

# Annexe Technique

Accessiway Platform

Avril 2026

Access

# Annexe Technique

## Accessiway Platform

Ce document décrit les caractéristiques techniques et fonctionnelles de la plateforme Accessiway (ci-après dénommée « Accessiway Platform »), les offres disponibles et les services inclus dans chaque niveau d'abonnement.

---

## 1. Présentation de la plateforme Accessiway

### 1.1. Qu'est-ce que la plateforme Accessiway

- 1.1.1. Accessiway fournit ses services d'accessibilité numérique via la plateforme Accessiway, accessible sur le web. La plateforme Accessiway représente l'évolution de notre modèle de prestation de services : d'une approche basée sur des documents statiques (PDF, Excel) vers un système dynamique, interactif et continuellement mis à jour, qui accompagne l'intégralité du cycle de vie de l'accessibilité numérique.

### 1.2. Le modèle de prestation

- 1.2.1. La plateforme Accessiway fonctionne selon un modèle Platform-as-a-Service (PaaS) avec un abonnement annuel renouvelable. Les résultats de chaque activité d'audit sont déposés directement sur la plateforme Accessiway, les rendant immédiatement accessibles au Client via un tableau de bord interactif. Cette approche supprime le besoin d'échanger des documents statiques et permet une gestion continue et structurée de votre programme d'accessibilité. Les fonctionnalités disponibles sur la plateforme Accessiway varient selon l'offre choisie par le Client.

## 2. Les offres de la plateforme Accessiway

### 2.1. Structure des offres

- 2.1.1. La plateforme Accessiway est disponible en trois niveaux d'abonnement annuel :
- 2.1.2. Bronze
- 2.1.3. Silver

- 2.1.4. Gold
- 2.1.5. Chaque offre est conçue pour répondre à différents niveaux de support et de maturité opérationnelle. Chaque niveau constitue une solution complète et autonome, et les niveaux sont cumulatifs :
- 2.1.6. Silver inclut toutes les fonctionnalités de Bronze.
- 2.1.7. Gold inclut toutes les fonctionnalités de Silver et de Bronze.

## **2.2. Description des offres**

### **2.2.1. Offre Bronze**

- 2.2.1.1. L'offre Bronze s'adresse aux organisations qui souhaitent poser les premières bases de leur démarche d'accessibilité numérique. Elle comprend un audit allégé du site pour identifier les principales anomalies, la rédaction d'une déclaration d'accessibilité, ainsi que l'analyse de 10 modèles de pages. Les recommandations de remédiation s'appuient sur une description des anomalies et sur des orientations de base issues des référentiels WCAG, afin de fournir un premier cadre clair pour engager la mise en conformité. L'offre inclut également l'accès à la plateforme, avec gestion des utilisateurs et authentification à deux facteurs (2FA), pour garantir un usage sécurisé.

### **2.2.2. Offre Silver**

- 2.2.2.1. L'offre Silver constitue le choix idéal pour les organisations qui ont besoin d'une analyse complète et d'un accompagnement plus structuré. Elle comprend un audit manuel complet du site réalisé par nos experts, la rédaction de la déclaration d'accessibilité, ainsi que l'analyse de 10 gabarits, avec des solutions de remédiation rédigées par des experts fournissant des recommandations techniques précises et directement actionnables. Par rapport à Bronze, Silver ajoute la vue par point de contact, offrant une vision complète du parcours utilisateur, l'intégration Jira pour la gestion des tickets d'accessibilité, une heure de support direct avec un expert, le badge d'accessibilité, ainsi qu'un accompagnement juridique standard en cas de litige. L'ensemble fait de Silver la solution la plus équilibrée pour les organisations qui recherchent qualité et complétude à un tarif compétitif.

