

Schéma pluriannuel de mise en accessibilité 2025-2027

Novembre 2024



En application de l'[article 47 de la Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées](#), le présent schéma pluriannuel d'une durée maximum de trois ans présente la politique du Groupe BPCE en matière d'accessibilité numérique. À ce titre, il contient des informations sur la prise en compte de l'accessibilité numérique dans la stratégie numérique des entités du Groupe BPCE ainsi que dans leur politique en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap.

SOMMAIRE

Groupe BPCE - Schéma pluriannuel 2025-2027.....	2
Introduction.....	4
L'accessibilité numérique, un enjeu sociétal et réglementaire	4
L'accessibilité numérique, une priorité stratégique du Groupe BPCE.....	6
Champ d'application du schéma pluriannuel Groupe BPCE.....	7
État des actions engagées dès 2024, avant publication du schéma pluriannuel 2025-2027	9
Gouvernance.....	10
La mise en place d'une Filière accessibilité.....	10
L'organisation de la Filière accessibilité.....	10
Les rôles et responsabilités de l'équipe cœur.....	10
Ressources humaines et financières allouées à l'accessibilité numérique	13
Dispositif de contrôle.....	14
Axes d'amélioration continue portés par le Programme accessibilité du Groupe BPCE	14
Mise en accessibilité des services numériques.....	15
Achats et relations prestataires.....	15
Socle de compétences	16
Conclusion	17
Version du document.....	18

INTRODUCTION

L'accessibilité numérique, un enjeu sociétal et réglementaire

Tim Berners-Lee, fondateur et inventeur du World Wide Web, souhaitait mettre le Web et ses services à la disposition de tous les individus, quel que soit leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique, ou leurs aptitudes physiques ou mentales.

L'accessibilité numérique est essentielle pour répondre à cet objectif d'universalité puisqu'elle vise à ce que les informations et fonctionnalités d'un service ou contenu numérique soient accessibles à tous, quel que soit le handicap de la personne ou sa manière d'accéder à l'information.

Cela implique que toute personne puisse :

- percevoir et comprendre les informations et fonctionnalités d'un service numérique,
- naviguer et interagir avec,
- et ainsi contribuer sur le web.

L'accessibilité numérique conditionne ainsi la possibilité pour tout service ou contenu numérique d'être vecteur d'inclusion et d'autonomie pour tous. En cela, elle s'inscrit dans la même démarche que l'inclusion pour un plein accès de chaque individu au numérique.

L'accessibilité numérique est à ce titre un droit fondamental, comme l'a reconnu l'Organisation des Nations Unies dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées notamment.

Pour en assurer le respect, la France s'est ainsi dotée d'un cadre réglementaire reposant sur la [Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la](#)

[participation et la citoyenneté des personnes handicapées](#), en accord avec les textes européens¹.

C'est plus particulièrement l'[article 47 de cette loi](#) qui fait de l'accessibilité une exigence pour tous les services de communication au public en ligne des organismes publics, ainsi que pour certains organismes privés. Parmi ces derniers, ceux ayant un chiffre d'affaires en France d'au moins 250 millions d'euros par an, calculé sur la moyenne du chiffre d'affaires annuel réalisé en France les trois derniers exercices comptables clos antérieurement à l'année considérée².

Pour compléter ce cadre réglementaire et définir les exigences techniques qui en découlent, un référentiel dédié a été rédigé : le [RGAA \(Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité\)](#).

C'est dans ce cadre que les entités du Groupe BPCE doivent s'inscrire pour garantir que leurs contenus et services numériques sont accessibles à tous leurs clients et collaborateurs ainsi qu'au grand public.

À noter que conformément aux dernières évolutions de la réglementation européenne³, les obligations françaises en matière d'accessibilité ont par ailleurs été étendues à certaines catégories de produits et services⁴. Parmi ceux-ci : les terminaux en libre-service, les contrats et services bancaires, certains services d'investissement et services connexes, ou encore les services liés aux comptes

¹ [Directive \(UE\) 2016/2102 du Parlement Européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public](#) et [Directive \(UE\) 2019/882 du Parlement Européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services](#)

² Suite aux évolutions réglementaires portées par la [loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel](#) et le [décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne](#).

