Schéma pluriannuel du site fondation.creditmutuelalliancefederale.fr

Introduction

L'accessibilité est la capacité d'un service, numérique ou matériel, à être entièrement utilisable par des personnes atteintes d'une déficience qui affecte la vision, l'ouïe, la cognition et / ou les fonctions motrices.

Le suivi de règles et bonnes pratiques de rédaction et de conception permet de rendre les supports numériques accessibles aux personnes en situation de handicap. Cela recouvre les sites web, les applications mobiles, les documents au format PDF et les autres services de communication au public en ligne. Ainsi, les contenus proposés doivent être perceptibles (perception visuelle et auditive du contenu facilitée), utilisables, compréhensibles et adaptés aux technologies d'assistance.

L'accessibilité numérique concerne toutes les situations de handicap qui affectent l'utilisation de services de communication au public en ligne, ce qui inclut les handicaps physiques, sensoriels, mentaux, cognitifs et psychiques.

L'accessibilité dans la stratégie numérique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

L'accessibilité numérique est au cœur des préoccupations liées au développement et à la mise à disposition auprès de nos clients de sites web, d'applications mobiles participant ainsi à la politique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Conformément à la directive (UE) 2016/2102, Crédit Mutuel Alliance Fédérale met en œuvre la stratégie et les actions suivantes :

- Publication sur la page d'accueil du statut de conformité aux règles d'accessibilité,
- Publication d'un schéma pluriannuel de mise en accessibilité,
- Publication des déclarations d'accessibilité des sites internet, applications mobiles,
- Mise à disposition d'un dispositif de signalement concernant des manquements aux règles d'accessibilité.

Une structure dédiée à l'accessibilité

Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est doté d'une structure dédiée à l'accessibilité. Celle-ci est composée d'un Pôle accessibilité, d'un correspondant accessibilité dans chaque entité, des référents site internet et applications mobiles de chaque entité et des correspondants accessibilité désignés au sein d'Euro-Information (filiale informatique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale).

Le Pôle Accessibilité

Le Pôle Accessibilité prend en charge des actions récurrentes et transverses :

- La veille règlementaire sur l'accessibilité, au niveau national et européen, afin d'accompagner les filiales à l'étranger,
- La mise à jour de la liste de tous les sites internet et applications mobiles des Entités du Groupe concernés par les règlementations accessibilité,
- L'accompagnement des correspondants accessibilité de l'entité dans la mise en conformité de leurs supports numériques,
- La centralisation des commandes des audits des sites web, applications mobiles,
- L'intégration de l'accessibilité au sein des composants de notre environnement technique propriétaire et des formations internes qui le nécessitent,
- La gestion des outils internes d'assistance au développement comprenant un outil de diagnostic de l'accessibilité des pages web et une aide à la correction des erreurs d'accessibilité les plus fréquentes,
- La prise en compte de l'accessibilité par les outils générateurs de contenu web,
- La mise à jour de la base documentaire sur le sujet de l'accessibilité numérique,
- La gestion des équipements d'assistance avec la mise à jour du catalogue de matériels et logiciels d'assistance, l'accompagnement des correspondants Handicap lors des commandes d'équipement d'assistance, le support sur les logiciels d'assistance,

- Le support technique et l'assistance,
- La communication en interne sur l'accessibilité.

Le correspondant accessibilité de l'entité

Le correspondant accessibilité d'une entité a plusieurs missions.

Sur son périmètre, il :

- Rend compte à la direction du niveau d'accessibilité des sites internet et applications mobiles et de tout besoin d'amélioration,
- Sensibilise les collaborateurs aux exigences d'accessibilité,
- Pilote la mise en conformité des contenus devant être rendus accessibles (entre autres fait former les équipes concernées),
- Gère le référentiel des sites, applications mobiles,
- Gère les audits accessibilité,
- Gère les déclarations en ligne,
- Traite les réclamations et dysfonctionnements,
- Tient à disposition de toute instance qui le demandera, un reporting du respect des obligations.

Le correspondant accessibilité de l'entité s'appuie sur le Pôle accessibilité constitué au niveau de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Le référent sites internet et applications mobiles de l'entité

Le référent de l'entité a connaissance des contenus, parcours et fonctionnalités des sites internet et des applications mobiles de l'entité, dont les contenus à rendre accessibles.

Il a également connaissance des personnes responsables de ces contenus.

- Il maintient les référentiels accessibilité : sites, applications mobiles à rendre accessibles,
- Il assiste le correspondant accessibilité de l'entité dans ses missions.

Les correspondants accessibilité désignés au sein d'Euro-Information

Un correspondant accessibilité est désigné au sein d'Euro-Information pour chaque service concerné par la réglementation accessibilité.

Le correspondant accessibilité Euro-Information gère le référentiel des services sur son périmètre ainsi que la liste des écrans qui font l'objet d'un audit.

