

Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique

2026-2028

Publié en décembre 2025

Sonepar Group

Table des matières

La mission	2
Les obligations réglementaires de publication.....	2
Une démarche de co-construction	2
La politique d'accessibilité de Sonepar	3
La politique du handicap et de l'accessibilité numérique : une démarche d'inclusion	3
Les enjeux du projet d'accessibilité numérique.....	4
Initiatives existantes et actions engagées.....	5
Les publics concernés par la politique d'accessibilité numérique.....	6
Les produits numériques concernés	7
Le périmètre réglementaire concerné par les produits et services de Sonepar.....	8
La gouvernance de l'accessibilité numérique	9
Ressources humaines et financières	9
L'organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique	11
L'organisation des projets numériques	11
Les projets en appui du programme d'accessibilité numérique.....	14

La mission

Les obligations réglementaires de publication

L'article 47 de la « Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », complétée en 2016, rend obligatoire à tout service de communication en ligne d'être accessible à tous.

En application du III de l'article 47 précité, le schéma pluriannuel, d'une durée maximum de trois ans, présente la politique de l'entité concernée en matière d'accessibilité numérique.

A ce titre, il contient des informations sur la gouvernance, l'organisation interne mise en place, les actions de formations, les processus projets, les relations avec les sous-traitants, les politiques de tests et d'audits.

Une démarche de co-construction

Pour faire de ce projet un projet cohérent et fédérateur d'une culture d'organisation collective associant toutes les parties prenantes internes, une démarche d'intelligence collective a été engagée par Sonepar pour élaborer son schéma pluriannuel d'accessibilité numérique.

Les ateliers menés ont permis d'identifier les actions et moyens à mobiliser, ainsi que de définir les fondements du projet pour concrétiser, dès que possible, son engagement dans une politique d'accessibilité numérique volontariste en continuité de la politique sociétale en matière du handicap, d'inclusion et de diversité.

La politique d'accessibilité de Sonepar

La politique du handicap et de l'accessibilité numérique : une démarche d'inclusion

Sonepar met en place une politique volontariste de l'accessibilité numérique qui dépasse le cadre des obligations légales. Cette politique se déploie en phase avec les valeurs fondamentales de Sonepar, notamment en matière d'inclusion et d'égalité des droits, afin d'assurer un accès universel de l'ensemble de ses outils et services.

Un engagement d'inclusion dans un contexte de digitalisation

L'engagement de Sonepar envers l'accessibilité numérique s'inscrit sur l'un des piliers du groupe : la politique d'inclusion.

Depuis plusieurs années le groupe développe une politique interne de travail inclusif devant permettre à tous ses collaborateurs de disposer d'un environnement de travail répondant à ses besoins, quelle que soit sa situation personnelle.

Avec le mouvement de digitalisation de plus en plus poussé des outils et environnements de travail, l'accessibilité numérique s'impose de fait comme un sujet primordial à traiter pour poursuivre et prolonger les travaux d'inclusion au travail.

De par ses activités, Sonepar doit non seulement résoudre les sujets de conditions de travail de ses collaborateurs mais également offrir par ses services numériques la même qualité d'accès à ses clients et utilisateurs externes.

Le projet d'accessibilité numérique s'inscrit donc dans une triple démarche de sa politique d'inclusion au travail :

1. Culture de l'inclusion : La politique d'accessibilité vise à favoriser l'inclusion, en permettant aux personnes en situation de handicap, au sein de l'entreprise et du groupe, d'utiliser les outils numériques.
2. Responsabilité publique/sociétale : Sonepar, doit garantir un accès équitable à ses services pour l'ensemble des usagers
3. Amélioration continue des conditions de travail internes : Le programme d'accessibilité numérique bénéficie également aux collaborateurs internes, en leur offrant des outils et une organisation plus accessibles, ce qui contribue à une meilleure égalité des chances et à la lutte contre la discrimination professionnelle.

Les enjeux du projet d'accessibilité numérique

Au-delà de l'inscription du projet dans les valeurs et la raison sociale du Groupe, l'accessibilité numérique répond à différents enjeux concrets tant sociaux que techniques.

