Plan d'action annuel 2025 – Accessibilité numérique

1. Bilan des actions à fin du premier semestre 2025

Action	Détail	Statut
Mise en place du plan d'action annuel	Publié en Juillet 2025	✅ Réalisé
Recensement des sites/applications concernés	Recensement global au niveau groupe, partiellement décliné localement	✅ Réalisé / 🔄 En cours
Désignation d'un coordinateur accessibilité numérique	Nommé en décembre 2024 (Head of Digital Transformation)	✅ Réalisé
Audits d'accessibilité	Réalisés sur Spektra, Startup Connection, Indosuez France, e/m-banking	✅ Réalisé
Formations et sensibilisation	Actions menées (articles, intranet, vidéo), webinaire en préparation	✅ Réalisé / 🔄 À poursuivre
Traitement des retours utilisateurs	Début de mise en place d'un formulaire en ligne et ligne téléphonique (support)	🔄 En cours
Déclarations d'accessibilité	Déclarations non conformes publiées fin juin 2024	✅ Réalisé
Préparation intégration accessibilité dans les achats	Actions préparatoires entamées	🕓 Prévu pour 2027

2. Extrait des audits réalisés:

2.1 : CA Indosuez E-banking est non conforme avec la norme européenne EN 301549. Les non-conformités sont énumérées ci-dessous.

RÉSULTATS DES TESTS

L'audit de conformité au RAWEB 1 réalisé par la société Temesis révèle que :

- 27,42% des critères RAWEB 1 sont respectés.

Dans le détail:

- Nombre de critères conformes: **17**
- Nombre de critères non conformes : **45**
- Nombre de critères non applicables : **74**

CONTENUS NON ACCESSIBLES

Les contenus listés ci-dessous ne sont pas accessibles pour les raisons suivantes :

Non conformité

Liste des critères non conformes :

- 1.1 Chaque image porteuse d'information a-t-elle une alternative textuelle ?
- 1.2 Chaque image de décoration est-elle correctement ignorée par les technologies d'assistance ?
- 1.8 Chaque image texte porteuse d'information, en l'absence d'un mécanisme de remplacement, doit si possible être remplacée par du texte stylé. Cette règle est-elle respectée (hors cas particuliers) ?
- 3.1 Dans chaque page web, l'information ne doit pas être donnée uniquement par la couleur. Cette règle est-elle respectée ?
- 3.2 Dans chaque page web, le contraste entre la couleur du texte et la couleur de son arrière-plan est-il suffisamment élevé (hors cas particuliers) ?
- 3.3 Dans chaque page web, les couleurs utilisées dans les composants d'interface ou les éléments graphiques porteurs d'informations sont-elles suffisamment contrastées (hors cas particuliers) ?
- 5.3 Pour chaque tableau de mise en forme, le contenu linéarisé reste-t-il compréhensible ?
- 5.4 Pour chaque tableau de données ayant un titre, le titre est-il correctement associé au tableau de données ?
- 6.1 Chaque lien est-il explicite (hors cas particuliers) ?
- 6.2 Dans chaque page web, chaque lien a-t-il un intitulé ?
- 7.1 Chaque script est-il, si nécessaire, compatible avec les technologies d'assistance ?

