : .....	6
1.3. RAPPEL : QU’EST-CE QUE L’ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE ? .....	7
1.4. SNCF ET HANDICAP, LE CHOIX DU NUMÉRIQUE : .....	9
1.5. DES ACTIONS RECONNUES : .....	11
1.6. DES RENDEZ-VOUS INCONTOURNABLES : .....	14
<b>2. LE CONTEXTE LÉGISLATIF</b> .....	<b>16</b>
2.1. CADRE EUROPÉEN : .....	16
2.2. CADRE NATIONAL : .....	17
2.3. ÉVOLUTIONS RÉCENTES (2024–2025) : .....	18
2.4. OBLIGATIONS OPÉRATIONNELLES À RESPECTER : .....	20
2.5. TRADUCTION SNCF — PRINCIPES DE CONFORMITÉ ET DE GOUVERNANCE : .....	22
<b>3. BILAN DU SCHÉMA PLURIANNUEL 2023-2025</b> .....	<b>25</b>
3.1. CHANTIER N°1 : MESURER LA CONFORMITÉ AU RGAA .....	25
3.2. CHANTIER N°2 : INTÉGRER L’ACCESSIBILITÉ DÈS LA CONCEPTION .....	27
3.3. CHANTIER N°3 : SENSIBILISER ET FORMER LES COLLABORATEURS .....	29
3.4. CHANTIER N°4 : DÉVELOPPER DES PARTENARIATS INTERNES ET EXTERNES .....	32
<b>4. SCHÉMA PLURIANNUEL 2026-2028</b> .....	<b>34</b>
4.1. OBJECTIFS DU SCHÉMA : .....	34
4.2. AXES STRATÉGIQUES DU NOUVEAU CYCLE : .....	35
4.3. GOUVERNANCE ET PILOTAGE UNIFIÉS : .....	37
4.4. INDUSTRIALISATION ET OUTILLAGE : .....	40

## Introduction.

4.5.	PILOTER ET MESURER LA CONFORMITÉ : .....	42
4.6.	INTÉGRER L'ACCESSIBILITÉ DANS LES PRATIQUES ET OUTILS : .....	44
4.7.	FORMER, OUTILLER ET MOBILISER LES COLLABORATEURS : .....	46
4.8.	PARTENARIATS ET INNOVATION INCLUSIVE : .....	48
4.9.	ACHATS ET SOUS-TRAITANCE : .....	50
4.10.	RESSOURCES : .....	53
<b>5.</b>	<b>CONCLUSION. ....</b>	<b>56</b>
5.1.	SIGNATAIRES : .....	57
<b>6.</b>	<b>ANNEXES.....</b>	<b>58</b>
6.1.	GLOSSAIRE : .....	58
6.2.	BIBLIOGRAPHIE : .....	59

## Introduction.

# Introduction.

Le présent document constitue le schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2026–2028 de la SNCF. Il définit le cadre, les principes, la gouvernance et les actions permettant de garantir, sur la durée, l'accessibilité des services numériques du Groupe, conformément aux obligations réglementaires et aux engagements de la SNCF en matière d'inclusion.

Afin d'en faciliter la lecture et la compréhension, le schéma est structuré en cinq grandes parties complémentaires, chacune répondant à un objectif précis.

## **Partie 1 – SNCF et Accessibilité, le choix du numérique :**

Cette première partie pose le cadre général et sociétal du schéma. Elle rappelle les enjeux du handicap en France, la diversité des situations de handicap et les liens étroits entre handicap et numérique. Elle précise également ce que recouvre l'accessibilité numérique, avant de présenter le positionnement de la SNCF en termes d'accessibilité globale, ses engagements, les actions déjà reconnues et les rendez-vous structurants. Cette partie permet de donner du sens au schéma et d'ancrer l'accessibilité numérique comme un enjeu collectif et stratégique.

## **Partie 2 – Le contexte législatif :**

La deuxième partie présente le cadre réglementaire dans lequel s'inscrit la démarche d'accessibilité numérique. Elle détaille successivement le cadre européen, le cadre national, les évolutions récentes (2024–2025), ainsi que les obligations opérationnelles à respecter. Elle se conclut par la traduction de ces exigences au sein de la SNCF, à travers des principes de conformité et de gouvernance, afin de relier les textes réglementaires aux pratiques internes.

## **Partie 3 – Bilan du schéma pluriannuel 2023–2025 :**

Cette partie dresse un bilan synthétique du schéma pluriannuel précédent. Elle est structurée autour des quatre chantiers qui ont guidé l'action entre 2023 et 2025 :

- La mesure de la conformité au RGAA,
- L'intégration de l'accessibilité dès la conception,
- La sensibilisation et la formation des collaborateurs,
- Le développement de partenariats internes et externes.

Ce bilan permet d'identifier les acquis, les difficultés rencontrées et les enseignements structurants qui ont alimenté la construction du nouveau cycle.

## **Partie 4 – Schéma pluriannuel 2026–2028 :**

Cœur du document, cette partie présente la stratégie et le plan d'action pour les années 2026 à 2028. Elle précise les objectifs du schéma, les axes stratégiques retenus, ainsi que le modèle de gouvernance et de pilotage unifiés. Elle décline ensuite les principaux leviers opérationnels : industrialisation et outillage, pilotage de la conformité, intégration de l'accessibilité dans les pratiques et outils, formation et mobilisation des collaborateurs, partenariats et innovation inclusive, achats et sous-traitance, ainsi que les

# SNCF et Accessibilité, le choix du numérique.

Ressources nécessaires à la mise en œuvre du schéma. Cette partie constitue la feuille de route opérationnelle du Groupe en matière d'accessibilité numérique.

## Partie 5 – Conclusion :

La conclusion synthétise les ambitions du schéma, rappelle le caractère collectif de la démarche et souligne l'engagement attendu de l'ensemble des acteurs du numérique à la SNCF. Elle marque la transition vers la phase de validation et de mise en œuvre du schéma, et se conclut par les signataires.

# 1. SNCF et Accessibilité, le choix du numérique.

## 1.1. Le handicap en France :

Le handicap concerne aujourd'hui une part importante de la population française. Selon les dernières estimations, **environ 14.5 millions de personnes** vivent avec une limitation durable ou une reconnaissance administrative de handicap<sup>1</sup>. Cela représente près de 28% des personnes de 15 ans ou plus en France métropolitaine, un chiffre en constante progression avec le vieillissement de la population.

### Diversité des situations

Le handicap recouvre une **grande diversité de réalités** :

- Les **handicaps moteurs** représentent environ **45 %** des situations reconnues ;
- Les **troubles sensoriels** (visuels, auditifs...) environ **20 %** ;
- Les **troubles cognitifs, mentaux ou psychiques** près de **35 %**<sup>2</sup>.

Au-delà des handicaps permanents, de nombreuses personnes connaissent des **limitations temporaires** (accident, maladie, troubles visuels ou auditifs liés à l'âge) qui peuvent, elles aussi, générer des difficultés d'accès à l'information et aux services numériques.

### Un enjeu social et économique majeur

En matière d'emploi, environ **1,4 million de personnes** disposent d'une reconnaissance administrative de leur handicap<sup>3</sup>. Leur **taux d'activité** (46 %) reste inférieur à celui de l'ensemble de la population (75 %), tandis que leur **taux de chômage** demeure plus élevé (12 % contre 7 %)<sup>3</sup>. Ces chiffres traduisent encore une **fragilité dans l'accès à l'emploi** accentuée par les difficultés d'accès au numérique, devenu incontournable dans la vie professionnelle et sociale.

# SNCF et Accessibilité, le choix du numérique.

## Une question de société, pas de minorité

Les situations de handicap touchent **tous les âges et tous les contextes** : qu'il s'agisse de déficience visuelle, d'incapacité à utiliser une souris, d'un trouble cognitif ou simplement d'une fatigue passagère, chacun peut être concerné.

Dans ce contexte, **rendre le numérique accessible à tous n'est plus seulement une exigence légale**, mais un **impératif sociétal** : garantir à chaque citoyen la possibilité d'utiliser les outils numériques, de voyager, de travailler et de s'informer **sans barrière**.

## Sources

1. DREES INSEE – *Le handicap en chiffres - édition 2024* :  
[https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications-communique-de-presse-documents-de-reference/panoramas-de-la-drees/241128\\_Panorama\\_Handicap2024](https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications-communique-de-presse-documents-de-reference/panoramas-de-la-drees/241128_Panorama_Handicap2024)
2. France Travail – *Les demandeurs d'emploi bénéficiaire d'une reconnaissance de handicap : un accompagnement renforcé pour une population éloignée de l'emploi* :  
[https://www.francetravail.org/files/live/sites/peorg/files/documents/Statistiques-et-analyses/si\\_24.020\\_de\\_beneficiaires\\_reconnaissance\\_handicap\\_en\\_2023.pdf](https://www.francetravail.org/files/live/sites/peorg/files/documents/Statistiques-et-analyses/si_24.020_de_beneficiaires_reconnaissance_handicap_en_2023.pdf)
3. INSEE – *Emploi et chômage des personnes handicapées – édition 2024* :  
<https://www.insee.fr/fr/statistiques/8376864>

## 1.2. Le handicap et le numérique :

Le numérique est aujourd'hui **au cœur de la vie quotidienne** : démarches administratives, accès à l'emploi, santé, formation, culture ou transport. Cette transformation digitale représente une **opportunité majeure** pour l'autonomie des personnes en situation de handicap — mais elle peut aussi devenir un **facteur d'exclusion** lorsqu'elle n'est pas pensée pour tous.

### Le numérique, levier d'autonomie et d'inclusion

Les outils numériques accessibles (sites web, applications, logiciels, objets connectés, dispositifs d'assistance vocale...) peuvent considérablement **améliorer la qualité de vie** des personnes handicapées :

- Accès facilité à l'information et aux services publics ;
- Communication renforcée grâce aux technologies d'assistance (synthèse vocale, sous-titrage, navigation clavier, lecteurs d'écran, etc.) ;
- Maintien dans l'emploi ou la formation grâce aux outils collaboratifs adaptés.

Selon le **baromètre de l'inclusion numérique (2024)**, près de **70 % des personnes en situation de handicap** estiment que le numérique améliore leur autonomie lorsqu'il est **conçu de manière accessible**<sup>1</sup>.

# SNCF et Accessibilité, le choix du numérique.

## Le risque d'une double fracture numérique

À l'inverse, lorsque les services numériques ne sont pas accessibles, ils **renforcent les inégalités** :

- Près d'**une personne handicapée sur deux** déclare rencontrer des difficultés pour effectuer une démarche administrative en ligne<sup>2</sup> ;
- **45 %** indiquent qu'un site ou une application non accessible les a déjà empêchés d'accéder à un service essentiel<sup>3</sup>.

Ces chiffres traduisent une **double fracture numérique** : d'un côté, un accès limité aux équipements ou à la formation numérique ; de l'autre, des interfaces non adaptées qui créent des barrières supplémentaires.

## Un enjeu de société et d'entreprise

Garantir l'accessibilité numérique ne relève plus d'un simple impératif réglementaire, mais d'une **responsabilité collective**. Pour les grandes entreprises publiques comme la SNCF, dont les services numériques concernent **des millions de voyageurs et de salariés**, cela signifie :

- Concevoir des plateformes inclusives dès la phase de conception ;
- Former les équipes aux bonnes pratiques ;
- Evaluer régulièrement la conformité et l'expérience utilisateur réelle.

"L'accessibilité numérique n'est pas une contrainte technique, c'est un facteur de progrès social et de performance collective."

## Sources

1. Fondation Roi Baudouin / Groupe La Poste – *Baromètre de l'inclusion numérique 2024* : <https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2024>
2. Défenseur des droits – *Accessibilité des services publics numériques, rapport 2023* : <https://www.defenseurdesdroits.fr>
3. DINUM – *Observatoire de la qualité des démarches en ligne 2024* : <https://observatoire.numerique.gouv.fr>

## 1.3. Rappel : qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?

L'**accessibilité numérique** consiste à rendre les services en ligne **utilisables par tous**, y compris les personnes présentant un handicap temporaire ou permanent. Elle garantit que chacun puisse **accéder, comprendre et interagir** avec les contenus numériques, quels que soient ses moyens physiques, sensoriels ou technologiques. En France, elle s'inscrit dans le cadre de l'**article 47 de la loi du 11 février 2005**<sup>1</sup> et du **Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA)**<sup>2</sup>, qui reprend les standards internationaux **WCAG 2.1**<sup>2</sup>. Ces référentiels reposent sur **quatre grands principes universels**, applicables à tous les services numériques.

# SNCF et Accessibilité, le choix du numérique.

## 1. Perceptible — Rendre l'information visible et lisible

Les contenus doivent pouvoir être **perçus par tous les sens**. Exemples :

- Un **texte alternatif** décrit chaque image importante ;
- Une **vidéo** comporte **sous-titres et transcription** ;
- Un **graphique** est accompagné d'un tableau de données.

*Exemple parlant : une carte interactive de gare sans description reste invisible pour une personne non voyante ; avec une alternative textuelle, elle devient accessible.*

## 2. Utilisable — Permettre la navigation à tous

Le service doit être **simple à utiliser**, avec ou sans souris.

Exemples :

- Navigation possible **au clavier** ;
- Zones de clic **suffisamment grandes** sur mobile ;
- Carrousels ou menus **contrôlables et stables**.

*Un site doit rester fonctionnel pour un utilisateur qui ne peut pas utiliser la souris ou dont la vision est réduite.*

## 3. Compréhensible — Rendre l'expérience claire et cohérente

Les interfaces doivent être **faciles à comprendre** et à anticiper.

Exemples :

- Langage clair, phrases courtes, icônes explicites ;
- **Position cohérente** des boutons sur chaque page ;
- Messages d'erreur rédigés en langage simple.

*Une interface lisible réduit la charge cognitive et évite les erreurs pour tous les publics.*

## 4. Robuste — Garantir la compatibilité et la durabilité

Les contenus doivent être **interprétables par les technologies d'assistance** (lecteurs d'écran, commandes vocales, barres braille, etc.).

Exemples :

- Code HTML **structuré et conforme aux standards** ;
- Balisage clair pour identifier les titres, boutons et menus ;
- Tests effectués avec les principaux outils d'assistance.

*Un site bien structuré assure une lecture fluide, même avec un lecteur d'écran.*

## Un enjeu humain, technique et organisationnel

Garantir l'accessibilité numérique ne consiste pas seulement à corriger des anomalies techniques : c'est une **démarche globale** qui implique la **conception inclusive dès l'origine** (design, développement, rédaction, test) et une **coordination entre métiers**.

Chaque acteur — concepteur, développeur, communicant, chef de projet, acheteur — contribue à ce résultat collectif.

# SNCF et Accessibilité, le choix du numérique.

“Un service est véritablement accessible lorsqu’il peut être utilisé par tous, dans toutes les situations.”

## Sources

1. Légifrance – Article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 :  
[https://www.legifrance.gouv.fr/loda/article\\_lc/LEGIARTI000041582812](https://www.legifrance.gouv.fr/loda/article_lc/LEGIARTI000041582812)
2. DINUM – Référentiel Général d’Amélioration de l’Accessibilité (RGAA 4.1) :  
<https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>
3. W3C – Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1) :  
<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

## 1.4. SNCF et handicap, le choix du numérique :

La SNCF mène depuis plusieurs années une politique ambitieuse et structurée en faveur des personnes en situation de handicap, qu’elles soient usagers ou agents. Sous l’impulsion de la Direction de l’Accessibilité et de la mission confiée à SNCF Réseau comme coordinateur de l’accessibilité du système ferroviaire, le Groupe déploie une stratégie globale reposant sur trois piliers complémentaires : l’accessibilité physique, l’innovation technologique et l’accessibilité numérique.

L’objectif est clair : garantir une chaîne de déplacement fluide, sécurisée et inclusive pour tous les types de handicap — moteur, visuel, auditif, cognitif ou psychique.

### Un réseau ferroviaire adapté à la diversité des besoins

Dans l’ensemble des gares françaises, la SNCF investit dans des aménagements physiques structurants : rehaussement des quais pour limiter l’écart avec la plateforme des trains, installation d’ascenseurs, rampes, cheminements PMR, portes élargies, guichets abaissés. La signalétique est travaillée pour être plus lisible et compréhensible par tous : panneaux contrastés, pictogrammes normalisés, police de caractère optimisée (Achemine), informations simplifiées. Pour les personnes déficientes sensorielles, des bandes podotactiles, des repères tactiles, des boucles magnétiques et des annonces sonores viennent faciliter l’orientation et l’accès à l’information.

Au-delà des handicaps visibles, la SNCF prend également en compte les besoins de publics pour lesquels l’environnement de la gare peut être particulièrement éprouvant. À la gare de Paris-Est par exemple, un espace calme hyposensoriel a été testé pour les voyageurs autistes ou présentant des troubles cognitifs, mentaux ou psychiques. Ce lieu à l’écart de l’agitation, pensé avec des ambiances lumineuses et sonores adaptées, offre une possibilité de pause et de réassurance avant ou après le voyage, et illustre l’attention portée aux handicaps invisibles et à la neurodiversité.

