



Schéma pluriannuel de mise en accessibilité 2025-2027

Table des matières

Introduction	3
Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?	3
Contexte législatif	3
Prise en compte de l'accessibilité numérique dans la stratégie de Sopra Real Estate Software	4
L'accessibilité numérique, un engagement fort pour Sopra Real Estate Software	4
Politique d'inclusion des personnes en situation de handicap	5
La démarche d'accessibilité numérique au niveau Groupe	5
Schéma pluriannuel	5
Organisation interne et gouvernance	6
Réfèrent accessibilité numérique	6
Gouvernance	6
Ressources humaines et financières	7
Recrutement et compétences	7
Traitement des retours utilisateurs	7
Intégration de l'accessibilité numérique dans les clauses contractuelles	8
Formation et sensibilisation : un axe majeur pour Sopra Real Estate Software	8
Sensibilisation à l'accessibilité numérique	8
Actions de formation	8
Mise en œuvre de ressources externes et outillage	8
Recours à des expertises externes	8
Outils techniques et moyens mis en œuvre	9
Intégration de l'accessibilité numérique dans les projets	9
Prise en compte de l'accessibilité dans les nouveaux projets	9
Tests utilisateurs avec des personnes en situation de handicap	9
Évaluations de conformité et audits réguliers	9
Mesures correctives et calendrier de mise en conformité	10
Planification des mesures correctives	10
Mesures d'accessibilité non obligatoires	10
Périmètre d'application	10

Introduction

Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?

L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication au public en ligne accessibles aux personnes handicapées, c'est-à-dire :

- **Perceptibles** : par exemple, faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ; proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel ; créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (par exemple avec une mise en page simplifiée) ;
- **Utilisables** : par exemple, fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu ; rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier ; laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu ; ne pas concevoir de contenu susceptible de provoquer des crises d'épilepsie ;
- **Compréhensibles** : par exemple, faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible ; aider l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie.
- **Robustes** : par exemple, optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.

L'accessibilité numérique s'inscrit dans une démarche d'égalité et constitue un enjeu politique et social fondamental afin de garantir à toutes et à tous, sans discrimination, le même accès à l'information et aux services numériques en ligne.

Contexte législatif

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* » rend obligatoire à tout service de communication en ligne d'être accessible à tous pour les organismes suivants :

1. Les personnes morales de droit public ;
2. Les personnes morales de droit privé délégataires d'une mission de service public ;
3. Les personnes morales de droit privé constituées par une ou plusieurs des personnes mentionnées aux 1° et 2° pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial ;

4. Les entreprises à compter d'un seuil de chiffre d'affaires de 250 millions d'euros calculé pour chaque personne sur la base de la moyenne du chiffre d'affaires annuel réalisé en France des trois derniers exercices comptables clos antérieurement à l'année considérée.

En application du chapitre 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, la prise en compte de l'accessibilité dans les nouveaux projets, les politiques d'audits de conformité et des corrections associées...

Ce même article 47 installe le **Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA)** comme référentiel national, auquel doit se conformer tout support numérique. La dernière version du RGAA en vigueur (RGAA 4) est accessible à partir du lien suivant : <https://accessibilite.numerique.gouv.fr>

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans la stratégie de Sopra Real Estate Software

L'accessibilité numérique, un engagement fort pour Sopra Real Estate Software

Sopra Real Estate Software accompagne ses clients dans la transformation numérique de leurs actifs immobiliers pour les aider à relever les enjeux humains, métiers et financiers de leurs patrimoines immobiliers.

Avec plus de 35 ans d'expérience dans l'immobilier, nous accompagnons 44 000 utilisateurs au quotidien sur un parc de 2,2 millions de logements sociaux ainsi que des nombreux acteurs du secteur privé, à travers des systèmes d'information immobiliers basés sur des progiciels édités et maîtrisés en interne.

La prise en compte des besoins des personnes en situation de handicap est un nouvel axe majeur d'engagement pour Sopra Real Estate Software, afin d'assurer à toutes et à tous un accès aux services numériques mis à disposition. A ce titre, ce schéma pluriannuel vise à définir une trajectoire de mise en conformité de nos applicatifs numériques, conformément aux standards du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA).

Les progiciels mis à disposition auprès de nos clients sont d'une complexité importante au vu du domaine concerné : aussi, notre objectif est d'atteindre dans un premier temps un taux minimum de 50% sur les services numériques les plus utilisés. Avec un programme de refonte majeure de notre plateforme immobilière (Bailleur Digital), nous

avons à cœur d'intégrer les bonnes pratiques d'accessibilité, et ce dès la phase de conception.

Politique d'inclusion des personnes en situation de handicap

Dans le cadre de son engagement social, Sopra Real Estate Software adopte une politique proactive pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap, tant parmi ses collaborateurs qu'au sein de son écosystème de partenaires et clients. Cette politique vise à sensibiliser les équipes au handicap et à promouvoir des solutions accessibles et inclusives.

