

Schéma
pluriannuel
2023-2025
d'accessibilité
numérique du groupe
Groupama



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 » prévoit l'obligation d'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication en ligne et les conditions de mise en œuvre de cette obligation.

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

SOMMAIRE

L'accessibilité numérique au sein du groupe Groupama, preuve de la stratégie RSE et de l'engagement solidaire

1. Un enjeu de satisfaction des usagers et de qualité de vie au travail
2. Un enjeu de qualité technique et d'innovation
3. Un enjeu budgétaire

La gouvernance de l'accessibilité numérique du groupe Groupama

1. L'assurance du portage politique de haut niveau de l'accessibilité numérique
2. Une équipe en charge de l'accessibilité transverse
3. Des référents métier par entité

L'accessibilité numérique : 7 projets garants d'une mise en œuvre efficace

1. Une gouvernance traduisant une volonté stratégique et une politique coordonnée de gestion budgétaire et financière
2. Un plan de formation ciblé et une politique de recrutement intégrant l'accessibilité
3. Une évolution des processus de production numérique et organisation de tests et contrôles inclusifs
4. Des informations et une documentation partagée
5. Une prise en compte des demandes usagers
6. Des fournisseurs/prestataires responsables
7. Une communication valorisant la politique d'accessibilité du Groupe

Plan d'actions annuel

- Mise en œuvre du plan d'actions annuel 2023

L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE AU SEIN DU GROUPE GROUPAMA, PREUVE DE LA STRATÉGIE RSE ET DE L'ENGAGEMENT SOLIDAIRE

Indépendamment de l'obligation juridique de mise en conformité avec 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 et avec le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) réactualisé en juillet 2019, le programme d'accessibilité numérique du groupe Groupama s'inscrit dans la continuité de ses engagements en tant qu'assureur mutualiste.

La politique et la stratégie RSE du groupe Groupama s'appuient sur les droits fondamentaux d'égalité des citoyens et de la protection de l'humain pour lutter contre les exclusions.

L'accessibilité numérique s'impose donc comme un projet s'inscrivant pleinement dans la continuité des valeurs d'inclusion auxquelles est attaché le Groupe pour l'ensemble de ses parties prenantes.

1. Un enjeu de satisfaction des usagers et de qualité de vie au travail

Le groupe Groupama entretient des relations de proximité avec tous ses publics. La mise en conformité en matière d'accessibilité numérique permet de répondre aux besoins du plus grand nombre, sans différenciation, et répond à la raison d'être du Groupe :

« Nous sommes là pour permettre au plus grand nombre de construire leur vie en confiance. Pour cela, nous sommes fondés sur des communautés d'entraide humaines, proches et responsables. »

Il convient donc de pouvoir répondre aux différents usages constatés ou possibles, parmi lesquels, les usages des personnes en situation de handicap via nos objets numériques. Chaque client et sociétaire, sans discrimination, doit pouvoir accéder à l'ensemble des services quelles que soient ses capacités de consultation des interfaces digitales.

C'est également cet enjeu d'accompagnement qui est posé vis-à-vis des collaborateurs du groupe Groupama. Permettre à chaque compétence de s'exprimer quelle que soit la difficulté d'utilisation des outils numériques est un véritable enjeu pour le Groupe en tant qu'employeur responsable.

2. Un enjeu de qualité technique et d'innovation

Obligation réglementaire, l'accessibilité numérique est aussi un défi technique pour les équipes chargées de la production numérique.

L'exigence de qualité des services et produits offerts par le groupe Groupama à ses utilisateurs, implique un haut niveau de qualité et de performance des productions digitales du Groupe.

L'accessibilité numérique est un enjeu majeur en matière de production qui s'impose comme une exigence technique permettant de progresser sur l'objectif plus large de production « éco-responsable » au sens sociétal du terme ; accessibilité numérique et éco-conception de produits digitaux participant de la même dynamique d'évolution des productions du Groupe.

3. Un enjeu budgétaire

Le programme d'accessibilité numérique ne peut pas être qu'une affirmation d'intentions dans une politique sociétale ancrée et volontariste. Du fait des impacts techniques et de production comme de formation, il implique une mobilisation de moyens pour la mise en œuvre des actions nécessaires.

