

SCHÉMA PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE 2025-2027 - SCAPNOR

Date de publication : 27/06/2025

Prochaine mise à jour : 27/06/2026

Introduction

La **SCAPNOR**, en tant que centrale d'achat du mouvement E.Leclerc, a pour mission **d'optimiser les conditions d'achat et d'approvisionnement**, de définir les assortiments qui prendront place dans les points de vente qui lui sont rattachés et réceptionner, stocker, préparer, acheminer, expédier les produits commandés par ces derniers.

Notre activité est vaste et englobe la négociation avec les fournisseurs, la logistique, la gestion des assortiments, et la mise à disposition d'outils et de services pour accompagner au quotidien l'activité commerciale de nos points de vente. Nous sommes également un acteur clé dans le développement de filières locales et durables, et nous contribuons activement à la politique d'innovation du groupe E.Leclerc.

Consciente de l'importance cruciale d'un **accès équitable à l'information et aux services numériques pour tous**, qu'il s'agisse de nos collaborateurs, de nos fournisseurs ou de nos partenaires, la SCAPNOR s'engage activement dans une démarche proactive d'amélioration de l'accessibilité de ses outils et plateformes numériques. Cet engagement reflète nos valeurs d'inclusion et de responsabilité sociétale. Ce schéma pluriannuel, qui couvrira la période de **2025 à 2027**, formalise notre stratégie et détaille les actions concrètes que nous mettrons en œuvre pour atteindre nos objectifs de conformité avec le **Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA version 4.1.2)**. Notre ambition est de garantir une expérience numérique fluide et accessible à tous les utilisateurs de nos systèmes.

1. Engagement de la Direction Générale

*“La Direction de la **SCAPNOR** place l'**accessibilité numérique** au cœur de ses priorités stratégiques. Nous sommes fermement convaincus qu'assurer l'accès à nos outils et informations pour le plus grand nombre, y compris les personnes en situation de handicap, est un facteur essentiel de **performance, d'innovation et de respect de nos valeurs**.*

C'est pourquoi nous nous engageons pleinement à soutenir la mise en œuvre de ce schéma pluriannuel. Nous mobiliserons les ressources nécessaires pour garantir son succès. Cet engagement fort se manifeste par notre volonté d'intégrer l'accessibilité dans tous nos nouveaux projets numériques et d'améliorer continuellement nos plateformes existantes”

Directeur Général de la SCAPNOR

2. Notre Politique d'Accessibilité Numérique

La politique d'accessibilité numérique de la **SCAPNOR** repose sur des principes fondamentaux qui guident toutes nos actions. Notre ambition est de garantir une expérience numérique inclusive pour tous. Voici les piliers de notre engagement :

- **Intégration dès la Conception** : Nous nous assurons que l'accessibilité est une priorité dès les premières étapes de conception et de développement de nos nouveaux services numériques. Cela inclut nos portails fournisseurs, outils internes, et plateformes collaboratives, afin que l'accessibilité soit nativement intégrée.
- **Amélioration Continue**: Nous mettons en place un processus d'amélioration progressive pour nos services numériques existants. Nous priorisons les outils les plus essentiels pour nos collaborateurs et partenaires, pour un impact maximal.
- **Compétence et Sensibilisation**: La formation et la sensibilisation régulière de nos équipes internes (DSI, acheteurs, équipes marketing, communication, RH) et de nos prestataires sont cruciales. Nous les formons aux exigences et aux meilleures pratiques de l'accessibilité numérique.
- **Transparence et Écoute**: Nous nous engageons à communiquer de manière transparente sur le niveau d'accessibilité de nos services. Nous mettons également en place des canaux clairs pour recueillir les retours de nos utilisateurs, afin d'améliorer continuellement nos plateformes.
- **Conformité Réglementaire**: Nous visons une conformité totale avec le **RGAA 4.1.2** et nous nous engageons à maintenir ce niveau de conformité sur le long terme.

3. Périmètre Technique et Fonctionnel des Services Numériques

Ce schéma pluriannuel d'accessibilité couvre tous les services numériques que la **SCAPNOR** administre et/ou développe, et qui sont destinés à nos **collaborateurs, fournisseurs, prestataires, et partenaires**. Nous avons pris soin d'identifier des outils, en tenant compte des exemptions définies par la réglementation en vigueur.