### 2.2.3. Offre Gold

- 2.2.3.1. L'offre Gold est la solution la plus complète, conçue pour les organisations qui visent un haut niveau d'exigence en matière d'accessibilité et qui ont besoin du niveau de couverture et d'accompagnement le plus élevé. Elle comprend un audit complet sur 25 gabarits, la possibilité de réaliser un contre-audit (un par point de contact) afin de vérifier l'impact réel des corrections effectuées, ainsi que des solutions de remédiation rédigées par des experts pour chaque anomalie identifiée. En complément de l'ensemble des fonctionnalités de l'offre Silver, Gold inclut la vue globale de l'organisation pour disposer d'un état des lieux de l'accessibilité à l'échelle de l'entreprise, trois heures de support dédié avec des spécialistes de l'accessibilité, ainsi qu'un accompagnement juridique complet en cas de litige. Elle constitue le choix adapté aux grandes organisations, aux organismes publics ou aux entreprises soumises à des obligations réglementaires, qui recherchent le plus haut niveau d'assurance en matière de conformité ainsi qu'un accompagnement dans la durée.

### 3. Fonctionnalités incluses par offre

3.1. Les tableaux ci-dessous détaillent les fonctionnalités incluses dans chaque offre, organisées par domaine fonctionnel. La disponibilité est indiquée par ✓ (inclus) ou — (non inclus dans l'offre).

Fonctionnalité / Capacité	Bronze	Silver	Gold
Périmètre d'audit	Audit initial	Audit complet manuel	Audit complet manuel
Déclaration d'accessibilité / ACR	✓	✓	✓
Audit de gabarits	10 gabarits	10 gabarits	25 gabarits
Contre-audit	—	—	✓ (1 par point de contact)
Solutions de remédiation	Description des anomalies + Préconisations W3C de base	Recommandations de correction rédigées par des experts	Recommandations de correction rédigées par des experts
Vue globale de l'organisation	—	—	✓
Vue par point de contact	—	✓	✓
Intégration Jira	—	✓	✓
2FA	✓	✓	✓

<b>Gestion des utilisateurs</b>	✓	✓	✓
<b>Support expert</b>	—	✓ (1H)	✓ (3H)
<b>Badge d'accessibilité</b>	—	✓	✓
<b>Accompagnement en cas de litige</b>	—	Accompagnement standard en cas de litige	Accompagnement premium en cas de litige

## 4. Accompagnement spécialisé dans les litiges aux États-Unis (Litigation Support)

Accessiway, par l'intermédiaire du cabinet d'avocats Blank Rome LLP, propose un service d'accompagnement juridique spécialisé aux Clients qui reçoivent une plainte d'utilisateurs ou une notification d'autorités de contrôle. Ce service est disponible dans les offres Silver et Gold et est structuré sur deux niveaux de couverture.

### 4.1. Niveau standard — Silver

#### 4.1.1. Le service comprend :

- 4.1.1.1. Une consultation initiale gratuite (30 minutes) avec Maître Martin Krezalek du cabinet Blank Rome LLP, spécialiste de la défense ADA à New York.
- 4.1.1.2. Un audit manuel d'accessibilité réalisé par des experts, visant à évaluer le bien-fondé des allégations du plaignant.
- 4.1.1.3. Un plan de remédiation personnalisé, avec des actions prioritaires.
- 4.1.1.4. Un accompagnement pour la mise en œuvre des corrections d'accessibilité.
- 4.1.1.5. Une documentation technique de défense adaptée au dossier.
- 4.1.1.6. Un support technique continu tout au long de la procédure.

4.1.1.7. Si le Client souhaite faire appel à Maître Krezalek ou à son équipe au-delà de la consultation initiale gratuite, la relation professionnelle est établie directement entre les parties par le biais d'une lettre de mission distincte. Accessiway facilitera la mise en relation et garantit des conditions tarifaires préférentielles réservées aux clients orientés par Accessiway.

4.1.1.8. Le Client reste seul responsable du règlement intégral des honoraires juridiques et de tout montant découlant des accords transactionnels.