### Des innovations technologiques pour un guidage précis et autonome

La SNCF se distingue par des dispositifs technologiques devenus des références en matière d’accessibilité sensorielle. Les balises sonores déployées dans de nombreuses gares permettent aux personnes aveugles ou malvoyantes de repérer les entrées, les guichets, les quais ou certains services, grâce à des messages vocaux déclenchés à la demande.

## SNCF et Accessibilité, le choix du numérique.

La "Flèche sonore", développée avec des associations spécialisées, va plus loin en proposant un véritable guidage directionnel : une succession de balises oriente la personne vers une destination donnée (quai, accueil, sortie...). Ce type de dispositif illustre la capacité de la SNCF à utiliser la technologie pour compenser finement les limitations sensorielles et favoriser l'autonomie.

### Des services d'assistance renforcés et accessibles

Au-delà des aménagements physiques et des dispositifs techniques, SNCF Gares et Connexions a structuré des services d'assistance humaine destinés à accompagner les voyageurs selon leurs besoins. Le service Assist'enGare permet par exemple aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite de réserver un accompagnement personnalisé : accueil en gare, aide aux déplacements, installation à bord, correspondances.

La plateforme unifiée Assist'enGare simplifie la demande d'assistance, en offrant un point d'entrée unique pour s'informer, réserver un accompagnement et signaler des besoins particuliers. Ces services complètent les équipements accessibles et contribuent à sécuriser les déplacements, y compris dans des situations imprévues.

### Un numérique inclusif au service du voyage

Dans la continuité des actions physiques et humaines, la SNCF mobilise également le numérique pour rendre la mobilité plus accessible. L'un des exemples significatifs est l'application **Andilien**, développée pour les voyageurs du réseau Transilien ayant des besoins spécifiques (personnes en situation de handicap, seniors, parents avec poussette, etc.).

Andilien permet de consulter des plans interactifs de gares, d'identifier les itinéraires les plus accessibles, de vérifier l'état des ascenseurs et escalators en temps réel, ou encore de localiser les services disponibles (toilettes, guichets, sorties, correspondances...). L'application offre également la possibilité de solliciter une assistance en gare, en mettant en relation l'utilisateur avec un agent susceptible de l'accompagner. Son interface a été pensée pour être utilisable avec des aides techniques, avec une navigation simplifiée et des informations claires.

Cet exemple illustre la manière dont la SNCF conçoit le numérique : non pas comme un substitut aux dispositifs physiques ou humains, mais comme un levier supplémentaire pour anticiper les besoins, réduire les incertitudes et fluidifier le parcours utilisateur.

### Une politique inclusive qui touche également les agents SNCF

La démarche d'accessibilité de la SNCF ne se limite pas à la relation avec les voyageurs. Le Groupe mène également une politique active en faveur de l'emploi et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap au sein de ses propres effectifs. Plusieurs milliers de salariés bénéficient d'aménagements de poste, de dispositifs de compensation, d'un accompagnement RH dédié et d'actions de sensibilisation de leurs équipes.

En valorisant les compétences de ses collaborateurs handicapés et en les associant à la conception des solutions (groupes de travail, retours d'expérience, tests terrain), la SNCF renforce la cohérence de sa

## SNCF et Accessibilité, le choix du numérique.

démarche : l'accessibilité n'est pas seulement un sujet de conformité réglementaire, mais un pilier de sa culture d'entreprise.

### Une vision unifiée : coordonner le physique, le numérique et l'humain

L'ensemble de ces actions s'inscrit dans une vision systémique de l'accessibilité. Les infrastructures accessibles assurent la continuité physique du déplacement ; les innovations technologiques apportent des solutions de guidage et de compensation ; les services d'assistance garantissent la présence d'un soutien humain lorsque c'est nécessaire ; le numérique, enfin, permet de préparer le voyage, d'anticiper les difficultés et de rester informé en temps réel.

En mariant ainsi harmonieusement outils physiques, technologiques et numériques, la SNCF confirme son choix stratégique : faire de l'accessibilité un facteur clé de qualité de service, d'inclusion et de confiance pour l'ensemble de ses usagers et de ses agents.

### Sources

SNCF Voyageurs — *Présentation officielle d'Andilien* :

[Consulter la fiche Andilien](#)

Okeenea – *Balises sonores NAVIGUEO+ HIFI (cas concret SNCF)* :

[Cas concret : les gares SNCF s'équipent en balises NAVIGUEO+ HIFI](#)

SNCF Réseau — *Guidage pour les personnes déficientes visuelles, Flèche sonore* :

[Les aménagements en gare pour se repérer \(Flèche sonore\)](#)

SNCF Voyageurs – *Services d'assistance et Assist'enGare* :

[Services d'assistance et Assist'enGare \(SNCF Voyageurs\)](#)

Mon Parcours Handicap – *Assist'enGare : la nouvelle plateforme d'assistance pour prendre le train* :

[Assist'enGare — présentation sur Mon Parcours Handicap](#)

SNCF Gares & Connexions – *Accessibilité en gare et équipements* :

[Accessibilité en gare — Paris-Est \(exemple\)](#)

SNCF Gares & Connexions – *Accessibilité des gares* :

[Vos gares et services — informations accessibilité](#)

Groupe SNCF – *Guides et politique générale d'accessibilité – édition 2024* :

[Guide de la mise en accessibilité des gares \(octobre 2024, PDF\)](#)

Groupe SNCF – *L'accessibilité chez la SNCF – édition 2025* :

[Notre engagement pour l'accessibilité \(Groupe SNCF\)](#)

Groupe SNCF – *Espace calme pour voyageurs autistes à Paris-Est* :

[Espace voyageurs autistes de Paris-Est](#)

# SNCF et Accessibilité, le choix du numérique.

## 1.5. Des actions reconnues :

L'engagement de la SNCF en faveur de l'accessibilité est régulièrement salué au-delà du seul périmètre ferroviaire. Rapports publics, trophées, articles d'associations de consommateurs ou d'acteurs du handicap soulignent la montée en puissance des services d'assistance, la modernisation des gares et la qualité du dialogue avec les usagers. Ces reconnaissances confortent la SNCF dans son rôle d'acteur structurant de l'accessibilité dans les transports.

### Une politique d'accessibilité mise en avant au niveau national

Les rapports d'accessibilité publiés ces dernières années mettent en évidence une progression constante : augmentation du nombre de gares accessibles, montée en charge des équipements adaptés et forte croissance des prestations d'assistance jusqu'à la place dans le train. Les services d'accompagnement deviennent plus lisibles (plateforme unifiée, réservation simplifiée), ce que relaient aussi des publications externes qui dressent un "tour d'horizon" des efforts réalisés. Cette visibilité nationale montre que l'accessibilité est désormais traitée comme un axe stratégique, et pas seulement comme une obligation de conformité.

### Les Jeux de Paris 2024, un test grandeur nature

Les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 ont constitué un test grandeur nature de la capacité de la SNCF à accueillir des flux très importants de personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. En amont, des diagnostics d'accessibilité ont été réalisés dans les gares clés, des travaux ont permis de rendre accessibles de nombreuses gares supplémentaires, et la plateforme unique d'information et de réservation des prestations d'assistance a été mise en place. Plusieurs analyses externes soulignent que, malgré des contraintes fortes, le dispositif mis en œuvre a permis de structurer une offre de transport plus lisible et plus inclusive pour les spectateurs et délégations en situation de handicap.

### Une gouvernance et des outils de référence salués par les pouvoirs publics

La Direction de l'Accessibilité, portée par SNCF Réseau, est aujourd'hui identifiée comme un interlocuteur de référence par les autorités nationales. Ses guides et documents méthodologiques, disponibles sur le site SNCF RESEAU, sont des outils de travail à destination de l'ensemble des acteurs du système ferroviaire : gestionnaires d'infrastructure, entreprises ferroviaires, autorités organisatrices, collectivités. La formation à la gestion des clients à mobilité réduite dans l'exploitation ferroviaire est accessible à l'ensemble de ces acteurs. En 2025 et 2026 une série de webinaires aborde l'ensemble des sujets à connaître sur l'accessibilité dans le milieu ferroviaire ce qui permet à chacun de poser des questions et de progresser encore dans la connaissance de l'accessibilité. La SNCF est ainsi reconnue pour ses référentiels et recommandations en matière d'usages au-delà du groupe.

### Une coopération exemplaire avec les associations représentatives

La politique d'accessibilité de la SNCF s'appuie sur une concertation structurée avec les principales associations représentant les personnes handicapées et à mobilité réduite. Conseils consultatifs, commissions techniques et groupes de travail permettent de co-construire les projets d'aménagement à bord ou en gare, de services d'assistance ou d'information voyageurs. Cette démarche est régulièrement citée comme un exemple de partenariat durable : elle permet d'identifier les irritants d'usage, d'ajuster les solutions techniques et de prioriser les investissements sur ce qui a le plus d'impact pour les voyageurs.

# SNCF et Accessibilité, le choix du numérique.

## Des actions mises en lumière par les événements et la société civile

Plusieurs initiatives concrètes bénéficient d'une reconnaissance particulière. L'ouverture d'un espace calme hyposensoriel en gare de Paris-Est pour les voyageurs autistes ou sensibles à l'environnement sensoriel a, par exemple, été largement relayée par la presse spécialisée et par des médias généralistes. Des organisations de consommateurs mettent également en avant la modernisation des gares, le renforcement des services d'assistance et l'amélioration des outils numériques comme des signaux positifs. Cette visibilité externe contribue à installer l'image d'un opérateur à l'écoute des besoins réels des personnes handicapées, y compris pour les handicaps invisibles.

## Un acteur moteur dans l'écosystème de l'innovation inclusive

Au-delà de ses propres dispositifs, la SNCF soutient l'innovation accessible à travers des partenariats et des concours dédiés. En s'impliquant, par exemple, dans des trophées qui récompensent les start-up et projets technologiques au service du handicap, le groupe contribue à faire émerger des solutions de mobilité, de guidage ou de compensation qui pourront, à terme, compléter la chaîne de déplacement ferroviaire. Cette présence régulière dans l'écosystème de l'innovation inclusive renforce la légitimité de la SNCF comme acteur moteur des mobilités accessibles.

## Sources

SNCF Réseau – *Les documents de référence de l'accessibilité ferroviaire – édition 2026* :

<https://www.sncf-reseau.com/fr/laccessibilite-ferroviaire/les-documents-de-referance-de-laccessibilite-ferroviaire>

SNCF Réseau – *Rapports et outils officiels sur l'accessibilité ferroviaire – édition 2025* :

[Guide sur l'accessibilité à destination des acteurs du système ferroviaire](#)

Groupe SNCF – *Charte Autisme et engagements en faveur des voyageurs autistes* :

[Charte d'engagements en faveur des voyageurs autistes](#)

Groupe SNCF – *Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024* :

[Mobilisation du Groupe SNCF pour les JOP de Paris 2024](#)

## **Reconnaissance externe de la politique d'accessibilité SNCF**

- Les Associations Familiales Catholiques – *La SNCF améliore l'accessibilité de son offre* : [La SNCF améliore l'accessibilité de son offre \(Associations Familiales Catholiques\)](#)
- Handinova – *Trains et mobilité en France : vers une accessibilité pour tous* : [Train et mobilité en France : vers une accessibilité pour tous \(Handinova\)](#)

## **Concertation avec les associations & gouvernance**

- SNCF Réseau – *Construire la mobilité pour tous avec les associations représentatives* : [Construire la mobilité pour tous avec les associations représentatives \(SNCF Réseau\)](#)

# SNCF et Accessibilité, le choix du numérique.

## Actions emblématiques & handicaps invisibles

- Handicap.fr – *Espace calme à Gare de l'Est : un test réussi d'après la SNCF :*  
[Espace calme à Gare de l'Est : un test réussi \(Handicap.fr\)](#)

## Écosystème de l'innovation inclusive

- SNCF Réseau – *Les partenariats et salons consacrés à l'accessibilité :*  
[Les partenariats et salons consacrés à l'accessibilité \(SNCF Réseau\)](#)
- Handitech Trophy – *Orthopus propulsé vers la victoire par SNCF Réseau :*  
[Orthopus propulsé vers la victoire par SNCF Réseau \(Handitech Trophy\)](#)

## 1.6. Des rendez-vous incontournables :

### Un calendrier structurant jusqu'en 2027

Au-delà de l'horizon 2025, l'accessibilité ferroviaire reste rythmée par un calendrier national exigeant. Le schéma directeur national d'accessibilité des services ferroviaires, dont SNCF Gares & Connexions porte la mise en œuvre, a été prorogé jusqu'au 31 décembre 2027. Cette échéance constitue un rendez-vous clé : d'ici là, l'ensemble des chantiers de mise en accessibilité des gares nationales dites prioritaires doivent être engagés, avec près de 400 millions d'euros mobilisés par l'État entre 2023 et 2027. Chaque Région mène la même démarche pour mener à bien son schéma directeur régional d'accessibilité.

### La mise en service du TGV M, nouveau standard d'accessibilité

À partir de 2026, la mise en service progressive du TGV de 5<sup>e</sup> génération, dit TGV M, marque un jalon majeur pour l'accessibilité. Conçu en partenariat avec Alstom et co-construit avec des associations représentatives, ce nouveau matériel intègre une voiture dédiée aux voyageurs en fauteuil roulant, des toilettes repensées dans cette voiture et des aménagements facilitant la circulation à bord. Une plateforme élévatrice et un dispositif de comble lacune permettront, pour la première fois sur TGV INOUI, un embarquement autonome des personnes en fauteuil roulant.

### Des gares en transformation continue

Sur le réseau, la période 2026-2028 s'inscrit dans la continuité d'un effort déjà massif. Fin 2024, plus de 540 gares sur 736 étaient déjà rendues accessibles, et environ 320 millions d'euros par an sont consacrés aux travaux de mise en accessibilité (ascenseurs, rehaussement de quais, cheminements guidés, signalétique, boucles magnétiques, etc.). A fin 2025, près de 80% des programmes national et régionaux seront réalisés. Ces investissements doivent se poursuivre pour atteindre les objectifs du schéma directeur national et compléter l'accessibilité des gares régionales et franciliennes, où une large majorité des points d'arrêt prioritaires sont déjà accessibles ou disposent de solutions de substitution.

### Des événements et salons comme temps forts de la mobilisation

Les trois prochaines années seront également rythmées par une série de salons et d'événements qui structurent la communauté de l'accessibilité. SNCF Réseau est engagée de longue date dans le Handitech Trophy, qui met en lumière les start-up de la « Tech for Good », et dans les salons Autonomic, vitrines des solutions de mobilité pour tous. Chaque édition est l'occasion de présenter les avancées des travaux en

## SNCF et Accessibilité, le choix du numérique.

gares, du matériel roulant, des services d'assistance et des innovations numériques, tout en renforçant les liens avec les associations, les collectivités et l'écosystème de l'innovation inclusive.

### Héritage des grands événements sportifs et trajectoire 2026-2028

L'organisation de la Coupe du monde de rugby 2023, de la Coupe internationale de rugby fauteuil et des Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024 a servi de catalyseur pour accélérer la mise en accessibilité des gares et des parcours voyageurs. Diagnostics ciblés, renforcement des contrastes, amélioration de la signalétique, vitrophanies pour les personnes malvoyantes ou encore adaptation multilingue des parcours digitaux constituent un héritage concret qui va irriguer les projets des années 2026-2028. La culture du « préparer le réseau cinq ans à l'avance » et l'expérience acquise sur ces grands événements continueront de guider la priorisation des chantiers et la conception des futurs services.

### Un rendez-vous annuel de transparence : le rapport d'accessibilité

Enfin, la publication annuelle du rapport d'accessibilité de SNCF Réseau s'impose comme un rendez-vous institutionnel majeur. Ce document fait le point sur les avancées en matière d'accessibilité des gares, des trains, des services d'assistance et des canaux d'information, y compris numériques. Le rapport 2024, publié en 2025, confirme cette logique de bilan régulier et de transparence ; il pose le cadre des indicateurs qui permettront de suivre, année après année, la trajectoire 2026-2028 et de vérifier que les engagements pris sur l'accessibilité ferroviaire se traduisent bien dans les faits.

### Conclusion

Avec ce nouveau cycle pluriannuel, la SNCF affirme une ambition claire : faire de l'accessibilité un marqueur de son identité autant qu'un engagement opérationnel. Longtemps centrée sur les infrastructures, les gares, les services d'assistance et le matériel roulant, l'accessibilité ferroviaire se prolonge désormais dans l'univers numérique avec la même exigence de cohérence, de qualité et de simplicité d'usage. En rapprochant l'accessibilité physique, technologique et numérique, la SNCF construit une expérience continue où chaque voyageur, quel que soit son handicap, peut préparer, comprendre et vivre son déplacement avec confiance.