³ Directive 2019/882 précitée dans la note de bas de page n°1.

⁴ Voir notamment la [Loi n°2023-171 du 9 mars 2023](#), le [Décret n° 2023-931 du 9 octobre 2023 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des produits et services](#) et l'[Arrêté du 9 octobre 2023 fixant les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services](#).

de paiement. Le présent schéma pluriannuel ne couvrira pas ces nouvelles obligations qui feront l'objet d'actions dédiées.

L'accessibilité numérique, une priorité stratégique du Groupe BPCE

Le Groupe BPCE est investi depuis de nombreuses années dans une politique handicap au bénéfice des collaborateurs, en phase avec ses valeurs de promotion de la diversité et de responsabilité sociale des entreprises.

Dans la continuité de cette politique, les enjeux de l'accessibilité numérique ont pu être portés par les différentes entités du Groupe BPCE de leur propre initiative. L'évolution récente du contexte leur a toutefois donné une résonance nouvelle (voir ci-après), appelant à une action portée au plus haut niveau au travers de ce premier schéma pluriannuel commun à l'ensemble des entités du Groupe BPCE.

Au-delà des évolutions réglementaires précitées, la dynamique des Jeux Paralympiques 2024 d'une part a été source de sensibilisation au handicap et d'inclusion à grande échelle. Plus encore au sein du Groupe BPCE en sa qualité de Partenaire Premium de l'évènement et qui par ailleurs sponsorise plusieurs para-athlètes.

En cela, les Jeux Paralympiques 2024 ont permis une prise de conscience collective favorisant la mise en œuvre d'actions concrètes, et ainsi constitué un réel catalyseur pour l'accessibilité numérique avec le lancement du Programme BPCE dédié.

D'autre part, le Groupe BPCE a élaboré un projet stratégique « VISION 2030 » traçant les grandes priorités stratégiques du groupe et de ses métiers d'ici à 2030, parmi lesquelles « l'amélioration de l'accessibilité des produits et services numériques ». Basé notamment sur la notion d'impact positif global grâce à la force de solutions locales accessibles à tous, ce projet porte la volonté d'une approche éthique du numérique, en cohérence avec les valeurs coopératives du groupe.

En conclusion, le Programme accessibilité du Groupe BPCE est l'opportunité de renforcer ses engagements pour une banque inclusive et accessible à tous sur le plan des services numériques. Son lancement traduit la volonté du groupe d'inscrire l'inclusion des personnes handicapées ou en difficulté face au numérique comme l'une de ses priorités stratégiques sur le long terme.

Champ d'application du schéma pluriannuel Groupe BPCE

Entités du Groupe concernées par la démarche

Le présent schéma pluriannuel s'applique à l'ensemble des entités du Groupe BPCE. Chacune d'elles reste toutefois responsable à titre individuel de sa mise en accessibilité numérique, en accord avec les ambitions et engagements du groupe.

Publics concernés par la démarche

L'accessibilité concerne les services numériques à destination du grand public, des collaborateurs et des clients (particuliers et professionnels) du Groupe BPCE. Il s'agit plus particulièrement des personnes ayant des déficiences sensorielles, motrices ou cognitives durables ou définitives, auxquelles s'ajoutent celles dans une situation de handicap temporaire.

Dans une optique d'inclusion numérique, le Groupe BPCE a souhaité élargir ses actions en la matière aux personnes en situation de fracture numérique, tout en prenant en compte le vieillissement de la population.

Au regard du nombre très important de [services numériques portés par l'ensemble de ses entités](#), le Groupe BPCE a identifié un public cible prioritaire pour la planification et priorisation des actions de mise en accessibilité numérique issues du présent schéma pluriannuel 2025-2027.

