

SCHEMA PLURIANNUEL DE LOUIS VUITTON

2026 - 2028

En date du 24/02/2026

Dans le cadre de sa politique d'inclusion, Louis Vuitton Malletier et Louis Vuitton Services (ci-après « Louis Vuitton ») accordent une attention particulière à l'Accessibilité Numérique. Louis Vuitton a la volonté de promouvoir une expérience numérique plus inclusive pour les clients, utilisateurs et collaborateurs (les « **Utilisateurs** ») dans le but de renforcer ses valeurs fondamentales.

Afin de garantir que les Services et Produits Numériques dont elle a la charge soient effectivement accessibles, Louis Vuitton s'engage sur un schéma pluriannuel couvrant la période de T1 2026 à T4 2028 (le « **Schéma** ») qui a pour objectif de décrire les actions concrètes qui seront mises en place pour renforcer l'Accessibilité Numérique de ses Services et Produits Numériques.

A / Définitions

Par « Accessibilité Numérique » (Digital Accessibility) est entendu la capacité d'un produit ou service numérique à être utilisé par des personnes en situation de handicap. Cela inclut la possibilité d'accéder au contenu, de naviguer dans le site web ou l'application et d'utiliser les fonctionnalités.

Par « Accessibility by Design » est entendu l'approche de développer des services et produits numériques qui intègrent l'Accessibilité Numérique dès la conception. Cela signifie que les Services et Produits Numériques sont conçus pour être accessibles à tous les Utilisateurs, sans qu'il soit nécessaire d'apporter des adaptations ultérieures.

Par « Definition of Done » est entendu, en gestion de projet (et notamment dans un contexte Agile) un ensemble de critères clairs qu'une tâche ou fonctionnalité doit respecter pour être considérée comme achevée. Elle garantit que le travail réalisé est conforme aux standards de qualité et prêt pour la livraison ou l'intégration. Cette définition est partagée et validée par l'équipe de projet et les parties prenantes.

Par « Services et Produits Numériques » (Digital Services and Products) est entendu un large éventail d'outils et de plateformes numériques. On peut citer notamment : (i) les sites internet, intranet, extranet ; (ii) les progiciels, dès lors qu'ils constituent des applications utilisées au travers d'un navigateur web ou d'une application mobile ; ou (iii) les applications mobiles qui sont définies comme tout logiciel d'application conçu et développé en vue d'être utilisé sur des appareils mobiles, tels que des téléphones intelligents (smartphones) et des tablettes, hors système d'exploitation ou matériel.

Par « Utilisateur » (User) est entendu toute personne qui interagit avec un produit, un service, une application ou une plateforme numérique. Dans le contexte des activités numériques de Louis Vuitton, un utilisateur peut être un client final, un employé, ou tout autre individu accédant aux services numériques offerts par Louis Vuitton.

Par « Handicap » est entendu toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.

Par « LVMH Digital Accessibility Center » est entendu l'équipe dédiée à l'Accessibilité Numérique au sein du groupe LVMH. Ils procèdent à l'exécution d'actions opérationnelles et stratégiques nécessaires à assurer la conformité des Services et Produits Numériques de LVMH et à la mise en œuvre du Schéma.

B / Périmètre du Schéma Pluriannuel

Les Services et Produits Numériques concernés à la date du Schéma

Les Services et Produits Numériques accessibles au public

Voici la liste de Services et Produits Numériques concernés par ce Schéma :

Versions françaises des Services et Produits numériques suivants à destination des utilisateurs externes à Louis Vuitton :

- Louisvuitton.com/fr
- Application iOS Louis Vuitton
- Application Android Louis Vuitton
- Louis Vuitton Jobs

Les Services et Produits Numériques accessibles au personnel

Les Services et Produits Numériques accessibles au personnel de Louis Vuitton sont concernés par le Schéma.