Il met en œuvre les obligations d'accessibilité numérique de son périmètre :

- Auprès des diverses équipes concernées : il a pour mission de veiller au respect de la démarche accessibilité dans les projets (informer, faire former, animer et piloter),
- Suite à un audit piloté par un correspondant accessibilité d'une entité, il affecte les non-conformités reçues sur son périmètre, à chaque équipe Euro-Information impliquée,
- Il fait les demandes auprès des correspondants accessibilité des entités concernées pour que soit mis en conformité les écrans et documents PDF fournis par ces entités, qui participent au service.

Dispositif de surveillance et de contrôle

Un dispositif de surveillance et de contrôles réguliers est mis en œuvre afin de s'assurer du respect de la politique Accessibilité par chaque entité de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Ressources financières

Le budget annuel inclut des besoins spécifiques en accessibilité numérique notamment pour les nouveaux projets ; pour la prise en compte des personnes en situation de handicap dans les tests utilisateurs et pour les évaluations de conformité prévues pour l'ensemble des services de communication.

Formations et sensibilisation

Des modules de e-learning sont proposés afin de sensibiliser tous les développeurs, rédacteurs de contenus (y compris les documents PDF), webmasters, maîtrise d'ouvrage, organisateurs, UXDesigners, etc.

Des modules de formation adaptés aux différents profils sont proposés par le service de formation et sont inclus dans le catalogue de la formation continue. Ainsi, les développeurs et webmasters peuvent se former pour développer de manière accessible en HTML et dans les langages de développement de pages web et d'écrans d'applications mobiles. Une formation plus avancée est proposée aux développeurs de composants, d'applications stratégiques.

Exigence d'accessibilité des logiciels externes, des services et contenus fournis par des prestataires externes

Nous exigeons que toute solution externe réponde aux normes d'accessibilité pour être intégrée dans notre parc applicatif.

Cette exigence est matérialisée dans les contrats qui sont établis avec les prestataires externes.

Support utilisateur

Tout utilisateur rencontrant un problème d'accessibilité est amené à le signaler via les moyens de contact du site ou de l'application mobile.

Un dispositif interne de gestion des anomalies permet la prise en compte systématique, dans les plus brefs délais, de tout problème remonté.

Travaux de mise en conformité des sites internet et applications mobiles

L'accessibilité au sein des projets

Grâce aux mesures de sensibilisation à l'accessibilité numérique et aux formations proposées, celle-ci est prise en compte dès le début d'un projet.

Des moyens de connaissance, d'apprentissage, de support et de contrôle sont mis à disposition de tous les acteurs tout au long du projet :

- Une documentation interne disponible depuis un portail dédié à l'accessibilité numérique,
- Un outil développé en interne pour vérifier systématiquement que chaque mise à jour de contenu respecte au moins les critères d'accessibilité majeurs,
- Au moins un lecteur d'écran disponible pour le test des pages web,
- Une cellule spécialisée assurant le support.

Dans le même temps, le processus de développement a été complété de jalons de contrôle de l'accessibilité.

La majorité des développeurs de nos sites internet et de nos applications mobiles travaillent dans un environnement technique propriétaire.

Ce dernier met à disposition des composants qui sont revus de manière à respecter les exigences vis-à-vis des normes d'accessibilité ; les nouveaux composants intègrent d'office les règles d'accessibilité.

Les contenus communs aux pages des sites internet sont gérés par une seule équipe qui est spécifiquement formée à l'accessibilité.

Des outils internes sont utilisés pour générer certains contenus web ou des documents au format Word, PDF. Ils sont étudiés afin de générer à terme des éléments accessibles.

Les audits

Tout au long de l'année, des évaluations rapides de l'accessibilité (diagnostics) de futures applications ou d'évolutions sont réalisées à la demande.

Ces diagnostics sont effectués par des experts internes en accessibilité. Ils portent sur un nombre réduit de critères du référentiel de tests, choisis pour leur pertinence en fonction du contexte de l'application et du niveau (bloquant, majeur) de l'exigence.

Les sites internet et applications mobiles de Crédit Mutuel Alliance Fédérale sont audités par un prestataire externe, déterminant un niveau de conformité servant à établir leur déclaration d'accessibilité.

Les audits de déclaration de site web ou d'application mobile sont réalisés au minimum 1 fois tous les 3 ans.

Les mesures correctives

Pour chaque non-conformité relevée lors d'un audit, une équipe en charge de sa correction est identifiée.

Une demande de corrections normalisée est créée pour chacune de ces équipes puis entre dans le processus de développement.

Les développeurs ont à leur disposition un premier niveau de support et un site dédié pour les aider dans leurs corrections.

Généralement, ces corrections sont validées, ou invalidées, lors d'un contre-audit ou à défaut, d'un nouvel audit.

Les plans d'actions annuels

Les plans d'actions annuels propres à Crédit Mutuel Alliance Fédérale complètent les actions en faveur de l'accessibilité réalisées de façon transversale pour l'ensemble du Groupe et de façon récurrente.

