

Salt Mobile SA

Bilan d'amélioration de
l'accessibilité 2026



Salt.

Version du document

Référence du document :	Bilan d'amélioration de l'accessibilité 2026
Version :	1.0
Date :	02.03.2026
Révision :	6 mois

Table des matières

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

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 leur 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. Vous pouvez retrouver les différentes actions menées dans notre [rapport de 2025](#).

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.

Comme lors des années précédentes, nous sensibilisons les personnes qui nous rejoignent et qui sont impliquées 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). Les **membres de la Direction** ont également suivi cette sensibilisation.

À la date de publication de ce document, plus de 80 personnes ont été sensibilisées dans les différents services. Cela représente 36 personnes de plus au cours de l'année précédente.

L'équipe Marketing & Communications, en plus d'avoir été formée à l'accessibilité dans la **conception des interfaces web et mobiles**, a suivi une formation à la création de **documents accessibles avec InDesign**.

Le **personnel de vente** a également reçu de la documentation pour leur permettre d'accueillir au mieux les personnes aveugles, malvoyantes ou sourdes grâce à l'UCBA (Union Centrale pour le Bien des Aveugles) et la Fédération Suisse des Sourds.

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.

En plus des espaces dédiés à l'accessibilité numérique sur notre intranet et notre wiki interne, nous avons ajouté un espace de diffusion dans une plateforme à disposition du personnel de vente et de support client. Cette plateforme étant utilisée quotidiennement, les ressources et informations autour de l'accessibilité sont consultables plus facilement.

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

Audits

En 2024, nous avons procédé à des audits sur l'ensemble du parcours client(e) GoMo. Après correction des différents points relevés, des déclarations de conformité ont été publiées.

Fin 2025, le site web go-mo.ch a fait l'objet d'une refonte complète (graphique et technique) en prenant le sujet de l'accessibilité numérique en compte dès le début. De ce fait, le design, les documents disponibles en téléchargement ainsi que le code ont été audités et corrigés en interne. Un audit par une société externe est en cours afin de mesurer les efforts fournis en la matière et de procéder à d'éventuelles corrections.

En parallèle, plusieurs audits ont été réalisés sur les plateformes suivantes afin d'évaluer la conformité aux normes internationales d'accessibilité (Web Content Accessibility Guidelines) :

- Support self-service : support.salt.ch
- Espace client Salt : my.salt.ch
- Boutique en ligne : eshop.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.

Afin de maintenir la transparence concernant les réalisations en matière d'accessibilité, nous sommes en train d'appliquer les corrections à la suite des audits pour procéder à la publication de déclarations de conformité.

Documents accessibles

Un projet de mise en accessibilité de nos documents a été lancé. Étant donné leur nombre important, la priorité est mise sur ceux qui sont le plus consultés par notre clientèle. Ce point sera mis à jour à mesure de l'avancement de ce projet.

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.

En collaboration étroite avec l'association FSA Vaud (Fédération Suisse des Aveugles et malvoyants) nous avons effectué des tests de notre boutique en ligne eShop et de notre espace client « Mon Compte » de Salt avec des usagers/ères en situation de handicap. Ces tests, en complément des audits que nous avons menés, vont nous permettre de hiérarchiser les améliorations à effectuer en matière d'accessibilité.

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.