Il devient donc, également, un enjeu budgétaire et de moyens alloués pour rendre concret la mobilisation des équipes.

Référence RGAA4 : « 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 »

LA GOUVERNANCE DE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE DU GROUPE GROUPAMA

Mettre en œuvre une politique d'accessibilité numérique implique une réflexion sur l'organisation interne, de l'ensemble des entités du Groupe (directions et services) qui doivent contribuer au projet.

Le plan d'actions coconstruit permet de garantir la mise en conformité des sites web et applications numériques concernés à travers différentes actions : formation des collaborateurs, modification des critères d'appel d'offres de recrutement de nos prestataires, évolution des processus de production numérique ...

Le travail de réflexion collective sur le pilotage de « l'accessibilité numérique » s'est inscrit dans l'écosystème existant, en évitant d'ajouter une complexité organisationnelle supplémentaire et veillant à ne pas remettre en chantier les mécanismes de gestion de projets existants et éprouvés.

L'enjeu est d'inscrire l'accessibilité numérique comme une exigence incontournable complémentaire dans le portage et la conduite des projets pour garantir une intégration la plus fluide possible au sein des équipes projets, dans leur fonctionnement actuel, en garantissant sa pérennité.

La gouvernance « accessibilité numérique » transversale s'appuie sur un réseau d'échanges communautaires piloté par le groupe Groupama.

À l'échelle d'un groupe comme Groupama, et du fait du nombre d'acteurs concernés et de leurs rôles dans le déploiement d'une politique d'accessibilité numérique, il convient de différencier deux niveaux de gouvernance :

- **Une gouvernance stratégique** chargée d'inscrire l'accessibilité numérique dans les piliers stratégiques du Groupe et asseoir pleinement la légitimité du projet.
- **Une gouvernance plus « opérationnelle »** garantissant le suivi du plan d'actions et de mise en œuvre des projets. C'est également par cette instance que les retours et partages d'expérience pour un bénéfice commun pourront être capitalisés. Une telle organisation matricielle permet à la fois de préserver la souplesse de fonctionnement de chacune des entités tout en garantissant une vision et un partage commun facilitant la perméabilité de l'information, y compris dans des rythmes différents de mise en œuvre selon les entités. L'organisation proposée est donc la suivante :
 - **Un pilotage stratégique**, relais du portage stratégique du projet avec les équipes opérationnelles en charge de la mise en œuvre ;
 - **Un réseau de référents** projets, techniques et métiers en charge de la mise en œuvre des actions et de la réalisation des mises en conformité.

1. L'assurance du portage politique de haut niveau de l'accessibilité numérique

Du fait des enjeux liés au nombre de projets impactés par l'accessibilité numérique et au regard de l'organisation du Groupe, il apparaît impératif qu'un portage « politique » de haut niveau soit établi pour l'accessibilité numérique. Le Directeur de Projet Durabilité au sein de la Direction Stratégie et Partenariats Groupe de Groupama Assurances Mutuelles est le garant de la politique d'accessibilité numérique et le relais de saisines et d'arbitrage si nécessaire.

2. Une équipe en charge de l'accessibilité transverse

La mise en place d'outils ou d'instances de gouvernance permet d'appréhender l'ensemble des réalités pour garantir une cohérence des actions et projets de chaque entité. Le sujet de l'accessibilité numérique nécessite d'autant plus de tels mécanismes de gouvernance que par nature il implique des services très divers dans leur métier (informatique, achats, ressources humaines ...)

Enfin, le programme nécessite à la fois une vision stratégique et une orientation sur plusieurs mois (schéma pluriannuel) mais aussi un suivi régulier, comme cela est prévu par l'article 47 de la loi de 2005, dans la mise en œuvre des actions. Ponctué chaque année par la publication obligatoire du bilan de mise en œuvre et du nouveau plan d'actions annuel.

3. Des référents métier par entité

Un référent accessibilité stratégique

Afin de garantir un relais clair et suivi de la politique d'accessibilité au quotidien, il est institué pour le groupe Groupama un poste de référent accessibilité.

