



Schéma pluriannuel de mise en accessibilité



Avril 2024

Sommaire

Introduction	3
1. APICIL, un Groupe engagé en faveur de l'inclusion	4
1.1 Notre priorité sociétale : l'inclusion	4
1.2 L'accessibilité numérique	5
2. Organisation interne en vue de répondre à nos enjeux	7
2.1 Un projet Groupe	7
2.2 Rôle de référent accessibilité numérique	9
2.3 Prise en compte des demandes des usagers	9
3. Prise en compte de l'accessibilité dans notre fonctionnement interne	10
3.1 Ressources internes	10
3.2 Évaluation et sélection des prestations externes	12
4. Plan d'actions Groupe	13
4.1 Mises en conformité	13
4.2 Calendrier	13

Introduction

L'article 47 de la « loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » rend obligatoire à tout service de communication en ligne d'être accessible à tous.

En application du chapitre III de l'article 47 précité, le schéma pluriannuel, d'une durée maximum de trois ans, présente la politique du Groupe APICIL concernée en matière d'accessibilité numérique.

À ce titre, il contient notamment des informations sur la politique de l'entreprise, le rôle de référent accessibilité, la gouvernance, l'organisation interne mise en place (ressources humaines et financières), les actions de formations, les processus projets, les relations avec les fournisseurs, les politiques de tests et d'audits.

Le plan de mise en conformité des « objets » numériques du Groupe APICIL couvre à la fois les sites Internet, intranet et applications mobiles du Groupe. Plusieurs critères de priorisation permettent de définir une planification des mises en conformité sur la durée du schéma pluriannuel.

La priorité est donnée aux sites publics à forte fréquentation, à l'impact utilisateur, que ce soit au regard des services ou parcours utilisateurs les plus attendus ou utilisés, ou par les publics touchés directement par des problématiques d'accessibilité en matière de numérique.

1. APICIL, un Groupe engagé en faveur de l'inclusion

Référence au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) :

• La prise en compte de l'accessibilité numérique dans la stratégie numérique de l'entité et dans sa politique en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap.

1.1 Notre priorité sociétale : l'inclusion

Dans le cadre du plan stratégique Horizon 2024, notre Groupe a réaffirmé sa raison d'être, inscrite depuis 2021 dans les statuts d'APICIL Sommitale :

« Par une relation proche et attentionnée, soutenir toutes les vies toute la vie ».

Du fait de notre identité paritaire et mutualiste et de notre volonté d'être un acteur reconnu pour sa responsabilité sociétale, notre Groupe est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de notre Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). L'inclusion est un des fils rouges de nos actions au quotidien (favoriser une évolution positive de la société, une transformation inclusive qui ne laissera personne sur le bord du chemin)¹.

Notre ambition est d'être une entreprise reconnue en matière d'inclusion, dans ses actions et dans la société au sens large. Pour réussir cette ambition, nous cherchons à :

- nous ouvrir à de nouveaux horizons,
- nous adapter à la différence,
- concevoir de nouveaux usages.

¹ Les deux autres fils rouges de nos actions au quotidien sont :

1. la protection sociale durable (soutenir nos clients face aux aléas de la vie et dynamiser l'économie par notre ancrage territorial),
2. l'environnement (contribuer à la lutte contre le changement climatique à travers une trajectoire bas carbone et une politique d'investissement engagée).

Si notre raison d'être est le reflet de ce que nous sommes, c'est aussi un engagement que nous prenons envers nos clients et l'ensemble de nos parties prenantes. L'accessibilité numérique fait partie intégrante de nos actions en faveur de l'inclusion.

1.2 L'accessibilité numérique

Répondre aux exigences du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) nous offre l'opportunité de démontrer une fois de plus, que nous agissons au quotidien, de façon concrète, en faveur de l'inclusion.

L'accessibilité numérique porte plusieurs enjeux clés.

1. Un enjeu pour les usagers (utilisateurs de nos sites), clients et collaborateurs

Il s'agit d'une démarche d'égalité pour garantir à tous, sans discrimination, le même accès à l'information et aux services en ligne :

- simplifier l'utilisation de nos sites et améliorer l'expérience utilisateur (qualité et facilité d'usage). Faciliter l'usage des outils numériques et répondre aux attentes de nos usagers, de nos clients et de nos collaborateurs en matière d'accès aux services et informations,
- favoriser l'utilisation de nos services en ligne et augmenter la fréquentation avec des contenus offerts de qualité, tant dans la variété des formats (textes, vidéos ...) que dans les niveaux de lecture,
- respecter les normes de production numérique et technique sur le digital et ainsi améliorer la performance des sites (temps de chargement et d'affichage du contenu, meilleure indexation dans les moteurs de recherche).