### Sources

Banque des Territoires – *Accessibilité des services ferroviaires nationaux* :  
[Banque des Territoires](#)

SNCF Réseau – *L'accessibilité ferroviaire* :  
[L'accessibilité ferroviaire – SNCF Réseau](#)

SNCF Réseau – *Les grands événements, accélérateurs de l'accessibilité ferroviaire* :  
[Les grands événements, accélérateurs de l'accessibilité ferroviaire – SNCF Réseau](#)

SNCF Réseau – *Les partenariats et salons consacrés à l'accessibilité* :  
[Les partenariats et salons consacrés à l'accessibilité \(SNCF Réseau\)](#)

## Le contexte législatif.

Légifrance – Arrêté du 31 juillet 2025 modifiant l'arrêté du 29 août 2016 fixant la liste des points d'arrêt ferroviaires prioritaires ainsi que des points d'arrêt complémentaires en application des articles D. 1112-9 et D. 1112-12 du code des transports et portant approbation du schéma directeur d'accessibilité - agenda d'accessibilité programmée des services ferroviaires nationaux :

[Arrêté du 31 juillet 2025 \(schéma directeur national d'accessibilité\) – Légifrance](#)

Mollow – TGV M : tout savoir sur le nouveau TGV prévu pour 2026 :

[TGV M : tout savoir sur le nouveau TGV prévu pour 2026 – Mollow](#)

## 2. Le contexte législatif.

### 2.1. Cadre européen :

L'Union européenne a instauré un cadre commun pour garantir l'accessibilité des services numériques dans les États membres. Deux directives structurent cette démarche :

#### 1. Directive 2016/2102 (secteur public)

Elle impose aux administrations publiques européennes :

- L'accessibilité des sites web et applications mobiles ;
- La publication d'une déclaration d'accessibilité ;
- La mise à disposition d'un mécanisme de retour utilisateur.

Cette directive s'appuie sur la norme **EN 301 549**, alignée sur **WCAG 2.1**.

#### 2. Directive 2019/882 – European Accessibility Act (EAA)

Elle étend l'obligation d'accessibilité à plusieurs produits et services du secteur privé (banque, e-commerce, logiciels, équipements, services de transport...).

Son application a débuté le **28 juin 2025**, avec des périodes transitoires prévues.

#### Norme européenne : EN 301 549

Référence technique commune à toutes les obligations européennes, elle s'applique au web, aux logiciels, aux terminaux, aux documents, ainsi qu'aux contenus audio et vidéo.

Elle garantit l'harmonisation des exigences d'accessibilité au sein de l'Union.

## Le contexte législatif.

### Une ambition européenne commune

Ce cadre vise à créer un marché numérique cohérent, inclusif et accessible, tout en renforçant la participation de l'ensemble des citoyens, y compris ceux en situation de handicap.

#### Sources

EUR-Lex – *Directive (UE) 2016/2102 du Parlement Européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public* : [Directive \(UE\) 2016/2102](#)

EUR-Lex – *Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services* : [Directive \(UE\) 2019/882 – European Accessibility Act \(EUR-Lex\)](#)

ETSI – *EN 301 549 V3 the harmonized European Standard for ICT Accessibility* : [Norme européenne EN 301 549 \(ETSI\)](#)

## 2.2. Cadre national :

La France dispose d'un cadre juridique solide et structuré en matière d'accessibilité numérique. Ce cadre s'applique à l'ensemble des organismes publics, ainsi qu'à certaines entreprises privées fournissant des services essentiels au public.

### La loi du 11 février 2005 : fondement de l'accessibilité numérique

La loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances a introduit le principe d'accessibilité universelle. Elle impose aux services publics de garantir l'accès aux services numériques pour les personnes en situation de handicap.

### Le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA)

Le RGAA est le référentiel français pour vérifier la conformité des sites web et applications publics. Il précise les règles techniques à respecter, en cohérence avec les WCAG 2.1 et la norme EN 301 549. Les organismes publics doivent :

- Publier une déclaration d'accessibilité ;
- Afficher le statut de conformité en page d'accueil ;
- Publier un schéma pluriannuel, accompagné de plans d'action annuels ;
- Mettre en place un moyen de contact dédié et une assistance aux utilisatrices et utilisateurs dans un délai raisonnable.

## **Le contexte législatif.**

### **Le décret 2019-768 : obligations renforcées**

Le décret du 24 juillet 2019 précise :

- Les références normatives, dont EN 301 549 ;
- Les exemptions ;
- La notion de charge disproportionnée ;
- Les sanctions prévues pour le non-respect des obligations.

### **Ordonnance n° 2023-859 : l'autorité de contrôle pour le domaine public, l'ARCOM**

Cette ordonnance du 6 septembre 2023 désigne l'ARCOM (Autorité de Régulation de la Communication audiovisuelle et numérique) comme autorité de contrôle.

L'ARCOM sanctionne :

- Le non-respect des obligations de publication ;
- Les défauts d'accessibilité, pour les sites publics uniquement.

### **Champ d'application élargi**

Le cadre français s'applique :

- À l'ensemble des services numériques des administrations ;
- Aux organismes privés assurant une mission de service public ;
- Aux entreprises dont le chiffre d'affaires dépasse 250 millions d'euros.

### **Une dynamique alignée avec l'Europe**

Le dispositif national s'aligne sur les textes européens (EAA et EN 301 549), permettant une harmonisation des exigences et une montée en accessibilité cohérente à l'échelle des services publics français.

### **Sources**

Légifrance – *Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* :

[Loi n°2005-102 du 11 février 2005](#)

Légifrance – *Décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne* :

[Arrêté du 24 juillet 2019 relatif au RGAA](#)

République française – *Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité – version 4.1.2* :

[Référentiel RGAA \(version en vigueur\)](#)

Légifrance – *Décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne* :

[Arrêté du 24 juillet 2019 relatif au RGAA](#)

## Le contexte législatif.

### 2.3. Évolutions récentes (2024–2025) :

Les années 2024 et 2025 ont été marquées par plusieurs évolutions majeures dans le domaine de l'accessibilité numérique, renforçant les obligations des acteurs publics et privés. Ces évolutions législatives, normatives et organisationnelles doivent être intégrées dans la préparation du cycle 2026–2028.

#### Renforcement du cadre européen : entrée en vigueur du European Accessibility Act (EAA)

L'entrée en vigueur **au 28 juin 2025** de la transposition en droit français de l'EAA constitue l'un des tournants majeurs.

Il impose des obligations de conformité aux normes d'accessibilité à un large champ de produits et services numériques dont :

- Services bancaires;
- E-commerce ;
- Téléphonie ;
- Livre numérique ;
- Services de transport (dont certaines interfaces voyageurs) ;
- Systèmes d'exploitation, logiciels et services multimédia.

Bien qu'il cible principalement le secteur privé, son impact rejaille sur les acteurs publics via les achats, la sous-traitance et l'interopérabilité des solutions numériques.

À noter que les micro-entreprises (entreprises de moins de 10 salariés dont le chiffre d'affaires annuel ou le bilan est inférieur à 2 millions d'euros) ne sont pas concernées par ces nouvelles obligations.

#### Autorités de contrôle

Six organismes de contrôle sont nommés avec pour mission de contrôler et faire appliquer les nouvelles obligations :

- La DGCCRF,
- L'ARCEP,
- L'ARCOM,
- L'ACPR,
- L'AMF,
- La Banque de France.

#### Évolutions technologiques et IA : nouveaux usages, nouveaux enjeux

L'émergence rapide d'outils d'IA générative, d'automatisation et d'assistance augmentée, va ou a commencé à transformer :

- Les méthodes d'audit,
- Les outils de conception,
- Les solutions d'assistance pour les utilisateurs en situation de handicap.

## Le contexte législatif.

Si ces technologies offrent des opportunités nouvelles (détection automatique, simplification des contenus, assistance vocale enrichie), elles introduisent également :

- Des risques de manque d'accessibilité (interfaces dynamiques non compatibles, contenus non structurés),
- Des besoins de vigilance renforcée dans les développements.

### Harmonisation internationale et convergence des normes

Les travaux du W3C autour de **WCAG 2.2**, ainsi que les discussions sur **WCAG 3.0**, préparent une transition vers de nouveaux standards.

Même si la France n'a pas encore transposé WCAG 2.2 dans le RGAA, ces évolutions préfigurent les futures orientations normatives du cycle 2026–2028.

### Sources

AccessibleEU – *The EAA comes into effect in June 2025. Are you ready?*

[European Accessibility Act – présentation et échéance 28 juin 2025 \(AccessibleEU\)](#)

EUR-Lex – *Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services :*

[Directive \(UE\) 2019/882 – European Accessibility Act \(EUR-Lex\)](#)

DINUM – *Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA 4.1) :*

<https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>

Légifrance – *Décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne :*

[Arrêté du 24 juillet 2019 relatif au RGAA](#)

WEC – *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.2 :*

[Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\) 2.2 – Recommandation du W3C](#)

Boscop – *L'Intelligence Artificielle va-t-elle changer notre approche de l'accessibilité numérique ?*

[« L'intelligence artificielle va t-elle changer nbotre approche de l'accessibilité numérique ? » - blog Boscop \(2025\)](#)

## 2.4. Obligations opérationnelles à respecter :

Les obligations en matière d'accessibilité numérique s'imposent à l'ensemble des organismes publics et assimilés, dont la SNCF. Elles découlent principalement de la **loi pour une République numérique (2016)**, du **décret 2019-768**, et des directives européennes transposées en droit français.

Ces obligations sont à la fois **juridiques**, **opérationnelles** et **organisationnelles**, et concernent l'intégralité du cycle de vie des services numériques (conception, développement, publication, maintenance).

## Le contexte législatif.

### Périmètre des services concernés

L'obligation d'accessibilité s'applique à tous les services numériques relevant du champ public ou assurant une mission de service public :

- Sites web et intranet,
- Applications mobiles,
- Outils métiers internes,
- Documents bureautiques publiés en ligne,
- Services numériques embarqués ou disponibles en gare,
- Fonctionnalités et services fournis via des tiers (SaaS, portails externes).

Ce périmètre étendu impose une vigilance continue sur les solutions produites, achetées ou sous-traitées.

### Obligations de conformité technique

Les services numériques doivent respecter la norme EN 301 549 en vigueur :

- Le **RGAA 4.1**, est une méthode d'évaluation du respect de la majorité des exigences de la norme européenne pour le Web en contexte français.
- Le **RAAM1** et le **RAWeb 1** sont des méthodes alternatives d'évaluation du respect de la norme, créées par le gouvernement luxembourgeois, respectivement pour les applications mobiles natives et pour le Web.

La conformité doit être recherchée **dès la conception**, vérifiée via des audits, et maintenue dans la durée lors des évolutions techniques.

### Obligations de publication

Chaque service numérique doit obligatoirement publier :

- Une **Déclaration d'accessibilité** conforme au modèle réglementaire ;
- Une **page de schéma pluriannuel** décrivant la stratégie globale d'accessibilité ;
- Un **plan d'action annuel** explicitant les actions programmées et réalisées ;
- Un **mécanisme de feedback** permettant aux usagers de signaler une non-conformité ;
- Un **dispositif de recours** (médiation) clairement indiqué en cas de non-réponse ou de désaccord.

L'absence de déclaration ou une déclaration manifestement inexacte constitue un manquement réglementaire.

### Obligations de suivi et de mise à jour

Les administrations et entreprises publiques doivent :

- Réaliser **des audits réguliers** selon la criticité et la fréquence d'usage des services ;
- Documenter les écarts et mettre en œuvre des **plans de correction** ;
- Mettre à jour annuellement la déclaration et le plan d'action ;

## Le contexte législatif.

- Garantir la conformité des contenus publiés au fil du temps (documents, articles, vidéos, mises à jour fonctionnelles).

Ces obligations introduisent une logique de **maintien en condition opérationnelle** de l'accessibilité numérique.

### Responsabilités des organismes publics

Les obligations sont assorties d'un devoir organisationnel :

- Désigner des **référénts accessibilité numérique** ;
- Mettre en place un **pilotage interne** et une gouvernance de suivi ;
- Sensibiliser et former régulièrement les équipes ;
- Intégrer des clauses d'accessibilité dans tous les **achats, prestations et cahiers des charges** ;
- Garantir l'accessibilité des documents bureautiques et supports de communication.

La conformité n'est pas uniquement technique : elle est également **structurelle** et **procédurale**.

### Sanctions en cas de non-respect

Le non-respect des obligations expose l'entité publique à :

1. Des **sanctions administratives** (procédure de mise en demeure, sanctions financières) ;
2. Des **risques juridiques** en cas de discrimination indirecte ;
3. Une **perte d'image** ou de confiance des usagers ;
4. Une difficulté accrue à déployer des services réellement inclusifs.

Ces risques renforcent la nécessité d'une approche structurée, pilotée et continue.

## 2.5. Traduction SNCF — principes de conformité et de gouvernance :

La réglementation européenne et nationale impose aux organismes publics et assimilés — dont la SNCF — des obligations strictes en matière d'accessibilité numérique.

Pour garantir une mise en conformité cohérente, durable et pilotée à l'échelle du Groupe, ces obligations doivent être traduites en principes opérationnels, gouvernance partagée et responsabilités clairement définies.

L'objectif : transformer les textes réglementaires en un cadre d'action lisible, structuré et mobilisateur pour l'ensemble des acteurs du numérique à la SNCF.

## Le contexte législatif.

### Un principe central : l'accessibilité comme exigence de conformité et de qualité

Au-delà de l'obligation légale, l'accessibilité numérique s'impose comme un critère de qualité de service, au même titre que la sécurité, la performance ou l'éco-conception.

Cette exigence se traduit à la SNCF par plusieurs principes fondamentaux :

- Obligation de conformité RGAA pour tout service numérique interne ou externe accessible aux collaborateurs ou aux usagers.
- Accessibilité dès la conception ("by design") : les exigences doivent être intégrées avant le développement, et non corrigées à posteriori.
- Prise en compte de tous les types d'usagers, y compris les collaborateurs en situation de handicap utilisant les outils métiers internes.
- Responsabilité partagée : chaque direction est tenue de garantir la conformité des services numériques qu'elle produit, maintient ou exploite.

Ces principes structurent la manière dont l'accessibilité doit être pilotée, suivie et évaluée au sein du Groupe.

### Une gouvernance SNCF structurée pour garantir la conformité

Pour répondre de manière homogène aux obligations réglementaires, la SNCF a défini un modèle de gouvernance "cible" articulé autour de trois niveaux complémentaires :

#### 1. Le Responsable Accessibilité Numérique Groupe :

Point d'appui stratégique, il :

- Pilote la mise en conformité globale ;
- Supervise le schéma pluriannuel ;
- Coordonne les référents des DSI ;
- Représente la SNCF dans les instances nationales ;
- Garantit l'alignement avec les exigences réglementaires et les orientations du Groupe.

Il est le garant de la cohérence et du pilotage transversal.

#### 2. Le Comité des Référents Accessibilité :

Instance opérationnelle rassemblant les référents de chaque DSI. Son rôle :

- Harmoniser les pratiques ;
- Suivre les plans d'action ;
- Partager outils et retours d'expérience ;
- Piloter les audits et la correction des non-conformités.

Il assure la traduction opérationnelle des obligations réglementaires.

## Le contexte législatif.

### 3. Les Référents Accessibilité dans chaque DSI :

Acteurs de terrain, ils :

- Accompagnent les projets ;
- Suivent les audits ;
- Relaient les priorités Groupe ;
- Sensibilisent les équipes ;
- Contribuent à la montée en maturité locale.

Ils renforcent la capacité opérationnelle de mise en conformité.

### Traduction des obligations en processus internes

Pour que la SNCF puisse répondre aux exigences légales, plusieurs processus internes seront définis comme à systématiser :

#### 1. Audit et remédiation

- Audit RGAA obligatoire lors de toute mise en production ou refonte majeure.
- Plans de remédiation documentés et suivis.
- Vérification finale ou contre-audit avant validation.

#### 2. Documentation réglementaire

- Mise à jour annuelle et publication des déclarations d'accessibilité.
- Mise en conformité des pages d'aide et de contact.
- Transmission des résultats aux autorités en cas de contrôle.

#### 3. Suivi et reporting interne

- Tableaux de bord consolidés au niveau Groupe.
- Indicateurs communs pour toutes les DSI.
- Reporting semestriel auprès de la Direction du Numérique et de la Direction de l'Accessibilité.

#### 4. Intégration dans les marchés et prestations

- Clauses d'accessibilité dans tous les achats numériques.
- Exigence de VPAT (Voluntary Product Accessibility Template) ou équivalent pour les logiciels acquis.
- Obligations de correction contractuelle pour les prestataires.

Ces processus assurent la conformité, mais aussi la traçabilité et la capacité à démontrer les actions entreprises.