La démarche d'accessibilité numérique au niveau Groupe

Sopra Steria a fait de la sensibilisation à l'accessibilité numérique une priorité pour ses collaborateurs. Plus de 9000 collaborateurs ont ainsi été depuis 2020, sensibilisés à l'accessibilité via des modules e-learning. Des formations supplémentaires et un cursus spécifique sont également au catalogue de notre *Academy* de formations de sorte à accentuer la démarche.

Le Groupe Sopra Steria intègre l'accessibilité numérique dans les services qu'elle propose à ses principaux clients publics et industriels, garantissant ainsi la meilleure conformité possible avec le RGAA.

Enfin, Sopra Steria a à cœur de tirer parti de l'innovation et des nouvelles technologies pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap. Ainsi, en partenariat avec IVèS et IBM, elle a participé au développement du premier assistant conversationnel en langue des signes, appelé comme IRIS. Cet assistant utilise l'intelligence artificielle pour permettre une communication en temps réel en plusieurs langues des signes, notamment la Langue des Signes Française (LSF), Américaine (ASL), Québécoise (LSQ), et Tunisienne (LST).

Schéma pluriannuel

Ce présent schéma pluriannuel d'accessibilité numérique, d'une durée de 3 ans (2025-2027), a pour objectif d'informer le public des moyens et actions mis en place par Sopra Real Estate Software pour rendre ses sites et applications accessibles.

Ainsi, Sopra Real Estate Software a défini les objectifs suivants pour garantir l'accessibilité numérique :

- désigner un référent en accessibilité pour piloter et superviser la prise en compte transversale de ce sujet ;
- évaluer le patrimoine numérique existant en effectuant des audits de conformité sur les services numériques (sites web et applications) développés et mis à disposition pour ses clients et partenaires ;
- prendre en compte l'accessibilité numérique dès la phase de conception lors de la mise en place de nouveaux projets, ou lors de la refonte de services numériques existants, avec l'aide d'experts externes à toutes les étapes du projet ;
- améliorer les services existants en effectuant des audits d'accessibilité et en mettant en place des mesures correctives, ainsi qu'un suivi et une validation par des experts internes ou externes ;
- sensibiliser et former les équipes internes à la prise en compte du handicap et des normes associées dans la conception et le développement de projets numériques.

Organisation interne et gouvernance

Référent accessibilité numérique

Sopra Real Estate Software a désigné un référent accessibilité numérique dont le rôle sera essentiel dans la mise en œuvre et le suivi des actions d'accessibilité numérique. Ses missions seront :

- La promotion de l'accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques ;
- La coordination et la planification des audits d'accessibilité des services en ligne afin de veiller à l'application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 ;
- L'organisation de formations et de sessions de sensibilisation pour les équipes ;
- La prise en charge des demandes des utilisateurs et de manière générale la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel seront placés sous sa responsabilité.

Gouvernance

Au niveau du Groupe Sopra Steria, le sujet de l'accessibilité numérique a été initialement porté par la *Design Authority*, avec la volonté de construire une communauté auprès de la Direction Software.

Une organisation est en place afin d'intégrer les enjeux de *sustainability* de manière générale et de façon transversale (incluant l'accessibilité numérique) au-dessus des Business Units Software, au sein de la stratégie globale du groupe au niveau RSE.

Des référents locaux sont désignés afin d'échanger sur les bonnes pratiques d'accessibilité, les succès et difficultés locales, et la mise en application des prérogatives groupe à travers des comités de pilotage et des forums de synchronisation.

Ressources humaines et financières

Pour assurer la mise en œuvre de sa politique d'accessibilité numérique et accompagner ses ambitions, Sopra Real Estate Software prévoit de mobiliser les ressources humaines nécessaires, soit à travers des profils formés en interne, que des consultants externes.

La prise en compte de l'accessibilité numérique nécessitera de mettre en place un budget dédié, aussi bien pour la réalisation d'audits de conformité, d'accompagnement sur les projets en cours, que sur la formation, à travers l'intervention de prestataires externes spécialisés en accessibilité numérique.

Recrutement et compétences

Les compétences requises en matière d'accessibilité numérique ont été définies dans les fiches de poste des collaborateurs intervenant sur les projets numériques, notamment pour les développeurs, les tests, les chefs de projet et les designers, en coordination avec le service RH.

Lors des recrutements, Sopra Real Estate Software s'assurera que les candidats ont une connaissance des normes RGAA (RAAM pour les applications mobiles) ou WCAG, ou sont ouverts à suivre des formations pour s'y conformer. Les compétences en accessibilité numérique seront également valorisées dans les demandes de formation et lors des entretiens professionnels des collaborateurs.

Traitement des retours utilisateurs

Conformément à ses obligations et à sa politique d'inclusion, Sopra Real Estate mettra en place un moyen de contact pour traiter les retours utilisateurs. Ce moyen de contact sera indiqué dans les déclarations d'accessibilité qui seront prochainement publiées. L'organisation est en cours de définition.