En effet, permettre à tous ses collaborateurs d'accéder à l'ensemble des outils internes et des applications métiers est également un impératif majeur.

La liste exhaustive de ces outils et applications est cours de réalisation et sera mise à jour au cours des bilans annuels.

Les Services et Produits Numériques concernés après la date du Schéma

Afin de déterminer quels sont les Services et Produits Numériques concernés qui devront être traités en priorité, une analyse sera effectuée sur la base de cinq critères principaux.

Ces critères sont :

- Usages : priorisation des cas d'usage en fonction des besoins des personnes concernés et de l'entreprise.
- Audience : volume et ciblage des Utilisateurs (services et produits numériques accessibles au public ou au personnel),
- Stratégie : impact sur l'expérience Utilisateur, la réputation et la visibilité de Louis Vuitton,
- Durée de vie des Services et Produits Numériques,
- Inclusion : risque de discrimination

Au regard des résultats sur chacun de ces critères, un plan annuel des priorités (le « **Plan** ») pour la mise en conformité de ces Services et Produits Numériques nécessitant des correctifs sera élaboré. La première version du Plan est disponible en [\[Partie F du Schéma\]](#).

C / Contexte et Premières initiatives

Depuis 2022, la Référente Accessibilité et les équipes de Louis Vuitton procèdent à l'exécution d'actions opérationnelles nécessaires à assurer la conformité des Services et Produits Numériques de Louis Vuitton et à la mise en œuvre du Schéma.

Ces actions sont notamment orientées vers :

- La sensibilisation et la formation (cf. 1-),
- Le support des équipes dans les développements informatiques et le design des Services et Produits Numériques concernés (cf. 2-),
- Les audits des Services et Produits Numériques (cf. 3-),
- La mise à disposition de méthodologies et référentiels à destination des équipes susceptibles de produire des Services et Produits Numériques (cf. 4-).]

Sensibilisation et formation

Des actions de sensibilisation auprès des collaborateurs et des équipes projets susceptibles de produire des Services et Produits Numériques sont planifiées en fonction des besoins.

Ces actions peuvent être complétées par des formations à destination de différentes typologies de métiers en charge du design et développement des Services et Produits Numériques, ou de tout type de contribution lorsque cela apparaît pertinent.

Ces typologies de métiers sont principalement les designers, les développeurs, et les chefs de projet, et les contributeurs provenant de diverses équipes et départements (communication, projet, RH etc.).

Accompagnement pratique dans la conception

La Référente Accessibilité Numérique, peut intervenir à tout moment dans le cycle de production d'un Service ou Produit Numérique de Louis Vuitton afin d'accompagner les Product Designers ou les développeurs via des revues de design et de code.

Elle peut aussi être accompagnée des équipes d'experts du LVMH Accessibility Center dans la conception de fonctionnalités accessibles.

Tests Utilisateurs et audits internes

La Référente Accessibilité Numérique peut, en fin de cycle ou en post-production, opérer des tests avec des Utilisateurs en situation de handicap avec l'appui des équipes du LVMH Accessibility Center et des équipes Expérience Utilisateur de Louis Vuitton.

Des audits des Services et Produits Numériques de Louis Vuitton sont réalisés régulièrement, par un organisme indépendant, afin de connaître le taux de conformité RGAA (ou équivalent) du service ou produit concerné.

Dans le cas où le service ou produit concerné aurait un taux de conformité ou d'Accessibilité Numérique inférieur aux objectifs de Louis Vuitton, des objectifs seront fixés et un suivi de l'atteinte de ces objectifs sera assuré.

Méthodologie et référentiels

La référente Accessibilité Numérique et le LVMH Digital Accessibility Center met à la disposition des designers, développeurs et contributeurs, des guides de bonnes pratiques, des check-lists de vérification, des grilles de référencement de partenaires, de prestataires, ou tout document jugé pertinent, public ou non, afin de permettre une aide fonctionnelle de ces métiers dans la prise en compte de l'Accessibilité Numérique.