### Responsabilités partagées : qui fait quoi ?

Afin d'éviter les zones grises et les incompréhensions, les rôles sont structurés selon quatre niveaux :

- Direction du Numérique → pilote stratégique et garant du cadre Groupe ;
- DSI → responsables de la mise en conformité des services qu'elles produisent ou maintiennent ;
- Référents Accessibilité → accompagnement, expertise, pilotage local ;

## Bilan du schéma pluriannuel 2023-2025.

- Prestataires et fournisseurs → obligation contractuelle de livrer des solutions accessibles.

L'accessibilité numérique devient ainsi un sujet collectif, pleinement intégré à la gouvernance du numérique.

# 3. Bilan du schéma pluriannuel 2023-2025.

## 3.1. Chantier n°1 : MESURER LA CONFORMITÉ AU RGAA

### Objectif du chantier

Ce premier chantier visait à établir une **évaluation rigoureuse et homogène** de la conformité des applications du groupe SNCF aux exigences du **Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA)**.

L'objectif était triple :

- Auditer les applications existantes pour identifier les écarts ;
- Mettre en œuvre des **actions correctives** ;
- Suivre l'évolution de la conformité grâce à des **indicateurs réguliers**.

Ce chantier constitue la base de toute démarche d'accessibilité, car il offre une vision claire de la situation et oriente les efforts d'amélioration.

### Actions menées

Les retours des référents accessibilité montrent une **forte hétérogénéité** dans la mise en œuvre des audits selon les DSI.

- **Audits réalisés** :  
Certaines DSI ont instauré une politique d'audits réguliers, couvrant un volume significatif d'applications.  
D'autres, en revanche, n'ont mené qu'un nombre restreint d'évaluations.
- **Résultats de conformité** :  
Les écarts sont notables : quelques DSI annoncent des applications **100 % conformes**, tandis que d'autres peinent encore à atteindre un niveau partiellement conforme.
- **Actions correctives** :  
Là où les audits ont révélé des non-conformités, certaines équipes ont engagé des **plans de correction ciblés**.

## Bilan du schéma pluriannuel 2023-2025.

Toutefois, ces démarches restent parfois **non formalisées**, sans plan de suivi structuré pour vérifier la mise en œuvre des correctifs.

Globalement, ces initiatives ont permis de mieux cerner le niveau réel de conformité du groupe et de poser les fondations d'un suivi durable.

### Difficultés et irritants

Les principaux freins relevés par les référents sont :

- **Priorisation insuffisante :**  
Dans plusieurs DSI, l'accessibilité demeure un sujet secondaire face à d'autres urgences numériques. Les audits, lorsqu'ils sont réalisés, ne débouchent pas toujours sur des actions concrètes.
- **Mise en œuvre des recommandations :**  
Les corrections issues des audits sont parfois reportées ou abandonnées en raison de **contraintes budgétaires ou techniques**.
- **Manque de suivi :**  
L'absence d'indicateurs communs complique la gestion et la vérification de l'avancement des corrections.

Ces freins traduisent la nécessité d'un pilotage plus structuré et d'une meilleure intégration de la mesure de conformité dans les priorités opérationnelles.

### Points d'amélioration identifiés

Le bilan du cycle 2023–2025 montre que la mesure de la conformité reste aujourd'hui trop hétérogène pour permettre un pilotage fiable et partagé. Pour atteindre une dynamique plus structurée et durable plusieurs axes devront être renforcés dans le cadre du nouveau cycle 2026–2028 :

1. **Systématiser la démarche d'audit :**  
Généraliser les audits RGAA, harmoniser les pratiques entre DSI et intégrer la mesure de conformité dans la vie des projets pour disposer d'une vision comparable et exhaustive.
2. **Renforcer les capacités internes :**  
Développer les compétences des équipes (experts accessibilité, chefs de projet, développeurs), outiller la détection des anomalies et fiabiliser la production des audits.
3. **Structurer le suivi des corrections :**  
Formaliser systématiquement les plans d'action issus des audits, en assurer le suivi et mettre en place des contre-audits pour valider la prise en compte des recommandations.
4. **Outiller le pilotage et la consolidation des données :**  
Déployer un dispositif de reporting partagé reposant sur des indicateurs communs, permettant de suivre les progrès, d'identifier les points de vigilance et d'alimenter les bilans annuels.

Ces axes constituent la base d'un pilotage harmonisé, outillé et orienté vers l'amélioration continue, dont les modalités concrètes seront détaillées dans la sous-partie « Piloter et mesurer la conformité ».

# Bilan du schéma pluriannuel 2023-2025.

## Conclusion

Le chantier n°1 a permis d'engager une première dynamique de mesure de la conformité au RGAA, mais les pratiques restent encore dispersées et inégales selon les DSI.

Le cycle 2026–2028 doit désormais franchir une étape clé : **transformer la mesure en véritable levier de pilotage**, s'appuyer sur des audits systématiques, renforcer le suivi des corrections et disposer d'indicateurs fiables pour éclairer les décisions.

Une démarche homogène, partagée et outillée permettra enfin d'obtenir une vision consolidée de l'état de conformité du Groupe, d'orienter efficacement les efforts et de garantir une progression mesurable vers un numérique plus accessible pour tous.

## 3.2. Chantier n°2 : INTÉGRER L'ACCESSIBILITÉ DÈS LA CONCEPTION

### Objectif du chantier

Ce deuxième chantier avait pour but d'ancrer durablement l'**accessibilité numérique dans les pratiques de conception, de développement et de maintenance** des services numériques du Groupe SNCF. L'ambition : **agir en amont** des projets pour éviter de corriger *a posteriori*, en intégrant dès la phase de conception les exigences du **RGAA** et les **bonnes pratiques universelles**. Il s'agissait d'une étape clé pour faire de l'accessibilité un **réflexe naturel des équipes numériques** — non plus une contrainte, mais un critère de qualité à part entière.

### Actions menées

Les retours des référents accessibilité témoignent d'une **mobilisation croissante** autour de ce chantier, bien que le niveau de maturité reste variable selon les Directions informatiques et domaines métiers.

- **Sensibilisation des équipes projets :**  
Plusieurs domaines métiers ont initié des démarches pour que les exigences d'accessibilité soient **prises en compte dès les phases de conception fonctionnelle et graphique**.
- **Rédaction ou mise à jour des cahiers des charges :**  
Certaines équipes ont intégré des clauses RGAA dans les appels d'offres et les marchés fournisseurs, garantissant que les prestataires respectent les standards d'accessibilité.
- **Accompagnement des UX/UI designers :**  
Quelques directions ont fait appel à des experts pour vérifier la conformité des maquettes avant développement.
- **Utilisation d'outils de test et de conception accessible :**  
Introduction de grilles de contrôle simplifiées, permettant de vérifier la lisibilité, le contraste, la navigation clavier et la cohérence sémantique des contenus.
- **Partage de bonnes pratiques :**  
Plusieurs référents ont organisé des retours d'expérience entre équipes, favorisant une approche collaborative.

Ces actions ont permis d'amorcer une évolution culturelle : les équipes intègrent progressivement l'accessibilité dans leur cycle de conception et de validation.

# Bilan du schéma pluriannuel 2023-2025.

## Difficultés et irritants

Les retours du terrain mettent toutefois en évidence plusieurs difficultés :

- **Absence de méthodologie commune :**  
Chaque DSI applique ses propres pratiques, sans référentiel partagé pour la conception accessible.
- **Manque de ressources expertes :**  
Peu de projets disposent d'un accompagnement dédié d'experts accessibilité dès la phase de design.
- **Faible intégration dans les outils métiers :**  
Les solutions internes de conception (maquettes, frameworks, composants) n'intègrent pas toujours les critères RGAA.
- **Culture projet encore perfectible :**  
Certains chefs de projet perçoivent encore l'accessibilité comme une contrainte supplémentaire, plutôt qu'un objectif qualité.

Ces freins expliquent la difficulté à rendre systématique l'intégration de l'accessibilité "by design" sur l'ensemble du périmètre numérique.

## Points d'amélioration identifiés

Le bilan 2023-2025 met en évidence quatre axes majeurs à renforcer afin de consolider l'intégration de l'accessibilité dès la conception. Ces axes seront développés dans la sous-partie « **Intégrer l'accessibilité dans les pratiques et outils** » du schéma pluriannuel.

### **1. Vers une conception accessible systématique :**

La nécessité de formaliser un cadre méthodologique commun se confirme : les pratiques doivent être harmonisées et l'accessibilité intégrée dès les phases amont de conception, afin d'éviter les corrections tardives et coûteuses.

### **2. Outiller les équipes de design et de développement :**

Les outils internes (design systems, bibliothèques de composants, kits de conception) doivent être adaptés, mis à jour et enrichis pour garantir une conception accessible, fiable et reproductible d'un projet à l'autre.

### **3. Accompagnement des équipes et montée en compétence :**

Le déploiement de référents accessibilité, l'accompagnement expert et la formation des équipes constituent des leviers essentiels pour diffuser une culture commune et professionnaliser les pratiques.

### **4. Généraliser les contrôles en amont et en continu :**

Des mécanismes de vérification systématique (checklists, revues UX, tests automatisés) doivent être introduits dans les cycles projets afin de détecter et corriger les non-conformités le plus tôt possible.

## Conclusion

Le chantier n°2 a permis d'amorcer une évolution significative : l'accessibilité commence à être intégrée en amont des projets, et les équipes reconnaissent de plus en plus son rôle dans la qualité et la performance

## Bilan du schéma pluriannuel 2023-2025.

des services numériques. Cependant, les pratiques restent encore **fragmentées**, hétérogènes et souvent dépendantes d'initiatives locales ou individuelles.

Pour le cycle 2026–2028, l'enjeu sera de transformer ces premières avancées en une démarche **structurée, outillée et partagée**, portée de manière cohérente par l'ensemble du Groupe. Les quatre axes identifiés — cadre méthodologique commun, outillage des équipes, accompagnement structuré et contrôles systématiques — constitueront la base de cette montée en maturité. Le prochain cycle devra ainsi ancrer définitivement l'accessibilité comme un **réflexe de conception**, un **critère de qualité** et un **levier d'inclusion**, au cœur des pratiques de design et de développement du Groupe SNCF.

### 3.3. Chantier n°3 : SENSIBILISER ET FORMER LES COLLABORATEURS

#### Objectif du chantier

Le troisième chantier du schéma pluriannuel 2023–2025 visait à **renforcer la culture de l'accessibilité numérique au sein de la SNCF**, en diffusant les bonnes pratiques et en formant l'ensemble des acteurs impliqués dans la conception, la production et la maintenance des services et contenus numériques.

L'enjeu était double :

- **Faire connaître** les obligations et les principes fondamentaux du RGAA ;
- **Outiller** les collaborateurs pour qu'ils puissent les appliquer dans leur quotidien professionnel.

#### Actions menées

Les référents accessibilité ont mené plusieurs actions de formation et de sensibilisation, avec des niveaux de déploiement variables selon les directions.

- **Sessions de sensibilisation** : plusieurs DSI ont organisé des ateliers internes de découverte du RGAA et des notions essentielles de l'accessibilité numérique (contraste, navigation clavier, structure HTML, alternatives textuelles...).
- **Formations ciblées** : certaines directions ont mis en place des **modules dédiés** pour les métiers les plus concernés (développeurs, UX/UI designers, rédacteurs web, chefs de projet).
- **Formations externes** : des collaborateurs ont été accompagnés par des **prestataires spécialisés** pour renforcer leurs compétences techniques et fonctionnelles sur les audits et corrections.
- **Partage d'outils pédagogiques** : diffusion de supports internes (guides, fiches réflexes, présentations PowerPoint, vidéos courtes) sur l'intranet ou via les communautés numériques.
- **Communication interne** : participation à des événements internes (conférences, webinaires, séminaires) afin de rendre visible la démarche et d'ancrer les messages clés auprès d'un large public.

Ces initiatives ont contribué à **éveiller la conscience collective** autour de l'accessibilité numérique et à faire émerger des relais internes dans plusieurs entités.

# Bilan du schéma pluriannuel 2023-2025.

## Difficultés et irritants

Les retours des référents soulignent plusieurs obstacles persistants :

- **Inégalités d'accès à la formation** : tous les collaborateurs concernés n'ont pas bénéficié d'une sensibilisation, notamment dans les DSI moins matures.
- **Manque de temps et de priorisation** : les formations sont parfois perçues comme annexes face aux contraintes opérationnelles.
- **Absence de parcours structurés** : les actions menées restent ponctuelles, sans plan de formation globale ni certification interne
- **Manque d'identification des publics cibles** : certaines formations ne sont pas adaptées au profil ou au niveau de technicité des participants.

Ces freins limitent la diffusion homogène de la culture de l'accessibilité à l'échelle du Groupe.

## Points d'amélioration identifiés

Le bilan 2023–2025 met en évidence plusieurs leviers à renforcer pour structurer durablement la montée en compétences autour de l'accessibilité numérique.

Ces axes seront développés dans la sous-partie « **Former, outiller et mobiliser les collaborateurs** » du présent schéma.

### 1. Structurer un plan de formation Groupe :

Les actions menées durant le cycle précédent ont été utiles mais ponctuelles.

Un plan de formation complet, progressif et commun à l'ensemble des métiers du numérique est désormais nécessaire, avec des niveaux de compétences clairement définis selon les rôles.

### 2. Outiller les collaborateurs de manière homogène :

La mise à disposition d'outils pédagogiques, de ressources partagées et d'un référentiel commun doit être renforcée afin de faciliter l'adoption des bonnes pratiques par l'ensemble des équipes.

### 3. Accompagner et professionnaliser les acteurs internes :

La montée en compétences doit s'appuyer sur un réseau structuré de référents et d'ambassadeurs formés, capables d'assurer un relais local de la démarche et de soutenir les équipes dans leur quotidien.

### 4. Mobiliser durablement les collaborateurs :

La sensibilisation doit devenir un effort continu et non plus ponctuel : animation de communautés, événements récurrents, communication interne et participation aux temps forts nationaux ou secto

## Conclusion

Le chantier n°3 a permis de sensibiliser les équipes et de poser les premières bases d'une culture d'accessibilité numérique au sein de la SNCF.

Cependant, les actions menées restent inégales, hétérogènes et souvent dépendantes d'initiatives

Le cycle 2026–2028 devra transformer cette dynamique en un véritable **programme structuré, p durable**, intégrant un plan de formation Groupe, des ressources mutualisées et une mobilisation la métiers du numérique.

## **Bilan du schéma pluriannuel 2023-2025.**

L'objectif est clair : permettre à chaque collaborateur — quel que soit son niveau de contribution — de devenir acteur de l'inclusion numérique, et faire de l'accessibilité une compétence essentielle et transversale au sein du Groupe.

## Bilan du schéma pluriannuel 2023-2025.

### 3.4. Chantier n°4 : DÉVELOPPER DES PARTENARIATS INTERNES ET EXTERNES

#### Objectif du chantier

Le quatrième chantier du schéma pluriannuel 2023–2025 visait à **renforcer la coopération autour de l’accessibilité numérique**, en s’appuyant sur les expertises internes et sur des partenaires externes reconnus.

L’objectif était de **mutualiser les compétences, les ressources et les retours d’expérience** afin de faire progresser la maturité du Groupe sur le sujet.

Ce chantier s’inscrivait dans une logique de **synergie et d’ouverture**, essentielle pour garantir la cohérence et la pérennité de la démarche d’accessibilité à l’échelle de la SNCF.

#### Actions menées

Durant la période 2023–2025, plusieurs dynamiques de partenariat ont été initiées ou renforcées :

- **Poursuite de la coopération interne :**  
Des échanges pragmatiques ont été établis entre la **Direction de l’Accessibilité**, le Numérique Responsable, l’Equipe Accessibilité Numérique Groupe, l’Ecole Numérique, la **Mission Handicap**, les **équipes communication**, et les **référents accessibilité** des différentes DSI. Ces interactions ont permis de partager des bonnes pratiques et d’aligner les actions des directions métiers.
- **Création de communautés internes :**  
Certaines entités ont structuré des **réseaux locaux de correspondants accessibilité**, facilitant la diffusion de l’information et la mutualisation des retours d’expérience.
- **Appui de prestataires spécialisés :**  
Le Groupe a poursuivi ses collaborations avec des **experts externes de l’accessibilité** (auditeurs, formateurs) pour la réalisation d’audits RGAA, la correction d’anomalies et la montée en compétences des équipes internes.
- **Dialogue avec les associations et acteurs publics :**  
La SNCF a entretenu des **relations avec les associations représentatives du handicap** et avec la **Direction interministérielle du numérique (DINUM)**, dans le cadre des échanges autour du RGAA et des obligations réglementaires.
- **Participation à des événements nationaux :**  
Des représentants SNCF ont pris part à plusieurs **rencontres et forums spécialisés** (A11Y Paris, Accessibiliday, etc.), contribuant à la visibilité du Groupe et à la valorisation de ses initiatives.

Ces actions ont permis d’ancrer la démarche dans un réseau élargi de partenaires et de créer une dynamique collective favorable à la montée en maturité du sujet.