- 7.3 Chaque script est-il contrôlable par le clavier et par tout dispositif de pointage (hors cas particuliers) ?
- 7.5 Dans chaque page web, les messages de statut sont-ils correctement restitués par les technologies d'assistance ?
- 8.3 Dans chaque page web, la langue par défaut est-elle présente ?
- 8.4 Pour chaque page web ayant une langue par défaut, le code de langue est-il pertinent ?
- 8.6 Pour chaque page web ayant un titre de page, ce titre est-il pertinent ?
- 8.7 Dans chaque page web, chaque changement de langue est-il indiqué dans le code source (hors cas particuliers) ?
- 8.9 Dans chaque page web, les balises ne doivent pas être utilisées uniquement à des fins de présentation. Cette règle est-elle respectée ?
- 9.1 Dans chaque page web, l'information est-elle structurée par l'utilisation appropriée de titres ?
- 9.2 Dans chaque page web, la structure du document est-elle cohérente (hors cas particuliers) ?
- 9.3 Dans chaque page web, chaque liste est-elle correctement structurée ?
- 10.2 Dans chaque page web, le contenu visible porteur d'information reste-t-il présent lorsque les feuilles de styles sont désactivées ?
- 10.3 Dans chaque page web, l'information reste-t-elle compréhensible lorsque les feuilles de styles sont désactivées ?
- 10.4 Dans chaque page web, le texte reste-t-il lisible lorsque la taille des caractères est augmentée jusqu'à 200%, au moins (hors cas particuliers) ?
- 10.7 Dans chaque page web, pour chaque élément recevant le focus, la prise de focus est-elle visible ?
- 10.9 Dans chaque page web, l'information ne doit pas être donnée uniquement par la forme, taille ou position. Cette règle est-elle respectée ?
- 10.11 Pour chaque page web, les contenus peuvent-ils être présentés sans perte d'information ou de fonctionnalité et sans avoir recours soit à un défilement vertical pour une fenêtre ayant une hauteur de 256 px, soit à un défilement horizontal pour une fenêtre ayant une largeur de 320 px (hors cas particuliers) ?
- 10.12 Dans chaque page web, les propriétés d'espacement du texte peuvent-elles être redéfinies par l'utilisateur sans perte de contenu ou de fonctionnalité (hors cas particuliers) ?
- 10.13 Dans chaque page web, les contenus additionnels apparaissant à la prise de focus ou au survol d'un composant d'interface sont-ils contrôlables par l'utilisateur (hors cas particuliers) ?
- 10.14 Dans chaque page web, les contenus additionnels apparaissant via les styles CSS uniquement peuvent-ils être rendus visibles au clavier et par tout dispositif de pointage ?
- 11.1 Chaque champ de formulaire a-t-il une étiquette ?
- 11.2 Chaque étiquette associée à un champ de formulaire est-elle pertinente (hors cas particuliers) ?
- 11.4 Dans chaque formulaire, chaque étiquette de champ et son champ associé sont-ils accolés (hors cas particuliers) ?

- 11.5 Dans chaque formulaire, les champs de même nature sont-ils regroupés, si nécessaire ?
- 11.6 Dans chaque formulaire, chaque regroupement de champs de même nature a-t-il une légende ?
- 11.7 Dans chaque formulaire, chaque légende associée à un regroupement de champs de même nature est-elle pertinente ?
- 11.10 Dans chaque formulaire, le contrôle de saisie est-il utilisé de manière pertinente (hors cas particuliers) ?
- 11.13 La finalité d'un champ de saisie peut-elle être déduite pour faciliter le remplissage automatique des champs avec les données de l'utilisateur ?
- 12.1 Chaque ensemble de pages dispose-t-il de deux systèmes de navigation différents, au moins (hors cas particuliers) ?
- 12.6 Les zones de regroupement de contenus présentes dans plusieurs pages web (zones d'en-tête, de navigation principale, de contenu principal, de pied de page et de moteur de recherche) peuvent-elles être atteintes ou évitées ?
- 12.7 Dans chaque page web, un lien d'évitement ou d'accès rapide à la zone de contenu principal est-il présent (hors cas particuliers) ?
- 12.8 Dans chaque page web, l'ordre de tabulation est-il cohérent ?
- 12.9 Dans chaque page web, la navigation ne doit pas contenir de piège au clavier. Cette règle est-elle respectée ?
- 13.3 Dans chaque page web, chaque document bureautique en téléchargement possède-t-il, si nécessaire, une version accessible (hors cas particuliers) ?
- 13.8 Dans chaque page web, chaque contenu en mouvement ou clignotant est-il contrôlable par l'utilisateur ?

2.2 CA Indosuez France (site vitrine) est non conforme avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité. Les non-conformités sont énumérées ci-dessous.

RÉSULTATS DES TESTS

L'audit de conformité au RGAA 4.1.2 réalisé par la société Temesis révèle que :

- 34,43% des critères RGAA sont respectés.

Dans le détail :

- Nombre de critères conformes : **21**
- Nombre de critères non conformes : **40**
- Nombre de critères non applicables : **45**

CONTENUS NON ACCESSIBLES

Les contenus listés ci-dessous ne sont pas accessibles pour les raisons suivantes :

Non conformité

Liste des critères non conformes :