Ainsi, dans un premier temps, le grand public, les clients et prospects particuliers, ainsi que les collaborateurs du groupe bénéficieront de ces actions.

La composition de ce public cible prioritaire pourra être élargie au fil de l'avancement. À terme, les actions menées le seront au bénéfice de l'ensemble

des publics adressés par les services numériques du Groupe BPCE, que ce soit au cours des trois prochaines années, ou dans le cadre d'un futur schéma pluriannuel.

Services numériques concernés par la démarche

Les services numériques tels qu'entendus par la réglementation sur l'accessibilité correspondent notamment aux :

- sites internet, intranet, extranet ;
- logiciels, dès lors qu'ils constituent des applications utilisées au travers d'un navigateur web ou d'une application mobile ;
- applications mobiles qui sont définies comme tout logiciel d'application conçu et développé en vue d'être utilisé sur des appareils mobiles, tels que des téléphones intelligents (smartphones) et des tablettes, hors système d'exploitation ou matériel ;
- mobiliers urbains numériques, pour leur partie applicative ou interactive, hors système d'exploitation ou matériel.

Parmi ces derniers, le Groupe BPCE a décidé de prioriser dans un premier temps les sites web et applications mobiles développés en interne. Cela représente plus de 1 000 services numériques recensés à ce jour, dont environ 350 dédiés au [public cible prioritaire défini](#). En accord avec ce dernier, le Groupe BPCE a délimité un périmètre correspondant pour les ambitions à l'horizon 2025, à savoir :

- Grand public : sites institutionnels et réseaux sociaux.
- Clients particuliers : sites et espaces clients web et mobile, contrats et documents numériques.
- Périmètre collaborateur : socle commun à l'ensemble d'entre eux, à commencer par les outils du quotidien RH, Workplace et Communication.

Tout comme le public cible prioritaire, ce périmètre pourra être élargi ultérieurement.

ÉTAT DES ACTIONS ENGAGÉES DÈS 2024, AVANT PUBLICATION DU SCHÉMA PLURIANNUEL 2025-2027

À leur échelle, certaines entités du Groupe BPCE ont pu engager une démarche de mise en accessibilité numérique, par la réalisation d'audit de conformité au RGAA et l'amélioration de l'accessibilité de leurs services numériques, l'accompagnement par des cabinets de conseil spécialisés, ou encore l'élaboration d'un schéma pluriannuel propre.

Toutefois, en raison des nombreuses synergies et co-responsabilités entre ses entités, le Groupe BPCE a pris la décision de synchroniser et harmoniser la démarche par la mise en place d'une gouvernance dédiée, nommée Filière accessibilité, et le lancement d'un programme de renforcement de l'accessibilité numérique⁵.

Dès sa création, la Filière accessibilité s'est attachée à diffuser les enjeux et bonnes pratiques de l'accessibilité numérique tant auprès des différentes entités du groupe que des directions métier et IT de BPCE-SA.

Afin de définir les ambitions pour l'horizon 2024-2025 et de poser les bases du programme, elle a débuté par une phase de cadrage avec le lancement de chantiers :

- Réglementation et dispositifs de contrôle :
 - Élaboration du dispositif de contrôle associé.
 - Définition des indicateurs de pilotage relatifs à l'accessibilité numérique en vue de leur mise en œuvre.
 - Adoption et diffusion d'une Norma groupe pour cadrer la mise en accessibilité des services numériques du Groupe BPCE.
- Ambitions cibles, organisation et budget :
 - Recensement et analyse des services numériques existants groupe.
 - Définition d'ambitions cibles métiers jusqu'à horizon 2030.