#### 4.2. Avertissement

4.2.1. Les obligations d'Accessiway se limitent exclusivement au support technique. Accessiway ne fournit pas de conseil juridique et n'assume aucune responsabilité pour les activités réalisées par Maître Krezalek ou son équipe.

4.2.2. La relation avec l'avocat constitue une relation directe et indépendante entre le Client et Blank Rome LLP. Accessiway n'est pas partie à la lettre de mission et n'assume aucune responsabilité quant aux issues juridiques de la procédure. L'intégralité des honoraires dus pour les activités de Maître Krezalek est entièrement à la charge du Client.

#### 4.3. **Niveau premium — Gold**

4.3.1. Le niveau Gold inclut tous les services du niveau Standard et ajoute la prise en charge complète des honoraires de Maître Krezalek pour l'accompagnement professionnel du Client lors des phases de négociation et de résolution amiable du litige, **dans la limite de 3 000,00 USD.**

##### 4.3.2. **Exclusions**

4.3.2.1. La couverture ne comprend pas :

4.3.2.1.1. Les montants de règlement et dommages et intérêts. Tout montant dû à titre de dommages et intérêts ou en vertu d'un accord transactionnel reste entièrement à la charge du Client.

4.3.2.1.2. Les procédures judiciaires. La couverture se limite aux activités nécessaires à la résolution amiable du litige. Les frais juridiques découlant de toute procédure judiciaire ne sont pas inclus.

- 4.3.2.1.3. Les cas où la résolution amiable n'est pas envisageable. La couverture ne s'applique pas dans les cas où l'avocat désigné estime peu probable que le plaignant retire sa plainte, ou lorsque la résolution amiable nécessiterait un effort professionnel disproportionné par rapport aux limites de cette couverture.

## **5. Spécifications techniques et obligations du Client**

### **5.1. Conditions d'accès**

- 5.1.1. Pour permettre la bonne exécution des services, le Client s'engage à :
- 5.1.2. Accorder aux experts d'Accessiway l'accès à toutes les sections du site web ou de l'application soumises à l'audit, y compris les sections protégées par authentification, en fournissant à l'avance les identifiants de test nécessaires.
- 5.1.3. Désigner au moins un interlocuteur technique interne (Propriétaire du compte) responsable de la gestion des accès à la plateforme Accessiway et de la coordination avec l'équipe Accessiway.

### **5.2. Responsabilités de mise en œuvre**

- 5.2.1. Le Client est seul responsable de la mise en œuvre des corrections d'accessibilité dans son propre environnement technologique. Accessiway fournit des conseils techniques et un accompagnement à la remédiation via sa plateforme, mais n'intervient pas directement sur le code source du Client, sauf accord écrit contraire entre les parties.

### **5.3. Mise à jour des informations et gestion des accès**

- 5.3.1. Le Client s'engage à :
- 5.3.2. Maintenir à jour ses informations de compte sur la plateforme Accessiway.
- 5.3.3. Notifier Accessiway dans les meilleurs délais de toute modification significative du site web ou de l'application susceptible d'affecter le périmètre ou la continuité des services fournis.
- 5.3.4. Veiller à la bonne utilisation des identifiants d'accès à la plateforme et à la gestion responsable des permissions attribuées aux utilisateurs invités.

## **6. Évolution de la plateforme**

- 6.1. Accessiway se réserve le droit de mettre à jour, modifier ou introduire de nouvelles fonctionnalités sur sa plateforme dans le cadre de ses activités normales de

développement et d'amélioration des services. Ces mises à jour pourront être déployées sans préavis, à condition qu'elles ne réduisent pas les fonctionnalités existantes ni ne dégradent l'expérience du Client, et ne nécessiteront pas la signature d'un nouveau contrat. Lorsqu'une mise à jour planifiée est susceptible d'affecter significativement des fonctionnalités en cours d'utilisation, Accessiway en informera le Client avec un préavis raisonnable.

