

# Schéma pluriannuel d'accessibilité

2024-2026



## Table des matières

Introduction	2
Préambule	2
Définition de l’accessibilité numérique – Référentiel RGAA	2
Périmètre	2
1. Engagements sociétaux	3
A. Pour l’inclusion des personnes en situation de handicap	3
B. Pour lutter contre les fragilités numériques	3
2. Gouvernance de l’accessibilité	4
A. Comité de pilotage Accessibilité Numérique	4
B. Référents Accessibilité	4
C. Traitement des retours	4
3. Organisation de la prise en compte de l’accessibilité numérique	5
Priorisation des dispositifs numériques à rendre accessibles	5
Implication de nos fournisseurs	5
Accessibilité dès la conception d’un nouveau service numérique	5
4. Mise en conformité de nos dispositifs numériques	6
5. Sensibilisation et formation	6
6. Bilan 2023 et plan d’actions 2024-2026	6
A. Bilan 2023	6
B. Plan d’actions 2024-2026	7

## Introduction

### Préambule

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 aux personnes en situation de handicap.

En application du III de l'article 47 précité, le schéma pluriannuel de mise en accessibilité, d'une durée maximum de trois ans, présente la politique du groupe Malakoff Humanis en matière d'accessibilité numérique.

La mise en accessibilité de nos sites et applications est essentielle pour l'inclusion des personnes en situation de handicap et le soutien des plus fragiles. Elle bénéficie à toutes et tous, en simplifiant les dispositifs numériques et en améliorant leur référencement.

### Définition de l'accessibilité numérique – Référentiel RGAA

L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication au public en ligne accessibles aux personnes handicapées.

Pour cela, il convient d'appliquer aux interfaces digitales des normes techniques d'accessibilité édictées par les autorités responsables et pensées par des ergonomes pour chaque type de handicap. Ces normes sont précisées dans le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) publié par la Direction Interministérielle du Numérique (DINUM).

### Périmètre

Les services de communication au public en ligne sont définis comme toute mise à disposition du public ou de catégories de public, par un procédé de communication électronique, de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature qui n'ont pas le caractère d'une correspondance privée (article 1er de la loi n° 2004- 575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique).

Conformément au II de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 précitée, ils comprennent notamment :

- Les sites internet, intranet, extranet ; les progiciels, dès lors qu'ils constituent des applications utilisées au travers d'un navigateur web ou d'une application mobile ;
- Les applications mobiles qui sont définies comme tout logiciel d'application conçu et développé en vue d'être utilisé sur des appareils mobiles, tels que smartphones et des tablettes, hors système d'exploitation ou matériel ;
- Le mobilier urbain numérique, pour leur partie applicative ou interactive, hors système d'exploitation ou matériel.

Certains contenus sont exemptés de l'obligation d'accessibilité et se situent hors champ de l'obligation légale.

## **1. Engagements sociétaux**

La responsabilité sociétale du groupe Malakoff Humanis est structurée autour de quatre enjeux (social, sociétal, éthique et transparence, environnement) adressés de façon systémique, selon les parties prenantes impactées : la société, les clients, l'interne.

L'enjeu sociétal rassemble les causes d'intérêt général sur lesquelles le Groupe est particulièrement engagé : le handicap, le cancer, les aidants et le bien vieillir. Sur la thématique du handicap, Malakoff Humanis agit pour l'inclusion des personnes en situation de handicap ; concernant la thématique du bien vieillir, plusieurs actions sont menées pour lutter contre les fragilités numériques.

### **A. Pour l'inclusion des personnes en situation de handicap**

L'ambition de Malakoff Humanis n'est pas seulement de respecter une obligation légale en matière de non-discrimination, mais de considérer la diversité comme une valeur ajoutée pour l'entreprise d'un point de vue économique, social et éthique.

En interne, cet engagement se traduit par le maintien d'un taux d'emploi handicap supérieur à l'obligation réglementaire, l'intégration et le maintien dans l'emploi des collaborateurs concernés et des collaborations régulières avec le secteur adapté.

Vis-à-vis de nos clients, cela consiste à accompagner nos assurés en situation de handicap par le biais d'aides financières et d'une assistance téléphonique.