2. Un enjeu sociétal

Agir en matière d'inclusion témoigne d'un engagement sociétal qui inscrit notre Groupe en phase avec les enjeux du futur du travail. Nous avons structuré et engagé une démarche globale avec la mise en place d'une

politique diversité et inclusion (vis-à-vis de nos collaborateurs, clients, fournisseurs, partenaires et administrateurs).

Nous sommes convaincus qu'une société plus inclusive et respectueuse des individus nous permet de faire face aux défis d'un monde qui change ; c'est à la fois un booster de performance, d'innovation et d'engagement. **Au regard des engagements pris en faveur de l'inclusion, notre Groupe a la volonté d'être exemplaire sur les sujets d'accessibilité numérique.**

3. Un enjeu organisationnel et budgétaire

La structure de notre Groupe et le nombre important d'objets numériques impliquent la mise en place d'une organisation permettant de prioriser, budgéter et mettre en conformité l'ensemble de nos sites et applications de manière progressive.

Ce schéma pluriannuel donne de la visibilité à l'ensemble de nos usagers (utilisateurs de nos sites) sur notre démarche d'amélioration progressive des sites web et applications concernés en faveur de l'inclusion numérique.

2. Organisation interne en vue de répondre à nos enjeux

Références au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) :

- l'organisation interne pour mettre en œuvre les obligations d'accessibilité des services de communication au public en ligne, y compris les modalités de contrôle des services numériques et d'organisation pour le traitement des demandes des usagers,
- la position fonctionnelle et les missions du référent accessibilité numérique de l'entité,
- les ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique.

2.1 Un projet Groupe

Notre Groupe rend progressivement accessible ses sites par une amélioration continue.

La structuration d'un groupe projet transversal (avec l'ensemble des entités du Groupe, porté par notre Direction Relation Client Groupe) permet une mobilisation de ressources et de moyens. La mise en place d'une organisation cible permettra de poursuivre la démarche d'amélioration continue au sein des entités et métiers.

L'objectif est de favoriser une mise en œuvre globale pour l'ensemble de nos sites Internet, intranet et applications mobiles.

La démarche projet permet :

- de mobiliser des ressources et des moyens,
- de « booster » la mise en accessibilité des sites,
- d'atteindre des niveaux de conformité « partiels » pour la majorité des sites publics et espaces privés,
- d'établir une gouvernance pour piloter l'amélioration continue,
- de sensibiliser les collaborateurs,
- de renforcer la montée en compétence des collaborateurs directement concernés par l'évolution des sites numériques.

Les feuilles de route des métiers prennent le relais de cette démarche initiée dans le cadre du projet et embarquent la suite des évolutions, selon la

gouvernance établie, afin de rendre leurs sites toujours plus accessibles dans le temps.

Le projet porte la globalité des sujets permettant à terme de répondre aux exigences du RGAA :

- pilotage global du dispositif (identification du périmètre exhaustif des sites Internet, extranet, applications mobiles, priorisations, budgets, planification),
- chantiers de mise en conformité pour chaque métier (audit des sites et mise en conformité effective par lot),
- conduite du changement (formation, sensibilisation, renfort des compétences des contributeurs métiers et mise en place du rôle de référent accessibilité numérique au sein du Groupe).

Notre gouvernance projet permet la priorisation, l'arbitrage et le suivi de l'ensemble des chantiers.

Les sites en refonte ou en construction incluent dans leur cahier des charges une exigence de conformité des maquettes 100 % conforme.

Pour les sites existants, nous priorisons la mise en conformité des sites à forte valeur ajoutée pour nos usagers. Ainsi, notre mise en conformité progressive priorise (dans l'ordre) :

- les sites et espaces publics (mise en conformité progressive en partant des pages les plus consultées et utilisées),
- les espaces privés,
- les sites partenaires et les sites intranets.

Nous adoptons une démarche proactive vis-à-vis des utilisateurs :

- pour les sites ayant un nombre de pages très important, la priorité est donnée aux pages les plus consultées et à plus forte valeur ajoutée pour les utilisateurs.
- les demandes des usagers via le moyen de contact, mis à disposition à cet effet, nous permettent de traiter prioritairement les pages restantes.

2.2 Rôle de référent accessibilité numérique

Le rôle de référent accessibilité numérique est porté par plusieurs acteurs et assure les activités suivantes :

- prendre en charge les demandes des usagers et garantir la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap,
- prendre en charge les actions d'amélioration de l'accessibilité,
- promouvoir l'accessibilité numérique par la diffusion des normes et des bonnes pratiques,
- accompagner les équipes internes par des actions de sensibilisation notamment,
- rendre compte à la direction du niveau d'accessibilité et de tout besoin d'amélioration.

Pendant la durée du projet, le rôle de référent accessibilité numérique est piloté par la Direction Relation Client Groupe.

2.3 Prise en compte des demandes des usagers

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes des usagers, nous mettons à disposition un moyen de contact sur chaque site pour lequel une déclaration d'accessibilité aura été publiée.