Ce référent sera le porteur auprès des équipes et services de la politique d'accessibilité en relais du référent stratégique RSE de haut niveau.

Il sera le garant du suivi du plan d'actions pour le groupe Groupama, ainsi que la cohérence du portage du projet et de sa mise en œuvre dans les différentes entités concernées.

Il sera le relais auprès du Directeur de Projet Durabilité au sein de la Direction Stratégie et Partenariats Groupe de Groupama Assurances Mutuelles.

Des référents projets responsables des mises en conformité

Chaque objet numérique proposé aux usagers (internes ou externes) est piloté par une équipe et un chef de produit (PO - product owner). Il est donc naturel que le suivi et la mise en œuvre de l'accessibilité de chaque projet relèvent de leur responsabilité. Les référents projets sont donc les relais opérationnels auprès du référent accessibilité, au sein de leurs services respectifs, pour la mise en conformité de leur produit selon le calendrier et la priorisation définie en comité de pilotage chaque année.

Des référents techniques mutualisés

Il s'avère donc important d'organiser un partage d'expériences des mises en œuvre techniques afin de permettre de capitaliser sur les acquis des réussites d'accessibilité des projets afin de gagner en efficacité.

La désignation de référents techniques spécifiques permet de capitaliser sur les retours d'expérience et ainsi permet à chaque équipe et chaque responsable projet (PO) d'avoir des contacts identifiés lors de la mise en œuvre des conformités.

Des référents « métiers » du plan d'actions

La stratégie d'accessibilité implique des projets propres à sa mise en œuvre (plan de formation, recrutement...).

Si le référent accessibilité est responsable du suivi de ces actions, il doit cependant s'appuyer sur des chefs de projets spécifiques pour la mise en œuvre des actions.

Il convient donc de désigner clairement dans les entités métiers concernés des relais et référents accessibilité qui pourront suivre la réalisation auprès des équipes métiers spécifiques.

Chaque service ou direction « métier » a donc nommé un référent relais auprès du comité de pilotage.

Référence RGAA4 : « la position fonctionnelle et les missions du référent accessibilité numérique de l'entité »

L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE : 7 PROJETS GARANTS D'UNE MISE EN ŒUVRE EFFICACE

1. Une gouvernance traduisant une volonté stratégique et une politique coordonnée de gestion budgétaire et financière

L'objectif pour le référent accessibilité et l'équipe transverse en charge de l'accessibilité est de faire en sorte que le programme d'accessibilité numérique soit pris en compte dans l'ensemble des déclinaisons stratégiques du Groupe Groupama.

Et pour cela, il est nécessaire d'identifier les budgets qui permettront de décliner opérationnellement l'accessibilité dans les différents projets du Groupe, notamment les actions mutualisées.

C'est une des premières missions à réaliser à partir de 2023.

Référence RGAA4 : « RGAA : les ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique »

2. Un plan de formation ciblé et une politique de recrutement intégrant l'accessibilité

Faire monter en compétence les collaborateurs chargés de la mise en œuvre de l'accessibilité et intégrer ces compétences pour les nouveaux recrutements sont des enjeux essentiels pour faire de l'accessibilité numérique une politique pérenne et garantissant la qualité des équipes chargées du développement des produits numériques.

Les deux volets de cette politique pourront se décliner en différents types d'actions : mise en place de formations pour nos collaborateurs, intégration d'un volet compétences accessibilité dans les fiches de poste ...

Référence RGAA4 : « La prise en compte des compétences ou connaissances requises dans les fiches de poste et dans les processus de recrutement »

Référence RGAA4 : « Les actions de formation et de sensibilisation des agents »

3. Une évolution des processus de production numérique et organisation de tests et audits

La production de service numérique repose à la fois sur les processus de développement des produits digitaux, mais également sur l'organisation des tests et audits pour être en capacité de mesurer les progrès et l'atteinte des objectifs.