Voici une liste des principaux services concernés. Pour des raisons de sécurité, les noms d'outils internes sont génériques et les URLs des services à accès restreint ne sont pas publiées ici, mais sont entièrement documentées en interne.

- **Site web institutionnel/vitrine de la centrale d'achat** :
 - <https://www.scapnor.leclerc>

Pour chacun de ces services, nous détaillerons ultérieurement si une déclaration d'accessibilité est publiée et son URL (pour les services publics).

4. Organisation de notre démarche d'accessibilité numérique

Pour garantir l'efficacité de notre démarche en faveur de l'accessibilité numérique, nous avons mis en place une **gouvernance claire** au sein de la SCAPNOR, définissant les rôles et responsabilités de chacun.

- **Référent Accessibilité Numérique** : Un **Référent Accessibilité Numérique** a été nommé au sein de la **Direction des Systèmes d'Information**. C'est elle qui pilote

opérationnellement ce schéma. Ses missions incluent la coordination des actions, le suivi des progrès, la centralisation des informations et la gestion des contacts pour toutes les questions relatives à l'accessibilité au sein de notre organisation.

- **Comité de Pilotage Accessibilité** : Un **Comité de Pilotage Accessibilité** sera mis en place, intégrant des représentants de la **Direction à savoir** :

Directeur Général

Directrice Supply Chain

Directrice Commerciale

Directeur de l'Amélioration Continue

Responsable Informatique

Responsable des Ressources Humaine

Ce comité se réunira **trimestriellement** pour valider les orientations stratégiques, allouer les budgets nécessaires et suivre l'avancement du schéma pluriannuel.

- **Relais Accessibilité dans les équipes** : Nous identifierons des **relais accessibilité** au sein de nos équipes de développement, de nos équipes métiers (acheteurs, logisticiens) et de nos équipes de communication. Leur rôle sera de diffuser les bonnes pratiques et de faciliter l'intégration de l'accessibilité au quotidien dans leurs activités respectives.
- **Processus internes** : Nous avons formalisé plusieurs processus clés pour intégrer l'accessibilité dans notre fonctionnement :
 - **L'intégration systématique des exigences d'accessibilité** (basées sur le RGAA) dans les cahiers des charges de tous nos nouveaux projets numériques et lors de l'acquisition de nouvelles solutions logicielles.
 - La **mise en place de revues d'accessibilité** lors des phases de conception (maquettes, spécifications) et de recette de nos projets, afin de détecter et corriger les problèmes en amont.
 - Le **développement d'une procédure interne** dédiée au traitement rapide et efficace des demandes d'assistance et des signalements de non-conformité liés à l'accessibilité.

5. Moyens humains et financiers alloués à l'accessibilité numérique

La SCAPNOR est déterminée à allouer les **ressources nécessaires** pour garantir le succès de sa démarche en matière d'accessibilité numérique. Cet engagement se traduit par la mobilisation de moyens humains et financiers significatifs.

Ressources Humaines dédiées ou impliquées

- **Temps alloué au Référent Accessibilité Numérique** : Nous estimons que le Référent Accessibilité Numérique consacre environ **15 jours/homme par an**, à la coordination et au pilotage de ce schéma.
- **Implication des équipes de la DSI** : Nos équipes de la Direction des Systèmes d'Information dédieront une part significative de leur temps à la formation sur les

bonnes pratiques d'accessibilité, à la correction des non-conformités identifiées, et à l'intégration de l'accessibilité dès la conception de nos nouveaux projets. Un temps estimé à **environ 5% de l'ETP global** de ces équipes sera alloué à ces tâches.

- **Mobilisation ponctuelle des équipes métiers** : Les équipes métiers (acheteurs, logisticiens, etc.) seront ponctuellement mobilisées pour participer aux tests utilisateurs et à la validation fonctionnelle, apportant ainsi leur expertise métier essentielle à l'amélioration de l'accessibilité de nos outils.