3. Prise en compte de l'accessibilité dans notre fonctionnement interne

3.1 Ressources internes

Références au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) :

- les actions de formation et de sensibilisation des agents,
- la prise en compte des compétences ou connaissances requises dans les fiches de poste et dans les processus de recrutement,
- la prise en compte des personnes en situation de handicap dans les tests utilisateurs ; les évaluations (ou audits) de conformités prévues pour l'ensemble des services de communication,
- la mise en œuvre des ressources et expertises externes auxquelles il est, le cas échéant, fait appel, des moyens techniques et de l'outillage pour gérer et tester l'accessibilité numérique.

3.1.1 Les actions de formation et de sensibilisation de nos collaborateurs

Le nombre important de collaborateurs directement concernés par la mise en conformité des dispositifs numériques (contenu, design, développement...) nécessite de définir un plan de formation adapté et une montée en compétences des collaborateurs.

Ce plan de formation et de sensibilisation comporte plusieurs volets :

- un dispositif de formation dédié aux équipes de développement,
- un dispositif de formation dédié aux contributeurs métiers intervenant sur les sites numériques,
- un dispositif d'accompagnement des collaborateurs lors de l'exercice de leurs missions par les référents accessibilité numérique identifiés au sein des métiers,
- une documentation accessible depuis un espace dédié sur notre intranet.

L'accompagnement des collaborateurs est réalisé grâce à un dispositif de sensibilisation interne (ateliers, communication interne, guides pratiques, webinaires...).

3.1.2 La prise en compte de l'accessibilité numérique dans les nouveaux projets

Les actions de formation et de sensibilisation déployées permettent une montée en compétence progressive des collaborateurs.

Notre Groupe a fait évoluer sa gouvernance projet pour intégrer, dès la phase de cadrage, les exigences en matière d'accessibilité numérique.

3.1.3 La prise en compte des connaissances requises

Au-delà de l'accompagnement et des formations des contributeurs et des équipes de développement présents au moment du projet, nous veillons à ce que les nouveaux arrivants soient informés de notre démarche. Ils sont formés grâce à l'accompagnement mis en place au sein des équipes et à la mise à disposition de modules e-learning.

3.1.4 La prise en compte des personnes en situation de handicap dans les tests et les évaluations de conformité

Des réflexions sont en cours pour mettre en place des clubs de tests utilisateurs.

3.1.5 Analyse d'impacts sur nos processus métiers

Notre projet Groupe inclut un volet concernant la revue des processus métiers. Des ateliers permettent d'identifier les impacts et définir les évolutions nécessaires.

3.2 Évaluation et sélection des prestations externes

Référence au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) :

- l'intégration de 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 leurs opérateurs, délégataires ou partenaires.

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA constituent désormais une clause d'évaluation et de sélection de la qualité de l'offre d'un prestataire dès l'élaboration du cahier des charges et lors de la commande de travaux liés à l'accessibilité numérique, au travers des appels d'offres notamment.

Les procédures d'élaboration des appels d'offres ainsi que les règles d'évaluation des candidatures ont été adaptées pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA.

4. Plan d'actions Groupe

4.1 Mises en conformité

Notre Groupe rend progressivement accessible ses sites par une amélioration continue. Un projet a été établi s'appuyant sur la réglementation en vigueur au début de ce projet pour :

- amorcer les exigences d'accessibilité numérique,
- sensibiliser à cette thématique inclusive,
- mettre en œuvre l'effort de mise en conformité.

Un dispositif de fonctionnement est en place qui vise à poursuivre les améliorations continues sur les sites embarqués dans le projet et étendre l'accessibilité numérique aux autres sites du Groupe (conformément aux évolutions réglementaires et directives publiées en septembre 2023).

4.2 Calendrier

Plusieurs actions sont planifiées.

Actions	Statut
Mise en conformité des espaces publics des sites existants	Terminé
Mise en conformité des espaces privés des sites existants	En cours
Prise en compte de l'accessibilité dès la conception pour tous les nouveaux sites et les évolutions majeures	Terminé
Mise en place du process « prise en compte des demandes des usagers »	Terminé
Publication du schéma pluriannuel avec les parties prenantes	Terminé
Mise en place du rôle de référent accessibilité numérique	Terminé

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les cahiers des charges, les procédures d'élaboration des appels d'offres et les règles d'évaluation des candidatures	Terminé
Sessions de formation des contributeurs et des équipes de développement Sensibilisation des collaborateurs	En cours
Création d'un espace dédié sur notre intranet (dont guides pratiques)	Terminé

/ Fin du document /

APICIL TRANSVERSE

Association de moyens du Groupe APICIL régie par la loi du 1er juillet 1901.
Enregistrée sous le numéro SIREN 417 591 971, ayant son siège social sis au
51 boulevard Marius Vivier-Merle 69003 LYON.

