Schéma pluriannuel d'accessibilité de CANAL+ 2021 - 2023

Date de première parution : février 2020
Date de dernière mise à jour : janvier 2022

Table des matières

Introduction 3

Politique d'accessibilité 3

Ressources humaines 3

- **Référent accessibilité** 3
- **Formation** 4
  - Sensibilisation 4
  - Formations spécifiques 4

Contact utilisateur 4

Mise en œuvre 5

- **Périmètre** 5
- **Expressions de besoins et spécifications** 5
- **Tests utilisateurs** 5
- **Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets** 5
- **Audits** 6
- **Corrections** 6

Plans d'action du Groupe Canal+ 7

- **Plan d'action 2020-21** 7
- **Plan d'action 2022** 7
- **Plan d'action 2023** 7

Annexe 1 : Périmètre 8

Introduction

L'article 106 de la Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique et son décret d'application n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne déterminent les modalités à respecter notamment pour les entreprises telles que le Groupe CANAL+. Ces modalités concernent la mise en accessibilité des services en ligne, faisant l'objet d'une déclaration d'accessibilité, propre à chaque site, ainsi que le présent document : le Schéma pluriannuel d'accessibilité.

Le Schéma pluriannuel présente la politique du Groupe CANAL+ en matière d'accessibilité numérique.

Politique d'accessibilité

Le Groupe CANAL+ a conscience de sa responsabilité en tant que média, producteur, distributeur et agrégateur de contenus et souhaite à ce titre représenter la société dans toutes ses diversités et être promoteur de l'égalité.

Nous agissons pour sensibiliser, promouvoir l'inclusion en interne et dans nos contenus.

Nous avons à cœur de faire progresser l'égalité des chances.

C'est pourquoi, en particulier, nos équipes techniques et éditoriales sont mobilisées pour assurer l'accessibilité de nos services.

En sa qualité de service de médias audiovisuels, le Groupe CANAL+ est soumis à la Directive "Services de médias audiovisuels" et à son application législative française. À ce titre, le groupe s'applique à fournir des contenus sous-titrés et/ou audio décrits. Certains contenus sont disponibles en Langue des Signes Française (LSF).

Ressources humaines

Référent accessibilité

Le Groupe CANAL+ a souhaité intégrer dans ses équipes un poste ayant pour objet le pilotage de l'accessibilité numérique pour l'ensemble de ses services en ligne.

Dans cet objectif, Amélien Delahaie a été nommé référent accessibilité numérique au sein du Groupe CANAL+. Sa mission est d'être l'initiateur et le garant des actions sur l'accessibilité : la sensibilisation des équipes, le contrôle des sites aux exigences d'accessibilité ; la prise en charge des demandes des utilisateurs etc.

Formation

Sensibilisation

Le Groupe CANAL+ a la conviction que la pérennisation de l'accessibilité de ces sites et services numériques passe par la formation de l'ensemble des parties prenantes. À ce titre, le groupe a commandité auprès de la société ekino une prestation de sensibilisation qui a pour objectif de donner, dans un premier temps, une base solide commune à différentes équipes.
Fin 2021, plus de quatre-vingt personnes réparties au sein d'une dizaine d'équipes ont reçu cette formation.
De nouvelles sessions de sensibilisation sont prévues au fil des années afin de toucher de nouveaux départements et d'augmenter le nombre de collaborateurs et collaboratrices sensibilisées.

Formations spécifiques

Des profils liés à la conception des interfaces, au développement technique ou encore à la rédaction des contenus peuvent avoir un impact fort sur l'accessibilité des interfaces. À ce titre, le Groupe CANAL+ prépare des formations spécifiques pour les collaborateurs et collaboratrices concernées.

Contact utilisateur

Les utilisateurs et utilisatrices rencontrant un problème lié à l'accessibilité ont à leur disposition différents moyens de contacts : numéro gratuit pour tous, numéro dédié aux abonnées, site Assistance, rubrique Contact de leur Espace client ou formulaire de réclamation, etc.

Conformément aux dispositions prévues par le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité et aux attentes légitimes des usagers, un moyen de contact a été mis en place. Les utilisateurs souhaitant signaler un problème peuvent envoyer un courriel à l'adresse accessibility@canal-plus.com.

En parallèle, le Groupe CANAL+ a fait le choix dès 2011 de proposer le service Sourdline, un centre d'appels dédié aux personnes sourdes et malentendantes.

