# Schéma pluriannuel d'accessibilité

## Rapport général 2020-2022

MACIF

Essentiel pour moi

# INTRODUCTION

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 rend obligatoire à tout service de communication publique en ligne d'être accessible à tous.

## Table des matières


**INTRODUCTION** **2**

Table des matières 2

**L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE : UNE DÉMARCHE DE CONTINUITÉ POUR LA MACIF** **3**

Une démarche interne concertée 3

Les valeurs d'une politique d'accessibilité ré-affirmées et confirmées par une déclinaison numérique 3

**GOUVERNANCE DE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE À LA MACIF : UN CONSENSUS ÉVIDENT** **5**

**DES PROJETS GARANTS D'UNE MISE EN ŒUVRE COHÉRENTE** **8**

Une mise en œuvre efficiente 8

Une dynamique projet inclusive de tous les acteurs 9

**PLAN D'ACTION** **11**

Mise en conformité des objets numériques : agenda 11

Mise en œuvre du plan d'actions-projets du schéma accessibilité 2020-2021 12

# L'accessibilité numérique : une démarche de continuité pour la macif

«Egalis numérique», telle pourrait être la déclinaison logique du projet de mise en conformité d'accessibilité numérique de la Macif. Si l'obligation légale des textes de 2019, impose la production d'un schéma d'accessibilité numérique et les déclarations de conformité, la problématique d'accessibilité s'inscrit dans un historique déjà ancien du groupe d'engagement auprès de tous les publics.

Cet héritage se traduit donc naturellement par l'élaboration du **schéma pluriannuel d'accessibilité numérique** associé à un plan d'action annuel, dans l'objectif d'assurer la mise en conformité avec le RGAA (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité) et la mise en conformité progressive des sites web et applications concernés.

## Une démarche interne concertée

Pour faire de ce projet un projet cohérent et fédérateur d'une **culture d'organisation** collective associant toutes les parties prenantes, une démarche d'intelligence collective a été engagée pour définir concrètement la mise en place de ce schéma dans le contexte conjoncturel de fusion au sein du groupe des différentes entités.

Ce souhait traduit l'engagement des services impliqués, mais plus largement de la Macif, dans une démarche collective seule garante de l'efficacité opérationnelle pour sa mise en œuvre.

Les ateliers menés à l'automne 2020 ont permis de dresser les actions et moyens à mobiliser, mais également de définir les fondements du projet pour traduire concrètement et rapidement l'engagement de la Direction dans une politique d'accessibilité numérique, prolongation « naturelle » des valeurs du groupe.

## Les valeurs d'une politique d'accessibilité réaffirmées et confirmées par une déclinaison numérique

Au-delà de l'obligation juridique de mise en conformité avec la loi sur le handicap et la mise en place du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) réactualisé en juillet 2019, le projet s'appuie sur les valeurs fondamentales, constituant l'**« ADN » de la Macif**.

### 1. Une priorité stratégique

L'accessibilité est une des priorités fortes de la Direction. Il est essentiel, stratégique, fondamental et naturel que la Macif se positionne dans son offre des services auprès de tous les publics, sans distinction. Cet engagement clairement affirmé touche même aux valeurs d'**universalisme** comme marqueur identitaire de la Macif.

## 2. Une politique RSE ancrée dans le réel et le concret

Le programme « Egalis » est un des fers de lance de l'engagement sociétal et environnemental de la Macif, incarné dans une Direction stratégique, garante du sens au-delà des métiers propres.

La politique **RSE** et la mise en œuvre d'une **politique de handicap** sont inscrites et se traduisent donc déjà depuis plusieurs années par des actions concrètes et opérationnelles. L'inclusion de tous les publics et la diversité ne sont donc plus au stade des intentions, mais des actions concrètes. Le projet d'accessibilité numérique s'intègre donc logiquement comme une branche évidente d'une politique déjà affirmée. Le portage de cette action dans un dispositif cohérent en sera d'autant facilité.

## 3. Une démarche et dynamique apprenante pour tous les collaborateurs

En s'inscrivant dans une démarche résolument proactive et participative, le projet vise également à confirmer le portage de sens et de valeurs pour l'ensemble des collaborateurs. *« Être fier de travailler à la Macif car cela fait sens »*, tel est également l'un des enjeux du projet.

