

Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2025-2027 de Deezer

Date de première parution :	juin 2025
Date de dernière mise à jour :	juin 2025

Table des matières

Table des matières.....	2
Introduction.....	3
Politique d'accessibilité.....	3
Ressources humaines et financières.....	3
Réfèrent accessibilité numérique.....	3
Réfèrent handicap.....	4
Ressources externes.....	4
Formation.....	4
Sensibilisation.....	4
Formation spécifique.....	4
Contact utilisateur.....	5
Mise en oeuvre.....	5
Périmètre.....	5
Conception, spécifications et développement.....	5
Tests utilisateurs.....	6
Audit.....	6
Plan d'action de Deezer en matière d'accessibilité numérique.....	6
Plan d'action 2025.....	6
Plan d'action 2026.....	7
Plan d'action 2027.....	7

Introduction

L'article 106 de la [Loi n° 2016-1321](#) du 7 octobre 2016 pour une République numérique et son [décret d'application n° 2019-768](#) du 24 juillet 2019 définissent les exigences en matière d'accessibilité des services de communication au public en ligne.

Ces textes fondamentaux nous engageant à produire une déclaration d'accessibilité spécifique à chaque service en ligne, ainsi qu'un Schéma pluriannuel d'accessibilité. Ce dernier, présenté dans ce document, incarne notre vision d'une expérience musicale inclusive et traduit la politique volontariste de Deezer en matière d'accessibilité numérique.

Politique d'accessibilité

Chez Deezer, nous croyons que la musique est une expérience universelle qui doit être accessible à tous. En tant qu'acteur majeur du streaming audio, nous sommes pleinement conscients de notre responsabilité envers les personnes en situation de handicap et nous nous engageons activement dans cette direction.

Cette conviction s'inscrit naturellement dans notre politique de diversité et d'inclusion. Nous travaillons à renforcer l'accessibilité de nos services et intégrons progressivement ces enjeux dans le développement de notre plateforme. Si certaines de nos fonctionnalités sont déjà accessibles, nous poursuivons nos efforts pour étendre cette accessibilité à l'ensemble de notre expérience utilisateur.

Notre ambition est claire : faire de l'accessibilité un élément central de notre développement futur. C'est un engagement que nous prenons avec détermination, guidés par notre volonté de permettre à chacun de vivre pleinement sa passion pour la musique, quelles que soient ses particularités.

Ressources humaines et financières

Référent accessibilité numérique

Dans le cadre de sa démarche d'accessibilité, Deezer a désigné Céline Rouquié comme référente accessibilité. Elle coordonne la mise en œuvre de notre politique d'accessibilité et accompagne les équipes dans cette transformation.

Sa mission s'articule autour de trois axes principaux :

- Piloter les initiatives d'amélioration de l'accessibilité de nos services
- Sensibiliser et accompagner les équipes internes dans l'intégration des bonnes pratiques
- Assurer le suivi de notre progression en matière d'accessibilité numérique

Cette nomination reflète notre engagement à structurer et à renforcer notre démarche d'accessibilité de manière durable.

Référent handicap

Conformément aux obligations légales en matière d'inclusion professionnelle, Deezer a désigné Cyrielle Pieczyrak, membre de l'équipe Ressources Humaines, comme référente handicap. Dans ce rôle officiel, elle assure l'orientation, l'information et l'accompagnement des collaborateurs en situation de handicap, garantissant ainsi le respect de nos engagements légaux tout en favorisant un environnement de travail inclusif.

Ressources externes

Pour garantir une évaluation objective de l'accessibilité de nos services, Deezer collabore avec une agence indépendante spécialisée en accessibilité numérique. Cette expertise externe nous permet de :

- Bénéficier d'audits d'accessibilité rigoureux et impartiaux
- Obtenir une évaluation précise de nos points forts et axes d'amélioration
- Établir une déclaration d'accessibilité transparente et conforme aux exigences légales

Nous collaborons également avec des UX writers experts indépendants, avec pour mission de créer des textes d'interface clairs et inclusifs, qui parlent naturellement à chaque utilisateur. Cette approche permet d'éliminer les barrières liées au langage technique et aux concepts complexes, assurant ainsi une navigation fluide et une compréhension immédiate de nos services pour l'ensemble de notre communauté.

Ces partenariats témoignent de notre volonté d'adopter une démarche professionnelle et objective dans l'évaluation et l'amélioration de l'accessibilité de notre plateforme.

Formation

Sensibilisation

Dans le cadre de sa politique en faveur de la diversité, Deezer propose depuis plusieurs années une programmation ambitieuse de rencontres autour de l'accessibilité. Des personnalités du sport et de la culture, elles-mêmes atteintes de différentes formes de handicaps, ont été invitées à partager leur expérience face à nos collaborateurs. Ont notamment été organisées des sensibilisations sur la neurodiversité, sur le langage des signes, sur la surdité, etc.

Formation spécifique

Dans le cadre de notre engagement pour l'accessibilité, Deezer a lancé en novembre 2024 un programme de formation dédié. Cette initiative vise à sensibiliser et à équiper nos

équipes techniques et produit - product managers, product designers, ingénieurs et QA analysts - des connaissances essentielles en matière d'accessibilité numérique.

