

Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2025 – 2027

1. Introduction

En application des textes réglementaires suivants :

- L'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits, des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées,
- Le Décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité numérique,
- L'ordonnance n° 2023-859 du 6 septembre 2023 venant modifier la loi précédente,
- Le RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité), version 4.1.2,

Le présent schéma décrit les engagements et la démarche pluriannuelle adoptée par notre organisation afin de garantir progressivement l'accessibilité numérique de nos services en ligne.

2. Politique générale d'accessibilité

Notre banque s'engage activement en faveur de l'accessibilité numérique, dans une démarche d'inclusion forte. L'accessibilité constitue un pilier stratégique de notre politique RSE.

Le référent Accessibilité Numérique est le Head of Digital Transformation depuis décembre 2024.

3. Objectifs du schéma pluriannuel (2025-2027)

- Réaliser des audits réguliers des services numériques
- Atteindre un niveau de conformité progressif
- Former et sensibiliser les équipes
- Mettre en place un processus de traitement des retours utilisateurs
- Intégrer l'accessibilité dans les processus internes
- Assurer un pilotage régulier des actions engagées

4. Organisation interne et moyens humains

Le référent accessibilité pilote les actions du programme pour Indosuez et ses filiales: audits, formations, mises à jour, animation réseau.

Les équipes locales collaborent étroitement avec ce référent pour la mise en œuvre opérationnelle.

4 bis. Prise en compte des compétences et des recrutements

La montée en compétences internes constitue un levier essentiel pour intégrer durablement l'accessibilité numérique. À ce titre :

- Les **fiches de poste** des métiers concernés (concepteurs, développeurs, UX/UI designers, contributeurs éditoriaux, chefs de projets digitaux) incluront progressivement les **compétences en accessibilité** comme critère de recrutement ou d'évaluation.
- Le référent accessibilité s'assurera que les référentiels RH intègrent des modules de formation dès l'onboarding pour les populations concernées.
- Des sessions de formation seront renouvelées chaque année pour garantir un socle commun et à jour pour l'ensemble des contributeurs aux parcours et services numériques.

5. Moyens financiers

Chaque entité finance son propre plan d'action annuel, en fonction des résultats d'audit et des priorités définies avec le référent accessibilité.

6. Méthodes utilisées

Des audits RGAA sont réalisés depuis 2025 sur un premier périmètre choisi selon le trafic des sites, accessibles aux clients.

La formation inclut :

- Une communication interne via l'intranet, des vidéos et articles
- Un webinaire global
- Des formations ciblées pour les producteurs de contenu et produits digitaux (développeurs, designers).

Par ailleurs, les **tests utilisateurs** intégrés dans les projets numériques incluront désormais, lorsque cela est pertinent, **la participation de personnes en situation de**

handicap. Cette démarche vise à valider l'accessibilité réelle et l'expérience vécue en conditions d'usage, en complément des audits techniques.

7. Intégration dans les processus internes

L'accessibilité est intégrée dès la conception (by design), dans les spécifications, le design et le développement.

L'intégration dans les processus d'achat est prévue à l'horizon 2027. Un travail préparatoire est en cours pour définir les exigences et les intégrer aux futures consultations.

8. Traitement des retours utilisateurs

Mise en place d'un formulaire de contact sur tous les sites concernés, complété par une ligne téléphonique dédiée au support à l'utilisation des services numériques. Ces canaux doivent permettre un processus d'amélioration continue.

8 bis. Mesures correctives et priorisation

À la suite des audits, des plans de correction sont établis pour chaque site ou application. Ces plans comportent :

- Une classification des non-conformités (bloquantes, majeures, mineures),
- Une priorisation des corrections selon l'usage (trafic, fréquence d'usage, impact sur l'utilisateur),
- Un planning de mise en œuvre progressif, établi en lien avec les roadmaps produits.

Les contenus les plus stratégiques et les interfaces les plus fréquentées sont traités en priorité dans les six mois suivant l'audit. Un suivi est assuré via le plan d'action annuel.

9. Processus de contrôle et de validation

Le coordinateur central assure le suivi mensuel, un reporting annuel et organise les audits internes ou externes.

Le schéma est revu chaque année sur la base d'un bilan et les plans sont ajustés selon les résultats obtenus.

9 bis. Mesures d'accessibilité non obligatoires

Notre démarche d'accessibilité va au-delà des obligations légales lorsque cela est pertinent pour nos publics cibles. Les mesures envisagées à horizon 2025–2027 incluent :

- L'**ajout de sous-titres et de transcription textuelle** sur nos contenus vidéo stratégiques,
- L'exploration de formats en **langue des signes française (LSF)** pour certains contenus institutionnels ou de recrutement,
- La **simplification rédactionnelle** pour certains parcours d'information complexes (fiches produits, démarches administratives),
- La prise en compte progressive de certains critères du **niveau AAA du WCAG**, dans une logique d'amélioration continue.

10. Plan d'actions annuel

Ce schéma pluriannuel est accompagné de plans annuels d'actions qui décrivent en détail les opérations mises en œuvre pour prendre en charge l'ensemble des besoins en matière d'accessibilité :

- Plan annuel 2025 : Consulter le [plan d'action 2025](#).

- Plan annuel 2026 : à venir.

- Plan annuel 2027 : à venir.

Chaque plan annuel donne lieu à un **bilan structuré** reprenant :

- Les actions engagées (réalisées, en cours, à venir),
- Les difficultés rencontrées ou points de vigilance,

- L'évaluation des gains (en couverture, en conformité, en satisfaction utilisateur),
- La réévaluation des priorités pour l'année suivante.

Ces bilans sont consolidés à l'échelle du groupe et contribuent à ajuster le présent schéma pluriannuel chaque année.