Le Groupe CANAL+ a choisi avec Sourdline le modèle « Conseillers sourds » ; ce sont donc des personnes sourdes et malentendantes qui parlent aux sourds et personnes malentendantes.
Les personnes utilisant ce service disposent de deux canaux de communication : webcam en LSF et tchat. En complément, une FAQ en vidéo signée et optimisée pour les personnes atteintes du syndrome d'Usher a été créée.

Mise en œuvre

Périmètre

Cf. annexe 1.

Expressions de besoins et spécifications

Les équipes sont de plus en plus sensibilisées, les critères d'accessibilité sont ajoutés au fur et à mesure aux demandes, aux tickets de résolutions de problèmes, d'améliorations, etc.
Les consignes d'accessibilité de l'environnement des applications mobiles sont suivies scrupuleusement.

Tests utilisateurs

Dans sa volonté d'inclure les personnes en situation de handicap dans ces procédures, le Groupe CANAL+ continue de travailler avec des associations et s'est notamment rapproché d'associations traitant de la cécité et la malvoyance par l'intermédiaire de son partenaire, le Forum Médias Mobiles. Des tests utilisateurs impliquant des personnes en situation de handicap ont ainsi été intégrés au processus d'identification des besoins.

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

Les objectifs d'accessibilité et de conformité au RGAA sont rappelés dès le début des projets. Ils constitueront un axe majeur et une exigence de base. Un point accessibilité est organisé à différente étapes de chaque projet afin de s'assurer que les critères du RGAA sont respectés.

De la même manière, ces objectifs et ces exigences seront rappelés dans les éventuelles conventions établies avec nos prestataires.

Audits

Les sites font l'objet d'un audit d'accessibilité récurrent réalisé en France par la société ekino. Ces audits ont lieu sur le périmètre défini à l'annexe 1 (sauf sur le périmètre mobile).

Corrections

À l'issue de chaque audit, les corrections à apporter sont identifiées et prises en compte dans les évolutions à venir.
Les composants développés sont communs à plusieurs sites et applications. De ce fait, les optimisations apportées en termes d'accessibilité sont rapidement déployées ailleurs.

Les sites principaux du Groupe CANAL+, tournés vers les particuliers et le service (cf annexe 1) sont priorisés.

Plans d’action du Groupe Canal+.

Plan d’action 2020-21

- Recrutement d’un référent accessibilité numérique
- Planification de sessions de sensibilisation à l’accessibilité numérique multiprofils
- Planification de l’audit d’accessibilité
- Planification de la rédaction et mise en ligne de la Déclaration d’accessibilité
- Planification de la rédaction et mise en ligne du Schéma pluriannuel d’accessibilité
- Planification des corrections identifiées comme étant prioritaires (bloquantes ou majeures)

Plan d’action 2022

- Planification des corrections identifiées comme étant prioritaires (bloquantes ou majeures) qui n’ont pas pu être traitées
- Planification des corrections identifiées comme étant secondaires (mineures)
- Prise en compte de l’accessibilité dans les procédures d’appel d’offre
- Sensibilisation des équipes internes
- Mise en place de nouvelles phases de tests utilisateurs et d’audits
- Intégration des critères d’accessibilité dès le début des projets
- Travaux sur la retranscription des podcasts
- Travaux sur la retranscription et/ou le sous-titrage des contenus audio
- Création d’une page dédiée à l’accessibilité sur les sites du groupe

Plan d’action 2023

- Planification des corrections restantes afin d’atteindre 100 % de conformité en 2024 sur les sites identifiés à l’annexe 1
- Sensibilisation des équipes internes
- Mise en place de nouvelles phases de tests utilisateurs et d’audits
- Mise en place d’un design et de composants plus accessibles
- Travaux sur la retranscription des podcasts
- Travaux sur la retranscription et/ou le sous-titrage des contenus audio

Annexe 1 : Périmètre

Sites internet :

- myCANAL: https://www.canalplus.com/
- Espace Client CANAL+ : https://client.canalplus.com/
- Boutique CANAL+ : https://boutique.canalplus.com/
- Jack : https://jack.canalplus.com/
- Les Éclaireurs : https://leseclaireurs.canalplus.com/
- Jobs : https://jobs.canalplus.com/

Application (iOS / Android) :

- myCANAL