

# Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique (SPAN) du groupe Freelance.com

## ***Introduction***

Conformément à 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, Freelance.com s'engage à mettre en œuvre une politique d'accessibilité numérique volontariste. Ce schéma pluriannuel, d'une durée maximale de trois ans, s'inscrit dans le cadre du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) et vise à garantir l'accessibilité de ses services de communication en ligne à l'ensemble des utilisateurs, y compris les personnes en situation de handicap.

## ***Politique d'accessibilité numérique***

Dans le cadre de sa stratégie numérique responsable, Freelance.com élabore actuellement une politique formalisée de Numérique Responsable, intégrant explicitement un volet consacré à l'accessibilité numérique. Cette orientation s'inscrit dans une logique d'amélioration continue de l'accessibilité des outils, contenus et services numériques mis à disposition des collaborateurs, partenaires et utilisateurs du groupe. L'accessibilité numérique constitue un enjeu structurant majeur pour Freelance.com, qui collabore quotidiennement avec un réseau de plus de 80 000 experts, parmi lesquels figurent des personnes en situation de handicap. Cette ambition est portée tant par le service RSE Groupe, qui en assure le suivi opérationnel, que par la direction des systèmes d'information, dont les équipes de maîtrise d'ouvrage (MOA) et de maîtrise d'œuvre (MOE) ont été formées à ces enjeux dès 2024.

Cette dynamique est également formalisée dans la Charte Emploi Handicap du groupe, qui stipule que :

« Freelance.com facilitera l'accès à l'information et aux moyens de communication utilisés dans l'entreprise pour tous ses salariés, et notamment les salariés handicapés. Un point sera fait sur l'utilisation des outils type Office 365 et sur l'accessibilité des sites internet et intranet. »

Afin de structurer durablement cette politique, Freelance.com prévoit les actions suivantes :

- Intégration systématique de critères d'accessibilité dans tous les projets numériques du groupe, dès leur phase de conception.

- Déploiement d'une communication spécifique et élargie sur les engagements pris par le groupe en matière d'accessibilité numérique, à l'échelle interne comme externe.
- Poursuite et extension du partenariat avec des structures d'insertion, y compris dans les projets menés pour des clients finaux, afin de favoriser une accessibilité numérique inclusive et exemplaire.

Concernant le suivi de la politique d'accessibilité, aucun indicateur de pilotage n'a encore été formalisé. Les remontées d'information proviennent essentiellement du service RSE Groupe, notamment sur les pourcentages de collaborateurs formés ou sensibilisés.

## ***Prise en compte des besoins des collaborateurs en situation de handicap***

### **Constats actuels**

À ce jour, Freelance.com ne dispose pas d'un processus formalisé et systématique pour impliquer les collaborateurs en situation de handicap dans la conception, l'évaluation ou l'amélioration des outils numériques internes. L'identification des besoins spécifiques repose principalement sur une chaîne informelle de signalement, structurée comme suit :

- Les besoins sont exprimés à l'occasion d'un échange entre le collaborateur concerné et le médecin du travail ;
- Ces informations sont transmises aux ressources humaines ;
- Le service RH en informe ensuite la référente handicap du groupe.

Par ailleurs, les outils numériques actuellement utilisés ne bénéficient d'aucun équipement technologique d'assistance spécifique : seuls les paramétrages et fonctionnalités d'accessibilité intégrés aux navigateurs sont mobilisés de manière ponctuelle.

### ***Gouvernance et organisation de l'accessibilité numérique***

Afin d'assurer une coordination efficace de sa politique d'accessibilité numérique, le groupe Freelance.com a désigné un référent accessibilité numérique, positionné au sein de la direction des systèmes d'information (IT Group). Ce rattachement organisationnel vise à garantir une articulation directe entre les exigences de conformité réglementaire (RGAA, loi de 2005, décret de 2019, etc.) et les développements techniques internes.

Le référent accessibilité numérique assume notamment les missions suivantes :

- la diffusion des normes d'accessibilité et des bonnes pratiques au sein des équipes techniques ;
- la coordination des actions de formation continue ;

- la participation à la validation des projets numériques afin d'assurer leur conformité avec le RGAA.