#### Difficultés et irritants

Le chantier a mis en évidence plusieurs limites :

- Les **coopérations internes** restent souvent ponctuelles et dépendantes des initiatives locales ;

## Bilan du schéma pluriannuel 2023-2025.

- Il n'existe pas encore de **gouvernance transversale** clairement identifiée pour coordonner les actions entre DSI, directions métiers et services transverses ;
- La **communication inter-DSI** demeure perfectible, limitant le partage d'informations et de bonnes pratiques.

La **participation aux événements externes** repose souvent sur la disponibilité ou la motivation individuelle, sans plan de représentation structuré.

Ces constats traduisent la nécessité de mieux formaliser la coordination et de structurer les partenariats dans la durée.

### Points d'amélioration identifiés

Le bilan 2023–2025 met en évidence plusieurs leviers clés pour structurer durablement les partenariats autour de l'accessibilité numérique. Ces axes seront approfondis dans la sous-partie « **Partenariats et innovation inclusive** » du schéma pluriannuel.

#### 1. Structurer la gouvernance interne et la coordination transverse :

La coopération entre directions s'est révélée utile mais encore trop ponctuelle. Un cadre clair doit être établi pour coordonner les actions entre la Direction de l'Accessibilité, le Numérique Responsable, l'Équipe Accessibilité Numérique Groupe, l'École Numérique, la Mission Handicap, les Achats, la Communication et les DSI.

#### 2. Animer une communauté interne d'expertise :

La constitution d'un réseau de référents accessibilité doit être consolidée, avec des temps d'échange, des ateliers et des espaces collaboratifs dédiés pour faciliter la mutualisation des pratiques et des outils.

#### 3. Renforcer les partenariats externes structurants :

La relation avec la DINUM, les associations représentatives du handicap et les experts spécialisés doit être approfondie pour anticiper les évolutions techniques, normatives et réglementaires.

#### 4. Mieux valoriser les réalisations internes et structurer la participation externe :

La participation du Groupe aux événements spécialisés et la mise en lumière des projets exemplaires doivent devenir des actions régulières, structurées et coordonnées.

### Conclusion

Le chantier n°4 a permis d'établir des bases solides en matière de coopération interne et d'ouverture vers l'écosystème de l'accessibilité numérique.

Toutefois, les initiatives menées au cours du cycle 2023–2025 demeurent hétérogènes, fragmentées et insuffisamment coordonnées.

Le cycle 2026–2028 doit consolider ces acquis en structurant une gouvernance claire, en animant un réseau interne actif, et en renforçant durablement les partenariats externes.

En mobilisant l'ensemble des acteurs internes, en collaborant avec les parties prenantes externes et en valorisant l'innovation inclusive, la SNCF pourra renforcer son rôle d'acteur de référence dans le service public en matière d'accessibilité numérique.

## Schéma pluriannuel 2026-2028.

# 4. Schéma pluriannuel 2026-2028.

## 4.1. Objectifs du schéma :

Le schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2026–2028 s'inscrit dans la continuité du précédent cycle (2023–2025) et marque une nouvelle étape dans la maturité du Groupe SNCF sur le sujet.

Il vise à **passer d'une démarche engagée à une démarche structurée, mesurable et industrialisée**, afin de garantir que l'accessibilité devienne un **réflexe intégré à chaque étapes du cycle de vie des services numériques**.

### Une ambition collective et durable

Ce nouveau schéma s'appuie sur les enseignements du précédent plan et sur les exigences renforcées du cadre réglementaire, notamment la mise en application du *European Accessibility Act* (2025) et l'évolution du *Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité* (RGAA).

L'objectif est de faire de l'accessibilité numérique **un pilier de la qualité et de la responsabilité numérique du Groupe**, au même titre que la sécurité, la performance et la sobriété numérique.

Au-delà de la conformité légale, ce schéma a pour ambition de :

- **Garantir à tous les usagers**, voyageurs comme collaborateurs, un accès équitable et sans obstacle aux services numériques de la SNCF ;
- **Renforcer la cohérence et l'efficacité des actions** menées dans l'ensemble des entités du Groupe, grâce à une gouvernance commune et des indicateurs partagés ;
- **Accompagner la montée en compétence des équipes** à travers la formation, l'outillage et la mutualisation des bonnes pratiques ;
- **Développer une culture numérique inclusive**, fondée sur la co-construction avec les utilisateurs et l'innovation au service de l'humain.

### Un passage à l'échelle

Le cycle 2026–2028 marque également une volonté de **changer d'échelle** :

il ne s'agit plus seulement d'agir sur les services prioritaires ou les équipes expertes, mais d'**intégrer durablement l'accessibilité dans l'ensemble des processus, outils et métiers** du numérique SNCF.

Cette approche globale permettra de renforcer la continuité d'usage entre les différentes DSI, tout en assurant une meilleure qualité d'expérience pour tous.

### Une démarche en cohérence avec la stratégie d'entreprise

Le schéma s'inscrit dans les orientations du **projet d'entreprise du Groupe SNCF** : mobilité inclusive, responsabilité environnementale et excellence de service.

L'accessibilité numérique contribue directement à ces ambitions en :

- Favorisant **l'autonomie et la participation** des personnes en situation de handicap ;
- Soutenant la **transformation numérique responsable** du Groupe ;
- Et renforçant **l'image d'une entreprise ouverte, équitable et innovante**.

## Schéma pluriannuel 2026-2028.

### 4.2. Axes stratégiques du nouveau cycle :

Le Schéma pluriannuel 2026–2028 s’appuie sur cinq axes stratégiques complémentaires, conçus pour structurer une démarche cohérente, durable et alignée avec les ambitions du Groupe. Ces axes répondent aux constats du cycle 2023–2025 et renforcent les leviers opérationnels nécessaires pour atteindre un niveau de maturité élevé en accessibilité numérique.

#### **Axe 1 — Piloter et mesurer la conformité**

Renforcer le pilotage de l’accessibilité grâce à une démarche de mesure homogène, systématique et outillée à l’échelle du Groupe. Cet axe vise à :

- Généraliser les audits RGAA et harmoniser les pratiques ;
- Assurer un suivi structuré des corrections ;
- Centraliser les résultats et les rendre exploitables ;
- Inscrire la conformité dans les processus de gouvernance et de priorisation.

Il constitue le fondement du pilotage stratégique et permet une vision consolidée de la situation dans l’ensemble des DSI.

#### **Axe 2 — Intégrer l’accessibilité dans les pratiques et les outils**

Faire de l’accessibilité un réflexe naturel au sein des projets, dès les phases de conception jusqu’à la mise en production. Cet axe repose sur :

- L’intégration “by design” dans les maquettes, composants, design systems et cahiers des charges ;
- L’outillage des équipes en checklists, frameworks, modèles et référentiels internes ;
- La montée en compétence des designers, développeurs et chefs de projet ;
- La systématisation des revues d’accessibilité en amont et en continu.

Il permet une réduction significative des non-conformités et évite les corrections tardives coûteuses.

#### **Axe 3 — Former, outiller et mobiliser les collaborateurs**

Diffuser une culture commune de l’accessibilité et permettre à chaque acteur, selon son rôle, de développer les compétences nécessaires. Cet axe repose sur :

- Un plan de formation structuré et pluriannuel ;
- Des parcours adaptés aux métiers : design, développement, rédaction, pilotage, achats, communication ;
- Des actions de sensibilisation régulières ;
- La création d’une communauté interne qui partage, capitalise et fait rayonner les bonnes pratiques.

Cet axe garantit que l’accessibilité n’est plus perçue comme une contrainte, mais comme un facteur de qualité et d’inclusion.

## Schéma pluriannuel 2026-2028.

### Axe 4 — Partenariats et innovation inclusive

Renforcer la coopération interne et externe pour accélérer la maturité du Groupe et s'ouvrir aux innovations du secteur. Cet axe comprend :

- La coordination régulière entre Direction de l'Accessibilité, Numérique Responsable, École Numérique, Achats, Communication, Mission Handicap, DSI ;
- L'animation du réseau des référents accessibilité ;
- La collaboration avec la DINUM, les associations représentatives du handicap, les experts A11Y ou tout autres experts qui seraient identifiés ;
- La participation aux événements nationaux et l'intégration des tendances émergentes (IA, automatisation, design inclusif).

Il permet au Groupe de s'inscrire dans un écosystème dynamique et d'anticiper les évolutions réglementaires et technologiques.

### Axe 5 — Achats et sous-traitance

Garantir l'accessibilité dès l'amont de tout produit, prestation ou solution numérique acquise ou développée pour la SNCF. Cet axe vise à :

- Intégrer systématiquement les exigences RGAA/WCAG/EN 301 549 dans les cahiers des charges ;
- Sécuriser l'acquisition de logiciels (VPAT/Voluntary Product Accessibility Template, évaluations préalables, plans de correction) ;
- Encadrer les trois modèles de prestations (ressources intégrées, studios design, projets "clé en main") ;
- Renforcer le contrôle qualité des livrables via audits, inclusion de la prise en compte de l'accessibilité dans la complétion des développements et refus des livrables non conformes ;
- Structurer la coopération Achats – DSI – Comité des Référents Accessibilité.

Cet axe est déterminant pour sécuriser juridiquement les achats et garantir la qualité et l'inclusion des services numériques.

### Conclusion

Ces cinq axes structurent la trajectoire 2026–2028 : une démarche pilotée, intégrée, outillée, collective et soutenue par des partenaires internes et externes.

Ils constituent le socle d'un numérique réellement inclusif, conforme et durable au sein du Groupe SNCF.

## Schéma pluriannuel 2026-2028.

### 4.3. Gouvernance et pilotage unifiés :

La mise en œuvre du schéma pluriannuel 2026–2028 reposera sur une gouvernance consolidée et partagée, garantissant la cohérence des actions d'accessibilité numérique sur l'ensemble du périmètre SNCF.

L'objectif est de **renforcer le pilotage collectif**, de **clarifier les rôles et responsabilités** de chaque acteur, et d'assurer une **synergie renforcée entre les services** déjà engagés sur le sujet.

Ce dispositif de gouvernance vise à pérenniser les acquis du précédent cycle (2023–2025) tout en structurant une organisation claire, lisible et engageante à l'échelle du Groupe.

#### Une organisation renforcée et coordonnée

L'accessibilité numérique à la SNCF s'appuie sur des acteurs déjà mobilisés depuis plusieurs années. Leur rôle reste inchangé, mais la coordination entre eux sera désormais consolidée autour d'un dispositif de pilotage plus structuré et transversal.

##### Les services existants et leurs missions :

- **Direction de l'Accessibilité :**  
Elle est en charge de la coordination des acteurs du système ferroviaire. Elle représente le Groupe sur l'ensemble des sujets liés à l'accessibilité, tant en interne qu'en externe.  
Elle pilote la stratégie d'accessibilité globale du Groupe, assure la veille législative et réglementaire et favorise une culture inclusive dans toutes les activités liées aux voyageurs afin de faciliter l'accès au train pour tous (gares, trains, information (yc numérique), communication).
- **Équipe Accessibilité Numérique Groupe :**  
Elle constitue le **bras opérationnel** du dispositif : elle propose une offre de services à destination du Groupe (audits RGAA et RAAM, tests utilisateurs, accompagnement de projets).  
Elle intervient notamment dans les projets portés par la Direction du Design et du Développement, en appui direct des équipes métier et techniques.
- **RH / Mission Handicap :**  
Elle accompagne les collaborateurs en situation de handicap et veille à l'accessibilité des outils numériques internes.  
Son rôle est essentiel pour garantir un environnement de travail inclusif, accessible à tous les agents (applications métiers, e-learning, outils de communication).
- **Numérique Responsable :**  
Ce service veille à aligner **inclusion, performance et sobriété numérique**.  
L'accessibilité y est intégrée comme levier de durabilité et d'efficacité : un service accessible est souvent plus léger, plus ergonomique et plus économe en ressources.
- **École Numérique :**  
Véritable centre de compétences internes, elle accompagne la montée en savoirs des collaborateurs sur les sujets numériques.  
Son rôle dans l'accessibilité est double : former les acteurs clés (designers, développeurs, communicants, acheteurs) et démocratiser la culture inclusive au sein du Groupe.

## Schéma pluriannuel 2026-2028.

- **Direction des Achats :**  
Elle joue un rôle central dans la diffusion des exigences d'accessibilité au sein des marchés publics et contrats fournisseurs.  
Elle s'assure que les solutions numériques achetées respectent les normes RGAA/WCAG et que les prestataires s'engagent sur des livrables conformes et sur la formation de leurs collaborateurs à l'accessibilité numérique.
- **Direction de la Communication :**  
Elle veille à la production et à la publication de contenus accessibles (web, vidéo, réseaux sociaux, intranet).

### La place de l'accessibilité numérique dans l'organisation

Pour 2026–2028, l'organisation de l'accessibilité numérique évoluera vers un modèle plus **structuré, reconnu et opérationnel**, articulé autour de trois niveaux :

- **Un Responsable Accessibilité Numérique Groupe :**  
point d'appui stratégique pour l'ensemble de la SNCF, garant de la cohérence entre les initiatives locales et la stratégie groupe.  
Il assure la supervision du dispositif, le reporting consolidé et la représentation du Groupe dans les instances nationales.
- **Un Comité des Référents Accessibilité :**  
instance de coordination, de partage et de pilotage, réunissant les référents des différentes DSI. Il assure la circulation de l'information, l'harmonisation des pratiques, le suivi des plans d'action et la mutualisation des retours d'expérience.
- **Un Référent Accessibilité par DSI :**  
rôle qui devra être formalisé et reconnu, avec une fiche de poste claire et des missions précises : suivi des audits, accompagnement des projets, sensibilisation des équipes locales et relais du plan groupe.

Ce modèle vise à garantir une **organisation claire et durable**, où chaque acteur connaît son rôle, ses responsabilités et son périmètre d'action.

### Renforcer les synergies interservices

L'un des enseignements majeurs du précédent schéma 2023–2025 est la nécessité d'un pilotage réellement transversal.

Pour le nouveau cycle, la priorité sera donnée à une **coopération active entre les services clés et le Comité des Référents Accessibilité**, chacun contribuant à la réussite du plan selon ses compétences.

Cette coopération renforcée se traduira par :

- Des **réunions de coordination régulières** entre directions et référents ;
- La **mise en place d'un espace collaboratif commun** pour le suivi des actions ;
- La **production conjointe d'outils et de guides** (modèles de cahiers des charges, fiches bonnes pratiques, checklists d'audit, etc.).

# Schéma pluriannuel 2026-2028.

## Mesure et reporting

Le pilotage de la démarche reposera sur un **reporting centralisé et harmonisé**, permettant de suivre les progrès du schéma et d'identifier rapidement les points de vigilance.

Un **tableau de bord Groupe** sera alimenté par les référents accessibilité de chaque DSI et consolidé par l'Équipe Accessibilité Numérique Groupe. Ce tableau suivra notamment :

- Les taux de conformité RGAA par service numérique ;
- Le nombre d'audits réalisés et de corrections appliquées ;
- Les plans d'action en cours.

Les résultats feront l'objet :

1. D'un **reporting semestriel** présenté aux différents comités ;
2. D'un **bilan annuel** partagé avec la Direction générale ;
3. D'une **publication synthétique** dans les documents institutionnels du Groupe.

## Indicateurs de suivi

Afin d'évaluer les progrès de manière fiable et comparable, un **jeu d'indicateurs communs** sera défini pour l'ensemble du Groupe.

Il permettra de mesurer la conformité, la maturité et la dynamique collective.

Domaine	Indicateur	Objectif 2028
Conformité RGAA	% de sites et applications conformes (> 75%)	100 % du périmètre prioritaire
Audits et plans de correction	% d'audits assortis d'un plan de remédiation validé	100 %
Formation	% de collaborateurs formés selon leur rôle	90% des profils cibles
Documents accessibles	% de documents numériques conformes (intranet/extranet)	80 % minimum
Satisfaction usagers	Taux de satisfaction des utilisateurs en situation de handicap	+15 % par rapport à 2025
Reporting	Fréquence et exhaustivité des bilans transmis aux différents comités	2 par an, périmètre complet

Ces indicateurs serviront de base aux **plans d'action annuels 2026, 2027 et 2028** et seront ajustés si nécessaire pour tenir compte des évolutions normatives ou des priorités métier.

## Conclusion

En instaurant une gouvernance unifiée, une coordination interservices renforcée et des outils de mesure partagés, la SNCF se dotera d'un modèle de pilotage clair, pérenne et mobilisateur.

Cette organisation traduit une conviction : **l'accessibilité numérique n'est pas une démarche isolée, mais une responsabilité collective, au cœur du numérique responsable et de l'inclusion au sein de la SNCF.**

## Schéma pluriannuel 2026-2028.

### 4.4. Industrialisation et outillage :

Le cycle 2026–2028 marquera une étape clé dans la maturité de la démarche d'accessibilité numérique du Groupe SNCF : le passage d'un modèle fondé sur le volontariat à une **dynamique collective, structurée et industrialisée**. L'objectif est clair : **professionnaliser l'accompagnement, harmoniser les pratiques et doter le Groupe d'outils communs** permettant de piloter, mesurer et améliorer en continu le niveau d'accessibilité de ses services numériques.