Organisation interne et périmètre

Le dimensionnement du groupe, notamment par ses implantations internationales, pose la question de l'application de la réglementation sur l'ensemble du périmètre des activités. Que ce soit pour les projets et outils internes ou pour les services offerts aux clients, l'ensemble des dispositifs numériques gérés centralement pour le groupe est concerné par le projet d'accessibilité numérique.

Enjeu de gouvernance

L'organisation de Sonepar, pose également un enjeu de gestion à différentes échelles d'un tel projet et donc de sa gouvernance.

Par nature transversale et impliquant des métiers aussi différents que le juridique et les achats ou la production web, il n'est pas « naturel » de trouver un mode de fonctionnement transversal ou matriciel dans une organisation déconcentrée au niveau de la gestion de projet avec un rayonnement dans différents pays d'implantation.

L'objectif est donc, pour ce projet particulier, d'associer l'ensemble des parties prenantes tout en se dotant d'outils de gouvernance opérationnels et efficaces, questionnant les modalités de travail des uns et des autres ainsi que les niveaux d'arbitrages induits.

Méthodologie de conduite de projet et assurance qualité

Sonepar a déjà formalisé des processus et outils de conduite de projet numériques. Pour garantir que ces services numériques respectent les règles d'accessibilité, il est nécessaire de les faire évoluer pour définir les leviers d'amélioration et de prise en compte de l'accessibilité. Autour des premiers travaux de design système, la question du contrôle qualité est un enjeu fort pour assurer le respect des normes d'accessibilité.

Il est donc essentiel d'assurer une supervision et un contrôle qualité transversal pour toutes les productions numériques en pérennisant des bonnes pratiques pour sécuriser les processus de production.

Ressources humaines et moyens financiers :

Le projet d'accessibilité numérique, en raison des compétences spécifiques qu'il nécessite, pose la question de la formation et de la montée en compétences pour garantir la cohérence de

toutes les équipes. Il interroge également la politique de recrutement pour s'assurer que les nouveaux collaborateurs intervenant dans la chaîne numérique soient rapidement opérationnels.

L'atteinte de la conformité avec les obligations réglementaires soulève, par ailleurs, la question de la mobilisation des moyens financiers et de budgets spécifiques, nécessitant un travail d'anticipation et de prévisions pour les exercices budgétaires à venir.

Sous-traitance et processus juridiques :

En raison du recours à la sous-traitance pour le développement d'une partie de ses produits et services numériques, le respect des objectifs en matière d'accessibilité par l'ensemble des acteurs, y compris externes, représente un enjeu majeur. La sécurisation des relations contractuelles et la prise en compte de ces critères dans les appels d'offres sont essentielles pour la stratégie commerciale du groupe.

Communication et sensibilisation par un management inclusif :

Le projet touchant l'ensemble des collaborateurs soit comme utilisateurs d'outils numériques soit comme producteurs de services digitaux, il est essentiel de communiquer le plus largement sur l'intérêt de ce projet et donc de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs.

Cela pose la question implicite d'un management inclusif permettant à chacun de bénéficier des conditions de travail adaptées et de pouvoir participer à la dynamique collective d'inclusion sur la question de l'accessibilité numérique.

Initiatives existantes et actions engagées

Plusieurs actions ont déjà été engagées au titre de la politique du handicap et également sur l'accessibilité numérique en elle-même.

Les actions concrètes et premières réalisations de prise en compte du handicap numérique avec les fournisseurs

Pour plusieurs projets, Sonepar a déjà engagé auprès de ses fournisseurs une politique d'achat intégrant les critères d'accessibilité numérique dans la production de ses services à des clients ou pour ses propres collaborateurs (e-learning).

Les actions en termes de méthode et outil de travail

Le travail engagé sur le design system marque clairement les premières initiatives de Sonepar pour répondre à l'enjeu de qualité web intégrant l'accessibilité comme fondement de son socle « technique ».

Les actions de formation

Plusieurs actions de formation ont déjà été engagées auprès de différents acteurs internes, tant au niveau pour la montée en compétence des collaborateurs dans leur fonction au sein des processus digitaux.