Plan d'actions 2028

Aucune action planifiée

Plan d'actions 2027

Actions	Dates prévisionnelles de réalisation
Site fondation.creditmutuelalliancefederale.fr	
Réaliser un audit accessibilité du site.	T1 2027

Plan d'actions 2026

Aucune action planifiée

Les bilans des plans d'actions annuels

Plan d'actions 2025

Aucune action planifiée

Plan d'actions 2024

Actions	Dates prévisionnelles de réalisation	Dates de réalisation
Site fondation.creditmutuelalliancefederale.fr		
Réaliser un audit accessibilité du site. Commentaire : Taux de conformité obtenu : 69.57%. Mise à jour de la déclaration d'accessibilité.	T3 2024	03/09/2024

Plan d'actions 2023

Aucune action planifiée

Plan d'actions 2022

Actions	Dates prévisionnelles de réalisation	Dates de réalisation
Actions communautaires		
Sensibiliser à l'accessibilité l'ensemble des acteurs. Rechercher / Créer, mettre en place un module de e-learning de sensibilisation, adapté à différents profils. Diffuser le module e-learning de sensibilisation à tous les acteurs concernés. Commentaire : À finaliser	Courant 2022	T2 2023
Réviser les formations actuelles pour prise en compte de l'accessibilité. Inclure dans les formations internes existantes les règles d'accessibilité.	T3 2022	En cours
Mettre à jour les outils générateurs de contenu web afin que les contenus créés soient accessibles.	T4 2022	En cours
Réviser les composants. Concerne les composants du framework interne.	T4 2022	En cours
Développer un formulaire de contact communautaire. Recueillir le signalement d'un manque d'accessibilité de la part de clients ou salariés pour fournir une réponse personnalisée.	T2 2022	T2 2022
Améliorer l'équipement d'assistance des salariés du Groupe. Améliorer le catalogue de matériel et logiciel d'assistance, fluidifier le circuit de commande, optimiser les phases d'installation et maintenance, mieux gérer le support apporté aux salariés en situation de handicap vis-à-vis de l'équipement.	Courant 2022	T4 2022

Plan d'actions 2021

Actions	Dates prévisionnelles de réalisation	Dates de réalisation
Actions communautaires		
Sensibiliser à l'accessibilité l'ensemble des acteurs. Rechercher / Créer, mettre en place un module de e-learning de sensibilisation, adapté à différents profils. Diffuser le module e-learning de sensibilisation à tous les acteurs concernés.	T2 2021	À finaliser en 2022
Mettre à disposition des formations sur l'accessibilité. Rechercher des formations pour différents profils : experts en évaluation de site, développeurs de composants, d'applications mobiles, clients lourds, développeurs standards, ou créer des formations. Enrichir le catalogue de la formation continue.	T1 2021	T3 2021
Réviser les composants. Concerne les composants du framework interne.	Courant 2021	À finaliser en 2022
Mettre en œuvre des outils internes d'assistance au développement. Développer et promouvoir des outils d'aide au diagnostic des pages et d'aide à la correction des erreurs d'accessibilité fréquentes.	Nouveauté	T4 2021

Plan d'actions 2020

Actions	Dates prévisionnelles de réalisation	Dates de réalisation
Actions communautaires		
Informer sur le décret n°2019-768 du 24 juillet 2019 sur l'accessibilité numérique. Présenter les impacts et obligations du décret sur l'accessibilité numérique à un certain nombre de personnes clés qui diffusera l'information.	T2 2020	Juin 2020
Créer des modèles des pages officielles. - Aide et accessibilité, - Déclaration d'accessibilité, - Schéma pluriannuel.	T2 2020	Septembre 2020
Sensibiliser à l'accessibilité l'ensemble des acteurs. Rechercher / Créer, mettre en place un module de e-learning de sensibilisation, adapté à différents profils. Diffuser le module e-learning de sensibilisation à tous les acteurs concernés.	À partir de T4 2020 Puis en continu	T1 2021 Puis en continu
Mettre à disposition de la documentation sur l'accessibilité numérique. Alimenter une base de connaissance sur le sujet, fournir des conseils de codage, de rédactions, des mémos techniques...	À partir de mai 2020 Puis en continu	En continu
Mettre à disposition des formations sur l'accessibilité. Rechercher des formations pour différents profils : experts en évaluation de site, développeurs de composants, d'applications mobiles, clients lourds, développeurs standards, ou créer des formations. Enrichir le catalogue de la formation continue.	T4 2020	T1 2021

Plan d'actions 2019

Actions	Dates prévisionnelles de réalisation	Dates de réalisation
Actions communautaires		
Établir une note de cadrage. Rédiger un document qui présente les actions à mener et les impacts de cette loi.	T4 2019	Janvier 2020
Établir une liste des entités françaises du Groupe concernées par la législation. Parmi toutes les entités françaises du Groupe, possédant un site web, une application mobile, déterminer lesquelles possèdent un chiffre d'affaires supérieur à 250 millions d'euros.	T4 2019	À reporter sur 2020