

Salt Mobile SA

Rapporto sul miglioramento
dell'accessibilità 2026



Salt.

Versione del documento

Riferimento del documento: Rapporto sul miglioramento dell'accessibilità 2026

Versione: 1.0

Data: 02.03.2026

Revisione: 6 mesi

Contenuti

Introduzione	4
Un impegno costante per migliorare l'accessibilità dei media digitali per la nostra clientela	4
Considerazioni preliminari.....	4
Un programma per promuovere l'accessibilità digitale	5
Priorità 1: sensibilizzare, formare e fornire gli strumenti ai team interni	6
Priorità 2: valutare, migliorare e mantenere l'accessibilità dei servizi al cliente	7
Priorità 3: dare priorità alle azioni in base alle aspettative dei clienti	8

Introduzione

L'accessibilità digitale è un insieme di standard e best practice relativi ad aspetti funzionali, grafici, tecnici ed editoriali.

I media digitali (siti web, app, file PDF, ecc.) devono rispettare determinati standard e best practice per essere **accessibili alle persone con disabilità**.

Per esempio, un sito web accessibile permette agli utenti di:

- personalizzare la loro visualizzazione mediante il sistema operativo e/o il browser (ingrandire o rimpicciolire i caratteri, cambiare il tipo di carattere, modificare i colori, disattivare le animazioni, ecc.);
- percorrerlo utilizzando tecnologie assistive come il text-to-speech o il braille;
- navigare senza dover usare il mouse, solo con una tastiera, un sensore o uno schermo touch;
- fruire di contenuti video e audio con sottotitoli e/o trascrizioni;
- e molto altro!

Un impegno costante per migliorare l'accessibilità dei media digitali per la nostra clientela

Considerazioni preliminari

Da diversi anni, integriamo l'accessibilità digitale nei media digitali destinati ai nostri clienti attraverso iniziative mirate. Le varie azioni intraprese sono riportate nel nostro [rapporto del 2025](#).

Un programma per promuovere l'accessibilità digitale

Nel rispetto del nostro impegno per un mondo digitale più responsabile, abbiamo elaborato varie azioni incentrate su tre aree principali:

- sensibilizzare, formare e fornire gli strumenti ai team interni;
- valutare, migliorare e garantire l'accessibilità dei servizi al cliente;
- dare priorità alle azioni in base alle aspettative del cliente.

Il presente rapporto sarà aggiornato regolarmente in base ai nostri progressi in termini di accessibilità digitale.

Priorità 1: sensibilizzare, formare e fornire gli strumenti ai team interni

Per fare in modo che l'accessibilità venga maggiormente presa in considerazione, occorre sensibilizzare i team e i partner e fornire loro le conoscenze e le competenze necessarie.

Come negli anni precedenti, stiamo sensibilizzando le persone che entrano a far parte dei nostri team e che sono coinvolte nella selezione, nella progettazione o nello sviluppo di contenuti digitali: IT, Online, Marketing & Communication, Customer Operation, B2B (Business to Business), Legal, HR (Human Resources). Anche i **membri della direzione** hanno aderito a questa attività di sensibilizzazione.

Alla data di pubblicazione di questo documento, oltre 80 persone sono state sensibilizzate nei vari dipartimenti. Si tratta di 36 persone in più rispetto allo scorso anno.

Oltre ad aver ricevuto una formazione sulla **progettazione di interfacce web e mobili**, il team Marketing & Communications, ha seguito un corso sulla creazione di **documenti accessibili con InDesign**.

Inoltre, gli addetti alle vendite hanno ricevuto materiale informativo per poter assistere in modo adeguato le persone non vedenti, ipovedenti o non udenti grazie all'UCBA (Unione centrale svizzera per il bene dei ciechi) e alla Federazione Svizzera dei Sordi.

Oltre alle iniziative di sensibilizzazione e di formazione, la responsabile per l'accessibilità svolge un ruolo chiave nel distribuire e fornire risorse e strumenti per sostenere l'integrazione dell'accessibilità nelle pratiche quotidiane.

In aggiunta agli spazi dedicati all'accessibilità digitale su intranet e sul wiki interno, abbiamo creato uno spazio di distribuzione in una piattaforma a disposizione degli addetti alle vendite e del servizio clienti. Poiché questa piattaforma è utilizzata quotidianamente, le risorse e le informazioni sull'accessibilità possono essere consultate più facilmente.

Priorità 2: valutare, migliorare e mantenere l'accessibilità dei servizi al cliente

Audit

Nel 2024, sono stati condotti diversi audit relativi all'intero percorso cliente GoMo. Dopo aver corretto i vari punti sollevati, sono state pubblicate le dichiarazioni di conformità.

Alla fine del 2025, il sito web go-mo.ch è stato completamente rinnovato (graficamente e tecnicamente) tenendo conto sin dall'inizio dell'accessibilità digitale. Di conseguenza, il design, i documenti disponibili per il download e il codice sono stati sottoposti ad audit e corretti internamente. Attualmente è in corso un audit da parte di una società esterna per quantificare i progressi compiuti in questo campo e apportare eventuali correzioni.

Nel frattempo, sono stati condotti diversi audit al fine di valutare la conformità agli standard internazionali di accessibilità (Web Content Accessibility Guidelines):

- Assistenza self-service: support.salt.ch
- Area clienti Salt: my.salt.ch
- Shop online: eshop.salt.ch

Questi audit hanno evidenziato i punti principali da migliorare per fare in modo che i nostri servizi soddisfino i requisiti di accessibilità.

Per mantenere la trasparenza sui risultati relativi all'accessibilità, stiamo apportando le correzioni richieste degli audit per procedere alla pubblicazione delle dichiarazioni di conformità.

Documenti accessibili

È stato avviato un progetto per rendere i nostri documenti accessibili. Dato il loro numero elevato, daremo la priorità a quelli più consultati dalla nostra clientela. Questo punto sarà aggiornato in base all'avanzamento del progetto.

Priorità 3: dare priorità alle azioni in base alle aspettative dei clienti

Sebbene l'obiettivo sia quello di migliorare l'accessibilità digitale di tutti i nostri servizi, Salt ha deciso di concentrarsi sui siti e sui servizi dedicati ai suoi clienti, in particolare a quelli con disabilità.

In collaborazione con l'associazione FSA Vaud (Fédération Suisse des Aveugles et malvoyants), abbiamo testato il nostro negozio online eShop e la nostra area clienti Mio Conto di Salt con l'ausilio di utenti con disabilità. Questi test, insieme agli audit che abbiamo condotto, ci permetteranno di stabilire un ordine di priorità per i miglioramenti da apportare per quanto riguarda l'accessibilità.

I nostri team sono a disposizione dei nostri clienti e interessati a qualsiasi feedback. Può contattare il nostro responsabile dell'accessibilità digitale inviando un'e-mail a accessibility@salt.ch.