#### Vers une démarche homogène et pilotée

Jusqu'à présent, les audits et actions correctives ont reposé en grande partie sur la motivation et la sensibilité des équipes locales. Si cette approche a permis de poser les fondations d'une culture d'accessibilité, elle atteint aujourd'hui ses limites. Le nouveau schéma vise donc à instaurer une **démarche Groupe**, unifiée et mesurable, où chaque acteur — DSI, référent, chef de projet, designer ou développeur — dispose des mêmes repères, outils et processus. L'industrialisation permettra de :

- **Harmoniser les pratiques** entre les entités pour garantir un niveau de qualité homogène ;
- **Responsabiliser les acteurs** grâce à des indicateurs partagés et des objectifs de conformité clairs ;
- **Automatiser le pilotage** afin de réduire les écarts et d'accélérer la correction des non-conformités ;
- **Accroître la transparence** des résultats pour mieux prioriser les efforts et démontrer les progrès réalisés.

#### Des outils au service du pilotage et de la performance

L'un des leviers essentiels du plan 2026–2028 sera la mise en place d'un **outillage Groupe** centralisé, capable de soutenir le pilotage stratégique et opérationnel. Ces outils auront vocation à **piloter, prioriser et progresser** de manière continue, en donnant une vision claire de la situation à tous les niveaux de l'organisation. Les fonctionnalités clés attendues :

- **Centralisation des résultats d'audits RGAA et RAAM** dans une base commune, mise à jour par les référents accessibilité ;
- **Suivi en temps réel de la conformité** des applications, sites web et outils métiers ;
- **Reporting automatisé** vers les DSI, le Numérique Responsable et la Direction de l'Accessibilité, avec alertes sur les écarts de conformité ;
- **Visualisation consolidée** via un tableau de bord Groupe (indicateurs, évolution, priorités, délais de correction).

Ces dispositifs permettront à la fois d'améliorer la **traçabilité des actions** et de renforcer la **réactivité** face aux besoins d'audit, de remédiation ou de communication.

#### Intégration dans les processus et outils de développement

L'industrialisation passe aussi par l'intégration de l'accessibilité dans les **chaînes de production numérique**. À travers des contrôles automatiques intégrés aux environnements de développement (CI/CD), chaque équipe pourra **tester et corriger** en amont les critères du RGAA, réduisant ainsi les coûts et délais de mise en conformité. Exemples d'intégrations pouvant être envisagées :

- Ajout de **tests automatisés d'accessibilité** dans les pipelines de développement ;
- Utilisation d'**extensions de vérification** pour les navigateurs et éditeurs de code ;

## Schéma pluriannuel 2026-2028.

- Génération automatique de **rapports de conformité** à chaque mise à jour majeure ;
- Déploiement de **checklists et kits d'audit** standardisés pour faciliter les contrôles manuels et fonctionnels.

Ces outils, partagés au sein des DSI et de l'Équipe Accessibilité Numérique Groupe, visent à instaurer une logique de **qualité continue** où l'accessibilité devient un critère technique et fonctionnel au même titre que la sécurité ou la performance.

### Outillage dédié aux auditeurs et à l'évaluation continue

Pour industrialiser l'accessibilité numérique, il est essentiel de doter les auditeurs d'un ensemble d'outils fiables, homogènes et adaptés aux différents types de vérifications. Ces outils permettent de faciliter les contrôles manuels, d'automatiser certaines analyses et d'améliorer la qualité des diagnostics, tout en harmonisant les pratiques entre les DSI.

L'objectif est de professionnaliser la chaîne d'audit et d'accroître la capacité du Groupe à évaluer rapidement et efficacement la conformité de ses services numériques. Exemples d'outils pouvant être mobilisés :

- Outils d'audit automatique (axe DevTools, extensions spécialisées, scanners de pages).
- Assistants d'audit manuel (inspecteurs de structure, contrast checkers, lecteurs d'écran).
- Scripts internes permettant de tester des cas récurrents ou spécifiques.
- Grilles d'audit standardisées avec informations supplémentaires permettant l'automatisation d'outils de génération des déclarations, d'outils de génération des rapports d'audit et d'outil de suivi des audits pour les référents des DSI.

Grâce à ces outils mutualisés, les auditeurs disposent d'un socle commun d'analyse, facilitant la comparaison des résultats, la détection des écarts récurrents et la montée en compétence progressive des équipes impliquées dans les contrôles de conformité.

### Capitaliser, mutualiser, professionnaliser

La réussite du passage à l'échelle repose sur la capacité du Groupe à **capitaliser sur ses acquis** et à **mutualiser les efforts**. Tous les outils, référentiels, guides, modèles de cahier des charges et bonnes pratiques produits durant le précédent cycle seront mis à jour et consolidés dans une **boîte à outils Groupe**. Ce référentiel commun aura pour fonctions :

- D'assurer la **cohérence des pratiques** et la fiabilité des audits ;
- D'offrir aux équipes un **cadre méthodologique clair** et accessible ;
- De soutenir la **professionnalisation** des acteurs de l'accessibilité à travers des ressources et modèles validés.

### Conclusion

En plaçant l'outillage et l'industrialisation au cœur du nouveau cycle, la SNCF franchit une étape décisive : celle du **pilotage intelligent et collectif de l'accessibilité numérique**, garant d'une amélioration continue, d'une plus grande transparence et d'une efficacité durable au service de tous.

## Schéma pluriannuel 2026-2028.

### 4.5. Piloter et mesurer la conformité :

La capacité à mesurer la conformité des services numériques aux exigences du RGAA constitue le socle de toute démarche d'accessibilité. Le cycle 2023–2025 a permis d'engager une première dynamique d'audits, de corrections et de suivi, avec toutefois une forte hétérogénéité entre les DSI ; le cycle 2026–2028 vise à structurer un mode de pilotage harmonisé, outillé et durable, permettant de disposer d'une vision fiable consolidée et exploitable à l'échelle du Groupe. L'ambition est claire : **faire de la mesure de conformité un outil stratégique de pilotage, de priorisation et d'amélioration continue**, au service des usagers comme des équipes projets.

#### Structurer une démarche de mesure homogène et systématique

Les audits réalisés dans le cycle précédent ont permis d'identifier les premiers niveaux de conformité des applications, mais leur mise en œuvre reste variable selon les directions. Le nouveau cycle vise à instaurer une approche commune, régulière et intégrée à la vie des projets.

##### Généralisation des audits d'accessibilité :

- Imposer un audit RGAA avant toute mise en production d'un nouveau service ou d'une refonte majeure.
- Planifier des audits réguliers pour l'ensemble du périmètre existant, selon la criticité et la fréquence d'usage des services.
- Harmoniser les méthodes, outils et formats d'audit pour assurer une comparabilité des résultats entre les DSI.

##### Capacité d'audit renforcée :

- Développer les compétences internes via les certifications d'experts accessibilité dans chaque DSI.
- S'appuyer sur l'Équipe Accessibilité Numérique Groupe pour les audits complexes et la montée en compétences des équipes.
- Utiliser des outils automatiques pour détecter rapidement les erreurs courantes et faciliter la priorisation des corrections.

#### Assurer un suivi structuré des corrections

Un audit n'a d'impact que s'il est suivi de corrections effectives. Le bilan 2023–2025 montre que les plans d'action post-audit restent inégaux et parfois insuffisamment pilotés.

##### Plans d'action systématiques :

- Formalisation d'un plan de remédiation pour chaque audit réalisé.
- Suivi des corrections par les chefs de projet et référents accessibilité jusqu'à la validation finale.
- Réalisation d'un contre-audit ou d'une vérification ciblée pour confirmer la bonne prise en compte des recommandations.

##### Pilotage des actions correctives :

- Priorisation des corrections selon leur impact sur l'expérience utilisateur et le niveau de sévérité RGAA.

## Schéma pluriannuel 2026-2028.

- Accompagnement des équipes techniques pour faciliter l'intégration des correctifs dans les cycles de maintenance.
- Documentation et capitalisation des écarts récurrents pour améliorer la qualité des futurs développements.

### Centraliser, consolider et partager les données de conformité

Pour piloter efficacement, il est indispensable de disposer d'une vision claire et consolidée de l'état de conformité des services numériques.

#### Un dispositif de reporting harmonisé :

- Définition d'un jeu commun d'indicateurs (taux de conformité, taux de correction, délais moyens, nombre d'applications auditées, évolution de maturité).
- Alimentation régulière d'un tableau de bord Groupe par les référents accessibilité des DSI.
- Consolidation des données par l'Équipe Accessibilité Numérique Groupe et présentation semestrielle aux instances de pilotage.

#### Transparence et partage :

- Mise à disposition d'un état de conformité partagé entre DSI, directions métiers, référents accessibilité et pilotage Groupe.
- Intégration du reporting dans les documents institutionnels et dans les bilans annuels.

Ce pilotage offre une vision transversale pour identifier les points de vigilance, orienter les actions prioritaires et valoriser les progrès réalisés.

### Intégrer la conformité dans les pratiques de pilotage et de priorisation

Le suivi de la conformité doit devenir un réflexe naturel des équipes projets et de pilotage.

#### Intégration dans la gouvernance projets :

- Présence systématique du référent accessibilité dans les comités projets.
- Ajout de critères d'accessibilité dans les décisions de Go/No Go lors des passages en production.

#### Priorisation des applications critiques :

- Cartographie et inventaire des services numériques selon leur exposition, leur impact métier et leur fréquence d'évolution.
- Priorisation des audits et corrections sur les applications essentielles ou utilisées par un grand nombre d'utilisateurs.

Cette intégration renforce la place de l'accessibilité dans les choix stratégiques du numérique.

### Conclusion

Le chantier n°1 a permis d'établir les premières bases d'une démarche de mesure de conformité, mais les progrès réalisés durant le cycle 2023–2025 restent hétérogènes selon les DSI. Le nouveau cycle doit désormais franchir une étape déterminante : **transformer les audits en leviers d'action, structurer un**

## Schéma pluriannuel 2026-2028.

**pilotage commun et outiller la mesure pour en faire un instrument stratégique de maîtrise de la qualité.**

Grâce à une systématisation des audits, un suivi renforcé des corrections et un reporting harmonisé, la SNCF pourra disposer d'une vision consolidée de son niveau de conformité et engager une dynamique durable d'amélioration continue au service d'un numérique réellement accessible.

### 4.6. Intégrer l'accessibilité dans les pratiques et outils :

L'intégration de l'accessibilité dans les pratiques de conception, de développement et de maintenance constitue un pilier central du cycle 2026–2028. Elle vise à faire de l'accessibilité un **réflexe naturel**, présent dès les premières phases d'un projet, afin d'éviter les corrections tardives, coûteuses et souvent partielles. Ce chantier s'appuie sur les acquis du précédent cycle (2023–2025), tout en renforçant les méthodologies, les outils et la structuration nécessaires pour généraliser une approche véritablement "by design".

#### Vers une conception accessible systématique

Le bilan du cycle précédent montre une mobilisation croissante autour de la conception accessible : sensibilisation accrue, premiers usages d'outils, intégration partielle dans les cahiers des charges, et accompagnement ponctuel des designers. Cette dynamique constitue une base solide pour le nouveau cycle, mais elle reste encore **hétérogène** et **trop dépendante d'initiatives locales**. Le cycle 2026–2028 vise donc à structurer une approche commune fondée sur :

##### Un cadre méthodologique partagé :

- Élaboration d'un **guide SNCF de conception accessible**, applicable à toutes les DSI et prestataires.
- Intégration de l'accessibilité dans les **modèles de documents projets** : cahiers des charges, user stories, critères d'acceptation, wireframes, prototypes.
- Harmonisation des pratiques UX/UI pour garantir une expérience cohérente et inclusive sur l'ensemble des services du Groupe.

##### Une intégration renforcée dans les phases amont :

- Introduction d'une **checklist accessibilité obligatoire** lors des revues de conception (UX, UI, fonctionnelle).
- Validation des maquettes et prototypes par des designers formés, soutenus par les experts accessibilité.
- Mise en place d'un contrôle systématique de conformité avant tout développement ou refonte majeure.

## Schéma pluriannuel 2026-2028.

### La consolidation des design systems et la promotion des Web Component Sncf – WCS - comme socle d'accessibilité

Le cycle 2023–2025 a montré que la qualité des composants et des design systems utilisés conditionne directement l'accessibilité des applications. La mise à disposition d'une version accessible des Web Components SNCF (WCS) constitue une avancée majeure : cette librairie permet d'utiliser des composants conformes et de basculer facilement d'un design system à un autre (Réseau, Voyageurs, Holding, Groupe) sans perte de conformité. Le cycle 2026–2028 prévoit donc :

#### Promotion renforcée de WCS comme socle commun d'accessibilité :

- Mise en avant de WCS comme librairie de référence garantissant des composants natifs conformes.
- Intégration facilitée dans les projets pour encourager son adoption dès la conception.

#### Développement continu et enrichissement de la librairie :

- Poursuite de la création de nouveaux composants pour élargir la couverture fonctionnelle.
- Documentation renforcée pour guider les designers et développeurs dans les usages corrects.

#### Accompagnement des équipes dans le développement de composants complémentaires :

- Soutien méthodologique pour aider les équipes à concevoir et développer les composants manquants lorsque WCS ne couvre pas le besoin fonctionnel.
- Fourniture de bonnes pratiques et de modèles techniques garantissant le respect des exigences du RGAA et l'intégration harmonieuse dans l'écosystème WCS.
- Appui lors des revues de conception ou de code afin de prévenir les non-conformités et d'assurer la continuité des bonnes pratiques.

Cette consolidation vise à faire de WCS un véritable **standard interne**, garantissant une accessibilité native et facilitant la cohérence graphique et fonctionnelle entre les entités du Groupe.

### Accompagnement des équipes et montée en compétence

L'évolution du précédent cycle montre que les équipes adoptent l'accessibilité dès lors qu'elles sont accompagnées et disposent de ressources claires. Le nouveau cycle renforcera cette dynamique :

#### Accompagnement expert structuré :

- Mobilisation des experts accessibilité de l'Équipe Accessibilité Numérique Groupe sur les projets à fort impact.
- Intégration systématique d'un **réfèrent accessibilité DSI** dans les comités projets pertinents.
- Capitalisation des audits et retours d'expérience pour améliorer en continu les pratiques.

#### Acculturation des métiers UX/UI et développeurs :

- Sessions régulières de sensibilisation et de bonnes pratiques auprès des designers, développeurs, PO et chefs de projet.
- Mise en place de formations courtes orientées outils (Figma accessible, conception responsive, sémantique HTML...).
- Intégration de modules d'accessibilité dans les parcours métiers de l'École Numérique.

## Schéma pluriannuel 2026-2028.

### Généraliser les contrôles en amont et en continu

L'intégration de contrôles réguliers constitue un levier essentiel pour garantir la qualité et limiter les risques de non-conformité tardive.

#### Contrôles avant développement :

- Revues UX/UI obligatoires incluant une analyse des critères RGAA.
- Validation des parcours critiques (navigation clavier, alternatives textuelles, structure sémantique).

#### Contrôles intégrés dans les cycles projet :

- Introduction de contrôles automatisés dans les pipelines CI/CD.
- Tests utilisateurs intégrant des personnes en situation de handicap pour les projets majeurs.
- Documentation systématique des écarts et actions correctrices pour diffusion aux équipes.

### Conclusion

Le chantier "Intégrer l'accessibilité dans les pratiques et outils" constitue l'un des fondements du cycle 2026–2028. L'ambition est claire : faire de l'accessibilité un **critère de qualité**, ancré dans les méthodes, les outils, les design systems et les pratiques concrètes des équipes numériques.

Le passage à l'échelle ne pourra être atteint qu'en combinant :

- Une méthodologie partagée,
- Des outils accessibles,
- Un accompagnement expert,
- Et des contrôles intégrés dès les phases amont.

L'objectif final : garantir une **conception universelle** des services numériques, alignée avec les standards du Groupe et les attentes des usagers, collaborateurs comme voyageurs.

## 4.7. Former, outiller et mobiliser les collaborateurs :

Le développement des compétences et la mobilisation des collaborateurs constituent un levier essentiel pour assurer la réussite de la démarche d'accessibilité numérique à l'échelle du Groupe SNCF.

Le cycle 2023–2025 a permis d'amorcer une dynamique positive : premières sessions de sensibilisation, formations ciblées, diffusion d'outils pédagogiques et émergence de relais internes.

Malgré ces avancées, les actions sont restées hétérogènes, ponctuelles et insuffisamment structurées pour garantir un niveau homogène de maturité dans l'ensemble des DSI et directions métiers.