Il doit permettre l'appropriation par chacun mais, au-delà, s'inscrire comme une clef d'amélioration continue collective pour anticiper les processus de travail, inévitablement en évolution permanente. Que chacun y contribue et s'en approprie les enjeux est fondamental pour renforcer l'attachement identitaire des collaborateurs.

## 4. Un positionnement de référence dans un contexte concurrentiel et partenarial

Pour la Macif, être un **employeur de référence**, voire le « 1er référent » dans le secteur de l'assurance, est une priorité stratégique. La politique d'accessibilité numérique s'inscrit donc de fait dans un contexte français de concurrence et comme devant contribuer à ce positionnement. Mais, au-delà, il s'agit sans doute, également, de créer une dynamique vertueuse avec des partenaires naturels afin de faire progresser le secteur dans son entièreté par exemplarité.

**Référence RGAA -v4 : « la prise en compte de l'accessibilité numérique dans la stratégie numérique de l'entité… »**

# Gouvernance de l'accessibilité numérique à la macif : un consensus évident

Mettre en œuvre une politique d'accessibilité numérique nécessite de définir clairement sa gouvernance pour identifier les adhérences avec l'organisation déjà existante et garantir ainsi, une mise en conformité de production et de gestion de l'ensemble du parc des objets numériques concernés (externes, métiers, interfaces clients…).

La Macif s'appuie déjà sur une organisation très lisible de la politique du handicap et plus largement de la responsabilité sociale et environnementale.

Le travail d'analyse a donc été de mesurer les impacts d'un positionnement « naturel » pour notamment en identifier les limites. Cela a naturellement conduit à évaluer d'autres scénarii qui pourraient également être légitimes, notamment au regard de la dimension « métier » de ce projet.

## 1. Une direction RSE porteuse légitime des valeurs du groupe

Le premier scénario repose sur la légitimité déjà ancrée de la Direction « RSE » comme porteuse opérationnelle des valeurs stratégiques portées par la Direction du groupe. Pour chacun des collaborateurs, le sens, les valeurs sociétales et environnementales sont déjà incarnés par ce service avec les actions historiques en matière de handicap. L'accessibilité numérique ne pose pas question dans cette continuité.

En revanche, la spécificité « métier » liée au numérique, pose nécessairement la question des relais « techniques » de sa mise en œuvre qui eux sont du ressort des services en charges du numérique ou des outils métiers internes. Il s'agit donc, en retenant ce scénario, de garantir une gouvernance opérationnelle garante de la réussite des actions qui sous-tendent une mise en œuvre.

## 2. Des scénarii métiers au-delà du portage des valeurs

L'organisation actuelle de la gestion du large champ des objets numériques définis comme périmètre du projet (cf.infra), peut permettre d'envisager deux scénarii miroirs issus des compétences métiers et techniques implicites au numérique.

La Direction du Digital (gestion des sites internets externes) ou le projet « Digital WorkPlace » (outils internes) ont en effet la légitimité des compétences métier mais aussi d'engagements financiers déjà établis ainsi, que pour le second, d'une lisibilité claire dans le plan stratégique 21-23. Ils pourraient donc apporter les garanties « techniques » de mises en œuvre.

En revanche, le lien de continuité avec le sens et les valeurs de la politique historique de handicap et donc, de la légitimité de sens seraient de fait affaiblis et sans doute peu lisibles pour des collaborateurs identifiant la RSE comme légitime sur ces sujets.

## 3. Un consensus sous réserve d'une gouvernance garante d'une mise en œuvre effective

Au regard du travail d'analyse des avantages-opportunités et des risques, le scénario d'un **portage par la RSE** apparaît comme une évidence du fait du portage historique de la politique d'inclusion des publics et du handicap par cette entité.

Mais pour garantir la réussite opérationnelle d'un tel portage, il est proposé que cette gouvernance soit tripartite afin d'engager les directions « métier » dans ce portage et sa responsabilité.

La direction du Digital (coordonnateur du numérique vers les services métiers) et la Direction du projet « DWP » seconderont donc le service RSE de la direction de l'engagement dans le pilotage de ce projet.

Afin d'être appliqué le plus finement possible, plusieurs « outils » ont été identifiés pour une mise en œuvre concrète du schéma d'accessibilité.

### 3.1. UN COMITÉ DE PILOTAGE « ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE » INCLUSIF ET GARANT DE LA MISE EN ŒUVRE

Un comité de pilotage s'avère essentiel pour assurer la gouvernance et la réussite d'un tel projet.

