



Schéma pluriannuel
d'accessibilité numérique
TotalEnergies
2024-2026

Sommaire

| | |
|---|----|
| Sommaire | 2 |
| I. L'inclusion et la prise en compte du handicap chez TotalEnergies | 3 |
| II. Déployer des services numériques plus accessibles | 4 |
| III. Bilan du schéma pluriannuel d'accessibilité 2021-2023..... | 6 |
| a. Acculturation | 6 |
| b. Formation..... | 7 |
| c. Intégration..... | 7 |
| IV. Démarche de prise en compte de l'accessibilité numérique | 9 |
| a. Pilotage de l'accessibilité numérique | 9 |
| b. Formation et montée en compétence des équipes | 10 |
| c. Méthodologie de prise en compte de l'accessibilité numérique | 10 |
| d. Évaluation, cartographie et suivi de la prise en compte de l'accessibilité numérique | 11 |
| e. Partage, veille et échanges autour de l'accessibilité numérique..... | 12 |
| f. Demande d'information..... | 12 |

I. L'inclusion et la prise en compte du handicap chez TotalEnergies

Chez TotalEnergies, nous considérons la diversité des points de vue et des personnes comme une richesse essentielle pour notre Compagnie. Elle nous rend meilleurs, individuellement et collectivement. De ce fait, l'égalité des chances et la lutte contre toutes formes de discriminations, sont des principes directeurs de notre politique RH, du recrutement à l'évolution de carrière de nos collaborateurs, partout où nous sommes présents dans le monde.

Ainsi, qu'importe sa situation de handicap, toute personne qui rejoint notre Compagnie est la bienvenue.

Notre attachement à la diversité et, fondamentalement, notre respect de la personne, s'expriment au travers de mesures concrètes, telles que l'intégration au sein de la Compagnie de collaborateurs en situation de handicap qui bénéficient d'un accompagnement tout au long de leurs carrières grâce à une sensibilisation de tous les acteurs. Ainsi, la Compagnie s'engage afin de soutenir l'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap et a atteint en 2022 le taux légal de 6% d'emploi de salariés en situation de handicap en France.

Dès octobre 2018, TotalEnergies est membre du réseau Emploi et Handicap de l'Organisation Internationale du Travail. La Compagnie soutient les principes de sa charte et s'est notamment engagée à « rendre progressivement les locaux, ainsi que les moyens de communication avec le personnel de l'entreprise, accessibles à tous les employés handicapés ».

II. Déployer des services numériques plus accessibles

Conscient des enjeux que représente le numérique pour ses clients, ses partenaires et ses collaborateurs et collaboratrices, TotalEnergies est engagée depuis plusieurs années dans une démarche de sensibilisation et d'amélioration de l'accessibilité numérique.

L'accessibilité numérique consiste à rendre les contenus et services numériques compréhensibles et utilisables par les personnes en situation de handicap et plus généralement par tous les utilisateurs, quels que soient leurs dispositifs d'accès. L'accessibilité numérique est un ensemble de règles et de bonnes pratiques qui couvrent notamment les aspects fonctionnels, graphiques, techniques et éditoriaux.

Le suivi de ces règles et bonnes pratiques permet de s'assurer que les supports numériques (sites web, applications mobiles, documents PDF, etc.) sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Un site accessible permet par exemple de :

- Personnaliser son affichage selon ses besoins (agrandissement ou rétrécissement des caractères, changement de la typographie, modification des couleurs, arrêt des animations, etc.).
- Naviguer à l'aide de technologies d'assistance comme une synthèse vocale ou une plage braille.
- Naviguer sans utiliser la souris, avec le clavier uniquement, des contacteurs ou via un écran tactile.
- Consulter les vidéos et les contenus audio à l'aide de sous-titres et/ou de transcriptions.
- Etc.

La prise en compte de l'accessibilité numérique est également de plus en plus réglementée dans le monde pour les organismes publics comme privés avec notamment :

- L'article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 (France)
- La directive européenne 2019/882 du 17 avril 2019 relative aux exigences d'accessibilité des produits et services

Aussi, conformément à la réglementation en vigueur, et face aux **enjeux que représente le numérique**, TotalEnergies s'engage à rendre plus accessibles ses sites internet, applications mobiles et progiciels.