Le cycle 2026–2028 ambitionne de transformer cette dynamique en un **programme structuré, durable et partagé**, permettant à chaque collaborateur de maîtriser les fondamentaux de l'accessibilité numérique, selon son rôle et son niveau d'implication.

# Schéma pluriannuel 2026-2028.

## Structurer une offre de formation Groupe

La montée en compétences des acteurs du numérique doit s'appuyer sur une architecture de formation claire, progressive et alignée avec les besoins opérationnels.

### Une offre de formation modulaire et adaptée à chaque métier :

- Mise en place de parcours différenciés : sensibilisation générale, perfectionnement (UX, dev, communication), spécialisation (audits, remédiation).
- Définition de niveaux attendus selon les rôles : développeurs, designers, chefs de projet, communicants, créateurs et contributeurs de contenus, etc.
- Création de modules obligatoires pour les métiers du numérique ou à forte exposition (communication notamment).

### Intégration dans les dispositifs existants :

- Collaboration étroite avec l'École Numérique pour intégrer durablement l'accessibilité dans les parcours internes de formation.
- Utilisation des formats existants : e-learning, MOOC, classes virtuelles, ateliers pratiques, (communication notamment).

Cette structuration vise à garantir que l'ensemble des équipes disposent des compétences nécessaires pour concevoir, développer et maintenir des services et des contenus réellement accessibles.

## Outiller et accompagner les collaborateurs

La formation ne suffit pas : les équipes doivent disposer d'outils adaptés pour appliquer l'accessibilité quotidien.

### Ressources pédagogiques et outils partagés :

- Mise à disposition d'une plateforme commune regroupant guides, tutoriels, vidéos, checklists et exemples de bonnes pratiques.
- Publication de fiches réflexes adaptées aux différents métiers pour faciliter l'intégration de l'accessibilité dans les gestes quotidiens.
- Renforcement des outils de test, de vérification et d'auto-évaluation accessible à tous en simplifiant les démarches d'installation par l'assistance utilisateurs.

### Développement des compétences internes :

- Identification et formation de référents ou ambassadeurs locaux capables de relayer la démarche dans leur direction.
- Valorisation de la montée en compétences via des certifications internes ou une reconnaissance formelle des acquis.

Cet accompagnement vise à rendre l'accessibilité plus concrète, plus lisible et plus directement applicable dans les projets.

## Mobiliser et fédérer une communauté d'acteurs engagés

Pour que l'accessibilité devienne un réflexe collectif, il est nécessaire de soutenir l'engagement et la mobilisation des collaborateurs.

## Schéma pluriannuel 2026-2028.

### Dynamique communautaire :

- Animation d'une communauté interne d'acteurs engagés (référents, UX, dev, communicants), favorisant le partage de pratiques et de retours d'expérience.
- Organisation régulière d'événements internes : webinaires, conférences, présentations d'outils, retours d'expériences, challenges thématiques.

### Communication et sensibilisation continue :

- Mise en place d'un calendrier annuel de sensibilisation, aligné avec les temps forts nationaux (GAAD/Global Accessibility Awareness Day, Accessibiliday...).
- Diffusion de campagnes ciblées pour maintenir la visibilité du sujet au sein de l'organisation.

Cette mobilisation collective contribue à ancrer l'accessibilité numérique dans la culture du Groupe.

## Conclusion

Former, outiller et mobiliser les collaborateurs constitue un pilier essentiel de la montée en maturité de l'accessibilité numérique au sein du Groupe SNCF.

Le prochain cycle doit transformer les actions ponctuelles du bilan 2023–2025 en un **programme cohérent, durable et fédérateur**, capable d'impliquer l'ensemble des métiers du numérique.

L'ambition est claire : permettre à chaque collaborateur — quel que soit son rôle — de devenir un acteur de l'inclusion numérique, et de faire de l'accessibilité un véritable levier de qualité, d'innovation et d'équité.

## 4.8. Partenariats et innovation inclusive :

Le développement de partenariats internes et externes constitue un levier essentiel pour accélérer la maturité du Groupe en matière d'accessibilité numérique.

Le cycle 2023–2025 a permis d'initier des coopérations fructueuses entre services internes, experts externes, associations et acteurs publics.

Le cycle 2026–2028 vise désormais à transformer ces initiatives en une dynamique pleinement structurée, durable et orientée vers l'innovation inclusive.

L'objectif est double :

- **Renforcer la transversalité interne pour garantir la cohérence des actions,**
- **Développer un écosystème externe solide permettant d'anticiper les évolutions réglementaires, techniques et sociétales.**

### Renforcer les partenariats internes et la coopération transversale

La réussite de l'accessibilité numérique repose sur une mobilisation coordonnée de l'ensemble des directions impliquées.

## Schéma pluriannuel 2026-2028.

Le nouveau cycle s'appuie sur les enseignements du précédent et consolide le rôle des services internes dans une logique de gouvernance unifiée.

### Coordination renforcée entre les acteurs internes :

- Coopération régulière entre la Direction de l'Accessibilité, le Numérique Responsable, l'Équipe Accessibilité Numérique Groupe, l'École Numérique, la Mission Handicap, les Achats et la Communication.
- Alignement des plans d'action et partage des bonnes pratiques grâce au Comité des Référents Accessibilité.
- Mise en place d'un calendrier d'échanges transverses pour assurer une cohérence opérationnelle continue.

### Animation d'un réseau interne d'expertise :

- Désignation d'un référents accessibilité dans chaque DSI.
- Organisation d'ateliers de partage, de retours d'expérience et de groupes de travail thématiques.
- Création d'espaces collaboratifs pour faciliter la mutualisation des ressources, outils et modèles.

L'objectif est de dépasser les initiatives ponctuelles pour instaurer une coopération stable, visible et durable.

## Développer des collaborations externes pour anticiper, progresser et innover

L'ouverture vers l'extérieur est un facteur clé de réussite pour maintenir la SNCF au niveau des meilleures pratiques en matière d'accessibilité numérique.

### Renforcement des partenariats stratégiques :

- Collaboration continue avec la DINUM pour suivre l'évolution du RGAA, les bonnes pratiques publiques et les exigences réglementaires.
- Coopération avec les associations représentatives du handicap, afin d'intégrer l'expertise des usagers et d'adapter les services numériques aux besoins réels des personnes concernées.
- Partenariats avec des experts externes (auditeurs, formateurs, spécialistes A11Y) pour compléter les compétences internes lorsque nécessaire.

### Participation active à l'écosystème national et sectoriel :

- Représentation du Groupe aux événements dédiés (A11Y Paris, Accessibiliday, conférences institutionnelles).
- Contribution aux groupes de travail et initiatives nationales pour faire rayonner la démarche SNCF.
- Veille partagée sur les innovations technologiques, notamment celles liées à l'intelligence artificielle appliquée à l'accessibilité.

Ces partenariats externes permettent de maintenir un haut niveau d'exigence, d'anticiper les évolutions normatives et de participer à l'innovation inclusive dans le système ferroviaire.

## Schéma pluriannuel 2026-2028.

### Favoriser l'innovation inclusive

Au-delà des partenariats, le cycle 2026–2028 vise à encourager l'innovation au service de l'accessibilité numérique.

#### Soutenir les initiatives innovantes :

- Encourager les expérimentations, prototypes et démarches exploratoires menées par les DSI, le Design System ou les équipes innovation.
- Participer à des hackathons, défis internes ou appels projets orientés inclusion numérique.
- Intégrer les apports des technologies émergentes (IA générative, analyse automatisée, assistance augmentée) dans les outils de conception et d'audit.

#### Capitaliser et diffuser les réussites :

- Valoriser les projets exemplaires, innovations réussies et retours d'expérience lors d'événements internes ou externes.
- Structurer une démarche continue de capitalisation pour partager les bonnes pratiques avec l'ensemble du Groupe.

### Conclusion

Le chantier consacré aux partenariats et à l'innovation inclusive a posé les bases d'une dynamique de coopération solide au cours du cycle 2023–2025.

Le nouveau cycle 2026–2028 doit désormais transformer cette dynamique en **un réseau interne structuré, des partenariats externes durables et une capacité d'innovation continue**, au service de l'inclusion numérique.

En renforçant les synergies entre les acteurs de l'accessibilité, en s'appuyant sur l'expertise de l'écosystème externe et en encourageant l'innovation, la SNCF consolidera son positionnement d'acteur engagé et de référence dans l'accessibilité numérique au sein du système ferroviaire.

## 4.9. Achats et sous-traitance :

L'accessibilité numérique doit être intégrée dès l'amont de toute acquisition ou prestation numérique. Qu'il s'agisse d'un logiciel acheté, d'une solution SaaS, d'un développement externalisé ou de renforts intégrés au sein des équipes, l'exigence d'accessibilité conditionne la qualité, la conformité et l'inclusion des services numériques du Groupe.

Le cycle 2026–2028 vise à structurer une approche harmonisée, sécurisée et exigeante de l'accessibilité dans les achats et la sous-traitance, en s'appuyant sur les obligations réglementaires (décret 2019-768, art. 7) et sur les retours d'expérience du cycle précédent.

## Schéma pluriannuel 2026-2028.

### Intégrer l'accessibilité dans tous les processus d'achat

Pour l'ensemble des achats numériques, qu'il s'agisse de produits, de prestations ou de services, les documents contractuels devront intégrer des exigences explicites, vérifiables et opposables :

- Clauses d'accessibilité dans les marchés publics, accords-cadres, CCTP, et contrats fournisseurs ;
- Obligation de conformité aux référentiels en vigueur (RGAA, WCAG, EN 301 549) ;
- Engagement du fournisseur à corriger toute non-conformité liée à un non-respect des règles contractuelles ;
- Fourniture systématique d'une **déclaration de conformité** ou d'un **VPAT** pour les logiciels ;
- Intégration de l'accessibilité dans les critères de sélection des prestataires.

Cette démarche vise à sécuriser juridiquement les achats tout en garantissant la qualité et l'inclusion des solutions déployées.

### Acquisition de logiciels : sécuriser et vérifier la conformité

Les solutions logicielles — qu'elles soient achetées, sous licence ou en SaaS — constituent une part importante du patrimoine applicatif. Leur accessibilité doit être garantie dès l'amont.

#### Exigences lors de l'acquisition :

Pour toute solution numérique acquise, il sera demandé :

- Un VPAT, une fiche d'accessibilité ou une preuve équivalente;
- Une évaluation préalable (audit simplifié ou vérification experte selon la criticité) ;
- Des engagements de correction contractuels en cas de non-conformité ;
- La garantie d'une compatibilité avec les technologies d'assistance (lecteurs d'écran, navigation clavier, contrastes, focus...).

#### Contrôles après intégration :

Une fois la solution intégrée :

- Vérifications ciblées sur les parcours critiques ;
- Audit partiel lorsque la solution est stratégique ;
- Documentation des écarts pour pilotage avec le fournisseur ;
- Plan de correction négocié si la solution présente des obstacles majeurs à l'usage.

L'objectif est d'éviter l'acquisition de solutions inaccessibles qui compromettraient l'autonomie des usagers et des collaborateurs.

### Prestations et sous-traitance : garantir la qualité quel que soit le modèle d'intervention

Les projets SNCF impliquent trois grands modes de recours à la prestation. Chacun d'eux requiert des exigences spécifiques pour garantir la conformité.

# Schéma pluriannuel 2026-2028.

## 1. Ressources externes intégrées aux équipes internes :

(Développeurs, PO, PM, Scrum Masters, UX/UI, QA, etc.)

Ces prestataires rejoignent les équipes internes et contribuent directement à la conception et au développement.

### Exigences :

- Maîtrise des principes RGAA ;
- Utilisation des design systems, composants accessibles et référentiels SNCF ;
- Intégration de l'accessibilité dans les user stories, les backlogs, les revues de sprint ;
- Participation aux tests manuels et automatiques d'accessibilité.

### Pilotage :

- Suivi du niveau de compétence par les managers internes
- Accompagnement ponctuel par les référents accessibilité

## 2. Studios de design ou prestataires UX/UI :

Le design constitue un point stratégique : un mauvais design crée des barrières que le développement ne peut pas rattraper.

### Exigences :

- Production de maquettes conformes aux bonnes pratiques RGAA ;
- Prise en compte de la navigation clavier, des contrastes, des structures, du focus ;
- Alignement strict avec les design systems SNCF (Groupe, Holding, Voyageurs, Réseau) ;
- Fourniture d'une **grille d'accessibilité design** validée avant développement.

### Pilotage :

- Revue systématique des livrables par les référents accessibilité ;
- Refus des maquettes non conformes avant passage en développement.

## 3. Équipes projet externes en mode "clé en main" :

Les projets intégralement externalisés présentent les risques les plus élevés. L'accessibilité doit être cadrée contractuellement, suivie, testée et validée.

### Exigences :

- Intégration explicite de l'accessibilité dans les documents de conception ;
- Développement conforme au RGAA, avec preuves de tests ;
- Auto-évaluation ou VPAT fournis en fin de lot ;
- Corrections obligatoires et sans surcoût pour les non-conformités dues à un mauvais respect des règles.

### Livrables attendus :

- Rapport d'audit interne du prestataire ;
- Résultats de tests automatiques et manuels ;
- Plan de correction et justification des écarts éventuels.

## Schéma pluriannuel 2026-2028.

### Pilotage et contrôle de la qualité des prestations

Un dispositif de pilotage renforcé permettra de garantir la conformité et la fiabilité des livrables.

- Audit RGAA obligatoire en fin de sprint ou avant mise en production ;
- Intégration des critères A11Y dans les DoD (Définition of Done) ;
- Vérification systématique de la conformité dans les revues de sprint et de livraison ;
- Refus des livrables lorsque les exigences d'accessibilité ne sont pas atteintes ;
- Suivi qualité des prestataires (historique des anomalies, respect des délais, maturité A11Y).

Ce dispositif vise à structurer une amélioration continue chez les prestataires récurrents.

### Coopération Achats – DSI – Comité Référents Accessibilité : un triptyque indispensable

La maîtrise de l'accessibilité dans les achats repose sur une coordination renforcée entre :

- **La Direction des Achats** : Intègre les clauses, pilote la contractualisation, fournit les modèles et garantit l'opposabilité juridique.
- **Les DSI** : Assurent la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre, pilotent les projets et valident la conformité opérationnelle.
- **Le Comité des Référents Accessibilité** : Apporte l'expertise, accompagne ou fait accompagner les équipes, fait réaliser les audits et anime la montée en compétence.

Ce fonctionnement intégré assure cohérence, exigence, homogénéité et pilotage durable.

### Conclusion

L'intégration de l'accessibilité dans les achats et la sous-traitance constitue un levier essentiel pour garantir la qualité des services numériques et l'autonomie de tous les usagers.

Le cycle 2026–2028 ambitionne d'instaurer une approche structurée, outillée et exigeante, couvrant l'ensemble des modèles d'acquisition et de prestation.

Grâce à des clauses normalisées, des contrôles renforcés, une coopération étroite entre les Achats, les DSI et le Comité des Référents Accessibilité, et une professionnalisation progressive de l'écosystème fournisseurs, la SNCF pourra sécuriser son patrimoine numérique et consolider sa position d'acteur exemplaire dans l'inclusion numérique.

## 4.10. Ressources :

La mise en œuvre du schéma pluriannuel 2026–2028 nécessite une organisation solide, des compétences clairement identifiées et des moyens adaptés. Ces ressources — humaines, financières et outillées — conditionnent la qualité de la démarche et garantissent sa pérennité. Le nouveau cycle vise à consolider un modèle opérationnel mature, soutenu par une gouvernance renforcée et une capacité accrue à accompagner les projets.

# Schéma pluriannuel 2026-2028.

## Ressources humaines : une organisation structurée et distribuée

La réussite du schéma repose sur un dispositif RH cohérent à trois niveaux : Groupe, DSI et prestataires.

### 1. Au niveau Groupe :

- **Un Responsable Accessibilité Numérique Groupe**, chargé du pilotage stratégique, du suivi consolidé et de la représentation institutionnelle.
- **Le Comité des Référents Accessibilité**, instance centrale de coordination, de partage et d'alignement opérationnel.
- **L'Équipe Accessibilité Numérique Groupe**, appui expert pour les audits, l'accompagnement des projets, les tests utilisateurs et la montée en compétence.

### 2. Au niveau des Directions Informatiques, des filiales numériques :

- **Un Référent Accessibilité par DSI**, rôle qui sera désormais formalisé, garant de la déclinaison du schéma dans son périmètre. Ses missions incluent :
  - Pilotage des audits ;
  - Accompagnement des projets ;
  - Relai des méthodologies ;
  - Suivi des formations ;
  - Reporting des indicateurs.

### 3. Ressources externes :

Selon les besoins et les charges projets :

- Experts ponctuels (auditeurs, consultants A11Y) ;
- Renforts techniques (développeurs, designers) ;
- Agences UX/UI pour les phases de conception ;
- Prestataires intervenant en mode prestation forfaitaire (projet complet).

