TUI FRANCE

SCHÉMA PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

2026-2028

Version de travail - 10 octobre 2026

Périmètre prioritaire : tui.fr et ses principaux parcours Web

1. Avant-propos

L'amélioration de l'accessibilité numérique des services de TUI France s'inscrit dans ses engagements en matière de diversité, d'égalité et d'inclusion. Elle vise à permettre au plus grand nombre d'accéder aux contenus, services et parcours numériques, y compris aux personnes en situation de handicap.

La priorité du présent schéma est donnée au site tui.fr et à ses parcours structurants, notamment la recherche, les listes de résultats, les fiches produit, l'authentification et le tunnel de réservation. La démarche a vocation à être progressivement étendue aux autres services numériques de TUI France.

2. Cadre et objectifs

Le présent schéma pluriannuel couvre la période 2026-2028. Il s'inscrit dans le cadre de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019. Le référentiel retenu est le RGAA 4.1.2.

- Améliorer progressivement le niveau de conformité de tui.fr.
- Intégrer l'accessibilité dès la conception des nouveaux parcours, contenus et composants.
- Prioriser les corrections qui affectent les usages essentiels : navigation, recherche, consultation d'une offre, formulaires et réservation.
- Organiser un pilotage partagé entre Produit/UX, IT, équipes Contenus et prestataires.
- Mesurer les progrès au moyen de contrôles réguliers et d'un nouvel audit.

3. État des lieux en 2026

Le contre-audit RGAA 4.1.2 du 9 octobre 2026 conclut à une conformité partielle de tui.fr. Il relève 50,67 % de critères respectés et un taux moyen de conformité de 76,65 %. Les non-conformités portent notamment sur les images, les cadres, les contrastes, les médias, les liens, les scripts, la structuration, l'affichage responsive, les formulaires, la navigation clavier et certains documents téléchargeables.

Les services tiers YouTube et Google Maps font l'objet de dérogations documentées lorsque TUI France n'a pas la maîtrise de leur développement. Ces dérogations ne dispensent pas de proposer, lorsque cela est possible, une information ou une alternative accessible.

4. Gouvernance et organisation

- Référent accessibilité : coordonne la démarche, suit le plan d'action et prépare les publications réglementaires.
- Produit et UX : intègrent les exigences RGAA dans les briefs, parcours, maquettes et critères d'acceptation.
- IT et développement : corrigent les composants, scripts et gabarits, puis réalisent les tests techniques.
- Contenus : appliquent les règles relatives aux alternatives textuelles, titres, liens, langues, médias et documents.
- Achats et partenaires : intègrent des exigences d'accessibilité dans les consultations et contrats lorsque le service est concerné.

5. Principes d'intégration de l'accessibilité

- Inclure un volet accessibilité dans tout nouveau projet ou évolution significative du Web.
- Utiliser les composants du kit UI validés pour le clavier, le focus, les contrastes et les technologies d'assistance.
- Ajouter des critères d'acceptation RGAA aux user stories concernées.
- Tester au minimum au clavier, à 200 % de zoom, en largeur 320 px et avec modification des espacements de texte.
- Contrôler les formulaires : étiquettes, regroupements, erreurs, suggestions de correction et autocomplétion.
- Prévoir une revue d'accessibilité avant mise en production des parcours majeurs.

6. Plan d'action 2026-2028

Le calendrier ci-dessous constitue une proposition opérationnelle issue du contre-audit. Les échéances et pilotes pourront être ajustés lors de la validation interne.