D / Moyens Humains et Financiers

Afin de mettre en œuvre le Schéma, Louis Vuitton se dote de moyens humains et financiers adaptés à l'ampleur et à la complexité des initiatives envisagées.

Les moyens humains

La Référente Accessibilité Numérique : un Référent Accessibilité Numérique (la « **Référente Accessibilité** ») a été nommée. Elle est rattachée à l'équipe Product Operations et Platforms de Louis Vuitton.

Elle a à minima les missions suivantes :

- Servir de point central pour les questions d'Accessibilité Numérique au sein de Louis Vuitton et remonter toutes les actualités qui y sont liées au *top management*,
- Suivre l'intégration de l'Accessibilité Numérique dans les activités de Louis Vuitton et anticiper les besoins des ressources humaines et financières nécessaire,
- S'assurer de la qualité en matière d'Accessibilité Numérique des Services et Produits Numériques de Louis Vuitton,
- Travailler en collaboration avec les équipes achats pour faire évoluer la politique d'achat de Louis Vuitton afin de soutenir la sélection de partenaires mature sur l'Accessibilité Numérique,
- Organiser des audits de conformité des Services et Produits Numériques notamment avec le soutien du LVMH *Digital Accessibility Center*, et
- Le cas échéant, échanger avec les équipes achats, juridiques, RH et RSE de Louis Vuitton pour s'assurer du respect des exigences légales locales en la matière.

Les moyens financiers

Louis Vuitton alloue un fond spécifique pour le développement, la mise en œuvre et l'amélioration continue des initiatives autour de l'Accessibilité Numérique.

Ce fond permet entre autres, de faire appel à des prestataires externes spécialisés dans le domaine de l'Accessibilité Numérique afin de :

- renforcer les moyens humains en cas de besoin,
- faire appel à des expertises avancées pour bénéficier des meilleures pratiques, et/ou
- garantir que chacun des audits est commandité en toute indépendance.

Il permet également de financer des formations, des audits, et des outils nécessaires à l'accomplissement des objectifs de Louis Vuitton. Par exemple, pourraient être mis en place des programmes de sensibilisation ou la création de kits de formation personnalisés.

E / Le Schéma de Q1 2026 à Q4 2028

Pour cette période, Louis Vuitton a élaboré un plan d'action structuré autour de plusieurs axes de travail qui sont :

- La réalisation d'audits : en premier lieu, les sites et applications à destination des clients, puis celles à destination des collaborateurs,
- L'évolution des processus de développement et la mise en conformité de l'existant,
- La sensibilisation et la formation de toutes les équipes présentes dans les processus de conception de fonctionnalités,

- La création de checklists à destination de tous,
- L'étude de mise en œuvre de tests utilisateurs avec des personnes en situation de Handicap,
- L'évolution de la politique achats et contribution de l'équipe juridique,
- Le renforcement de la politique de communication, et
- Les modalités de contrôle des services numériques et d'organisation pour le traitement des demandes des usagers.

Ce Plan a été conçu pour garantir une mise en œuvre cohérente et efficace des initiatives en matière d'Accessibilité Numérique, tout en s'appuyant sur une gouvernance solide et des outils pratiques.

Création de checklists et autres documents

Un ensemble de checklists a été créé pour permettre aux équipes de maintenir et vérifier l'Accessibilité Numérique tout au long de leurs projets.

La checklist pour les équipes design

Cette checklist permet aux designers de vérifier, lors de la création de maquettes, que les critères les plus importants de l'accessibilité ont bien été intégrés. Parmi eux : les contrastes de couleurs suffisants, l'absence de gestes complexes ou encore réduire les animations.

Les designers s'engagent à vérifier cette checklist avant chaque validation de maquettes.

