

Schéma pluriannuel et plan d'actions Toshiba Tec

2025 - 2028

Novembre 2025

Département Marketing

Table des matières

Schéma Pluriannuel d'Accessibilité Numérique 2025-2028 – Toshiba TEC France

Introduction

1-	Politique et Stratégie	3
2-	Gouvernance et Organisation.....	4
3-	Compétences et Formation	5
4-	Outils, Processus et Audits	5
5-	Plan d'Actions et Travaux de Mise en Conformité	7

Plan d'actions 2025-2026 – Toshiba TEC France

Schéma Pluriannuel d'Accessibilité Numérique 2025-2028 – Toshiba TEC France

Introduction

Conformément à l'article 47 de la loi du 11 février 2005, Toshiba TEC France s'engage dans une démarche d'amélioration continue de l'accessibilité de ses services de communication au public en ligne. Ce schéma pluriannuel, d'une durée de trois ans, présente la politique de l'entreprise en matière d'accessibilité numérique et planifie les actions de mise en conformité.

Cet engagement s'inscrit dans une politique globale en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap, nommée « Mission Handicap », et fait de l'accessibilité un axe prioritaire de sa stratégie numérique depuis 2025.

1- Politique et Stratégie

1.1 Engagement en faveur des personnes en situation de handicap

Toshiba dispose d'une politique active, la « Mission Handicap », qui vise à sensibiliser les collaborateurs et managers. Dans ce cadre, des initiatives comme l'organisation annuelle de la semaine du handicap en novembre sont maintenues. Des ateliers IT sont également prévus pour former à l'adaptation des outils de travail (logiciels pour la dyslexie, le daltonisme, etc.). Bien que les actions aient été plus limitées récemment suite au départ d'un pilote, le sujet reste une priorité.

1.2 Stratégie d'accessibilité numérique

L'accessibilité numérique est un axe prioritaire de la stratégie numérique de l'entreprise depuis 2025, avec pour objectif de garantir une expérience inclusive pour tous les utilisateurs. Elle est intégrée dès la conception et lors des évolutions des plateformes web.

1.3 Périmètre d'application

Le présent schéma s'applique aux services de communication au public en ligne suivants :

- **Le site vitrine institutionnel :** <https://toshibatec.fr/>
- **Le blog :** <https://mon-entreprise-numerique.fr/blog/>
- **L'espace client** <https://espaceclient.impression.toshiba.fr/>, datant de 2009 est exclu. **Le nouvel Espace Client Web**, actuellement en cours de développement, sera conçu dans le respect des normes RGAA et fera l'objet d'un audit.
- **L'extranet :** <https://connect.toshibatec.fr/>, a été développé sous Wordpress en 2019. A ce jour le Groupe ToshibaTec prévoit un nouvel outil qui prendra le rôle d'une plateforme européenne dont Toshiba Tec France sera utilisateur et contributeur pour son développement, à travers le projet Content Factory. Tout comme l'Espace Client Web, il sera conçu dans le respect des normes RGAA et fera l'objet d'un audit.

2- Gouvernance et Organisation

2.1 Rôles et responsabilités : la gouvernance de l'accessibilité

La gouvernance est assurée par deux rôles distincts et complémentaires :

- **Le Référent Accessibilité de l'entreprise :** Ce rôle est rattaché au poste de Chargé de missions RH. Sa mission principale est de garantir la conformité globale des produits, services et environnements aux normes d'accessibilité. Le poste est actuellement vacant et sera pourvu en mars 2026 ; l'intérim est assuré par la DRH, Christine Coste.
- **Le Référent Accessibilité Numérique :** Ce rôle est assuré par la Chargée de webmarketing, Sylvia Laozah, au sein de l'équipe marketing. Ses missions incluent la coordination des audits web, l'identification des obstacles et la proposition de solutions correctives.

Ces deux référents travaillent en collaboration transverse. Le pilotage de la collecte d'informations pour ce schéma a été confié à Sylvia LAOZAH.

2.2 Ressources humaines et financières

Ressources humaines impliquées :

- **Équipe Marketing et Web :** 1 responsable marketing communication et 1 chargée de webmarketing.
- **Équipe IT :** 1 chef de projet web, 1 développeur interne et 1 prestataire pour la Tierce Maintenance Applicative (TMA).

Ressources financières :

Il n'existe pas de ligne budgétaire spécifiquement dédiée à l'accessibilité numérique. Les coûts sont intégrés :

- Dans le budget de la TMA pour les développements et mises à jour de sites.
- Dans le budget global de Formation pour la montée en compétences des collaborateurs.