- 1.3 Pour chaque image porteuse d'information ayant une alternative textuelle, cette alternative est-elle pertinente (hors cas particuliers) ?
- 3.1 Dans chaque page web, l'information ne doit pas être donnée uniquement par la couleur. Cette règle est-elle respectée ?
- 3.2 Dans chaque page web, le contraste entre la couleur du texte et la couleur de son arrière-plan est-il suffisamment élevé (hors cas particuliers) ?
- 3.3 Dans chaque page web, les couleurs utilisées dans les composants d'interface ou les éléments graphiques porteurs d'informations sont-elles suffisamment contrastées (hors cas particuliers) ?
- 5.3 Pour chaque tableau de mise en forme, le contenu linéarisé reste-t-il compréhensible ?
- 5.4 Pour chaque tableau de données ayant un titre, le titre est-il correctement associé au tableau de données ?
- 5.6 Pour chaque tableau de données, chaque en-tête de colonnes et chaque en-tête de lignes sont-ils correctement déclarés ?
- 6.1 Chaque lien est-il explicite (hors cas particuliers) ?
- 6.2 Dans chaque page web, chaque lien, a-t-il un intitulé ?
- 7.1 Chaque script est-il, si nécessaire, compatible avec les technologies d'assistance ?
- 7.3 Chaque script est-il contrôlable par le clavier et par tout dispositif de pointage (hors cas particuliers) ?
- 7.4 Pour chaque script qui initie un changement de contexte, l'utilisateur est-il averti ou en a-t-il le contrôle ?
- 7.5 Dans chaque page web, les messages de statut sont-ils correctement restitués par les technologies d'assistance ?
- 8.6 Pour chaque page web ayant un titre de page, ce titre est-il pertinent ?
- 8.7 Dans chaque page web, chaque changement de langue est-il indiqué dans le code source (hors cas particuliers) ?
- 8.9 Dans chaque page web, les balises ne doivent pas être utilisées uniquement à des fins de présentation. Cette règle est-elle respectée ?
- 9.1 Dans chaque page web, l'information est-elle structurée par l'utilisation appropriée de titres ?
- 9.2 Dans chaque page web, la structure du document est-elle cohérente (hors cas particuliers) ?
- 9.3 Dans chaque page web, chaque liste est-elle correctement structurée ?
- 9.4 Dans chaque page web, chaque citation est-elle correctement indiquée ?
- 10.1 Dans le site web, des feuilles de styles sont-elles utilisées pour contrôler la présentation de l'information ?
- 10.2 Dans chaque page web, le contenu visible porteur d'information reste-t-il présent lorsque les feuilles de styles sont désactivées ?

- 10.3 Dans chaque page web, l'information reste-t-elle compréhensible lorsque les feuilles de styles sont désactivées ?
- 10.7 Dans chaque page web, pour chaque élément recevant le focus, la prise de focus est-elle visible ?
- 10.8 Pour chaque page web, les contenus cachés ont-ils vocation à être ignorés par les technologies d'assistance ?
- 10.9 Dans chaque page web, l'information ne doit pas être donnée uniquement par la forme, taille ou position. Cette règle est-elle respectée ?
- 10.12 Dans chaque page web, les propriétés d'espacement du texte peuvent-elles être redéfinies par l'utilisateur sans perte de contenu ou de fonctionnalité (hors cas particuliers) ?
- 10.13 Dans chaque page web, les contenus additionnels apparaissant à la prise de focus ou au survol d'un composant d'interface sont-ils contrôlables par l'utilisateur (hors cas particuliers) ?
- 10.14 Dans chaque page web, les contenus additionnels apparaissant via les styles CSS uniquement peuvent-ils être rendus visibles au clavier et par tout dispositif de pointage ?
- 11.1 Chaque champ de formulaire a-t-il une étiquette ?
- 11.9 Dans chaque formulaire, l'intitulé de chaque bouton est-il pertinent (hors cas particuliers) ?
- 11.10 Dans chaque formulaire, le contrôle de saisie est-il utilisé de manière pertinente (hors cas particuliers) ?
- 11.11 Dans chaque formulaire, le contrôle de saisie est-il accompagné, si nécessaire, de suggestions facilitant la correction des erreurs de saisie ?
- 11.13 La finalité d'un champ de saisie peut-elle être déduite pour faciliter le remplissage automatique des champs avec les données de l'utilisateur ?
- 12.6 Les zones de regroupement de contenus présentes dans plusieurs pages web (zones d'en-tête, de navigation principale, de contenu principal, de pied de page et de moteur de recherche) peuvent-elles être atteintes ou évitées ?
- 12.7 Dans chaque page web, un lien d'évitement ou d'accès rapide à la zone de contenu principal est-il présent (hors cas particuliers) ?
- 12.8 Dans chaque page web, l'ordre de tabulation est-il cohérent ?
- 13.3 Dans chaque page web, chaque document bureautique en téléchargement possède-t-il, si nécessaire, une version accessible (hors cas particuliers) ?
- 13.8 Dans chaque page web, chaque contenu en mouvement ou clignotant est-il contrôlable par l'utilisateur ?
- 13.10 Dans chaque page web, les fonctionnalités utilisables ou disponibles au moyen d'un geste complexe peuvent-elles être également disponibles au moyen d'un geste simple (hors cas particuliers) ?