6.1. Actions à engager en 2026

Actions	Pilote	Échéance	Priorité	Indicateur de suivi
Corriger les composants les plus transverses : contrôle clavier des scripts, focus visible, messages de statut et contenus cachés.	IT / Produit	T4 2026	Haute	Composants corrigés et testés
Corriger les pertes de contenu ou de fonctionnalité en largeur 320 px, avec zoom et espacements de texte personnalisés.	IT / UX	T4 2026	Haute	Tests sur les gabarits prioritaires
Rendre explicites les liens sans intitulé et les intitulés ambigus.	Contenus / IT	T4 2026	Haute	Liens corrigés sur les pages auditées
Définir le référent accessibilité et le fonctionnement du comité de suivi trimestriel.	Direction Digital	T4 2026	Haute	Référent nommé et gouvernance validée
Mettre à jour et publier la déclaration d'accessibilité, le schéma et le plan d'action.	Digital / Juridique	T4 2026	Haute	Documents publiés sur tui.fr

6.2. Actions prévues en 2027

Actions	Pilote	Échéance	Priorité	Indicateur de suivi
Corriger les formulaires : étiquettes, regroupements, boutons, contrôles de saisie, suggestions d'erreur et autocomplétion.	IT / Produit	S1 2027	Haute	Tests sur compte client et tunnel
Revoir la hiérarchie des titres, la structure des pages, les listes, les citations et les zones de navigation.	IT / Contenus	S1 2027	Haute	Gabarits structurants conformes
Corriger les alternatives textuelles, images décoratives, légendes et titres de cadres.	Contenus / IT	S1 2027	Moyenne	Pages auditées corrigées
Corriger les contrastes des textes, composants	UX / IT	S1 2027	Haute	Composants

Actions	Pilote	Échéance	Priorité	Indicateur de suivi
d'interface et éléments graphiques dans le kit UI.				conformes aux ratios RGAA
Fournir les transcriptions, sous-titres ou alternatives nécessaires pour les médias maîtrisés par TUI France.	Contenus	S2 2027	Moyenne	Médias prioritaires accessibles
Rendre accessibles les documents essentiels proposés au téléchargement ou fournir une version HTML équivalente.	Juridique / Contenus	S2 2027	Haute	Documents prioritaires accessibles
Former les équipes Produit, UX, IT et Contenus aux fondamentaux du RGAA et aux contrôles de premier niveau.	RH / Digital	S2 2027	Moyenne	Sessions réalisées et supports partagés

6.3. Actions prévues en 2028

Actions	Pilote	Échéance	Priorité	Indicateur de suivi
Étendre les exigences d'accessibilité aux autres services numériques prioritaires, notamment l'application TUI France.	Digital / IT	S1 2028	Moyenne	Périmètre et diagnostic validés
Intégrer des clauses d'accessibilité et des preuves de conformité dans les consultations et contrats fournisseurs concernés.	Achats / Juridique	S1 2028	Moyenne	Modèles contractuels mis à jour
Réaliser une campagne de tests utilisateurs incluant des personnes en situation de handicap sur les parcours clés.	UX / Produit	S1 2028	Moyenne	Tests réalisés et recommandations priorisées
Réaliser un nouvel audit RGAA sur un échantillon représentatif et mettre à jour la déclaration.	Référent / Auditeur	S2 2028	Haute	Audit et déclaration publiés
Établir le schéma pluriannuel suivant à partir des résultats, retours utilisateurs et évolutions réglementaires.	Direction Digital	S2 2028	Haute	Schéma suivant validé

7. Suivi et indicateurs

- Nombre et part des non-conformités du contre-audit corrigées.
- Nombre de composants du kit UI vérifiés et validés.
- Nombre de parcours majeurs testés au clavier, en zoom 200 %, en largeur 320 px et avec espacement du texte.
- Nombre de collaborateurs formés par métier.
- Nombre de documents et médias rendus accessibles.
- Nombre de retours utilisateurs liés à l'accessibilité et délai moyen de traitement.
- Évolution du taux de conformité lors du prochain audit.

8. Publication et mise à jour

Le présent schéma et son plan d'action ont vocation à être publiés depuis la page Accessibilité de tui.fr. Le plan d'action sera revu au minimum une fois par an et après chaque audit significatif. Les actions réalisées pourront être publiées séparément afin de rendre compte des progrès accomplis.

9. Références

- Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, RGAA 4.1.2.
- Article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005.
- Décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019.
- Contre-audit RGAA 4.1.2 de tui.fr du 9 octobre 2026.
- Déclaration d'accessibilité de tui.fr, version de travail du 9 octobre 2026.