Ce module de formation s'inscrit dans notre démarche d'amélioration continue. Il permet à nos collaborateurs d'acquérir les compétences nécessaires pour intégrer les principes d'accessibilité dès la phase de conception de nos produits, contribuant ainsi à créer une expérience utilisateur plus inclusive.

Cette formation constitue une étape importante dans notre volonté de développer des services numériques accessibles au plus grand nombre.

Contact utilisateur

Les utilisateurs souhaitant contacter Deezer pour communiquer un problème lié à l'accessibilité peuvent le faire par l'intermédiaire du formulaire de contact accessible depuis notre site support : <https://support.deezer.com/hc/fr/requests/new>

Mise en oeuvre

Périmètre

Sites internet :

- [Deezer.com](https://www.deezer.com)
- <https://support.deezer.com/hc/fr>

Applications mobiles:

- Application mobile iOS
- Application mobile Android

Conception, spécifications et développement

L'accessibilité est désormais intégrée au cœur de notre processus de création, de la conception jusqu'au développement final. Notre engagement se traduit par une mobilisation complète des équipes pour offrir des expériences inclusives et accessibles à tous nos utilisateurs.

Notre approche s'articule autour de trois piliers essentiels :

- Design inclusif : L'accessibilité est intégrée dès la phase de conception par nos product designers, qui créent des expériences nativement accessibles. Cette approche se manifeste à travers :
 - L'intégration systématique de versions en gros caractères dans les maquettes graphiques.
 - Un design système dont chaque composant respecte rigoureusement les critères d'accessibilité.
 - Des principes directeurs de product design incluant un cadre spécifique pour l'accessibilité, guidant l'ensemble de nos pratiques internes.

- Contenu textuel adapté : Les équipes de copywriting développent des descriptions audio précises et pertinentes, assurant une expérience équivalente pour les utilisateurs ayant recours aux technologies d'assistance. Elles veillent également à appliquer nos guides d'écriture afin de faciliter la compréhension de nos interfaces par tous et toutes, quels que soient leurs difficultés (cognitives, fracture numérique, etc.)
- Qualité garantie : L'accessibilité fait partie intégrante de notre processus qualité. Nos QA analysts appliquent des protocoles de test rigoureux intégrant les critères d'accessibilité, garantissant ainsi la conformité de nos produits.

Tests utilisateurs

Notre démarche pour une expérience musicale accessible à tous a débuté en 2020 avec une première initiative importante : l'organisation de sessions de test avec des utilisateurs malvoyants et non-voyants. Cette étape nous a permis d'établir un diagnostic initial de l'accessibilité sur l'une de nos expériences mobiles.

Bien que nous n'ayons pas encore réalisé de nouvelles sessions depuis cette première évaluation, nous prévoyons de renouveler cette démarche à moyen terme. Pour cela, nous souhaitons nous appuyer sur le tissu associatif local afin d'échanger directement avec les personnes en situation de handicap et ainsi enrichir notre compréhension de leurs besoins.

Audit

Dans le cadre de notre engagement pour l'accessibilité, nous menons actuellement un audit approfondi sur l'ensemble du périmètre précédemment défini. Les résultats de cette évaluation, incluant une notation détaillée, nous permettront d'affiner et de consolider notre plan d'action pluriannuel.

Parallèlement, notre expertise et notre connaissance approfondie des enjeux d'accessibilité nous ont déjà permis d'identifier les axes d'amélioration prioritaires pour rendre nos produits plus inclusifs. La section suivante présente ces priorités stratégiques, qui seront enrichies et ajustées en fonction des conclusions de l'audit en cours.

Plan d'action de Deezer en matière d'accessibilité numérique

Le plan d'action suivant est susceptible de changer dans les deux mois à venir, en fonction des résultats des audits menés sur nos produits.

Plan d'action 2025

- Commande et réception des audits sur nos produits
- Priorisation des tâches identifiées comme bloquantes par l'audit dans la roadmap 2026.

- Focus sur la compatibilité de nos interfaces mobiles iOS et Android avec le paramètre de passage des textes en gros caractères.
- Test interne sur notre expérience Android TV et ajustement de l'interface en conséquence.

Plan d'action 2026

- Développement des tâches bloquantes prioritées suite à l'audit
- Focus sur les audio-descriptions de nos produits mobiles et web.
- Réalisation d'un contre-audit pour évaluer les progrès réalisés
- Priorisation des tâches majeures dans la roadmap 2027
- Programmer de nouvelles sessions de formations pour étendre le nombre de personnes formées en interne

Plan d'action 2027

- Développement des tâches majeures prioritées suite au second audit
- Améliorer l'accessibilité de nos sites webs annexes n'impactant pas directement l'expérience client autour de la musique (Deezer job, Deezer community, etc.)
- Programmer de nouvelles sessions de formations pour étendre le nombre de personnes formées en interne
- Réalisation de l'audit annuel