⁵ Voir la [rubrique « Gouvernance »](#)

- Chiffrage des ressources nécessaires pour les remédiations nécessaires à l'atteinte des ambitions 2025.
- Outils, méthodes et conduite du changement :
 - Mise à disposition d'un modèle de déclaration d'accessibilité, du présent schéma pluriannuel, d'une trame de plan d'actions annuel.
 - Définition de méthodologies projet IT cibles, accompagnées d'un kit d'outils pour la production de contenus et services numériques accessibles « by design ».
 - Réflexions autour de la conduite et de l'industrialisation des audits de conformité au RGAA.
 - Introduction d'exigences sur l'accessibilité dans la politique d'achats du groupe.
 - Évaluation du niveau de maturité sur l'accessibilité numérique des éditeurs les plus importants du Groupe BPCE en vue de la mise en place de plans de remédiation.
 - Mise à disposition d'une offre de formation dédiée aux métiers portant l'accessibilité numérique au sein du Groupe BPCE.
 - Élaboration du plan de conduite du changement du Programme accessibilité.

GOUVERNANCE

La mise en place d'une Filière accessibilité

La gouvernance de la mise en accessibilité du Groupe BPCE repose sur une Filière accessibilité créée afin de :

- Veiller à la conformité réglementaire : la Filière accessibilité du Groupe BPCE veille au respect des exigences légales et réglementaires en matière d'accessibilité numérique, notamment celles de la Loi du 11 février 2005 et de la Directive européenne du 17 avril 2019.
- Définir les ambitions du groupe et les actions prioritaires à mener, suivre et piloter l'application des normes d'accessibilité par toutes les entités du groupe.

- Améliorer l'expérience utilisateur des clients et collaborateurs du Groupe BPCE : en rendant les services numériques accessibles, la Filière contribue à améliorer l'expérience utilisateur pour tous les clients et collaborateurs du Groupe BPCE, indépendamment de leurs capacités.
- Permettre une efficacité opérationnelle : la mise en place d'une Filière accessibilité permet de centraliser et de structurer les efforts en matière d'accessibilité, ce qui peut améliorer l'efficacité opérationnelle et faciliter la coordination entre les différentes parties prenantes.

L'organisation de la Filière accessibilité

La Filière accessibilité est organisée de manière structurée pour assurer une coordination optimale et une mise en œuvre efficace des initiatives d'accessibilité numérique. Elle est composée du référent accessibilité groupe, d'une équipe cœur, de référents accessibilité locaux et des relais IT des différentes entités concernées.

Les rôles et responsabilités de l'équipe cœur

Le référent accessibilité groupe

Le référent accessibilité groupe a trois rôles principaux :

- L'accompagnement des entités du groupe, grâce au relais des référents accessibilité locaux, dans la mise aux normes de l'accessibilité des services numériques : veille réglementaire, définition et communication des ambitions (priorisations, remédiations, audits, etc.).
- La sensibilisation et la formation : promouvoir la sensibilisation aux enjeux liés à l'accessibilité numérique et la montée en compétence des parties prenantes.
- Le contrôle et le pilotage : le référent accessibilité groupe est garant du suivi et du pilotage de la mise en accessibilité des services clients et outils collaborateurs du groupe.

Les rôles transverses de l'équipe cœur

L'équipe cœur est composée de représentants de différentes fonctions clés au sein du Groupe BPCE qui ont pour principales missions :

- Être le relais auprès des différentes entités BPCE (promotion, partage d'informations...) et des régulateurs internes et externes.
- Piloter la mise en œuvre des ambitions du groupe en termes d'accessibilité (mise en place et industrialisation des KPI de suivi, etc.).
- Centraliser les bonnes pratiques et diffuser les initiatives locales.

Le référent accessibilité local

Le référent accessibilité local est le point d'entrée de son entité pour garantir la conformité et l'amélioration continue de l'accessibilité numérique. Il a pour principales missions :

- Veiller au respect des normes d'accessibilité :
 - Assurer le contrôle de niveau 1 de l'accessibilité des sites web, applications et services numériques de son entité :
 - S'assurer de la présence des documents obligatoires (déclaration d'accessibilité, schéma pluriannuel, plan d'actions).
 - Vérifier la validité des audits de conformité.
 - Veiller à ce que tous les projets privés respectent les normes d'accessibilité.
 - S'assurer que les réponses aux réclamations sur l'accessibilité respectent les délais réglementaires.
 - Assurer le support de niveau 2 minimum pour la réponse aux réclamations des utilisateurs concernant l'accessibilité.
 - Identifier les points d'amélioration (réglementation, réclamations utilisateurs, veille technique...) et proposer des mesures correctives en accord avec le plan d'actions de son entité.
- Piloter la mise en accessibilité :