## ***Ressources humaines et financières dédiées à l'accessibilité numérique***

### **Ressources humaines mobilisées**

Le groupe Freelance.com a intégré l'accessibilité numérique dans la formation de ses ressources techniques internes. Ainsi, l'ensemble des développeurs intervenant sur les projets numériques du groupe a été formé aux principes et pratiques de l'accessibilité, dans le cadre de leur activité quotidienne.

La gestion de cette montée en compétence est assurée par le référent accessibilité numérique. Il assure la planification et le suivi des actions de formation au sein de son périmètre de responsabilité.

En revanche, à ce jour, aucun dispositif d'ambassadeurs ou de relais internes spécifiquement dédiés à l'accessibilité numérique n'a été déployé au sein des équipes métier, techniques ou fonctionnelles.

### **Ressources financières affectées**

Un budget spécifique à l'accessibilité numérique est alloué sur le périmètre de Talented, filiale du groupe Freelance.com. Ce budget permet notamment :

- le financement des formations initiales et continues sur le RGAA ;
- le maintien à jour des compétences des équipes internes ;
- l'acquisition potentielle de prestations ou outils spécialisés, le cas échéant.

Cette allocation budgétaire témoigne d'une volonté de structuration progressive des moyens financiers, en soutien de la stratégie d'accessibilité du groupe.

Voici une rédaction structurée et adaptée pour une nouvelle section, intitulée « pilotage opérationnel et suivi de l'accessibilité numérique », intégrant l'ensemble des éléments fournis et respectant la logique d'un SPAN conforme au RGAA :

## ***Pilotage opérationnel et suivi de l'accessibilité numérique***

### **État actuel de l'organisation du suivi**

À ce jour, le groupe Freelance.com ne dispose pas d'une gouvernance formalisée de l'accessibilité numérique. Aucun comité de pilotage dédié n'a encore été institué pour assurer le suivi transverse de la politique d'accessibilité, ni pour structurer les plans d'amélioration. De même, aucune responsabilité officielle n'a été confiée à des parties prenantes spécifiques comme le marketing en dehors du référent accessibilité rattaché

à l'IT Groupe.

Toutefois, la direction marketing assume un rôle partiel dans la mise en œuvre opérationnelle de certaines bonnes pratiques, notamment :

- la gestion de la charte graphique et du contraste des couleurs ;
- la structuration des pages web en lien avec les équipes de développement.

Les développeurs internes ont été formés à l'utilisation d'outils publics d'évaluation de l'accessibilité, tels que :

- RGAA Checker (extension Chrome),
- Web Developer pour l'analyse des contrastes, balises ALT et structures HTML,
- Screaming Frog pour l'analyse technique,
- SEMRush pour les performances générales, y compris des éléments de conformité.

Cependant, aucune exigence spécifique de recette ou procédure de validation RGAA formalisée n'est encore en vigueur dans les cycles projet actuels.

## ***Modalités de contrôle, d'audit et de traitement des retours***

### **Audits de conformité au RGAA**

À l'heure actuelle, aucun audit régulier de conformité au RGAA n'a encore été mis en place chez Freelance.com. Un premier audit est prévu avec la société Urbilog, prestataire spécialisé en accessibilité numérique. Les modalités de reconduction, de fréquence et de généralisation des audits aux autres plateformes du groupe sont à définir.

Les tests de recette des projets numériques n'incluent pas, à ce jour, de vérifications systématiques de l'accessibilité numérique. Les équipes de recette n'ont pas encore été formées à ces enjeux, ce qui limite la détection précoce des non-conformités dans le cycle de développement.

### **Traitement des retours utilisateurs et clients**

Actuellement, aucun canal de communication dédié n'est officiellement mis à disposition des usagers ou clients pour signaler des problèmes d'accessibilité numérique.

Toutefois, des propositions sont en cours de réflexion, notamment :

- la création d'une adresse email dédiée de type : [accessibilite@freelance.com](mailto:accessibilite@freelance.com) ;
- l'ajout d'un formulaire de contact spécifique sur les sites web concernés.

Aucune procédure formalisée de traitement des signalements clients n'a encore été instituée. Les équipes produit sont, en pratique, responsables du traitement des tickets ou des incidents liés à leur périmètre respectif, mais sans protocole unifié pour les

demandes liées à l'accessibilité.