# Annexe

## Accord de Niveau de Service

---

### 1. Périmètre de l'accord

- 1.1. Ce SLA s'applique exclusivement à l'offre Gold, telle que décrite dans la présente Annexe Technique.

### 2. Conditions de démarrage

- 2.1. Les travaux commenceront **uniquement une fois que le Client aura finalisé les activités de configuration (« Activités de configuration »)**. Le délai de livraison court à compter de la date à laquelle Accessiway a reçu tous les éléments nécessaires et est en mesure de commencer les travaux, indépendamment de la date de signature du contrat ou de la date d'émission de la commande.
- 2.2. « Activités de configuration » désigne la mise à disposition par le Client des éléments suivants, le cas échéant selon la nature du service et la configuration du projet :
- 2.3. **L'accès aux environnements concernés** (production et/ou recette), y compris les identifiants, certificats ou configurations VPN.
- 2.4. Un **interlocuteur technique** disponible pour répondre à toute demande de clarification durant l'audit.
- 2.5. Un **inventaire des points de contact** à auditer (liste des pages, flux et composants inclus dans le périmètre).
- 2.6. **Toute contrainte ou restriction connue** sur l'environnement (par ex. : pare-feu, listes d'autorisation IP, environnements protégés par authentification).
- 2.7. Le Client est tenu de coopérer avec Accessiway pour s'assurer que les Activités de configuration sont finalisées. Dans le cas contraire, Accessiway se réserve le

droit de suspendre ou de reporter le démarrage des travaux, en informant le Client des raisons. Le temps écoulé entre la demande de finalisation de la configuration et sa résolution effective ne sera pas comptabilisé dans le délai de livraison.

## 2.1 Durée maximale de configuration

- 2.8. Accessiway consacrera au maximum **une heure** aux Activités de configuration, qui ne seront pas déduites des heures de Temps Expert. Si les activités de configuration nécessitent un temps supplémentaire pour des raisons imputables au Client, les heures excédentaires seront déduites du Temps Expert restant. Si le Temps Expert restant au titre du Contrat est insuffisant pour couvrir les Activités de configuration, les heures supplémentaires seront comptabilisées et facturées comme indiqué dans le Contrat. Il en va de même pour les éventuels frais de déplacement.

## 3. Niveaux de service (SLA)

### 3.1. Audit d'accessibilité

- 3.1.1. Délai de livraison : dans un délai de **21 jours ouvrés** à compter du démarrage effectif des travaux.

### 3.2. Contre-audit

- 3.2.1. Dans un délai de **21 jours ouvrés** à compter de la réception des corrections mises en œuvre par le Client.

### 3.3. Déclaration d'accessibilité

- 3.3.1. Dans un délai de **21 jours ouvrés** à compter de la livraison du rapport d'audit final.

### 3.4. Accompagnement en cas de litige

- 3.4.1. Accessiway accusera réception de la notification au plus tard à la fin du même jour ouvré de réception, si elle est reçue avant 15h00 CET. Les

notifications reçues après ce délai seront accusées de réception au plus tard à la fin du jour ouvré suivant.

- 3.4.2. Les délais de résolution et de gestion dépendent de tiers (conseil juridique et partie adverse) et ne sont pas soumis au SLA d'Accessiway.
- 3.4.3. Le service d'accompagnement en cas de litige ne comprend pas :
- 3.4.4. Le développement ou la mise en œuvre de corrections d'accessibilité.
- 3.4.5. L'accompagnement sur des points de contact non inclus dans le périmètre de l'audit initial.
- 3.4.6. L'assistance pour les modifications apportées au site web après la livraison du rapport d'audit.

### **3.5. Support technique (Temps Expert — jusqu'à trois heures)**

- 3.5.1. Le Temps Expert est un service de support technique et opérationnel à la demande, dispensé par un Expert en accessibilité Accessiway via appel vidéo et/ou e-mail, chat et/ou système de ticketing, sur des sujets convenus avec le Client.
- 3.5.2. L'utilisation des heures est suivie par Accessiway et communiquée au Client sur demande. Les heures non utilisées à l'expiration du contrat ne sont ni transférables ni remboursables. Si les heures sont épuisées prématurément, toute activité supplémentaire fera l'objet d'un devis et d'un accord distinct.