Engagement Financier

La SCAPNOR s'engage à allouer les **ressources financières nécessaires** à la mise en œuvre de ce schéma pluriannuel. Une première estimation budgétaire a été établie pour concrétiser nos ambitions pour la période **2025-2027**. À ce jour, l'enveloppe globale estimée pour la réalisation des audits de conformité, la mise en œuvre des remédiations nécessaires, les actions de formation, et l'acquisition d'outils s'élève à **environ 30 000 à 50 000 euros sur la période du schéma**. Ce budget sera géré et suivi en interne, et nous le réévaluerons annuellement en fonction de l'évolution des besoins et des priorités.

6. Outils et méthodes de contrôle de l'accessibilité

À la SCAPNOR, nous allons utiliser une combinaison de contrôles internes et externes pour évaluer et améliorer l'accessibilité de nos services numériques.

Approche de contrôle

- **Contrôles internes** : Nos équipes réaliseront des vérifications régulières. Cela inclura l'usage d'outils d'évaluation automatique (comme des extensions de navigateur), des tests manuels basés sur des listes de contrôle simplifiées issues du RGAA, et l'organisation ponctuelle de tests utilisateurs avec nos collaborateurs. L'idée est d'intégrer ces vérifications le plus tôt possible dans nos processus de conception, de développement et de contribution.
- **Contrôles externes** : Des audits RGAA complets seront menés par des prestataires externes spécialisés. Ces audits auront lieu à des moments clés, notamment pour nos services prioritaires et après des évolutions majeures. La méthodologie d'audit détaillée – incluant l'échantillonnage des pages, les outils spécifiques utilisés, les critères testés et le processus de validation des corrections – sera définie par le prestataire pour chaque service concerné et documentée dans les rapports d'audit et/ou les déclarations d'accessibilité correspondantes.

Outils et Référentiels

Les outils et méthodes spécifiques pourront évoluer. Pour les services web publics, comme notre site institutionnel (<https://www.scapnor.leclerc>), les informations relatives à l'audit

(méthodologie, outils, résultats) seront disponibles via la déclaration d'accessibilité du site, accessible à <https://www.scapnor.leclerc/accessibilite.html>. Pour nos autres services, ces détails seront documentés dans les rapports d'audit spécifiques.

Mise à jour

Les informations concernant les outils et méthodes spécifiques utilisés lors des audits seront précisées dans les livrables d'audit (rapports, déclarations d'accessibilité) à mesure de leur réalisation.

7. Bilan des actions menées les années précédentes

Ce schéma pluriannuel constitue le point de départ de notre démarche structurée et formalisée en matière d'accessibilité numérique au sein de la SCAPNOR. Il marque notre engagement résolu à rendre nos services numériques accessibles à tous.

8. Plan d'actions annuel et pluriannuel

Notre stratégie d'amélioration de l'accessibilité numérique à la SCAPNOR s'articulera autour d'un **plan d'actions** clair, couvrant à la fois des initiatives annuelles et des objectifs pluriannuels.

Ce plan précisera les étapes clés pour atteindre nos ambitions en matière d'accessibilité. Bien que nous puissions déjà avoir des intentions générales, l'audit à venir sur notre site web institutionnel (<https://www.scapnor.leclerc>) nous permettra de **finaliser et d'enrichir ce plan d'actions détaillé**. L'auditeur spécialisé nous aidera à identifier les priorités et les actions spécifiques à mettre en œuvre pour notre site public.

Pour les autres services numériques internes (extranets, intranets, applications métier), le plan d'actions sera élaboré et ajusté en continu, en fonction des résultats des audits internes, des retours d'expérience et des évolutions technologiques. Il comprendra notamment :

- **Identification et priorisation des non-conformités** : Basé sur les audits (internes et externes), nous établirons une liste des points à corriger, en priorisant ceux ayant le plus grand impact sur l'expérience utilisateur et la conformité au RGAA.
- **Actions de remédiation** : Définition des mesures techniques et fonctionnelles à prendre pour corriger les non-conformités identifiées.
- **Intégration de l'accessibilité dans les nouveaux développements** : Mise en place de processus garantissant que tout nouveau service ou fonctionnalité est conçu et développé en intégrant dès le départ les principes d'accessibilité.