Piloté par la RSE, il sera composé de la Direction du Digital et du projet « DWP » pour assurer l'inclusion de toutes les dimensions métiers. Plus opérationnellement, cette organisation implique la création de nouvelles fonctions en appui et relais :

- un référent/second « technique » auprès du chef de projet RSE pour assurer le dialogue sur les aspects métiers de mise en œuvre et garantir leur cohérence ;
- des référents/relais au sein des entités métier et des projets eux-mêmes pour garantir que finement la prise de conscience et d'actions ne subissent pas d'impairs ;
- la capitalisation à partir des actions déjà mises en place par la Direction du Digital est essentielle pour étendre et propager un savoir-faire déjà actif en le renforçant par les dimensions manquantes ou plus faibles (gestion du caractère réglementaire des audits par exemple).

Sous conditions de ces garanties, la gouvernance portée par la RSE pourra s'assurer d'une mise en œuvre métier concrète dans un calendrier défini.

### 3.2. UN ANCRAGE DANS LA STRATÉGIE 21-23...

Il est apparu également essentiel que cette gouvernance et donc ce projet, soient clairement identifiés dans les actions de la stratégie 21-23.

À défaut d'être porté par un projet déjà inscrit (DWP), il est nécessaire de définir dans le plan stratégique un projet identifié « accessibilité numérique » en tant que tel et pas seulement implicite. Cela permettra à chacun des collaborateurs impliqués d'identifier le caractère stratégique du projet.

### 3.3. ...PORTÉ PAR UN BUDGET AUTONOME

S'il est indiscutable que chaque projet numérique doit programmer son budget en tenant compte des nécessités de mise en conformité, il apparaît aussi essentiel que le projet en lui-même puisse avoir les moyens de ses ambitions.

Cela concerne le niveau de pilotage transversal et notamment d'évaluation des priorités. Il est donc nécessaire de pouvoir définir un budget automne permettant notamment de lancer une politique d'audit d'accessibilité, à raison d'1/3 du parc par an, pour pouvoir définir l'ampleur du plan d'action et de mesures à mettre en œuvre dans une perspective de trois ou quatre années.

La gestion transversale d'un tel projet nécessite des moyens a minima pour rendre effective une gouvernance partagée et impliquée des différents acteurs.

**action 1 : une gouvernance co-portée de l'« accessibilité numérique »**

**action 2 : outils de priorisation et suivi de mise en œuvre de l'accessibilité numérique**

**action 3 : l' « accessibilité numérique », projet de la stratégie 21-23**

**action 4 : des moyens budgétaires dédiés pour assurer une gouvernance opérante**

**Référence RGAA -v4 : « la position fonctionnelle et les missions du référent accessibilité numérique de l'entité »**

# Des projets garants d'une mise en œuvre cohérente

Les projets résultent du travail collectif pour définir les actions nécessaires pour lancer à la fois rapidement, mais dans un plan d'action de plusieurs années, la mise en œuvre de l'accessibilité numérique de la Macif en prenant en compte toutes les dimensions du projet et toutes les entités pouvant et/ou devant y contribuer.

Le premier volet, déjà explicité (cf. supra) concerne la gouvernance, ses déclinaisons dans le plan stratégique 21-23 et dans l'identification de lignes budgétaires dédiées, notamment pour assurer à minima les audits nécessaires pour un suivi opérationnel de mise en œuvre.

## Une mise en œuvre efficiente

Au-delà de la question des moyens financiers, deux sous-projets permettront de concrétiser une mise en œuvre effective et cohérente.

### 1. Des processus mutualisés

La dimension même du périmètre du projet (plus d'une centaine d'objets numériques concernés) nécessitent de rationaliser et mutualiser les processus « techniques » et métiers pour gagner en efficacité et cohérence dans le traitement des évolutions, correctifs ou nouveaux projets numériques.

Cela peut aller de :

- la création de modèles de pages ou composants « accessibles » ré-exploitables d'un site à l'autre ;
- une page accessibilité modèle à décliner sur chaque site ;
- la pérennisation d'une équipe dédiée pouvant capitaliser les techniques « accessibilité » pour une transposition sur l'ensemble des projets dans la prolongation du processus déjà existant ;
- un référent « architecture » coordonnateur des relais projets.

L'équipe déjà mise en place au niveau de la Direction digitale préfigure parfaitement ce principe de mutualisation et pourra donc rapidement permettre un passage à l'échelle de tous les projets concernés.

