

Salt Mobile SA

Bilan d'amélioration de
l'accessibilité 2025



Salt.

Version du document

Référence du document:	Bilan d'amélioration de l'accessibilité 2025
Version:	1.0
Date:	24.02.2025
Révision:	6 mois

Sommaire

Introduction	4
Un engagement continu pour améliorer l'accessibilité des médias numériques pour notre clientèle	4
Considérations préalables	5
Un programme pour promouvoir l'accessibilité numérique	6
Priorité 1: sensibiliser, former et fournir les instruments aux équipes internes.....	7
Priorité 2: évaluer, améliorer et maintenir l'accessibilité des services à la clientèle	8
Priorité 3: prioriser les actions en fonction des attentes de la clientèle.....	9

Introduction

L'accessibilité numérique est un ensemble de normes et de bonnes pratiques couvrant les aspects fonctionnels, graphiques, techniques et éditoriaux.

Les médias numériques (sites web, applications mobiles, fichiers PDF, etc.) doivent respecter certaines normes et bonnes pratiques pour être **accessibles aux personnes en situation de handicap**.

Par exemple, un site web accessible permet aux utilisateurs/trices de :

- personnaliser son affichage via le système d'exploitation et/ou le navigateur (agrandir ou réduire les caractères, changer la police, modifier les couleurs, désactiver les animations, etc.) ;
- surfer à l'aide de technologies d'assistance telles que la synthèse vocale ou le braille ;
- surfer sans devoir utiliser de souris, simplement avec un clavier, un contacteur ou un écran tactile ;
- accéder à des contenus vidéo et audio avec des sous-titres et/ou des transcriptions.
- et bien plus encore.

Un engagement continu pour améliorer l'accessibilité des médias numériques pour notre clientèle

Considérations préalables

Depuis plusieurs années, nous intégrons l'accessibilité numérique dans les médias numériques destinés à notre clientèle par le biais d'initiatives ciblées :

- Des **campagnes** ont été menées **régulièrement** pour former les équipes IT, Online, Marketing & Communication, Customer Operations, B2B, Legal et HR. À ce jour, plus de 50 employé(e)s ont été sensibilisé(e)s à l'importance de l'accessibilité numérique.
- Une **page de ressources** dédiée a été créée sur la plateforme de collaboration interne. Cette page contient les documents essentiels, y compris la documentation générale, les outils de conception et de développement, les ressources de test et les lignes directrices juridiques. Elle est régulièrement mise à jour et accessible à toutes les équipes.
- 2023 :
Audit d'accessibilité de l'application mobile MySalt (iOS et Android).
- Printemps 2024 :
 - **Audits de conformité** des sites publics et des espaces clients de la marque GoMo avec les normes internationales d'accessibilité (WCAG).
 - Lancement d'un **espace** dédié à l'accessibilité numérique **sur l'intranet**.
- Mai 2024 :
Une **référente accessibilité numérique** est nommée au sein de l'équipe IT.

Un programme pour promouvoir l'accessibilité numérique

Conformément à notre engagement en faveur d'un monde numérique plus responsable, nous avons mis en place différentes actions axées sur trois domaines principaux :

- sensibiliser, former et fournir les instruments aux équipes internes ;
- évaluer, améliorer et maintenir l'accessibilité des services à la clientèle ;
- prioriser les actions en fonction des attentes de la clientèle.

Ce bilan a pour vocation d'être actualisé régulièrement, en fonction de notre progression en termes d'accessibilité numérique.

Priorité 1: sensibiliser, former et fournir les instruments aux équipes internes

Pour que l'accessibilité soit davantage prise en compte, il faut sensibiliser les équipes et les partenaires et leur fournir les connaissances et les compétences nécessaires.

À la date de publication de ce document, plus de 50 personnes ont été sensibilisées dans les différents services impliqués dans la sélection, la conception ou le développement de contenus numériques : IT, Online, Marketing & Communication, Customer Operation, B2B (Business to Business), Legal, HR (Human Resources)...

Nous avons également formé les équipes Online, Marketing & Communications afin d'intégrer les principes d'accessibilité dans la **conception des interfaces web et mobiles**.

Outre les initiatives de sensibilisation et de formation, la référente accessibilité joue un rôle clé dans le déploiement et la mise à disposition de ressources et d'outils visant à favoriser l'intégration de l'accessibilité dans les pratiques quotidiennes.

- Mise à jour et gestion d'un espace « web accessibility » sur notre intranet
- Mise à jour régulière d'une page de ressources sur l'accessibilité du web sur notre wiki interne, y compris :
 - Documentation générale sur les principes d'accessibilité numérique.
 - Guides opérationnels, tels que la gestion de textes alternatifs pour les images et la publication de contenus accessibles sur les médias sociaux.
 - Conception, développement et test des outils pour favoriser les initiatives en matière d'accessibilité.
 - Mises à jour sur les dernières exigences réglementaires et les normes de conformité.

Priorité 2: évaluer, améliorer et maintenir l'accessibilité des services à la clientèle

À la suite d'un audit de nos services numériques, nous nous sommes engagés à aligner les services existants aux normes d'accessibilité et à intégrer les nouvelles exigences d'accessibilité dans tous les projets futurs.

En 2024, plusieurs audits ont été réalisés par une société indépendante spécialisée afin d'évaluer la conformité aux normes internationales d'accessibilité (WCAG) dans l'ensemble de l'écosystème GoMo :

- Site web : www.go-mo.ch
- Support self-service : support-gomo.salt.ch
- Espace client GoMo : my-gomo.salt.ch
- Boutique en ligne : eshop-gomo.salt.ch

Ces audits ont permis d'identifier les points à améliorer afin de garantir que nos services répondent aux exigences en matière d'accessibilité.

Les corrections et améliorations apportées sur les sites et les plateformes GoMo vont être appliquées sur les sites et les plateformes Salt.

Afin de maintenir la transparence concernant les réalisations en matière d'accessibilité, nous sommes en train de contrôler en interne les corrections mises en œuvre à la suite des audits des sites et espaces de GoMo pour de procéder à la publication de déclarations de conformité.

Priorité 3: prioriser les actions en fonction des attentes de la clientèle

Bien que l'objectif soit d'améliorer l'accessibilité numérique de tous nos services, Salt a choisi de concentrer ses efforts sur les sites et les services dédiés à sa clientèle, en particulier celle en situation de handicap.

Nos équipes sont à la disposition de notre clientèle et intéressées à tout commentaire. Vous pouvez contacter notre responsable de l'accessibilité numérique en envoyant un e-mail à accessibility@salt.ch.

Nous sommes en contact avec une association Suisse représentant les utilisateurs/trices en situation de handicap pour organiser des ateliers de sensibilisation ainsi que des tests d'utilisation afin de hiérarchiser les améliorations en matière d'accessibilité en fonction des besoins et des attentes exprimés.