## **4. Gestion de projet**

- 4.1. Les Clients de l'offre Gold se voient attribuer un Chef de projet dédié, responsable de la coordination opérationnelle du projet et du maintien de la relation avec le Client tout au long du cycle de vie du service.
- 4.2. Le Chef de projet est responsable de :
- 4.3. Le suivi de l'avancement et du respect des jalons convenus.

- 4.4. La coordination des échanges entre le Client et l'équipe technique Accessiway.
- 4.5. Le signalement rapide de tout problème ou retard.
- 4.6. La gestion des demandes opérationnelles du Client tout au long du projet.
- 4.7. Délai de réponse : le Chef de projet garantit une réponse aux demandes du Client au plus tard à la fin du même jour ouvré de réception de la communication, si celle-ci est reçue avant 15h00 CET. Les communications reçues après ce délai seront traitées au plus tard à la fin du jour ouvré suivant.
- 4.8. Le service Chef de projet n'inclut pas le conseil technique approfondi, qui relève du Temps Expert, ni les activités de gouvernance technique, couvertes à la section 3.5.

## 5. Communication des retards

- 5.1. Lorsqu'Accessiway n'est pas en mesure de respecter les délais annoncés pour des raisons internes, le Chef de projet communiquera de manière proactive au Client une estimation de livraison révisée, accompagnée de la raison du retard, avant l'échéance initiale.

## 6. Limitation de responsabilité — Faux positifs et périmètre d'audit

L'audit est réalisé conformément aux méthodologies et normes techniques en vigueur au moment de son exécution (par ex. : Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1/2.2), selon une approche combinée de vérification automatisée et manuelle. Les résultats représentent une évaluation technique effectuée à un moment précis et dans un périmètre défini : ils ne constituent pas une garantie absolue de conformité légale ni une certification.

Accessiway ne peut être tenu responsable de :

- **Faux positifs et divergences entre outils** : les résultats d'audit sont produits par une combinaison d'outils automatisés et de vérification manuelle propre à la méthodologie d'Accessiway. Différents outils d'analyse peuvent détecter des ensembles différents de non-conformités, ce qui n'implique aucune erreur de la part d'Accessiway. Le Client reconnaît qu'il n'existe pas de standard universel de sortie entre les différents outils de

vérification de l'accessibilité, et que toute divergence par rapport à des évaluations réalisées avec des outils tiers ou différents ne constitue pas en soi un motif de contestation des résultats livrés. Il convient également de noter que l'audit exprime une évaluation technique fondée sur les éléments disponibles au moment de l'analyse, éclairée par le jugement professionnel de l'expert désigné. Certains critères de conformité au titre des WCAG et des réglementations applicables nécessitent une interprétation technique qui peut légitimement varier d'un professionnel à l'autre. Par conséquent, des évaluations divergentes exprimées par des tiers ne constituent pas en elles-mêmes un motif de litige, à condition que les conclusions d'Accessiway soient adéquatement étayées et cohérentes avec la méthodologie adoptée.

- **Contenus dynamiques et générés par les utilisateurs** : éléments du site qui évoluent dans le temps ou sont produits par des utilisateurs finaux et ne sont pas directement gérables par le Client.
- **Évolutions réglementaires** : mises à jour des lois, réglementations ou lignes directrices introduites après la date de livraison du rapport.
- **Modifications post-audit** : toute modification apportée au site par le Client après la livraison du rapport susceptible d'altérer, d'invalider ou de contredire les conclusions de l'analyse.
- **Environnements hors périmètre** : pages, flux ou composants non expressément inclus dans l'inventaire des points de contact convenu lors du lancement.