Enfin, par le biais de la fondation MH Handicap, créée en 2013, nous agissons pour faciliter l'autonomie des personnes en situation de handicap, en favorisant l'accès à un emploi, aux soins et au sport.

### **B. Pour lutter contre les fragilités numériques**

Dans le cadre de nos activités de retraite complémentaire, nous avons noué plusieurs partenariats avec des acteurs qui œuvrent pour l'inclusion numérique. La collaboration avec la MedNum a permis de mettre en place un Indice de Fragilité Numérique, qui permet de comprendre le risque de fragilité numérique selon le territoire et ainsi d'agir de façon plus ciblée, en proposant des solutions d'accompagnement à nos allocataires exposés à ce risque. D'autres partenariats, avec Emmaüs Connect ou Granny Geek, permettent de proposer des accompagnements individuels et collectifs aux personnes en situation de précarité numérique.

## 2. Gouvernance de l'accessibilité

Un comité de pilotage Accessibilité Numérique composé des référents accessibilité numérique a été mis en place début 2023, avec pour objectif d'accélérer les actions de mise en accessibilité de nos dispositifs numériques.

### A. Comité de pilotage Accessibilité Numérique

Le comité de pilotage transverse a pour mission de conduire le projet accessibilité numérique, sous la responsabilité de la direction RSE et avec la contribution active de 5 référents accessibilité issus de métiers prioritairement concernés : communication, digital, juridique, systèmes d'information.

Le comité de pilotage mesure et communique les progrès réalisés aux décideurs internes impliqués. Plusieurs indicateurs ont été définis pour s'assurer de la bonne réalisation des ambitions :

- Part des dispositifs numériques prioritaires audités
- Part des dispositifs numériques audités ayant une note > 70%
- Nombre de personnes sensibilisées à l'accessibilité numérique

### B. Référents Accessibilité

Les référents accessibilité définissent le plan d'actions du Groupe en matière d'accessibilité numérique et pilotent sa bonne réalisation après validation par les Directions concernées. Ils identifient, parmi l'ensemble des dispositifs numériques du Groupe, ceux à auditer et mettre en conformité en priorité, puis lancent les audits de conformité RGAA auprès d'un prestataire externe.

Leur rôle consiste également à proposer des actions de sensibilisation et de formation pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe et de répondre aux sollicitations internes.

Les référents accessibilité assurent une veille juridique et technique sur les mises à jour du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) et sur les évolutions réglementaires en lien avec l'inclusion numérique. Ils suivent aussi les progrès technologiques, par exemple en rencontrant des acteurs de l'inclusion numérique.

### C. Traitement des retours

Malakoff Humanis a mis à disposition des utilisateurs de ses sites et applications une adresse e-mail : [accessibilite numerique@malakoffhumanis.com](mailto:accessibilite numerique@malakoffhumanis.com). L'objectif est de permettre aux utilisateurs en situation de handicap de signaler leurs difficultés, pour que le groupe en prenne connaissance et réalise les évolutions attendues.

## 3. Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique

### Priorisation des dispositifs numériques à rendre accessibles

A partir de la cartographie des dispositifs numériques du Groupe, les référents accessibilité numérique, appuyés par les équipes des systèmes d'information, ont priorisé les sites et applications à mettre en conformité, selon plusieurs critères : existence d'une interface utilisateur, nombre d'utilisateurs (clients ou collaborateurs), criticité du dispositif dans la qualité du service offert à nos clients et la réalisation de notre mission sociale, rôle du dispositif dans la mise en œuvre d'un contrat social protecteur vis-à-vis de nos collaborateurs etc.

Ces critères ont permis d'établir un classement des dispositifs à auditer et mettre en conformité mais également de fixer des objectifs annuels. Le comité de pilotage accessibilité numérique s'assurera de la bonne réalisation de la trajectoire définie.

### Implication de nos fournisseurs

Afin de systématiser la prise en compte de l'accessibilité numérique lors d'un achat, une clause spécifique à l'accessibilité a été rédigée et est dorénavant incluse en cas d'achat de prestations intellectuelles ayant un livrable numérique, ou dans le cas de l'achat de logiciels. Par ailleurs, dans le cadre de sa démarche achats responsables, Malakoff Humanis intègre a minima 10% de critères RSE dans les notations d'appels d'offres. Dans le cadre d'un achat de prestations intellectuelles SI, nous proposons par exemple de prendre en compte des critères en lien avec l'accessibilité numérique, comme la formation des prestataires au RGAA.