## **Traitement des retours collaborateurs**

Pour les collaborateurs internes, certains produits numériques utilisés en interne disposent de formulaires de support ou d'adresses email permettant de remonter des difficultés techniques, y compris celles liées à l'accessibilité.

Cependant, il n'existe aucune procédure dédiée ni de canal clairement identifié pour le traitement des demandes liées à l'accessibilité. Le suivi de ces demandes relève aujourd'hui du pôle People and Culture (ressources humaines) , sans système d'escalade structuré.

## ***Gestion des compétences, recrutement et formation à l'accessibilité numérique***

### **Intégration des compétences en accessibilité dans les fiches de poste**

À ce jour, les fiches de poste des équipes techniques, design, produit, communication et marketing ne mentionnent aucune compétence ou exigence explicite liée à l'accessibilité numérique. Cette absence concerne également la capacité à utiliser des outils de contrôle de conformité (RGAA Checker, lecteurs d'écran, outils de contraste, etc.).

Toutefois, un chantier de révision des fiches de poste est actuellement en cours . Cette révision offre une opportunité concrète d'y intégrer :

- Pour les profils IT, design et produit : des compétences sur le RGAA , l' audit de conformité et les outils de test,
- Pour les profils communication et marketing : la connaissance des bonnes pratiques éditoriales accessibles .

### **Processus de recrutement**

Le processus de recrutement en vigueur chez Freelance.com n'inclut pas, à ce jour, l'accessibilité comme critère de sélection ou de compétence attendue pour les profils impliqués dans la production ou la gestion de solutions numériques. Aucune exigence en ce sens n'a été formalisée dans les grilles de sélection ou les entretiens techniques.

### **Politique de formation et de sensibilisation**

Malgré l'absence d'exigences formelles dans le recrutement, le groupe Freelance.com a mis en œuvre plusieurs dispositifs de formation continue pour intégrer progressivement la culture de l'accessibilité numérique au sein de l'entreprise :

- Un module de sensibilisation à l'accessibilité numérique en e-learning est

proposé à l'ensemble des collaborateurs , via le catalogue de formations internes

- Ce module est accessible à tout moment en libre-service, garantissant une diffusion continue des principes fondamentaux.
- Une formation spécifique a également été déployée pour les équipes du service IT , en lien avec leurs missions de développement et de gestion technique.

Cependant, aucune adaptation différenciée de ces contenus de formation n'a encore été prévue pour tenir compte des différents rôles, niveaux de compétence ou missions des collaborateurs.

Voici la version complète, consolidée et juridiquement rigoureuse de la section « prise en compte de l'accessibilité numérique dans les marchés, les achats et les relations contractuelles » du schéma pluriannuel d'accessibilité numérique de Freelance.com :

## ***Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les marchés, les achats et les relations contractuelles***

### **État des lieux actuel**

À ce jour, l'accessibilité numérique n'est pas formellement intégrée dans les procédures d'achat, les appels d'offres, les devis, ni dans les conventions ou contrats signés avec des prestataires, délégataires, opérateurs ou partenaires. Cette absence se manifeste sur plusieurs volets :

- Absence de clauses spécifiques dans les marchés publics ou privés pilotés par Freelance.com, notamment concernant la conformité au RGAA ou à la norme EN 301 549 ;
- Aucun critère d'accessibilité numérique n'est utilisé dans l'évaluation des offres ni dans la notation des prestataires ;
- Aucune mention dans les conventions de partenariat ou de délégation de service sur les exigences en matière d'accessibilité des produits ou services livrés.

Par conséquent, aucune procédure de vérification post-contractuelle n'est actuellement mise en œuvre pour s'assurer que les livrables fournis par les prestataires répondent aux exigences réglementaires. En cas de non-conformité aux principes d'accessibilité, aucune pénalité financière, clause de remédiation, ni exigence corrective n'est prévue.

De plus, les équipes achats ne sont pas formées à l'analyse ou à l'intégration des critères d'accessibilité dans leurs pratiques. Cette lacune ne permet pas d'anticiper ni d'encadrer juridiquement les risques de non-conformité sur les projets numériques externalisés.