Evolution des processus de production numérique

Le projet dédié à l'évolution des processus de production numérique vise à intégrer la dimension « accessibilité » à toutes les étapes pour s'assurer d'une mise en production de produits numériques répondant au niveau d'accessibilité prévu par la réglementation, et en accord avec les objectifs stratégiques définis par la gouvernance.

L'organisation des processus de production numérique du groupe Groupama permet d'intégrer l'accessibilité au sein des nouveaux projets ou dans les correctifs sans avoir à repenser les étapes de ces processus.

Nombre d'améliorations reposent sur une consolidation ou généralisation de pratiques intégrant déjà l'accessibilité pour certaines productions (prise en compte au moment de la définition des besoins). Sur la base de ces évolutions et de la consolidation et généralisation des bonnes pratiques déjà existantes, le groupe Groupama peut atteindre les objectifs d'une stratégie d'accessibilité réellement effective dans le délai de mise en œuvre du schéma pluriannuel.

Organisation de tests et audits

Le projet dédié à l'organisation des audits et tests d'accessibilité des productions numériques vise à garantir et assurer dans le temps les niveaux cibles d'accessibilité à la fois pendant les développements mais également une fois la mise en production des projets.

L'un de nos objectifs est de proposer à des collaborateurs, des clients et sociétaires, des élus en situation de handicap d'être testeurs/valideurs.

Ces actions permettent de renforcer la dimension inclusive de la politique de tests en associant des utilisateurs en situation de handicap aux différentes étapes de recette et tests.

Référence RGAA4 : « La prise en compte des personnes en situation de handicap dans les tests utilisateurs »

Référence RGAA4 : « La prise en compte de l'accessibilité numérique dans les nouveaux projets »

Référence RGAA4 : « 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 »

Référence RGAA4 : « Les évaluations (ou audits) de conformité prévus pour l'ensemble des services de communication »

4. Une prise en compte des demandes usagers

Depuis les formulaires de contact, les usagers peuvent d'ores et déjà faire remonter leurs difficultés en matière d'accessibilité dans leurs parcours utilisateurs.

Les incidents une fois analysés font l'objet de corrections par les équipes ad hoc. Il convient également de pouvoir tracer et organiser une consolidation et reporting des demandes usagers notamment pour répondre aux objectifs de gouvernance coordonnée entre les différentes entités du groupe Groupama.

Cette optimisation s'articule avec des actions d'enquêtes usagers ou de tests utilisateurs pour vérifier, en continu, les résultats de la stratégie d'accessibilité auprès de tous nos publics.

Référence RGAA4 : « 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 »

5. Des informations et une documentation partagées

La gestion de l'information et la documentation en matière d'accessibilité numérique se révèle déterminante dans la réussite du programme défini par les équipes du fait de l'organisation du Groupe. Il est donc nécessaire de partager un même niveau de connaissance pour assurer une culture commune garante de cohérence des actions.

L'analyse des processus de production numérique révèle la nécessité d'une documentation partagée pour les équipes chargées des développements.

La dimension des équipes, leur organisation en termes de rotation de projets ou le « turn over » des collaborateurs nécessitent de sécuriser les principes et règles de développements intégrant les bonnes pratiques en matière d'accessibilité.

6. Des fournisseurs/prestataires responsables

S'assurer que la politique d'accessibilité soit prise en compte par les prestataires permet de garantir l'application des critères de conformité d'accessibilité numérique des produits et services développés par ces derniers.

Ces actions vont du « sourcing » et de la qualification des prestataires jusqu'à l'assurance et la vérification du respect des critères d'accessibilité numériques dans les produits délivrés par les prestataires.

Les contrats à régulariser avec les prestataires devront intégrer des engagements contractuels spécifiques à l'accessibilité numérique.

Le programme d'accessibilité numérique est suivi par la Direction des achats de Groupama Supports et Services.

Référence RGAA4 : « L'intégration de l'accessibilité numérique dans les clauses contractuelles (appels d'offres et devis), des critères de notation

Référence RGAA4 : « 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 »

7. Une communication valorisant la politique d'accessibilité du groupe

Il est nécessaire de prévoir, au fur et à mesure de la mise en œuvre des différents projets sous-tendant le programme d'accessibilité numérique, un plan d'actions permettant de relayer les progrès enregistrés, afin de rendre visible la politique d'accessibilité numérique du Groupe tant en interne qu'en externe.