Les publics concernés par la politique d'accessibilité numérique

Les publics internes :

1. Les acteurs de la gouvernance : La Direction générale a un rôle clé dans le sponsoring stratégique et la mise en œuvre des politiques d'accessibilité.
2. Les différents managers sont également un rouage clé qui doit permettre à la fois par leur « coaching » et les politiques de recrutements d'intégrer l'accessibilité numérique comme enjeu pour leurs équipes
3. Les collaborateurs internes, en particulier ceux en situation de handicap, bénéficient directement des améliorations apportées aux outils numériques et à l'organisation du travail.
4. Les services et directions de Sonepar : tous les départements, y compris les achats, les ressources humaines et l'informatique, sont impliqués dans la mise en œuvre de la politique d'accessibilité numérique, nécessitant une modification de leurs processus internes.

Les publics externes concernés :

1. Les usagers et clients : Les clients et les professionnels qui utilisent les produits et services numériques de Sonepar y compris les futurs candidats ;
2. Les associations : Les associations de personnes handicapées peuvent jouer un rôle important au regard de l'accessibilité soit comme alerte soit comme aide externe ;
3. Les fournisseurs externes : En raison de la forte externalisation des projets numériques, il est crucial que les prestataires respectent les normes d'accessibilité et participent à la mise en œuvre des actions correctives si nécessaire.

4. L'éco-système du groupe est également un public directement ou indirectement concerné. Que ce soient les concurrents ou les partenaires associés du groupe, ils ont de fait un regard et un suivi sur le respect des normes et la qualité de production du groupe.

Sonepar se positionne donc comme un acteur déjà engagé dans la mise en œuvre d'une politique numérique accessible, non seulement pour répondre à des obligations légales, mais aussi dans une démarche de responsabilité sociale et d'inclusion.

Cette politique a des impacts significatifs, tant au niveau interne qu'externe, en garantissant l'accès aux droits pour tous et en optimisant les conditions de travail et les services numériques proposés à ses usagers.

Les produits numériques concernés

Le groupe gère actuellement un périmètre d'environ 30 sites et applications, internes comme externes.

Un recensement exhaustif est en cours afin d'établir un inventaire complet et à jour. Chaque solution sera qualifiée selon plusieurs critères, tels que la fréquentation, l'importance du service rendu ou encore le cycle de vie prévu. Cette analyse permettra de prioriser efficacement les actions de mise en conformité et d'optimiser l'allocation des ressources.

Le parc des solutions relevant de la mise en conformité et étant ouvertes aux utilisateurs externes s'établit ainsi au 1er janvier 2026 :

Solution	Description	Etat de conformité
sonepar.fr	Site web et application mobile e-commerce	Non conforme
sonepar.com	Site d'entreprise	Partiellement conforme (50%)
brand.sonepar.com	Site de la marque	Non conforme
sonepix.sonepar.com	Bibliothèque multimédia	Non conforme

Les solutions utilisées uniquement par les collaborateurs Sonepar font également partie du périmètre, avec un objectif progressif de mise en conformité afin de garantir une expérience inclusive pour l'ensemble des utilisateurs, qu'ils soient internes ou externes.

Le périmètre réglementaire concerné par les produits et services de Sonepar

L'analyse de l'inventaire des produits et services numériques de Sonepar permet d'identifier les deux cadres réglementaires d'accessibilité numérique dont relève Sonepar.

1. Du fait de son statut de société avec un chiffre d'affaires supérieur à 250 millions d'euros, Sonepar, est soumis aux obligations de l'article 47 d'obligation de publications des éléments suivants :
 - a. Mention du niveau de conformité en page d'accueil sur les sites et objets numériques relevant de sa responsabilité d'édition
 - b. Publication d'une page accessibilité sur chacun des sites, objets numériques
 - c. Publication du schéma d'accessibilité pour l'entité
 - d. Publication du plan annuel pour l'entité, actualisé à chaque date anniversaire des trois années de mise en œuvre de la stratégie d'accessibilité numérique

Le délai d'obligation de publication est immédiat sans report possible.

A noter que depuis mai 2017 une « Action de groupe » (recours collectif ou class action) est possible via un syndicat ou une association sur le non-respect de ces obligations.