- Définir les ambitions de son entité en matière d'accessibilité en cohérence avec les directives du groupe.
- Suivre l'état d'avancement des travaux menés au sein de son entité.
- Être le relais entre l'équipe cœur et son entité :
 - Communiquer les décisions et ambitions du groupe.
 - Fournir des indicateurs et des rapports réguliers concernant son entité à l'équipe cœur.
 - Partager les réussites de son entité qui pourraient être étendues à l'ensemble du groupe.
- Sensibiliser les différents publics (achats, IT, communication, RH, etc.) aux exigences d'accessibilité numérique :
 - Contribuer à l'élaboration d'un plan de formation sur l'accessibilité numérique, en cohérence avec les responsables de formations.

Ressources humaines et financières allouées à l'accessibilité numérique

Concernant les ressources humaines, elles correspondent à ce jour aux membres de la Filière accessibilité qui œuvrent à la concrétisation des ambitions du Groupe BPCE en la matière, et cela avec la contribution à temps de partiel de plus de 50 personnes.

Les entités du groupe ont quant à elles été invitées à estimer le temps homme dédié pour la mise en accessibilité de leurs services numériques. Le reporting régulier de données en la matière devrait à terme permettre une gestion optimale des ressources humaines et financières liées à l'accessibilité numérique.

Concernant les ressources financières, avec le concours des entités du groupe, une première estimation budgétaire a pu être produite pour atteindre les ambitions 2025. À date de rédaction du présent schéma pluriannuel, l'enveloppe estimée s'élève à environ 3 millions d'euros pour la réalisation d'audits de conformité et la mise en œuvre des remédiations aux problèmes d'accessibilité identifiés dans ce cadre.

En parallèle, le budget de fonctionnement du Programme accessibilité a été inscrit dans le projet stratégique Vision 2030 du Groupe BPCE, pour un montant de 260 000 euros.

Ces budgets seront évalués et revus annuellement en fonction de l'avancement de la mise en œuvre du présent schéma pluriannuel et de l'atteinte des ambitions du groupe.

À noter que les ressources humaines et financières allouées à l'accessibilité numérique sont propres à chaque entité entrant dans le champ d'application du présent schéma pluriannuel. Chacune d'elle définit ces ressources en fonction de ses particularités et exigences, en cohérence avec les ambitions du Groupe BPCE en matière d'accessibilité numérique.

Dispositif de contrôle

Un dispositif de contrôle sera déployé dans les entités du groupe, afin de piloter le respect de la réglementation et la mise en accessibilité des services numériques.

Le dispositif s'appuiera sur un set de KPI produit par les référents accessibilité locaux, (contrôle de premier niveau), et supervisé par l'équipe cœur (contrôle de second niveau).

AXES D'AMÉLIORATION CONTINUE PORTÉS PAR LE PROGRAMME ACCESSIBILITÉ DU GROUPE BPCE

Les axes d'amélioration continue détaillés ci-après constituent la base commune de travail pour les entités du Groupe BPCE sur la période 2025-2027.

Chacune d'elles, selon son niveau de maturité, inscrit dans ses plans d'actions annuels les mesures nécessaires pour la mise en œuvre du présent schéma pluriannuel. La possibilité d'engager des actions complémentaires en faveur de l'accessibilité et de l'inclusion numérique est laissée à leur discrétion.

Dans l'attente de la définition d'une feuille de route interne 2026-2030, les objectifs se concentrent pour le moment sur l'année 2025. Cette partie sera

révisée ultérieurement afin de couvrir la totalité de la période de validité du présent schéma pluriannuel.