Intégration de l'accessibilité numérique dans les clauses contractuelles

Des clauses spécifiques relatives à l'accessibilité numérique figurent dans les contrats et les appels d'offres émis par Sopra Real Estate Software.

Un travail de fond et plus conséquent sera mené avec les services partenariats et juridiques afin d'intégrer cette exigence dans nos clauses contractuelles à plus large échelle.

Formation et sensibilisation : un axe majeur pour Sopra Real Estate Software

Sensibilisation à l'accessibilité numérique

A travers les deux audits d'accessibilité réalisés en 2024, les équipes ont pu commencer à être sensibilisées à l'accessibilité numérique. Sopra Real Estate Software souhaite amplifier cette dynamique en sensibilisant plus globalement ses collaborateurs, notamment les profils techniques qui interviennent au quotidien sur les développements des outils et plateformes immobilier.

Actions de formation

Sopra Real Estate Software a mis en place un plan de formations dédié à l'accessibilité numérique qui s'appuie sur la politique globale du Groupe Sopra Steria pour flécher nos priorités et ainsi pouvoir former les différentes parties prenantes progressivement au sujet. La priorisation sera mise sur les équipes qui interviennent sur le projet de refonte majeure de notre plateforme immobilière à destination de nos clients.

Mise en œuvre de ressources externes et outillage

Recours à des expertises externes

Pour évaluer le niveau d'accessibilité de ses produits et services au regard des référentiels applicables (RGAA, RAAM, WCAG), Sopra Real Estate Software fait appel à

des consultants et auditeurs externes spécialisés dans l'accessibilité numérique pour réaliser des audits.

Ainsi, à l'été 2024, deux audits ont été réalisés par une société tierce sur les applications *Active3D* et *Espace Locataire (Modules Externalisés)*. Ces audits externes ont permis de mieux appréhender la méthodologie pour pouvoir amplifier la dynamique de l'accessibilité numérique.

Sopra Real Estate Software compte s'appuyer sur le cursus de formation mis en place en 2025 au sein de l'Académie Sopra Steria.

Outils techniques et moyens mis en œuvre

Le sujet de l'accessibilité numérique ayant été pris en compte récemment, Sopra Real Estate Software n'a pas encore mis en place de méthodologies et d'outils technique pour tester et évaluer régulièrement le niveau d'accessibilité de ses services numériques.

Cependant, les enseignements retirés des audits de conformité déjà réalisés permettent aux équipes techniques de mettre en œuvre des premiers tests comme la navigation au clavier, la prise de focus et sa visibilité, etc.

Intégration de l'accessibilité numérique dans les projets

Prise en compte de l'accessibilité dans les nouveaux projets

Sopra Real Estate Software souhaite intégrer l'accessibilité numérique dès les premières étapes de chaque nouveau projet ou dans le cadre d'évolution de l'existant.

Lors du premier semestre 2025, le site institutionnel sera refondu : la prise en compte du RGAA dès la phase de conception, et tout au long du projet, est une exigence forte dans les objectifs de refonte du site.

Aussi, le programme de refonte de notre plateforme immobilière (Bailleur Digital) va permettre la prise en compte de cette exigence dès les phases amont, afin d'assurer un taux de conformité partiel d'au moins 50% « *by design* ».

Tests utilisateurs avec des personnes en situation de handicap

Sopra Real Estate Software n'a pas encore intégré de personnes en situation de handicap dans les phases de tests utilisateurs. Cependant, nous apportons une attention toute particulière à la prise en compte des retours des utilisateurs en situation de handicap chez nos clients afin de prioriser nos correctifs pour débloquer les

éventuels blocages que peuvent rencontrer nos utilisateurs peu importe leur handicap (visuel, auditif, moteur ou cognitif).

Évaluations de conformité et audits réguliers

En 2024, deux applications ont été auditées. Ces opérations de contrôle de la conformité ont vocation à se poursuivre dans le cadre de de plan :

- Sur les sites et applications non auditées à date, par l'intervention d'un prestataire externe spécialisé en accessibilité numérique ;
- Pour vérifier les correctifs mis en place à travers des audits de contrôle, soit réalisés en interne par les collaborateurs formés, soit par des prestataires externes.

Mesures correctives et calendrier de mise en conformité

Planification des mesures correctives

Après chaque audit de conformité réalisé sur une application, Sopra Real Estate Software met en place un plan de mesures correctives. Ce plan vise à corriger les problèmes d'accessibilité dans les meilleurs délais, en priorisant les services et contenus les plus consultés ou les plus utilisés par les usagers. L'impact utilisateur des non-conformités décelées lors des audits est également pris en compte dans la planification des mesures correctives, au vu des usages les plus fréquents, selon l'application concernée.

Le calendrier de mise en œuvre sera précisé dans les différents plans annuels.

Mesures d'accessibilité non obligatoires

De par la nature fonctionnelle riche et complexe des applications mises à disposition de nos clients, la priorité est donnée à la mise en place des mesures correctives liées aux **obligations légales de conformité** avec les référentiels applicables.