À cette fin, TotalEnergies met en œuvre une stratégie d'évaluation et d'amélioration de l'accessibilité numérique qui est présentée dans le présent schéma pluriannuel de mise en accessibilité 2024-2026 et détaillée dans les plans d'actions associés.

Ce présent schéma pluriannuel adresse l'ensemble des services numériques de la Compagnie, qu'ils soient à destination du grand public ou des collaborateurs et collaboratrices de TotalEnergies.

III. Bilan du schéma pluriannuel d'accessibilité 2021-2023

Dès 2021, TotalEnergies a mis en place une démarche d'amélioration de l'accessibilité numérique sur l'ensemble de ses services numériques. La publication du schéma pluriannuel d'accessibilité 2024-2026 est l'occasion de revenir sur les actions du précédent schéma pluriannuel.

En 2021, une démarche collective et transverse a été mise en place pour répondre à 3 enjeux principaux : humain, sociétal et légal.

TotalEnergies s'est alors engagée à :

- Améliorer l'inclusion digitale des utilisateurs de ses applications ;
- Respecter ses engagements en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap ;
- Être en conformité avec la réglementation en matière d'accessibilité numérique, en s'appuyant sur le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), édité par la direction interministérielle du numérique (DINUM).

La démarche 2021-2023 s'est appuyée sur un plan d'action en 3 axes : acculturation, formation et intégration.

a. Acculturation

De très nombreuses actions de sensibilisation ont été organisées entre 2021 et 2023 ciblant notamment des équipes de services achats, IT, communications et ressources humaines (RH).

Plusieurs actions phares peuvent être soulignées :

- Sensibilisation de tous les acteurs de la filière SI à travers le déploiement d'un module e-learning ;
- Interventions en CODIR Politiques et Stratégie RH ;
- Organisation de nombreux webinaires dont l'un à destination des filiales internationales à l'occasion de la Journée Internationale des Personnes Handicapées de l'ONU ;
- Organisation d'une semaine de sensibilisation auprès des équipes de la Digital Factory avec notamment :
 - Challenge technique de 72h pour inciter au développement de produits digitaux accessibles ;
 - Présentation de retours d'expérience d'utilisateurs en situation de handicap ;
 - Etc.

Par ailleurs, un espace SharePoint dédié à l'accessibilité numérique est en cours de finalisation et sera mis en ligne début 2024 pour partager en interne les ressources, la documentation et les objectifs en matière d'accessibilité numérique.

Dans le cadre du schéma pluriannuel 2024-2026, les actions d'acculturation se poursuivront pour permettre de maintenir les efforts et poursuivre les progrès constatés.

b. Formation

Afin d'intégrer durablement la prise en compte de l'accessibilité numérique, en complément des actions d'acculturation, des premiers plans de formation ont été lancés avec :

- La création d'un parcours e-learning dédié à l'accessibilité numérique depuis 2019 pour monter en compétences sur le sujet :
 - Dans le cadre du schéma 2021-2023, de nombreuses campagnes ont été organisées pour faire connaître le parcours auprès notamment des équipes IT et communication ;
 - À décembre 2023, plus de la moitié de la filière IT en France avait suivi ce module de formation.
- L'organisation de formations auprès de diverses entités et notamment Total Learning Solutions pour permettre de comprendre les enjeux de l'accessibilité sur la construction de modules de formation en ligne.

Dans le cadre du schéma pluriannuel 2024-2026, les actions de formation se poursuivront avec notamment un plan de formation large auprès des équipes de contributions des différents sites de communication de la Compagnie en France et à travers le monde.

c. Intégration

Les actions menées entre 2021 et 2023, dans le cadre du premier schéma pluriannuel d'accessibilité, ont permis des résultats et amélioration importantes en matière d'accessibilité, avec notamment :

- La mise en place d'un support de dépannage et d'assistance IT immédiats aux collaborateurs et collaboratrices en situation de handicap ;
- L'accueil d'une auditrice en accessibilité numérique en situation de handicap dans le cadre du dispositif THalent Digital piloté par l'Agefiph et en partenariat avec Simplon et Numerik-EA pour évaluer le taux de conformité des applications et identifier les actions correctives à implémenter ;
- La réalisation de nombreux audits de conformité, le suivi et l'apport de correction, la publication de déclarations d'accessibilité, notamment sur des sites externes comme TotalEnergies.com, careers.totalenergies.com,

evcharge.totalenergies.com, elf.com, gasmobility.totalenergies.com, lubricants.totalenergies.com, l'intranet WAT, etc. ;