La checklist pour les équipes produit

Cette checklist permet aux équipes produit de vérifier, lors de la création des spécifications fonctionnelles, que les indications de développement accessible ont bien été explicitées. Les équipes produit s'engagent à vérifier cette checklist avec les développements de chaque nouvelle fonctionnalité.

La checklist pour les équipes de développement

Cette checklist permet aux développeurs de vérifier après chaque développement, que les critères les plus importants de l'accessibilité ont bien été développés. Les développeurs s'engagent à vérifier les points de cette checklist avant chaque déploiement de nouvelle fonctionnalité.

La checklist pour les équipes de tests

Cette checklist permet aux équipes de tests de tester que les critères d'accessibilité ont bien été développés avant la mise en production de la fonctionnalité. Elle fait partie intégrante des tests de non-régression de Louis Vuitton Malletier.

Ces checklists aident à intégrer l'Accessibilité Numérique dans les processus internes afin d'assurer une Accessibilité Numérique *by design*.

Autres documents internes à Louis Vuitton

Louis Vuitton a déployé une Procédure permettant de « *S'assurer des engagements d'un fournisseur et/ou partenaire sur l'accessibilité numérique* ».

Tests utilisateurs avec des personnes en situation de Handicap

Louis Vuitton souhaite travailler en collaboration avec le LVMH Digital Accessibility Center pour la mise en place de tests

utilisateurs avec des personnes en situation de Handicap. Le LVMH *Digital Accessibility Center* rassemble un panel de testeurs composée de collaborateurs volontaires en situation de handicap, des membres d'organisations partenaires, et/ou des sociétés tierces spécialisées dans ce domaine. Louis Vuitton souhaite déployer ces tests utilisateurs d'ici à la fin de ce Schéma Pluriannuel.

Le panel de testeurs a vocation à évaluer, grâce à des tests utilisateurs qualitatifs, la conformité des Services et Produits Numériques de Louis Vuitton en pré-production, post-production et pendant tout le cycle d'évolution afin d'éviter une régression et que l'expérience Utilisateur reste optimale.

L'objectif de ce panel sera de tester en interne les différents Services et Produits Numériques de Louis Vuitton. Une diversité de profils sera recherchée pour s'assurer que les différents types de handicaps seront pris en compte.

Réalisation d'audits

Des organismes indépendants dont le LVMH *Digital Accessibility Center*, réalisent des audits de conformité – **à la demande** – des Services et Produits Numériques de Louis Vuitton.

Lorsque le Produit ou Service Numérique concerné est développé par un partenaire ou prestataire externe et mis à la disposition des Utilisateurs, la Référente Accessibilité s'assurera qu'une **analyse poussée de l'audit effectué par ledit partenaire ou prestataire** soit réalisée ainsi que des solutions de remédiation éventuellement proposées en cas de non/faible conformité, ou effectuera elle-même un audit.

Selon les résultats de l'audit, des mesures correctives seront prises pour traiter les contenus non accessibles selon un calendrier défini selon le caractère prioritaire des contenus concernés.

Processus de développement et mise en conformité de l'existant

Pour la mise en conformité des Services et Produits Numériques existants.

En cas de mise à jour des Services et Produits Louis Vuitton ou lorsque ces derniers s'avèreraient faiblement conformes aux standards d'Accessibilité Numérique souhaité, les équipes de Design, Produit et Développement seront sollicités afin de contribuer à la remédiation de la non-conformité. Les corrections seront priorisées pour être appliquées rapidement.

Pour les nouveaux Services et Produits Numériques.

Afin d'intégrer l'Accessibilité Numérique dans les processus internes, Louis Vuitton prévoit d'exiger des designers, développeurs et contributeurs d'intégrer dans les critères d'acceptation et dans la définition de travail terminé (« **Definition of Done** ») des objectifs d'Accessibilité Numérique.

L'objectif à atteindre étant de garantir que tout produit ou service numérique Louis Vuitton respecte ces objectifs dès sa conception et tout au long de son cycle de vie (« **Accessibility by Design** »).