2.3 Spektra est non conforme avec la norme européenne EN 301549. Les non-conformités sont énumérées ci-dessous.

RÉSULTATS DES TESTS

L'audit de conformité au RAWEB 1 réalisé par la société Temesis révèle que :

- 29,85 % des critères RAWEB 1 sont respectés.

Dans le détail :

- Nombre de critères conformes : **20**
- Nombre de critères non conformes : **47**
- Nombre de critères non applicables : **69**

CONTENUS NON ACCESSIBLES

Les contenus listés ci-dessous ne sont pas accessibles pour les raisons suivantes :

Non conformité

Liste des critères non conformes :

- 1.1 Chaque image porteuse d'information a-t-elle une alternative textuelle ?
- 1.2 Chaque image de décoration est-elle correctement ignorée par les technologies d'assistance ?
- 1.3 Pour chaque image porteuse d'information ayant une alternative textuelle, cette alternative est-elle pertinente (hors cas particuliers) ?
- 1.6 Chaque image porteuse d'information a-t-elle, si nécessaire, une description détaillée ?
- 1.8 Chaque image texte porteuse d'information, en l'absence d'un mécanisme de remplacement, doit si possible être remplacée par du texte stylé. Cette règle est-elle respectée (hors cas particuliers) ?
- 3.1 Dans chaque page web, l'information ne doit pas être donnée uniquement par la couleur. Cette règle est-elle respectée ?
- 3.2 Dans chaque page web, le contraste entre la couleur du texte et la couleur de son arrière-plan est-il suffisamment élevé (hors cas particuliers) ?
- 3.3 Dans chaque page web, les couleurs utilisées dans les composants d'interface ou les éléments graphiques porteurs d'informations sont-elles suffisamment contrastées (hors cas particuliers) ?
- 4.1 Chaque média temporel pré-enregistré a-t-il, si nécessaire, une transcription textuelle ou une audiodescription (hors cas particuliers) ?
- 4.8 Chaque média non temporel a-t-il, si nécessaire, une alternative (hors cas particuliers) ?
- 4.12 La consultation de chaque média non temporel est-elle contrôlable par le clavier et tout dispositif de pointage ?
- 5.4 Pour chaque tableau de données ayant un titre, le titre est-il correctement associé au tableau de données ?
- 5.6 Pour chaque tableau de données, chaque en-tête de colonnes et chaque en-tête de lignes sont-ils correctement déclarés ?
- 5.7 Pour chaque tableau de données, la technique appropriée permettant d'associer chaque cellule avec ses en-têtes est-elle utilisée (hors cas particuliers) ?
- 6.1 Chaque lien est-il explicite (hors cas particuliers) ?
- 6.2 Dans chaque page web, chaque lien a-t-il un intitulé ?
- 7.1 Chaque script est-il, si nécessaire, compatible avec les technologies d'assistance ?
- 7.3 Chaque script est-il contrôlable par le clavier et par tout dispositif de pointage (hors cas particuliers) ?