- **Formation et sensibilisation continues** : Des sessions régulières pour maintenir à jour les compétences de nos équipes et sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à l'importance de l'accessibilité.
- **Mises à jour des documentations** : Assurer que toutes les documentations techniques et utilisateur intègrent les aspects liés à l'accessibilité.
- **Suivi et évaluation** : Mise en place d'indicateurs de performance pour suivre l'avancement des actions et l'amélioration du niveau d'accessibilité.

Ce plan d'actions évoluera au fil du temps pour s'adapter aux nouveaux défis et aux opportunités d'amélioration.

9. Actions de Formation et de Sensibilisation

Chez SCAPNOR, nous nous engageons à favoriser une forte culture de l'**accessibilité numérique**. Pour y parvenir, nous prévoyons de mettre en œuvre un programme complet d'**actions de formation et de sensibilisation**. Celles-ci seront adaptées aux différents profils de collaborateurs impliqués dans la création et la gestion de nos services numériques, incluant nos équipes techniques, chefs de projet, contributeurs de contenu, et bien d'autres.

Ces initiatives viseront à développer les compétences nécessaires à la prise en compte du **RGAA** (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) et à diffuser une véritable culture de l'accessibilité au sein de l'entreprise. Des actions de sensibilisation plus larges pourront également être organisées pour l'ensemble de nos collaborateurs.

Les modalités spécifiques (telles que les formations internes ou externes, les modules d'e-learning) et les contenus de ces programmes seront définis en détail dans le cadre de notre plan d'actions annuel.

10. Comment signaler un problème d'accessibilité et comment nous traitons vos retours

Chez SCAPNOR, nous nous engageons à faciliter le signalement des difficultés d'accès à nos services numériques. Pour cela, nous mettrons en place des **canaux de communication clairs et accessibles** sur chaque plateforme concernée, afin que tout utilisateur (collaborateurs, fournisseurs, partenaires) puisse nous faire part de ses retours.

Vous pourrez nous contacter via :

- Une **adresse e-mail dédiée** : accessibilite@scapnor.leclerc

Traitement de vos signalements

Notre **Référent Accessibilité Numérique** sera responsable de la réception, de l'enregistrement et d'une première analyse de tous ces retours. Vous recevrez un **accusé de réception** dans un délai maximum de **2 jours ouvrés**.

Chaque signalement pertinent sera ensuite transmis aux équipes techniques ou éditoriales concernées pour investigation et planification d'une correction. Nous vous tiendrons informé

des suites données à votre signalement dans un délai raisonnable. Cela pourra inclure la confirmation de la correction effectuée, la proposition d'une solution de contournement, l'intégration de votre remarque dans une prochaine version, ou une explication si le problème n'est pas lié à l'accessibilité ou ne peut être résolu à court terme.

Un **suivi régulier des signalements** sera effectué par le Référent Accessibilité et présenté à notre Comité de Pilotage Accessibilité. Les difficultés récurrentes seront particulièrement prises en compte pour prioriser les actions correctives dans notre plan pluriannuel.

11. Mise à jour de notre schéma pluriannuel

Notre schéma pluriannuel d'accessibilité numérique est un document dynamique, conçu pour évoluer avec nos besoins et les avancées technologiques. Il sera **révisé et mis à jour au minimum une fois par an**, sous la supervision directe de notre Référent Accessibilité Numérique.

Cette mise à jour annuelle se basera sur plusieurs éléments clés :

- Le **bilan des actions** réalisées durant l'année écoulée et l'évaluation de l'atteinte de nos objectifs fixés.
- Les **résultats des audits de conformité** que nous aurons menés.
- Les **retours et signalements** de nos utilisateurs, qui sont essentiels pour améliorer nos services.
- Les **évolutions technologiques** de nos services numériques.
- Les **évolutions réglementaires**, comme les mises à jour du RGAA ou de nouvelles obligations légales.
- Les **nouvelles priorités stratégiques** définies par SCAPNOR.

Le schéma actualisé sera ensuite soumis pour validation à notre **Comité de Pilotage Accessibilité** (ou à la Direction Générale) avant sa publication officielle. La date de la prochaine mise à jour sera clairement indiquée en début de ce document.