

Schéma pluriannuel d'accessibilité de CANAL+

À propos de ce document

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](#), ainsi que le présent document : le Schéma pluriannuel d'accessibilité.

Le Schéma pluriannuel présente la politique du Groupe CANAL en matière d'accessibilité numérique ([Source](#)).

Politique d'accessibilité

Politique globale d'accessibilité au sein du Groupe CANAL+

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.

Ressources humaines

Référent accessibilité

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

En attendant la création de ce poste, le Groupe CANAL+ se fait accompagner depuis avril 2020 sur l’ensemble des questions d’accessibilité numérique (état des lieux, améliorations, suivi, conformité, pérennisation, 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 2020, plus de cinquante personnes réparties au sein d’une dizaine d’équipes ont reçu cette formation.

De nouvelles sessions de sensibilisation sont prévues pour l’année 2021 afin de toucher de nouveaux départements et d’augmenter le nombre de collaborateurs et collaboratrices sensibilisés.

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 abonnés, site Assistance, rubrique Contact de leur Espace client ou formulaire de réclamation, etc.

En parallèle, le Groupe CANAL+ a fait le choix dès 2011 de proposer le service [Sourline](#), un centre d'appels dédié aux personnes sourd·es et malentendant·es.

Le Groupe CANAL+ a choisi avec Sourline le modèle « Conseillers sourds » ; ce sont donc des sourd·es et malentendant·es qui parlent aux sourd·s et malentendant·es.

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

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 composants développés sont communs à plusieurs sites et applications. De ce fait, les optimisations apportées en termes d'accessibilité sont rapidement déployées ailleurs. Les consignes d'accessibilité de l'environnement des applications mobiles sont suivies scrupuleusement.

Tests

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 sont prévus et doivent être organisés.

Audits

Les sites web suivants ont fait l'objet d'un audit d'accessibilité réalisé en France par la société ekino en 2020-21 :

- [myCANAL](#) ;
- [Espace client](#) ;
- [Boutique](#) ;
- [Assistance](#) ;
- et, via un même outil de publication :
 - [Jack](#),
 - (à venir) [Les éclaireurs](#).
 - NB : Ces audits et les corrections qui en suivront auront un impact sur d'autres sites tels que [CANAL+ Brand Solutions](#) ou [Good Game](#).

Corrections

À l'issue de chaque audit, les corrections à apporter sont identifiées et prises en compte dans les évolutions à venir.

Les sites principaux du Groupe CANAL+, tournés vers les particuliers et le service (myCANAL, l'Espace Client, la Boutique et l'Assistance) sont priorisés. Le Groupe CANAL+ se donne comme objectif de corriger un maximum d'éléments d'ici octobre 2021 et d'atteindre les 50 % de conformité quand cela est possible.

Bilan et plans d'action de la mise en accessibilité du site

Plan d'action 2020-21

- 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)
 - Validation W3C
 - Gestion du focus
 - Amélioration de la gestion de certains composants (checkbox, tab, accordéon, bouton, etc.)
 - Gestion des alt sur les images SVG
 - Gestion des champs de formulaires
 - Liens d'évitements
 - Gestion des fenêtres modales

Plan d'action 2021-22✓

- 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)

Plan d'action 2022-23✓

- Planification des éventuelles corrections restantes afin d'atteindre 100 % de conformité au 01^{er} octobre 2023