### Accessibilité dès la conception d'un nouveau service numérique

Malakoff Humanis prévoit de former et sensibiliser les équipes qui produisent ou gèrent nos dispositifs numériques afin de progressivement s'assurer de l'accessibilité de nos productions, dès leur création.

En interne, l'accessibilité doit être prise en compte dès la conception de tout nouveau service numérique (accessibilité by design) et être intégrée tout au long de son cycle de vie. Les chefs de projet sont garants de la bonne prise en compte du volet accessibilité numérique dans la conduite de leurs projets. La mise à jour de la procédure suivie pour les projets numériques permettra d'accélérer la prise en compte de l'accessibilité *by design*.

Par ailleurs, afin d'évaluer en amont le niveau d'accessibilité de nos dispositifs numériques, le groupe souhaiterait mettre en place un groupe de testeurs en situation de handicap en interne, sur la base du volontariat.

## 4. Mise en conformité de nos dispositifs numériques

Malakoff Humanis a fait intervenir un prestataire externe spécialisé pour réaliser les **audits de nos principaux dispositifs numériques** et d'identifier les actions d'amélioration de la conformité à mettre en place.

Par ailleurs, lors de l'audit d'un dispositif numérique par notre prestataire externe, ce dernier en fait une restitution à l'ensemble des personnes qui produisent ou gèrent ce dispositif. C'est l'occasion également d'une sensibilisation aux enjeux de l'accessibilité numérique et d'échanges sur les moyens d'améliorer le niveau de conformité d'un site. L'équipe en charge du dispositif met ensuite en œuvre le plan d'action proposé puis un second audit est réalisé pour évaluer les progrès en matière d'accessibilité.

## 5. Sensibilisation et formation

Malakoff Humanis prévoit de former les personnes directement concernées par les enjeux d'inclusion numérique, c'est-à-dire des développeurs, des webmasters, des UX / UI ainsi que des chefs de projet numérique et rédacteurs. Ces formations sont essentielles pour assurer progressivement la prise en compte de l'accessibilité *by design* lors de la création d'un dispositif numérique.

Des sessions de sensibilisation à l'accessibilité numérique pourront également être proposées aux personnes issues principalement de métiers concernés par les actions de mise en conformité initiées (systèmes d'information, digital, achats, communication) mais également à tout métier qui en fait la demande. Ces webinaires visent à présenter l'enjeu de l'inclusion numérique, à montrer l'importance de la mise en accessibilité de nos dispositifs numériques – en particulier chez Malakoff Humanis en tant que Groupe engagé sur la thématique du handicap – mais également à rappeler les obligations réglementaires et à donner des conseils pratiques pour améliorer l'accessibilité des contenus numériques.

## 6. Bilan 2023 et plan d'actions 2024-2026

Ce chapitre décrit les travaux annuels mis en œuvre pour l'amélioration de l'accessibilité des services numériques du groupe Malakoff Humanis. Ces plans d'action pourront être mis à jour annuellement.

### A. Bilan 2023

**Gouvernance** : nomination de référents accessibilité numérique dans les métiers impactés et mise en place du comité de pilotage accessibilité numérique, veille juridique et technologique

**Prise en compte de l'accessibilité** : ajout d'une clause accessibilité numérique pour tous nos achats de prestations SI et de logiciels

**Mise en conformité** :

- réalisation de 5 audits sur des dispositifs prioritaires et mise en conformité progressive des dispositifs audités avant un second audit
- mise en conformité RGAA du *design system*

**Sensibilisation** : réalisation de deux webinaires de sensibilisation à l'accessibilité numérique (256 participants)

## B. Plan d'actions 2024-2026

**Prise en compte de l'accessibilité** :

- intégration de l'accessibilité dans le processus de lancement de projet
- mise en place d'un groupe de testeurs internes pour les nouveaux projets
- poursuite de la veille juridique et technologique

**Mise en conformité** : poursuite des audits de dispositifs prioritaires et amélioration du niveau de conformité de ces dispositifs

**Sensibilisation** :

- formation des personnes directement concernées à l'accessibilité numérique
- poursuite des actions de sensibilisation pour tous nos métiers (e-learning, webinaires, animations sur site)