Sensibilisation et formation

Le LVMH *Digital Accessibility Center* ou tout organisme spécialisé, pourraient être amenés à sensibiliser et/ou former les designers, développeurs et contributeurs de Louis Vuitton en personne ou en distanciel en fonction de la demande, des projets ou des besoins.

Evolution de la politique achats et contribution de l'équipe juridique

Un focus particulier a été fait sur la sélection et le référencement des prestataires et partenaires de Louis Vuitton susceptible de fournir des Services et Produits Numériques à destination des Utilisateurs.

Pour ce faire, la Référente Accessibilité collabore notamment avec les départements juridique et achats afin de :

- Mettre en place un questionnaire d'évaluation du niveau de maturité des prestataires sur l'Accessibilité Numérique
- Créer une procédure achats complétant la politique achat afin de faire évoluer notamment les processus de sélection et d'utilisation des prestataires et partenaires, et
- Intégrer la problématique d'Accessibilité Numérique dans les modèles de contrats, le cas échéant.

Ces documents sont amenés à évoluer constamment.

Une veille juridique régulière est effectuée afin de garantir un respect des règles de lois applicables en coordination avec LVMH.

Traitement des demandes des Utilisateurs

La Référente Accessibilité apporte son soutien aux divers départements de Louis Vuitton afin de les accompagner dans la mise en place d'une procédure permettant aux Utilisateurs de faire des demandes ou commentaires sur l'Accessibilité Numérique des Services et Produits Numériques Louis Vuitton.

Une procédure va être mise en place pour identifier toutes les remontées clients liés à des défauts d'accessibilité numérique et les traiter en conséquence.

F / Bilan Annuel 2025

Le Schéma devant s'accompagner du plan d'actions de l'année en cours, Louis Vuitton présente ci-après son plan annuel de l'année 2025 :

Etat et programmation de mise en conformité des services et produits numériques

Sites internet	État de conformité	État
Louisvuitton.com	Partiellement Conforme	Audit terminé
Jobs.louisvuitton.com	Partiellement Conforme	Audit terminé
Application Louis Vuitton Android	En cours	Audit réalisé : En cours de correction
Application Louis Vuitton OS	En cours	Audit réalisé : En cours de correction

Calendrier des actions transverses

Louis Vuitton a défini un plan d'action structuré autour de plusieurs axes de travail pour cette période. Ce plan détaillé permet de structurer les efforts nécessaires pour atteindre les objectifs en matière d'Accessibilité Numérique. Voici les

actions réalisées, pour la première année :

T1 2025

- **Processus Projet** : Création de documentation autour de l'accessibilité numérique pour les équipes projets
- **Formation** : Formation approfondie des équipes Design
- **Design** : Mise à jour du Design System pour garantir des composants 100% conformes

Le bilan de ce 1^{er} trimestre est marqué par l'uniformisation du Design System, qui devient un pilier structurant pour garantir la prise en compte de l'accessibilité dans les projets Web et App. Une repasse complète des composants sera effectuée afin de s'assurer qu'ils intègrent tous les paramètres nécessaires à l'accessibilité.

Le Design System continuera d'évoluer pour intégrer de nouveaux composants accessibles, selon les besoins identifiés.

T2 2025

- **Gouvernance** : Nomination de référents dans chaque équipe
- **Gouvernance** : Kickoff du projet Schéma pluriannuel
- **Audit** : Audit des applications mobiles iOS et Android Louis Vuitton

T3 2025

- **Stratégie** : Ateliers de réflexion autour du schéma pluriannuel
- **Achats** : Évaluation des partenaires de solution et de service.
- **Formation** : Formation des équipes Développement et QA mobile Louis Vuitton
- **Processus projet** : Mise à jour du process design pour intégrer une revue accessibilité à l'étape des maquettes
- **Gouvernance** : Point de contrôle avec le Comité de Pilotage de Louis Vuitton (mensuel)
- **Corrections** : Mise en conformité des applications Louis Vuitton