- La refonte de la Webfactory sur laquelle repose l'ensemble des sites de communication de TotalEnergies. Cette plateforme permet de construire plus de 150 sites diffusés dans plus de 110 pays. La prise en compte de l'accessibilité numérique se fait dès la conception avec l'appui d'experts en accessibilité numérique, un déploiement et une migration des sites est prévue à partir de 2024 ;
- L'intégration de l'Accessibilité Numérique dans la méthodologie des Projets SI et la mise en place d'une règle dans le cadre d'Architecture ;
- Etc.

Dans le cadre du schéma pluriannuel 2024-2026, la prise en compte de l'accessibilité numérique doit être accélérée, les plans d'actions permettront de poursuivre et démultiplier les actions d'intégration de l'accessibilité numérique en s'appuyant sur l'organisation mise en place depuis 2021.

IV. Démarche de prise en compte de l'accessibilité numérique

a. Pilotage de l'accessibilité numérique

Un comité de pilotage et un référent accessibilité pour assurer suivi et pilotage

Dès son premier schéma pluriannuel, TotalEnergies a mis en place une organisation de pilotage de l'accessibilité numérique. Celle-ci est composée :

- D'un **comité de pilotage de l'accessibilité numérique**, en charge notamment du suivi et de l'élaboration de ce présent schéma pluriannuel. Ce comité de pilotage est composé de plusieurs acteurs et actrices représentant les équipes RH et Mission Handicap, la Direction de la Communication, la filière IT et le Digital ;
- D'un **réfèrent accessibilité numérique** rattaché à la Direction des Systèmes d'Information et animateur du comité de pilotage.

Il est possible de prendre contact avec les personnes en charge de l'accessibilité numérique au sein de TotalEnergies en écrivant à cette adresse : digital.accessibility@totalenergies.com.

Un appui des collaborateurs et collaboratrices en situation de handicap

La Mission Handicap de TotalEnergies est actrice des actions de sensibilisation à l'accessibilité numérique. Avec son appui, un Groupe de Travail Accessibilité Numérique a été constitué lors du précédent schéma pluriannuel.

Ce groupe de travail constitué de représentants de salariés en situation de handicap participait activement aux actions de sensibilisation, aux remontées et signalement des difficultés rencontrées, etc.

Dans le cadre du présent schéma pluriannuel et des plans d'action à venir, le comité de pilotage de l'accessibilité numérique va relancer ce groupe de travail.

Recours à des spécialistes en accessibilité numérique

TotalEnergies s'appuie également sur des experts externes pour être accompagné dans l'évaluation et l'amélioration de l'accessibilité des sites et applications numériques.

Ces experts interviennent notamment sur les actions :

- De sensibilisation et de formation à l'accessibilité numérique et à la prise en compte du handicap ;
- D'audits d'accessibilité numérique et d'accompagnement aux mesures correctives.

TotalEnergies est également accompagné pour l'élaboration et la mise à jour de ce présent schéma pluriannuel et du plan d'action triennal.

b. Formation et montée en compétence des équipes

Tout au long de la période d'application de ce schéma, des actions de formation et de sensibilisation vont être organisées afin de permettre aux personnels intervenant sur les sites et les applications de monter en compétence et de prendre en compte l'accessibilité numérique et la prise en compte du handicap.

Les premières actions de formation du présent schéma pluriannuel d'accessibilité sont détaillées dans le plan d'action 2024.

c. Méthodologie de prise en compte de l'accessibilité numérique

Plusieurs acteurs de l'IT et du Digital sont mobilisés pour prendre en compte l'accessibilité numérique chez TotalEnergies.

La Filière SI est composée de deux entités :

- La Direction des Systèmes d'Information en charge de la stratégie SI, des politiques régaliennes et du pilotage de la Filière SI ;
- TGITS, en charge de construire, déployer, opérer et faire évoluer des solutions applicatives, des services SI mutualisés, d'harmoniser et d'industrialiser les services SI pouvant l'être, de proposer un catalogue de service couvrant les besoins des business, d'optimiser les coûts tout en garantissant la réponse aux besoins des business et la qualité des services pour les utilisateurs.