À titre d'exemple, des investissements ont été réalisés récemment pour financer l'audit RGAA complet du site web par une agence spécialisée, ainsi que pour des sessions de formation des collaborateurs sur les clés de l'accessibilité numérique.

3- Compétences et Formation

3.1 Intégration des compétences et recrutement

Pour pérenniser l'expertise en interne, les compétences en accessibilité numérique seront ajoutées aux fiches de poste du "Développeur web" et de la "Chargée du webmarketing" d'ici mars 2026. Si ce critère n'était pas explicitement mentionné par le passé, une connaissance de l'accessibilité numérique sera désormais demandée et fera partie des critères de sélection pour tous les nouveaux recrutements sur des postes liés au web.

3.2 Actions de formation et de sensibilisation

- **Formation existante :** Un module de sensibilisation est disponible pour tous les collaborateurs depuis novembre 2021 via la plateforme d'e-learning interne "Toshiba Academy". Cette formation s'inscrit dans le cadre de la "Mission Handicap".
- **Plan de formation :** Il n'existe pas de plan de formation proactif en dehors de ce module. Les collaborateurs peuvent formuler des demandes de formation une fois par an auprès des RH, qui les valident en fonction de leur pertinence pour le poste. Deux demandes ont ainsi été validées en 2024.

4- Outils, Processus et Audits

4.1 Moyens techniques et expertise externe

- **Expertise externe :**
 - L'entreprise a fait appel à l'agence "Audit web" pour réaliser l'audit RGAA du site toshibatec.fr. Cette même agence réalisera le contre-audit après corrections.
 - L'entreprise a fait appel à l'agence "Angelys Prod" pour réaliser l'audit RGAA du blog monentreprisenumerique.fr. Il n'y a pas de contre audit prévu après corrections.
- **Outils internes :** Les équipes IT et Web utilisent plusieurs outils pour tester l'accessibilité en interne, notamment : l'inspecteur de code des navigateurs, Contrast finder, WAVE, HeadingsMap et le validateur HTML du W3C.

4.2 Intégration dans les projets et les contrats

- **Processus internes :** L'accessibilité est un critère central pour la création de nouvelles pages ou fonctionnalités et le sera pour les futures refontes. Pour formaliser cette pratique, un volet « Les fondamentaux de l'accessibilité numérique » sera ajouté à la procédure Qualité (certification ISO 9001 : 2015) relative à la gestion du site web. A réaliser courant 2026.
- **Relations contractuelles :** Les exigences en accessibilité numérique sont mentionnées dans les appels d'offres, devis et contrats avec les prestataires. Par exemple, le cahier des charges de la refonte de 2022 exigeait le "respect de l'accessibilité numérique [...] via un audit RGAA". Bien qu'il n'existe pas de grille de notation formelle, la capacité technique à répondre à ces exigences est un critère de sélection.

4.3 Contrôle, suivi et retours utilisateurs

- **Audits de conformité :**

Site web : Un premier audit RGAA a été réalisé en avril 2025, révélant un taux de conformité de 43,94 %. Un audit de recette est prévu en 2026 après les corrections, et un audit de suivi est envisagé dans un délai de trois ans.

Blog : Un audit RGAA a été réalisé en mai 2025, révélant un taux de conformité de 51 %. Le plan pluriannuel a été publié le 05 septembre 2025. Les corrections sont en cours.
- **Déclaration d'accessibilité :**

Site web : Une déclaration est publiée depuis le 19 mai 2025 et accessible depuis le pied de page du site.

Blog : Une déclaration est publiée depuis le 12 juin 2025 et accessible depuis le pied de page

du blog.

- **Retours utilisateurs** : Une adresse électronique dédiée (tfis-marketing@tfis.toshibatec.fr) est mise à disposition des utilisateurs pour signaler tout problème. À ce jour, aucune réclamation n'a été reçue.
- **Tests utilisateurs** : Aucun test utilisateur incluant des personnes en situation de handicap n'est réalisé à ce jour.

5- Plan d'Actions et Travaux de Mise en Conformité

5.1 Bilan de l'audit initial du site web (Avril 2025)

- Site web : L'audit a identifié 37 critères non conformes sur les 66 applicables. L'analyse a relevé 182 problèmes, dont :

- **25 points bloquants**
- **140 points majeurs**
- **17 points mineurs**

Plusieurs contenus et fonctionnalités non conformes sont liés à des outils tiers (Popup Maker, lecteur YouTube, Magic Form).