Bien entendu les différents médias pourront servir de support à cette politique (intranet, réseaux sociaux, presse...).

Il s'agira aussi de s'appuyer sur l'ensemble des réseaux du Groupe et notamment les caisses locales et les élus pour assurer une diffusion et information à toutes les échelles des acteurs du Groupe.

Il sera également important d'associer, autant que de possible, les collaborateurs en situation de handicap pour constituer un réseau d'ambassadeurs internes notamment en s'appuyant sur le « réseau handicap » déjà actif. Enfin il apparaît vertueux de pouvoir organiser des échanges avec les acteurs du secteur intégrant, eux aussi, l'accessibilité numérique dans leur stratégie. Par le biais de conférences ou colloques, il sera possible de partager les retours d'expérience et ainsi créer une communauté autour du sujet de l'accessibilité numérique.

Référence RGAA4 : « Les mesures correctives qui seront prises pour traiter les contenus non accessibles, y compris un calendrier de mise en œuvre de ces mesures, tenant compte du caractère prioritaire des contenus les plus consultés et des services les plus utilisés »

Référence RGAA4 : « Les mesures d'accessibilité non obligatoires, notamment l'accès aux contenus audios et vidéos en langue des signes, la traduction de certains contenus en langage simplifié et tout autre mesure permettant de prendre en compte des critères de niveau triple AAA, des normes internationales, listes en annexe de la norme de référence »

PLAN D' ACTIONS ANNUEL

Le plan d'actions et les moyens mobilisés pour l'aboutissement de la stratégie d'accessibilité numérique du groupe Groupama sont programmés sur une période de trois années.

Le plan d'actions est révisé chaque année et donne lieu à un bilan de mise en œuvre.

Le schéma pluriannuel se décline donc en plans d'actions annuels et de moyens mis en œuvre. Actualisés au fil de l'eau, les plans annuels décrivent les opérations à mettre en œuvre chaque année et les moyens humains et financiers mobilisés au regard des priorités définies sur la base des projets établis lors de la conception du schéma.

Plusieurs projets issus directement du schéma d'accessibilité ont été lancés dès 2023. Chacun des projets étant constitué de plusieurs actions, leur réalisation complète s'échelonne durant plusieurs trimestres.

Pour l'année 2024, les priorités de mise en conformité concernent les sites internet suivants :

- www.groupama.fr
- www.groupama.com
- www.manouvellevie.groupama.fr
- www.gan.fr
- www.agence.gan.fr
- www.gan-eurocourtage.fr

Mise en œuvre du plan d'actions annuel 2024

A la suite des audits réalisés en 2022 (groupama.fr et groupama.com) et 2023 (gan.fr et agence.gan.fr, manouvellevie.groupama.fr, gan-eurocourtage.fr), les équipes et chefs de produit (PO - product owner) des équipes concernées travaillent dans une démarche d'amélioration continue pour améliorer la conformité des objets numériques du Groupe.

Lors du 1er semestre de l'année 2023, nous avons organisé les ateliers de co-construction du schéma pluriannuel d'accessibilité numérique, ce qui nous a permis de valider une gouvernance Groupe.

Les premiers travaux, de l'un des projets du schéma pluriannuel, le « design system » partagé, ont débuté. Il en est de même du projet de la mise en place d'une communauté de testeurs.

La fin d'année sera consacrée à l'organisation d'ateliers ad hoc afin de définir les jalons/ budgets de chacun des projets du schéma pluriannuel.

Référence RGAA4 : « *Le bilan des plans d'actions annuels* »

Le schéma pluriannuel et le plan d'actions de l'année en cours sont accessibles en ligne sur le site de l'entité. Des liens vers ces documents figurent au sein de la déclaration d'accessibilité des services de communication au public en ligne dépendant de l'entité. Ils sont publiés dans un format accessible.

Ils sont publiés à l'adresse suivante :

<https://www.groupama.com/fr/accessibilite>