Mise en accessibilité des services numériques

Dans le cadre du lancement du Programme accessibilité, le Groupe BPCE a inscrit dans ses ambitions pour 2025 un double objectif :

- Sur le périmètre prioritaire, de remédier aux problèmes d'accessibilité des services numériques pour assurer à minima une accessibilité partielle (soit un taux de conformité au RGAA supérieur à 50 %).
Pour ce faire, les entités devront mener des audits de conformité au RGAA et planifier les remédiations nécessaires pour atteindre cet objectif via leurs plans d'actions annuels propres, en tenant compte par ailleurs des éventuelles réclamations utilisateurs.
- Pour les nouveaux services numériques, l'évolution des méthodologies projet pour la prise en compte de l'accessibilité numérique dès leur conception afin d'assurer un niveau optimal lors de leur mise en production.
À cette fin, les entités du groupe disposeront de processus cibles, accompagnés d'une boîte à outils pour les assister au fil des étapes de cadrage, conception, développement et déploiement d'un projet numérique.

La Filière accessibilité étudie l'opportunité d'inclure des tests utilisateurs avec des personnes handicapées pour les services numériques du périmètre prioritaire ou étendu. Pour en tirer tous les bénéfices, ceux-ci ne seront envisagés qu'à partir d'un niveau d'accessibilité et de maturité des équipes suffisant.

Achats et relations prestataires

L'objectif est également double pour la prise en compte de l'accessibilité numérique dans les achats et relations prestataires :

- Pour les relations prestataires établies, il s'agit d'accompagner l'amélioration de leur niveau de maturité en la matière sur la base du plan de remédiation convenu.
- Pour les nouveaux achats, il s'agit de traduire les exigences en matière d'accessibilité numérique du Groupe BPCE au travers de clauses-types et de définir les critères de notation et de sélection d'un prestataire.

Socle de compétences

Recrutements

Le Groupe BPCE souhaite intégrer les compétences techniques en lien avec l'accessibilité numérique dans les fiches de postes éligibles, ainsi que dans le processus de recrutement des profils correspondants (notamment via des critères dédiés).

Sensibilisation, formation et conduite du changement

Dans le cours de l'année 2025, le Groupe BPCE mettra à disposition de ses entités une offre de formation interne pour diffuser les compétences nécessaires à la mise en accessibilité des produits et services numérique. Celle-ci sera composée, entre autres :

- des sessions de sensibilisation à l'accessibilité destinées à l'ensemble des collaborateurs ;
- des formations techniques pour un public plus spécialisé (développeurs, UI/UX designers, créateurs de contenu, etc.).

En complément, la Filière accessibilité élaborera différentes mesures destinées à porter les enjeux du handicap et de l'inclusion auprès des collaborateurs du groupe.

En parallèle du socle de montée en compétences des collaborateurs, un plan de conduite du changement est en cours d'élaboration pour assurer une accessibilité pérenne des contenus et services numériques des entités.

Diagnostics et audits

Les modalités de réalisation des diagnostics et audits de conformité au RGAA n'ont pas encore été définies. Celles-ci seront détaillées dans cette rubrique à l'occasion d'une révision ultérieure du présent schéma pluriannuel.

Dans l'attente, les entités du groupe conduiront les diagnostics et audits selon les modalités qui leur semblent le plus adaptées à leur situation et niveau de maturité.

CONCLUSION

Le schéma pluriannuel 2025-2027 du Groupe BPCE se veut la traduction de ses ambitions en matière d'inclusion des personnes handicapées ou en difficulté face au numérique.

Chaque entité du groupe a la charge de le décliner en plans d'actions annuels qui feront l'objet d'un bilan à l'issue de l'année correspondante.

Comme indiqué à plusieurs reprises, le présent schéma pluriannuel ayant été rédigé lors de la phase de cadrage du Programme accessibilité, il est amené à évoluer dans le temps afin de tenir compte des avancées et décisions à venir.

VERSION DU DOCUMENT

Version du document	Date de validation	Commentaire
Version initiale	13/11/2024	