- Blog : L'audit de conformité au RGAA réalisé par la société Angelys Prod révèle que :

- **46 critères conformes**
- **44 critères non conformes**
- **16 critères non applicables**

Nous comptabilisons 44 critères non conformes sur les 90 applicables.

5.2 Actions correctives prioritaires

Les corrections sont gérées en interne par les équipes IT et Web, et par la TMA. La priorisation des corrections se fera en fonction de l'importance des pages. Les pages les plus consultées au premier semestre 2025 sont la page d'accueil, le formulaire de contact, ainsi que les pages produits et documentations principales.

5.3 Mesures d'amélioration continue et ambitions futures

L'objectif prioritaire est d'atteindre un niveau de conformité complet avec les exigences légales (niveau AA du RGAA), jugé le plus pertinent pour une audience professionnelle BtoB. Des mesures allant au-delà (niveau AAA, FALC, etc.) ne font pas partie des projets en cours. Cependant, l'entreprise reste attentive aux bonnes pratiques et pourrait les envisager ultérieurement en fonction des besoins identifiés.

Plan d'actions 2025-2026 – Toshiba TEC France

Ce plan d'actions constitue la première étape opérationnelle du Schéma Pluriannuel d'Accessibilité Numérique 2025-2028. Il a pour objectif de structurer les efforts, de corriger les non-conformités identifiées et de renforcer la culture de l'accessibilité au sein de Toshiba TEC France.

Axe Stratégique	Action	Pilote(s) proposé(s)	Échéance prévisionnelle	Statut
Axe 1 : Gouvernance et Pilotage	Finaliser le recrutement et l'intégration du nouveau Chargé de missions RH (Référent Accessibilité).	DRH	S1 2026	En cours
	Valider et publier officiellement le Schéma Pluriannuel et le Plan d'Action annuel sur le site toshibatec.fr.	Référent Numérique	T4 2025	Fait le 19/11/2025
	Organiser un comité de suivi de l'accessibilité annuel pour suivre l'avancement du plan d'actions.	Référent Numérique	T2 2026	À planifier
Axe 2 : Compétences et Culture d'entreprise	Mettre à jour les fiches de poste ("Développeur web", "Chargée de webmarketing") pour y inclure les compétences en accessibilité numérique.	DRH, Managers des équipes IT et Marketing	S1 2026	À démarrer

	Intégrer formellement les connaissances en accessibilité numérique comme critère dans les processus de recrutement pour les postes digitaux.	DRH	À partir de T1 2026	À planifier
Axe 3 : Amélioration Technique et Conformité	Mettre en œuvre le plan de correction des non-conformités RGAA issues de l'audit du site web d'avril 2025 (en priorisant les 25 points bloquants) ; ainsi que celui du blog de mai 2025	Chef de projet web, Équipe IT, Prestataire TMA, Angelys Prod	En continu (2025-2026)	En cours
3.1 : Site web	Lot 1 : points bloquants et majeurs	Chef de projet web, Équipe IT, Prestataire TMA	S2 2025	En cours
	Lot 2 : points bloquants et majeurs	Chef de projet web, Équipe IT, Prestataire TMA	S1 2026	Avenir
	Lot 1 : points bloquants mineurs	Chef de projet web, Équipe IT, Prestataire TMA	S2 2026	Avenir

	Lot 2 : points bloquants mineurs	Chef de projet web, Équipe IT, Prestataire TMA	S1 2027	Avenir
3.2 : Blog	Lot 1 : 13 points non conformes (images, cadres, couleurs, multimédias)	Agence Angelys, Chargée de webmarketing	Juillet 2025	Terminé
	Lot 2 : 10 points non conformes (tableaux, liens, Scripts, éléments obligatoires)	Angelys Pro, Chargée de webmarketing	Aout 2025	Terminé
	Lot 3 : 13 points non conformes (Structuration de l'information, Présentation de l'information)	Angelys Prod, Chargée de webmarketing	Octobre 2025	En cours
	Lot 4 : 8 points non conformes (Navigation et consultation)	Agence Angelys, Chargée de webmarketing	Décembre 2025	Avenir

	Réaliser l'audit de recette (contre-audit) du site toshibatec.fr pour valider la conformité après corrections.	Chargée de webmarketing, Agence d'audit externe	S1 2026	À planifier
Axe 4 : Processus et Expérience Utilisateur	Intégrer formellement le volet "Fondamentaux de l'accessibilité numérique" dans la procédure Qualité ISO 9001.	Référent Numérique	S2 2026	À démarrer