T4 2025

- **Processus projet** : Intégration de l'Accessibilité Numérique dans la rédaction des spécifications fonctionnelles et dans la vérification qualité
- **Formation** : Atelier d'initiation aux tests techniques d'Accessibilité Numérique par le LVMH Digital Accessibility Center.
- **Communication** : Rédaction du schéma pluriannuel.
- **Toolkit** : Création de checklist Accessibilité en design, produit, développement et qualité
- **Communication** : Publication du schéma pluriannuel.
- **Tests** : Création d'une procédure de Peer Testing avec les équipes Qualité pour la montée en compétences de tests d'accessibilité numérique.
- **Corrections** : Mise en conformité des applications Louis Vuitton

Les plans d'action futurs seront élaborés en fonction des besoins de nos Utilisateurs, ainsi que des résultats des initiatives précédentes.

Si vous rencontrez des difficultés liées aux fonctionnalités ou à l'accessibilité de nos sites web, nous vous invitons à nous contacter à

G/ Plan annuel 2026

En 2026, Louis Vuitton s'engage à maintenir ses objectifs d'accessibilité numérique sur tous les nouveaux projets.

Audits prévus

T1 2026

Contre audit sur les applications iOS et Android
Audit sur le site jobs.louisvuitton.com

T2 2026

Audit du site louisvuitton.com
Amélioration continue sur les applications iOS et Android

T3 2026

Audit de la plateforme LV4Me
Correction des remontées suite à l'audit louisvuitton.com

Calendrier des actions transverses

Tout au long de l'année

- **Formation** : Sensibilisation des nouveaux arrivants à l'Accessibilité Numérique
- **Gouvernance** : Point de contrôle avec le Comité de Pilotage de Louis Vuitton.
- **Processus projet** : Amélioration continue

T1 2026

- **Achats** : Analyse des résultats des questionnaires de maturation
- **Achats & Legal** : Rédaction de clauses dans les contrats d'achats indiquant l'obligation d'intégrer l'accessibilité numérique dans les projets livrés
- **Processus projet** : Retour d'expérience sur les nouveaux processus mis en place en 2025
- **Retours utilisateurs** : Mise en place d'un process de traitements des demandes utilisateurs
- **Communication** : publication de la déclaration de conformité des applications iOS et Android

T2 2026

- **Achats & Legal** : Création d'un processus pour l'intégration des nouveaux partenaires
- **Achats & Legal** : Rédaction d'un courrier à destination de tous les partenaires, les informant des engagements de Louis Vuitton en termes d'accessibilité numérique
- **Formation** : Sensibilisation et formations des créateurs de contenus : réseaux sociaux, fichiers pdf ou encore multimédia.
- **Communication** : Mise à jour de la déclaration de conformité du site jobs.louisvuitton.com

T3 2026

- **Achats - Légal** : Suivi légal et groupe de travail sur les réglementations actuelles.
- **Formation** : Session de formation des nouveaux arrivants (annuel)
- **Fichiers multimédias** : Inventaire des fichiers multimédias et documents bureautiques présents de manière pérenne sur le site louisvuitton.com
- **Recrutement** : Qualifier l'expertise accessibilité numérique dans les recrutements
- **Tests** : Construction d'un panel de testeurs en situation de Handicap au sein des collaborateurs Louis Vuitton

T4 2026

Gouvernance : Rédaction du bilan 2026 et plan d'action 2027

- **Fichiers multimédias** : Mise en conformité fichiers multimédias et documents bureautiques présents de manière pérenne sur le site louisvuitton.com
- **Tests** : Mettre en place des outils de tests automatisés afin de vérifier certains critères avant chaque déploiement
- **Tests** : Début des tests avec utilisateurs en situation de handicap. Sourcing de partenaires externes pour la réalisation de tests utilisateurs en situation de handicap