2. Sonepar édite des services et produits numériques à l'adresse de clients et partenaires professionnels. En revanche aucun de ses services ne s'adresse directement au particulier par une relation de type « B2C » (Business to Consumer).

De fait Sonepar n'est pas, à date, concerné par la réglementation issue de la directive européenne de 2023 et entrée en application en juin 2025 en France touchant l'obligation d'un niveau « totalement conforme » notamment pour les activités de e-commerce.

La gouvernance de l'accessibilité numérique

Ressources humaines et financières

Sponsor

Le sponsor du programme assure le portage stratégique de l'accessibilité numérique. Ses responsabilités incluent :

- Sécuriser les ressources nécessaires (humaines, financières et politiques) pour permettre le déploiement du plan d'action ;
- Intégrer l'accessibilité numérique dans les priorités stratégiques de l'entreprise ;
- Soutenir publiquement l'initiative afin d'en renforcer la légitimité et d'en faciliter l'adoption par l'ensemble des équipes.

Référents accessibilité numérique

Les référents accessibilité constituent le cœur opérationnel de la gouvernance. Ils sont chargés de :

- Coordonner les chantiers, assurer la cohérence globale du programme et piloter le plan d'action annuel ;
- Prioriser les plateformes à auditer, superviser les audits, valider les budgets associés et suivre la conformité en lien avec les Product Owners ;
- Apporter une expertise technique, promouvoir les bonnes pratiques et le design system accessibles, et représenter la thématique au sein du Conseil Inclusion.

Référents de chantier

Pour chaque chantier, un référent est nommé afin de garantir l'avancement opérationnel. Il a pour missions de :

- Piloter le chantier et assurer la réalisation des actions prévues dans le plan d'actions ;
- Collaborer étroitement avec son département et les parties prenantes concernées pour faciliter la mise en œuvre ;
- Diffuser les bonnes pratiques, contribuer au partage d'expérience et renforcer les compétences internes sur l'accessibilité numérique ;

- Tenir les référents accessibilité numérique informés du statut d'avancement du chantier sous sa responsabilité.

Les moyens financiers dédiés à l'accessibilité numérique sont portés directement par chaque équipe, qui demeure responsable du budget alloué à son périmètre.

L'organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique

Le travail de réflexion collective interservices a permis d'identifier quatre projets permettant à Sonepar d'ancrer sa politique d'accessibilité numérique et ainsi pouvoir, sur la durée du schéma pluriannuel, faire de l'accessibilité numérique une politique systémique répondant aux besoins des usagers internes et extérieurs.

L'organisation des projets numériques

La production numérique s'organise de façon différente selon les typologies de produits et se décline par équipes spécifiques.

Les produits Business to business (B2B) sont essentiellement pilotés par la Digital Factory, en s'appuyant sur un Design system pour les développements internalisés.

Les sites à destination des usagers particuliers sont développés à partir d'un socle commun technique pour les offres de services selon les pays.

Les services de e-learning s'appuient sur des socles techniques d'éditeurs externes.

La prise en compte de l'accessibilité dans les projets numériques :

Audit et mise en accessibilité des plateformes existantes

Évaluer progressivement la conformité du parc actuel, en priorisant notamment selon la volumétrie d'usage et la criticité des plateformes, puis engager les actions correctives nécessaire pour garantir une expérience numérique inclusive. Cette phase de transition vise à rattraper la dette d'accessibilité avant d'instaurer des processus « accessibility by design » pour les nouveaux projets.

Evolution des processus de production numérique

La prise en compte de l'accessibilité dans chacun des processus actuels s'exerce de façon différente notamment du caractère internalisé ou externalisé des travaux de conception et de développement. Il en découle des outils différents de prise en compte allant d'un design system reposant sur le RGAA et documenté pour les développeurs, à un web design intégrant les recommandations d'audit en matière d'accessibilité ou par des grilles de références de besoins tenant compte de l'accessibilité pour les produits de e-learning.

Le projet de modification et d'évolution des différents processus repose sur plusieurs types d'actions visant à mutualiser les pratiques actuelles pour gagner en qualité et profiter des retours d'expériences entre équipes et produits.