La Digital Factory est dédiée à l'accélération du digital de tous les métiers de la Compagnie, en développant des solutions sur mesure (appelés aussi produits digitaux) qui génèrent un maximum de valeur en un minimum de temps en étant un véritable catalyseur de nouvelles méthodes de travail.

Pour évaluer le taux de conformité des produits digitaux et identifier les actions correctives à implémenter, la Digital Factory accueille une « auditrice en accessibilité numérique » dans le cadre du dispositif THalent Digital piloté par l'Agefiph et en partenariat avec Simplon et Numerik-EA.

Dans le cadre du précédent schéma pluriannuel, de nombreuses actions ont été menées pour permettre de cadrer la prise en compte de l'accessibilité dans les projets SI :

- Rédaction de clauses pour les annexes de contrat
- Rédaction de contenus pour les cahiers des charges
- Intégration de l'accessibilité dans les méthodologies projet
- Etc.

L'objectif principal de TotalEnergies dans le cadre de ce nouveau schéma pluriannuel d'accessibilité numérique est de s'assurer d'une bonne mise en œuvre des méthodologies formalisées et d'en assurer le contrôle.

Des clauses et exigences en amont des projets

Différents contenus sont proposés et disponibles auprès des équipes pour cadrer la prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets SI : RFP (*Request For Proposal*), cahiers des charges, annexes de contrats, etc.

TotalEnergies souhaite profiter des actions de ce schéma pluriannuel pour démultiplier et systématiser la prise en compte de ses exigences sur l'ensemble des projets numériques.

Une méthodologie projet qui intègre l'accessibilité

TotalEnergies se fixe des objectifs ambitieux pour l'ensemble des nouveaux projets SI en choisissant / développant des solutions à minima conformes à la réglementation en vigueur.

Pour accompagner cette ambition, le cadre d'architecture dispose d'une règle qui spécifie les pratiques obligatoires associées à l'accessibilité numérique. La méthodologie de Projets SI interne détaille comment l'accessibilité numérique doit être prise en compte.

De premiers contrôles et audits menés en interne

Pour évaluer le taux de conformité des produits digitaux et identifier les actions correctives à implémenter, une auditrice en accessibilité numérique a rejoint les équipes de la Digital Factory. Cette intervention s'inscrit dans le cadre du dispositif THalent Digital piloté par l'Agefiph et en partenariat avec Simplon et Numerik-EA

d. Évaluation, cartographie et suivi de la prise en compte de l'accessibilité numérique

Une démarche pilotée par la DSI élaborera, dans le cadre de ce présent schéma pluriannuel, une cartographie pour identifier les efforts à mener avec une focale sur

les outils utilisés par le plus grand nombre en interne (par exemple les outils RH) et par les clients externes.

Cette démarche initiée dans le cadre du premier plan d'action 2024 permettra la création d'outils et de tableaux de bord pour suivre la prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets.

e. Partage, veille et échanges autour de l'accessibilité numérique

Afin de poursuivre les actions de sensibilisation, mais également pour partager et/ou profiter de retours d'expérience, TotalEnergies souhaite, dans le cadre des plans d'actions à venir, favoriser les échanges avec d'autres entreprises.

Le référent accessibilité numérique participe ainsi activement à des échanges inter-entreprises pour faire connaître et partager autour des enjeux de l'accessibilité numérique (participation au Manifeste pour l'Inclusion Numérique par exemple).

Des projets de veille sur les nouveaux enjeux de l'accessibilité numérique seront organisés dans le cadre des plans d'action à venir (autour de l'IA générative par exemple).

f. Demande d'information

Au sein TotalEnergies, différentes possibilités de prise de contact existent :

- En cas de difficultés ou pour signaler des besoins spécifiques, les collaborateurs et collaboratrices en situation de handicap peuvent contacter la Mission Handicap au sein de la Direction des Ressources Humaines.
- Les personnes intéressées par l'accessibilité numérique peuvent contacter le référent accessibilité numérique via digital.accessibility@totalenergies.com.