Le rôle des prestataires est encadré par les exigences détaillées dans la sous-partie *Achats et sous-traitance*.

## Ressources budgétaires : un investissement structuré et pluriannuel

Pour assurer la continuité du dispositif, un budget dédié sera alloué annuellement, couvrant les postes suivants :

### 1. Montée en compétence :

- Formation (sensibilisation, parcours métiers, certifications internes).
- Interventions de spécialistes ou formateurs externes.
- Production et mise à jour de contenus pédagogiques.

### 2. Accompagnements projets :

- Audits RGAA et tests utilisateurs.
- Revue de maquettes, conseil et support expert.
- Renforts internes ou externes selon les priorités métier.

## Schéma pluriannuel 2026-2028.

### 3. Industrialisation et outils :

- Acquisition ou maintenance d'outils d'analyse automatique.
- Développement d'extensions internes, checklists, modules CI/CD.
- Maintenance du tableau de bord de pilotage Groupe.
- Mise à jour des design systems et composants accessibles.

### 4. Communication, événements et partenariats :

- Participation aux événements sectoriels (A11Y Paris, Accessibiliday, GAAD...).
- Production de supports internes et campagnes de sensibilisation.
- Coopération avec les associations et la DINUM.

Ces investissements permettent une progression continue, mesurable et alignée sur les ambitions du schéma.

## Ressources techniques et outillage

Pour professionnaliser et automatiser la démarche, l'outillage constitue un pilier essentiel.

### Outils de pilotage :

- Tableau de bord Groupe consolidant indicateurs, audits et plans d'action.
- Suivi des taux de conformité, des corrections et de la maturité par DSI.

### Outils pour les équipes projets :

- Checklists de conception et de développement.
- Kits de composants accessibles, design systems mis à jour.
- Modèles de CCTP (Cahier des Clauses Techniques Particulières), user stories, grilles de revue UX.
- Intégration des contrôles automatiques dans les chaînes CI/CD.

### Outils pour les auditeurs :

- Outils d'audit automatique (axe DevTools, analyseurs de pages, extensions spécialisées).
- Assistants d'audit manuel (inspecteurs de structure, contrast checkers, lecteurs d'écran).
- Script internes permettant de tester des cas récurrents ou spécifiques.
- Outils d'exploration et de diagnostic (simulateurs de handicaps, visualiseurs d'accessibilité).

Une attention particulière sera portée à la mutualisation afin d'éviter la dispersion des outils et méthodes.

## Conclusion

Les ressources mobilisées — humaines, budgétaires, techniques et organisationnelles — constituent le socle indispensable à la réussite du schéma pluriannuel 2026–2028.

En structurant un modèle clair, en professionnalisant les acteurs et en s'appuyant sur un outillage mutualisé, la SNCF se donne les moyens de déployer une démarche ambitieuse, cohérente et durable, au service d'un numérique réellement accessible pour tous.

## Conclusion.

# 5. Conclusion.

Le schéma pluriannuel 2026–2028 marque une nouvelle étape dans la maturité de la démarche d'accessibilité numérique du Groupe SNCF. Il s'appuie sur les acquis du cycle 2023–2025 — qui a permis de poser les fondations, de lancer les audits, de structurer les premiers réseaux de référents et d'amorcer une culture commune — tout en répondant aux exigences renforcées du cadre légal et normatif.

Ce nouveau cycle vise à transformer une dynamique encore hétérogène en une **organisation structurée, pilotée et industrialisée**, alignée avec la stratégie numérique responsable et les ambitions d'inclusion du Groupe. La progression s'inscrit dans une trajectoire pluriannuelle claire :

- **2026 : structuration et outillage**  
Mise en place d'un pilotage consolidé, harmonisation des pratiques, généralisation des outils d'audit et intégration de l'accessibilité dans les processus projets.
- **2027 : consolidation et industrialisation**  
Montée en puissance des référents, déploiement effectif dans toutes les DSI, renforcement des design systems accessibles, accompagnement des équipes et généralisation des audits et des plans correctifs.
- **2028 : maturité et optimisation continue**  
Reporting Groupe stabilisé, automatisation accrue des contrôles, montée en compétence élargie et diffusion d'une culture réellement intégrée de l'accessibilité numérique.

Cette montée en charge progressive répond à un double objectif : **assurer la conformité réglementaire** (RGAA, EN 301 549, EAA 2025) et **garantir une expérience numérique inclusive** pour l'ensemble des usagers - voyageurs comme collaborateurs. Le dispositif de gouvernance unifié, l'harmonisation des méthodes, l'outillage renforcé, l'implication des métiers et la mobilisation d'un réseau solide de référents rendent cette ambition atteignable. Ils permettent surtout de passer d'une logique d'initiatives locales à une **démarche collective**, cohérente et pilotée à l'échelle du Groupe.

Au-delà de la conformité, ce schéma s'inscrit dans la vision d'un numérique qui contribue pleinement à la mission de service public du Groupe SNCF : un numérique **utile, inclusif, responsable et accessible à tous**.

## 5.1. Signataires :

L'accessibilité numérique, c'est l'affaire de tous !

Ce document constitue un engagement collectif. Sa réussite repose sur la mobilisation de toutes les directions, des référents accessibilité et de l'ensemble des acteurs du numérique. Ensemble, assurons à tous nos usagers la liberté de voyager en autonomie, et à tous nos agents un environnement numérique équitable et accessible.

Ensemble, faisons de l'accessibilité une réalité quotidienne !

**Julien Nicolas**

Directeur Numérique, IA Groupe et e.SNCF  
Solutions

**Laëtitia Monrond**

Directrice de l'Accessibilité SNCF Réseau

**Christophe Bernard**

Directeur Juridique et Directeur de la  
Compliance du Groupe par interim

**Philippe Bru**

SNCF Directeur Général des  
Ressources Humaines Groupe

**Pauline Calmès**

Directrice de la communication et de  
la marque du Groupe

## Annexes.

# 6. Annexes.

## 6.1. Glossaire :

### **Accessibilité numérique**

Capacité d'un service numérique (site web, application, document, outil métier) à être utilisable par toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités physiques, sensorielles, cognitives ou technologiques. L'accessibilité numérique vise l'autonomie des utilisateurs en situation de handicap.

### **Audit d'accessibilité**

Évaluation méthodique d'un service numérique visant à mesurer sa conformité aux critères du RGAA. Un audit permet d'identifier les non-conformités et de formuler des recommandations de correction.

### **Comité des Référents Accessibilité**

Instance de coordination réunissant les référents accessibilité des différentes DSI. Elle favorise l'harmonisation des pratiques, le suivi des plans d'action, le partage de retours d'expérience et la montée en maturité collective.

### **Composants accessibles**

Éléments d'interface (boutons, formulaires, tableaux, modales, etc.) conçus pour respecter les exigences d'accessibilité (navigation clavier, compatibilité lecteurs d'écran, contrastes, structure sémantique).

### **Déclaration d'accessibilité**

Document obligatoire décrivant le niveau de conformité d'un service numérique au RGAA, les contenus non accessibles, les alternatives proposées et les moyens de contact pour signaler un problème.

### **Design system**

Ensemble structuré de règles, composants, styles graphiques et bonnes pratiques permettant de concevoir des interfaces cohérentes. Un design system accessible intègre nativement les exigences du RGAA.

### **DSI (Direction des Systèmes d'Information)**

Direction responsable de la conception, du développement, de la maintenance et de l'exploitation des services numériques d'une entité.

### **EN 301 549**

Norme européenne définissant les exigences d'accessibilité applicables aux produits et services des technologies de l'information et de la communication (TIC).

### **European Accessibility Act (EAA)**

Directive européenne (UE) 2019/882 visant à harmoniser les exigences d'accessibilité pour certains produits et services, notamment numériques, au sein de l'Union européenne.

### **Industrialisation**

Démarche visant à rendre l'accessibilité numérique systématique, outillée et intégrée aux processus standards (méthodes, outils, automatisation, pilotage).

## Annexes.

### **RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité)**

Référentiel français définissant les critères techniques et fonctionnelles permettant de rendre un service numérique accessible. Il s'appuie sur les WCAG.

### **Référent Accessibilité Numérique**

Acteur identifié au sein d'une DSI chargé de relayer la démarche d'accessibilité, d'accompagner les projets, de suivre les audits et de contribuer au pilotage local.

### **Reporting**

Dispositif de suivi et de restitution des indicateurs d'accessibilité (audits, taux de conformité, plans d'action, avancement), à destination des instances de gouvernance.

### **Services numériques**

Ensemble des sites web, applications mobiles, intranets, outils métiers, logiciels et contenus numériques utilisés par les usagers ou les collaborateurs.

### **Tests utilisateurs**

Méthode d'évaluation consistant à faire tester un service numérique par des utilisateurs, notamment en situation de handicap, afin d'identifier des difficultés réelles d'usages.

### **VPAT (Voluntary Product Accessibility Template)**

Document fourni par un éditeur ou un fournisseur décrivant le niveau de conformité de son produit aux normes d'accessibilité (souvent basé sur l'EN 301 549 ou les WCAG).

### **WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)**

Recommandations internationales du W3C définissant les principes et critères d'accessibilité des contenus web (perceptible, utilisable, compréhensible, robuste).

### **WCS (Web Components SNCF)**

Librairie de composants web accessibles mise à disposition au sein de la SNCF, permettant de concevoir des interfaces conformes et cohérentes avec les différents design systems de l'entreprise.

## 6.2. Bibliographie :

AccessibleEU – *The EAA comes into effect in June 2025. Are you ready?*

[European Accessibility Act – présentation et échéance 28 juin 2025 \(AccessibleEU\)](#)

Les Associations Familiales Catholiques – *La SNCF améliore l'accessibilité de son offre :*

[La SNCF améliore l'accessibilité de son offre \(Associations Familiales Catholiques\)](#)

Banque des Territoires – *Accessibilité des services ferroviaires nationaux :*

[Banque des Territoires](#)

Boscop – *L'intelligence Artificielle va-t-elle changer notre approche de l'accessibilité numérique ?*

[« L'intelligence artificielle va-t-elle changer notre approche de l'accessibilité numérique ? » – blog Boscop \(2025\)](#)

## Annexes.

Défenseur des droits – *Accessibilité des services publics numériques, rapport 2023* :

<https://www.defenseurdesdroits.fr>

DINUM – *Observatoire de la qualité des démarches en ligne 2024* :

<https://observatoire.numerique.gouv.fr>

DINUM – *Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA 4.1)* :

<https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>

DREES INSEE – *Le handicap en chiffres - édition 2024* :

[https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications-communique-de-presse-documents-de-reference/panoramas-de-la-drees/241128\\_Panorama\\_Handicap2024](https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications-communique-de-presse-documents-de-reference/panoramas-de-la-drees/241128_Panorama_Handicap2024)

EUR-Lex – *Directive (UE) 2016/2102 du Parlement Européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public* : [Directive \(UE\) 2016/2102](#)

EUR-Lex – *Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services* :

[Directive \(UE\) 2019/882 – European Accessibility Act \(EUR-Lex\)](#)

ETSI – *EN 301 549 V3 the harmonized European Standard for ICT Accessibility* :

[Norme européenne EN 301 549 \(ETSI\)](#)

Fondation Roi Baudouin / Groupe La Poste – *Baromètre de l'inclusion numérique 2024* :

<https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2024>

France Travail – *Les demandeurs d'emploi bénéficiaires d'une reconnaissance de handicap : un accompagnement renforcé pour une population éloignée de l'emploi* :

[https://www.francetravail.org/files/live/sites/peorg/files/documents/Statistiques-et-analyses/si\\_24.020\\_de\\_beneficiaires\\_reconnaissance\\_handicap\\_en\\_2023.pdf](https://www.francetravail.org/files/live/sites/peorg/files/documents/Statistiques-et-analyses/si_24.020_de_beneficiaires_reconnaissance_handicap_en_2023.pdf)

Groupe SNCF – *Charte Autisme et engagements en faveur des voyageurs autistes* :

[Charte d'engagements en faveur des voyageurs autistes](#)

Groupe SNCF – *Espace calme pour voyageurs autistes à Paris-Est* :

[Espace voyageurs autistes de Paris-Est](#)

Groupe SNCF – *Guides et politique générale d'accessibilité – édition 2024* :

[Guide de la mise en accessibilité des gares \(octobre 2024, PDF\)](#)

Groupe SNCF – *Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024* :

[Mobilisation du Groupe SNCF pour les JOP de Paris 2024](#)

Groupe SNCF – *L'accessibilité chez la SNCF – édition 2025* :

[Notre engagement pour l'accessibilité \(Groupe SNCF\)](#)

Handicap.fr – *Espace calme à Gare de l'Est : un test réussi d'après la SNCF* :

[Espace calme à Gare de l'Est : un test réussi \(Handicap.fr\)](#)

## Annexes.

Handinova – *Trains et mobilité en France : vers une accessibilité pour tous* :

[Train et mobilité en France : vers une accessibilité pour tous \(Handinova\)](#)

Handitech Trophy – *Orthopus propulsé vers la victoire par SNCF Réseau* :

[Orthopus propulsé vers la victoire par SNCF Réseau \(Handitech Trophy\)](#)

INSEE – *Emploi et chômage des personnes handicapées – édition 2024* :

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/8376864>

Légifrance – *Arrêté du 31 juillet 2025 modifiant l'arrêté du 29 août 2016 fixant la liste des points d'arrêt ferroviaires prioritaires ainsi que des points d'arrêt complémentaires en application des articles D. 1112-9 et D. 1112-12 du code des transports et portant approbation du schéma directeur d'accessibilité - agenda d'accessibilité programmée des services ferroviaires nationaux* :

[Arrêté du 31 juillet 2025 \(schéma directeur national d'accessibilité\) – Légifrance](#)

Légifrance – *Article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005* :

[https://www.legifrance.gouv.fr/loda/article\\_lc/LEGIARTI000041582812](https://www.legifrance.gouv.fr/loda/article_lc/LEGIARTI000041582812)

Légifrance – *Décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne* :

[Arrêté du 24 juillet 2019 relatif au RGAA](#)

Légifrance – *Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* :

[Loi n°2005-102 du 11 février 2005](#)

Mollow – *TGV M : tout savoir sur le nouveau TGV prévu pour 2026* :

[TGV M : tout savoir sur le nouveau TGV prévu pour 2026 – Mollow](#)

Mon Parcours Handicap – *Assist'enGare : la nouvelle plateforme d'assistance pour prendre le train* :

[Assist'enGare — présentation sur Mon Parcours Handicap](#)

Okeenea – *Balises sonores NAVIGUEO+ HIFI (cas concret SNCF)* :

[Cas concret : les gares SNCF s'équipent en balises NAVIGUEO+ HIFI](#)

République française – *Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité – version 4.1.2* :

[Référentiel RGAA \(version en vigueur\)](#)

SNCF Gares & Connexions – *Accessibilité des gares* :

[Vos gares et services — informations accessibilité](#)

SNCF Gares & Connexions – *Accessibilité en gare et équipements* :

[Accessibilité en gare — Paris-Est \(exemple\)](#)

SNCF Réseau – *Construire la mobilité pour tous avec les associations représentatives* :

[Construire la mobilité pour tous avec les associations représentatives \(SNCF Réseau\)](#)

SNCF Réseau – *Les documents de référence de l'accessibilité ferroviaire – édition 2026* :

<https://www.sncf-reseau.com/fr/laccessibilite-ferroviaire/les-documents-de-referance-de-laccessibilite-ferroviaire>

## Annexes.

SNCF Réseau – *Les grands événements, accélérateurs de l'accessibilité ferroviaire* :  
[Les grands événements, accélérateurs de l'accessibilité ferroviaire – SNCF Réseau](#)

SNCF Réseau – *Les partenariats et salons consacrés à l'accessibilité* :  
[Les partenariats et salons consacrés à l'accessibilité \(SNCF Réseau\)](#)

SNCF Réseau – *L'accessibilité ferroviaire* :  
[L'accessibilité ferroviaire – SNCF Réseau](#)

SNCF Réseau — *Guidage pour les personnes déficientes visuelles, Flèche sonore* :  
[Les aménagements en gare pour se repérer \(Flèche sonore\)](#)

SNCF Réseau – *Rapport et outils officiels sur l'accessibilité ferroviaire – édition 2025* :  
[Guide sur l'accessibilité à destination des acteurs du système ferroviaire \(Ministère, 2025\)](#)

SNCF Voyageurs — *Présentation officielle d'Andilien* :  
[Consulter la fiche Andilien](#)

SNCF Voyageurs – *Services d'assistance et Assist'enGare* :  
[Services d'assistance et Assist'enGare \(SNCF Voyageurs\)](#)

Urbilog – *VPAT (Voluntary Product Accessibility Template)* :  
[VPAT \(Voluntary Product Accessibility Template\)](#)

WEC – *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.2* :  
[Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\) 2.2 – Recommandation du W3C](#)

W3C – *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1)* :  
<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>