### **Propositions de structuration contractuelle**

Dans une logique de mise en conformité et de responsabilité partagée avec ses

prestataires, Freelance.com identifie les actions suivantes à inscrire dans son plan pluriannuel :

1. Révision des documents contractuels et appels d'offres :
  - Intégrer des clauses obligatoires d'accessibilité numérique dans les marchés et conventions (conformité RGAA, livrables auditable, déclaration d'accessibilité) ;
  - Préciser les modalités de vérification de la conformité avant acceptation des livrables.

## ***Plan d'actions***

### **Propositions à l'étude**

#### ***Intégration de contributeur en situation de handicap***

Afin de structurer une démarche plus proactive et inclusive, Le groupe Freelance.com identifie les actions suivantes comme leviers prioritaires à intégrer dans la gouvernance de son SPAN :

- Participation des utilisateurs en situation de handicap :
  - Création d'un panel d'utilisateurs volontaires en situation de handicap pour tester systématiquement les nouveaux outils numériques développés en interne.
  - Mise en place d'entretiens individuels réguliers avec les collaborateurs en situation de handicap, en lien avec la référente mission handicap.
- Équipements et technologies d'assistance :
  - Constitution d'un stock minimal de matériels adaptés , notamment lecteurs d'écran, claviers adaptés pour les déficiences visuelles, outils de sous-titrage automatique et aides cognitives.
  - Évaluation annuelle de l'accessibilité des outils du quotidien (Office 365, intranet, messagerie, etc.).
- Recensement et suivi des besoins :
  - Déploiement d'un questionnaire annuel anonyme destiné à recenser les besoins spécifiques en accessibilité numérique.
  - Mise en œuvre d'indicateurs de suivi , tels que :
    - le taux de conformité RGAA des plateformes numériques du groupe ;
    - le nombre de demandes d'adaptation reçues et leur délai de traitement ;
    - le taux de satisfaction des collaborateurs en situation de handicap.

#### ***Propositions d'évolution de la gouvernance***

Afin de structurer durablement le pilotage de sa politique d'accessibilité numérique, le

groupe Freelance.com identifie les axes d'amélioration suivants :

- Création d'un comité « accessibilité numérique » :
  - Réunion trimestrielle ou semestrielle ;
  - Intégrant des représentants de l'IT, du marketing, du RSE, et de la direction générale ;
  - Chargé de valider les plans d'action, de suivre les indicateurs clés (taux de conformité, nombre de tickets, délais de traitement) et d'assurer un pilotage transverse.
- Désignation de responsables par domaine :
  - Développement, design, contenus, marketing et communication ;
  - Pour garantir l'intégration des exigences RGAA dans chaque périmètre fonctionnel.
- Formalisation de processus de vérification :
  - Intégration systématique de contrôles d'accessibilité dans les phases de recette fonctionnelle ;
  - Documentation des exigences à intégrer dans les cahiers des charges et dans les guides de contribution.

### ***Proposition pour renforcer le professionnalisme en accessibilité numérique***

Freelance.com envisage les actions suivantes pour renforcer la professionnalisation interne sur l'accessibilité :

- Intégration de compétences clés dans les fiches de poste actualisées ;
- Formalisation d'un parcours d'intégration incluant la sensibilisation à l'accessibilité pour les nouveaux embauchés ;
- Déploiement de formations différenciées par profil métier (rédacteurs, développeurs, designers, chefs de projets) ;
- Évaluation périodique du taux de suivi des formations , afin d'ajuster leur diffusion et leur actualisation.

### ***Engagements annuels***

**2025**

<b>Axe</b>	<b>Action</b>	<b>Échéance</b>	<b>Indicateur</b>
Gouvernance	Création du comité d'accessibilité numérique (trimestriel)	T3 2025	Comité opérationnel
Organisation	Nomination de relais accessibilité par entité métier	T4 2025	100 % des entités pourvues
Contrôle qualité	Réalisation du premier audit RGAA par Urbilog	T3 2025	Rapport d'audit publié
Contrats	Ajout de clauses d'accessibilité dans les	T4 2025	100 % des

<b>Axe</b>	<b>Action</b>	<b>Échéance</b>	<b>Indicateur</b>
------------	---------------	-----------------	-------------------

nouveaux marchés

nouveaux  
contrats

**2026 et 2027**

Les plans d'actions seront publiés suite à l'audit de conformité a réalisé début 2026