Le projet dédié à l'évolution des processus de production numérique vise à intégrer la dimension « accessibilité » aux étapes pour lesquelles les équipes ont la maîtrise des travaux.

Nouveaux projets et modification des schémas de production digitale pour la prise en compte de l'accessibilité

L'organisation des processus de productions numériques de Sonepar permet d'intégrer l'accessibilité au sein des nouveaux projets ou dans les correctifs sans avoir à repenser les étapes de ces processus.

1. **La prise en compte de l'accessibilité lors de la définition des besoins**
Si pour plusieurs produits, la prise en compte de l'accessibilité est désormais quasi systématique dans la conception des produits, il n'en est pas de même pour tous les produits du groupe Sonepar. Il convient de pouvoir sensibiliser les porteurs de projets aux questions de l'accessibilité dès l'expression des besoins en se posant les questions d'impact. Une liste de questions d'accessibilité sera désormais à disposition des porteurs de projets pour mieux en définir les impacts en termes de développement.
2. **La mise en synergie des bonnes pratiques de conception**
Les travaux déjà menés pour la prise en compte de l'accessibilité lors de la conception des produits, malgré des différences de maturité, peuvent être mis en synergie pour profiter des bonnes pratiques et retours d'expériences entre équipes. Que ce soit par le design system documenté de la Digital factory, le travail d'évolution du web design des sites « corporates » ou dans la liste des spécifications RGAA pour les e-learning, un travail de rapprochement est engagé pour améliorer la qualité d'accessibilité dans la conception des produits
3. **La même logique prévaut pour la création de communautés transverses** notamment de développement pour partager les bonnes pratiques et retours d'expérience inter-produits et profiter des compétences variées selon les équipes en place.

Sur la base de ces évolutions et de la consolidation et généralisation des bonnes pratiques déjà existantes, Sonepar peut atteindre les objectifs d'une stratégie d'accessibilité réellement effective dans le délai de mise en œuvre du schéma pluriannuel.

Aide à la production de contenus

Les équipes éditoriales et de production de contenus contribuent de fait à l'évaluation de l'accessibilité des produits, services et applications numériques de Sonepar. Plusieurs dispositifs permettent déjà d'harmoniser les productions éditoriales notamment entre les

équipes du e-learning et de la communication. Plusieurs pistes doivent permettre de progresser pour une production de documents accessibles diffusés aux usagers :

- Mise à disposition d'outils d'aide à la production
- Mise à disposition de check-list de vérification de la qualité de production éditoriale et multimédia
- Montée en compétence d'expertise au sein des équipes pour aider les collaborateurs dans leurs travaux de production
- Etablissement de modèles (gabarits) de production accessibles permettant aux collaborateurs d'intégrer nativement les critères d'accessibilité de production de documents
- Production de guidelines ou bonnes pratiques pour la rédaction éditoriale.

Contrôle qualité

Être en capacité d'assurer une qualité des productions numériques implique une politique de contrôles. Malgré des processus de tests et d'audit différents selon les produits et difficilement mutualisables par nature des produits, cette politique s'articule autour de trois piliers :

1. Une politique de test centrée usagers

S'il n'est pas possible de mutualiser des panels de testeurs pour l'ensemble des produits, une réflexion commune est engagée pour soit se doter de testeurs internes soit recourir à des associations de personnes en situation de handicap pour composer des panels par typologies de produits.

En outre, l'utilisation de persona incarnant les problématiques d'accessibilité permettrait de suivre les enjeux d'accessibilité tout au long du processus projet centré utilisateurs.

2. Une politique d'audit régulier : elle permettra de « certifier » le niveau d'accessibilité avant mise en ligne de projets mais surtout de vérifier à cycles réguliers le maintien des objectifs en matière de respect de l'accessibilité.

3. L'outillage des équipes pour auto-contrôler leurs développements par des check list (cf projet 2 processus) complète le dispositif de sécurisation des vérifications pour un contrôle qualité à toutes les étapes des projets numériques.

La mutualisation d'une réflexion entre les différentes équipes doit permettre de mutualiser le contrôle qualité en recourant à des collaborateurs internes ou à des associations de personnes en situation handicap pour des tests d'usages réels.