- 7.5 Dans chaque page web, les messages de statut sont-ils correctement restitués par les technologies d'assistance ?
- 8.4 Pour chaque page web ayant une langue par défaut, le code de langue est-il pertinent ?
- 8.6 Pour chaque page web ayant un titre de page, ce titre est-il pertinent ?
- 8.7 Dans chaque page web, chaque changement de langue est-il indiqué dans le code source (hors cas particuliers) ?
- 8.9 Dans chaque page web, les balises ne doivent pas être utilisées uniquement à des fins de présentation. Cette règle est-elle respectée ?
- 9.1 Dans chaque page web, l'information est-elle structurée par l'utilisation appropriée de titres ?
- 9.3 Dans chaque page web, chaque liste est-elle correctement structurée ?
- 10.3 Dans chaque page web, l'information reste-t-elle compréhensible lorsque les feuilles de styles sont désactivées ?
- 10.4 Dans chaque page web, le texte reste-t-il lisible lorsque la taille des caractères est augmentée jusqu'à 200%, au moins (hors cas particuliers) ?
- 10.6 Dans chaque page web, chaque lien dont la nature n'est pas évidente est-il visible par rapport au texte environnant ?
- 10.7 Dans chaque page web, pour chaque élément recevant le focus, la prise de focus est-elle visible ?
- 10.8 Pour chaque page web, les contenus cachés ont-ils vocation à être ignorés par les technologies d'assistance ?
- 10.9 Dans chaque page web, l'information ne doit pas être donnée uniquement par la forme, taille ou position. Cette règle est-elle respectée ?
- 10.11 Pour chaque page web, les contenus peuvent-ils être présentés sans perte d'information ou de fonctionnalité et sans avoir recours soit à un défilement vertical pour une fenêtre ayant une hauteur de 256 px, soit à un défilement horizontal pour une fenêtre ayant une largeur de 320 px (hors cas particuliers) ?
- 10.13 Dans chaque page web, les contenus additionnels apparaissant à la prise de focus ou au survol d'un composant d'interface sont-ils contrôlables par l'utilisateur (hors cas particuliers) ?
- 10.14 Dans chaque page web, les contenus additionnels apparaissant via les styles CSS uniquement peuvent-ils être rendus visibles au clavier et par tout dispositif de pointage ?
- 11.1 Chaque champ de formulaire a-t-il une étiquette ?
- 11.2 Chaque étiquette associée à un champ de formulaire est-elle pertinente (hors cas particuliers) ?
- 11.5 Dans chaque formulaire, les champs de même nature sont-ils regroupés, si nécessaire ?
- 11.10 Dans chaque formulaire, le contrôle de saisie est-il utilisé de manière pertinente (hors cas particuliers) ?
- 12.1 Chaque ensemble de pages dispose-t-il de deux systèmes de navigation différents, au moins (hors cas particuliers) ?
- 12.6 Les zones de regroupement de contenus présentes dans plusieurs pages web (zones d'en-tête, de navigation principale, de contenu principal, de pied de page et de moteur de recherche) peuvent-elles être atteintes ou évitées ?
- 12.7 Dans chaque page web, un lien d'évitement ou d'accès rapide à la zone de contenu principal est-il présent (hors cas particuliers) ?

- 12.8 Dans chaque page web, l'ordre de tabulation est-il cohérent ?
- 13.1 Pour chaque page web, l'utilisateur a-t-il le contrôle de chaque limite de temps modifiant le contenu (hors cas particuliers) ?
- 13.3 Dans chaque page web, chaque document bureautique en téléchargement possède-t-il, si nécessaire, une version accessible (hors cas particuliers) ?
- 13.10 Dans chaque page web, les fonctionnalités utilisables ou disponibles au moyen d'un geste complexe peuvent-elles être également disponibles au moyen d'un geste simple (hors cas particuliers) ?
- 13.11 Dans chaque page web, les actions déclenchées au moyen d'un dispositif de pointage sur un point unique de l'écran peuvent-elles faire l'objet d'une annulation (hors cas particuliers) ?

3. Plan d'action pour 2025

Action	Détail	Échéance	Responsable	Statut
Poursuite des audits	Audits e-banking & m-banking Degroof Petercam	S2 2025	Équipe audit interne / externe	🔄 À faire
Mise à jour des déclarations	Publication ou mise à jour selon les résultats d'audit	S2 2025	Sites concernés	🔄 À faire
Formation	Maintien de l'offre, ajout de modules ciblés si besoin	Toute l'année	Coordinateur + RH	🔄 En cours
Sensibilisation	Organisation du webinaire groupe + communication interne	Toute l'année	Coordinateur + Com interne	🔄 En cours
Traitement des retours utilisateurs	Déploiement complet du formulaire + canal dédié	S2 2025	Support digital + accessibilité	🔄 En cours
Suivi des plans d'action	Accompagnement & pilotage des actions locales	Trimestriel	Coordinateur central	🔄 En cours

Préparation intégration achats	Travaux groupe Crédit Agricole	S2 2025	Coordinateur + achats	🕓 Préparation 2027
Mise en conformité continue	Correction progressive des écarts détectés en audit	Selon priorisation	Entités et sites concernés	🔄 À faire

Annexe : Sites concernés et déclarations d'accessibilité

Liste indicative des sites concernés :
- https://www.indosuez.com/fr/accessibilite-numerique (Site institutionnel)
- https://spektra.indosuez.com (Spektra)
- https://startup.indosuez.com (Startup Connection)
- https://ebanking.indosuez.com / https://mobile.indosuez.com (e/m-banking Indosuez)
- https://ebanking.degroofpetercam.com / https://mobile.degroofpetercam.com (e/m-banking Degroof Petercam)

Les taux de conformité seront mis à jour au fil de l'eau dans les déclarations de conformité des sites concernés au fil de l'eau, à l'issue des audits en 2025. Les déclarations non conformes ont été publiées le 28 juin 2025.