

Schéma Pluriannuel d'accessibilité Keolis SA 2026 – 2028

Type : document

Date de première publication : 19/12/2025

Langue du document : français

1. Introduction

L'accessibilité numérique est au cœur des préoccupations de Keolis pour le développement et la mise à disposition de ses sites internet et applications, tant pour le grand public que pour les collaborateurs du Groupe. Ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique, associé à des plans d'actions annuels, a pour objectif d'accompagner la mise en conformité avec le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) et d'améliorer progressivement l'accessibilité des services numériques du Groupe.

2. Cadre réglementaire

L'accessibilité numérique est encadrée par un ensemble de textes législatifs et réglementaires, voici un récapitulatif des principaux textes :

- L'article 47 de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées,
- L'article 106 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique (dite loi Lemaire),
- La Directive UE 2019/882 du Parlement Européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services,
- Le Décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne,
- L'arrêté du 20 septembre 2019 portant référentiel général d'amélioration de l'accessibilité,
- L'ordonnance n° 2023-859 du 6 septembre 2023 prise en application du 1° du VII de l'article 16 de la loi n° 2023-171 du 9 mars 2023 portant diverses dispositions d'adaptation de l'Union européenne dans les domaines de l'économie, de la santé, du travail, des transports et de l'agriculture.

Ces textes déterminent les modalités à respecter en termes d'accessibilité numérique des outils digitaux (site internet, applications mobiles, bornes interactives,) pour les entreprises telles que le groupe Keolis.

2.1. Objectifs clés

- Fournir des outils numériques compréhensibles et utilisables par tous, y compris les personnes en situation de handicap,
- Publier une déclaration d'accessibilité et afficher l'état de conformité dès la page d'accueil,

- Établir un schéma pluriannuel d'accessibilité sur 3 ans, décliné en plans annuels détaillant les actions prévues pour progresser vers une accessibilité complète.

En application de l'article 47 précité, le présent document est le schéma pluriannuel d'accessibilité du groupe Keolis sur la période 2026-2028. Ce dernier présente la politique du groupe Keolis en matière d'accessibilité numérique.

3. Politique d'accessibilité

3.1. Référent accessibilité

Le suivi et la mise à jour de ce schéma sont placés sous la responsabilité de la DSI du Groupe Keolis.

[Contacter la DSI par courriel](#)

Depuis 2024, le Groupe a recruté une référente accessibilité numérique junior, intégrée à l'équipe SI. Ses missions principales sont :

- S'assurer du respect de la RGAA dans les projets numériques,
- Suivre la correction des non-conformités identifiées lors des audits,
- Sensibiliser les collaborateurs à l'accessibilité numérique,
- Assurer une veille technologique et partager les bonnes pratiques.

Elle est soutenue par les référents accessibilité de la Direction Marketing.

3.2. Formation

3.2.1. Sensibilisation

La pérennisation de l'accessibilité passe par l'acculturation de l'ensemble des parties prenantes. Le Groupe Keolis a mis en place :

- Webinaires trimestriels sur l'accessibilité (environ 70 participants par session),
- Fresques de l'accessibilité en petits groupes (10 personnes),
- Journées internationales du handicap,
- Accompagnements techniques et éditoriaux,
- Communauté d'animation centrée sur l'accessibilité regroupant actuellement 161 collaborateurs. Exemples de thématiques : documents écrits accessibles, cadre RGAA, bonnes pratiques de contribution, compréhension des rapports d'audit.

3.2.2. Formations spécifiques

Pour les profils impliqués dans la conception d'interfaces, le développement technique ou la rédaction de contenus, des formations spécifiques sont prévues en 2026-2027 (environ 30 collaborateurs), en collaboration avec la société Access42.

3.3. Mise en œuvre

3.3.1. Périmètre

Le groupe Keolis ne porte pas l'ensemble des solutions numériques proposé au grand public. En effet les filiales ont une grande autonomie soit elles développent leur sites internet ou applications mobiles, soit prennent les solutions proposées par le groupe. Sites internet portés par le groupe :

- [Site institutionnel de Keolis](#)
- [Plateforme Innovation de Keolis](#)
- [Site Voyages Keolis](#)
- [Marque blanche Keolis web passenger](#)

3.3.2. Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

Avec l'aide de la référente accessibilité, les objectifs d'accessibilité numérique et de conformité au RGAA ou au RAAM seront rappelés dès le début des projets. Ils constitueront un axe majeur et une exigence de base. Des points accessibilité seront organisés à différente étape de chaque projet afin de s'assurer que les critères du RGAA sont respectés. De la même manière, la DSI souhaite intégrer l'accessibilité numérique dans les clauses contractuelles (appels d'offres et devis), des critères de notation et de sélection des prestataires et les procédures de recette et, le cas échéant, dans les conventions établies avec les opérateurs, délégataires ou partenaires.

3.3.3. Audits

En vue d'établir un état de conformité au RGAA des audits sont réalisés par la société Access42. Ces audits ont lieu, actuellement – 1er trimestre 2026, sur le périmètre défini dans la partie « périmètre ».

3.3.4. Corrections

À l'issue de chaque audit, les corrections à apporter sont identifiées et prises en compte dans les évolutions à venir. Les composants développés sont communs à plusieurs sites. De ce fait, les optimisations apportées en termes d'accessibilité sont rapidement déployées ailleurs. Les sites principaux du Groupe Keolis, tournés vers le grand public (cf partie « périmètre ») sont prioritaires. Les services numériques à destination des collaboratrices, et des collaborateurs de Keolis seront également auditer et corrigés dans un deuxième temps.

4. Plans d'actions de Keolis SA

4.1. 2026 – Évaluation et refonte initiale

- Évaluation complète des sites et fonctionnalités (navigation, contenu, compatibilité technologies d'assistance),
- Refonte ergonomique : contraste visuel, simplification de la navigation, lisibilité des contenus,
- Intégration de meta-descriptions pour vidéos et photos,
- Formation de l'expert accessibilité au sein de la DSI.

4.2. 2027– Modules spécifiques et tests utilisateurs

- Module de lecture pour sourds et malentendants, testé avec des utilisateurs concernés,
- Tests d'accessibilité utilisateurs pour recueillir des retours et ajuster les sites,
- Poursuite de la formation de l'expert accessibilité.

4.3. 2027– 2028 – Optimisation et formation continue

- Suivi des normes et bonnes pratiques, adaptation continue des sites, exploration de nouvelles technologies,
- Formation et sensibilisation de toutes les équipes impliquées dans la gestion et la maintenance des sites,
- Intégration continue de l'accessibilité dans les processus de développement et de mise à jour.
- Conformément à la réglementation, le Groupe Keolis réalisera des bilans des plans d'actions annuels et pourra ainsi transformer progressivement ses sites internet en une plateforme plus accessible et inclusive pour les personnes en situations de handicap.