La relation usagers

Les usagers doivent pouvoir faire remonter leurs difficultés en matière d'accessibilité dans leurs parcours utilisateurs.

Il est donc nécessaire d'adapter et d'optimiser l'ensemble des canaux de remontées utilisateurs sur l'ensemble des sites et services externes comme des applications internes.

Deux chantiers sont identifiés pour rendre efficiente cette politique de la relation usager :

1. Développer les points de contacts pour les utilisateurs et usagers (fonctionnalisés de « feedback », création de messagerie « accessibilité »...
 - Mettre un bouton de feedback accessible sur tous les sites/apps
 - Création d'une adresse e-mail dédiée gérée par une task-force Accessibilité
 - Proposer une adresse de contact mail dédiée aux feedbacks sur les problèmes d'accessibilité
2. Améliorer la gestion des retours par des outils de traçabilité est de boucles retours pour intégrer les suggestions dans les roadmaps projet. Il convient de pouvoir tracer et organiser une consolidation et reporting des demandes usagers notamment pour répondre aux objectifs de gouvernance coordonnée entre les différentes entités du groupe.

Les projets en appui du programme d'accessibilité numérique

L'importance des changements, tant en matière d'évolution des compétences des collaborateurs, que par le recours à des prestataires externes pour développer les produits et services numériques de Sonepar, implique plusieurs actions en appui du programme d'accessibilité pour en garantir la pérennité et la cohérence.

Formation ciblées et politique de recrutement

Faire monter en compétences les collaborateurs chargés de la mise en œuvre de l'accessibilité et intégrer ces compétences pour les nouveaux recrutements sont des enjeux essentiels pour faire de l'accessibilité numérique une politique pérenne et garantissant la qualité des équipes chargées du développement des produits numériques.

Les deux volets de cette politique pourront se décliner en différents types d'actions.

En matière de formation et de montée en compétences :

- mise en place de formation en e-learning obligatoire pour sensibiliser sur le sujet ;
- définition dans le plan de formation de chaque entité des actions de formation en matière d'accessibilité que chaque collaborateur doit suivre pour intégrer dans son métier au quotidien l'accessibilité ;
- proposition de formations spécifiques par métier ou fonction.

Pour la politique de recrutement :

- intégrer les bonnes pratiques d'inclusivité dans le recrutement et les pratiques managériales;
- s'inspirer de méthodologies d'autres entreprises ayant une politique mature sur la diversité et d'évolution des pratiques managériales

Sensibilisation : une communication interne pour embarquer les collaborateurs

Embarquer l'ensemble des équipes et des collaborateurs sur la politique d'accessibilité nécessite de déployer sur le long terme et de façon récurrente différents types d'actions :

- Une politique de communication interne pour communiquer régulièrement et sur les temps forts ou à l'adresse des nouveaux collaborateurs (onboarding)
- Des ateliers et événements permettant de rendre concret les enjeux de l'accessibilité numérique (ateliers immersifs "in the shoes of"... , hackathon interne, mise en situation...).
- Des témoignages concrets de collaborateurs en situation de handicap ou d'expérience extérieures en matière de politique du handicap et de l'accessibilité numérique.

Politique d'achat

S'assurer que la politique d'accessibilité soit prise en compte par les prestataires externes permettra de garantir l'application des critères de conformité des produits et services développés en cas de sous-traitance.

Cela suppose une série d'actions « techniques » et juridiques afin d'intégrer le sujet de l'accessibilité numérique dans la politique contractuelle des différentes entités de Sonepar.

Ces actions vont de la révision des conditions générales pour les commandes de solutions digitales à la modification des documents juridiques (clauses contractuelles, annexes techniques...) pour ajouter l'objectif de livrer 100% accessible.

Il s'agit aussi, par exemple, de modifier les critères de sélection et de la capacité à évaluer les réponses des prestataires de définir une politique de pénalité en cas de non-respect des engagements.

C'est un sujet, certes nouveau, mais s'inscrivant pleinement dans le savoir-faire des équipes en charge des relations contractuelles avec les prestataires externes.