#### action 6 : des processus mutualisés

**Référence RGAA -v4 : « 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 »**

**Référence RGAA -v4 : « la prise en compte de l'accessibilité numérique dans les nouveaux projets »**

## 2. Une organisation spécifique de contrôle et vérification

Le nombre d'objets numériques concernés, impose également de rationaliser les moyens de contrôle et de suivi effectif pour assurer une cohérence globale à l'échelle du groupe et des enjeux portés par le projet.

Cela nécessite donc de poursuivre l'action engagée à la Direction Digitale d'une entité dédiée et compétente pour coordonner et gérer ces processus de contrôle. Elle devra notamment permettre de :

- définir des critères pour chaque projet pour valider les productions ;
- assurer les phases de recette des livrables des prestataires ;
- piloter des groupes tests utilisateurs internes et externes ;
- garantir le contrôle réglementaire nécessaire.

La dimension accompagnement des porteurs de projets métier sera une clef majeure de réussite de cette mutualisation pour un relais fin au niveau des projets.

### action 7 : une organisation des tests et contrôles d'accessibilité

**Référence RGAA -v4 : « 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 »**

**Référence RGAA -v4 : « la prise en compte des personnes en situation de handicap dans les tests utilisateurs »**

# Une dynamique projet inclusive de tous les acteurs

Parce qu'un projet d'accessibilité numérique ne se limite pas à des optimisations techniques, plusieurs acteurs clés du projet sont nécessaires à la réussite des mises en œuvre.

## 3. Un plan de communication et sensibilisation interne et externe

Le schéma d'accessibilité numérique implique, pour mobiliser l'ensemble des parties prenantes, un véritable plan de communication et sensibilisation dédié s'intégrant dans les processus déjà en place.

Cela peut se traduire par différents projets allant de la sensibilisation interne par actions concrètes de prise de conscience à l'insertion dans la communication événementielle et interne (semaine du handicap).

La Direction de l'engagement du fait même d'être composée à la fois des services de communication interne et externe mais de la RSE, sponsor du projet, pourra de façon très cohérente mobiliser les moyens les plus à même de répondre à cet enjeu.

### action 8 : un plan de communication et de sensibilisation

**Référence RGAA -v4 : « les actions de formation et de sensibilisation des agents »**

**Référence RGAA -v4 : « la prise en compte des compétences ou connaissances requises dans les fiches de poste et dans les processus de recrutement»**

## 4. Des formations ciblées et pertinentes

L'accompagnement des équipes et des collaborateurs passe nécessairement par des enjeux de formation et de montée en compétence.

Que ce soit par l'établissement classique de programmes de formation des collaborateurs au niveau individuel ou par la réalisation de modules de type collectifs (mooc, tutoriels pédagogiques...), la Direction Ressources humaine/formation est naturellement en charge de ces actions pour répondre à l'ensemble des besoins, assurer et rendre cohérent une montée en puissance collective du groupe sur une échelle de temps relativement courte (deux-trois ans).

### action 9 : un plan de formation accessibilité

**Référence RGAA -v4 : « les actions de formation et de sensibilisation des agents »**

## 5. L'inclusion des fournisseurs pour une plus grande garantie

L'une des spécificités identifiées sur les projets numériques de la Macif est le recours important à des prestataires ou fournisseurs extérieurs pour la réalisation de développements numériques.

La mobilisation interne des équipes, même la plus optimale, ne suffira pas à garantir une réussite du projet.

Une simple politique de contrôle seule, à posteriori des livraisons, certes pourra permettre de valider des livrables de développement numérique. Mais, sans prise de conscience par la contractualisation des fournisseurs réguliers, le risque est grand d'une déperdition d'énergie, de mobilisation interne et de garanties de cohérence au fil des projets et réalisations.

Il a donc été identifié clairement la nécessité d'une action coordonnée spécifique à l'égard des fournisseurs et prestataires pour à la fois :

- établir des critères de sélection incluant la capacité en accessibilité numérique des différents fournisseurs et prestataires en amont des commandes spécifiques (directions achat et juridique) ;
- de mettre en place une organisation de validation des livrables (cf action 7).

Ces dispositions permettront de garantir l'ensemble des processus sous-tendant chacun des projets numériques du groupe.

### action 10 : des fournisseurs responsables

**Référence RGAA -v4 : « l'intégration de l'accessibilité numérique dans les clauses contractuelles ...»**

# Plan d'action

Les opérations de mise en conformité vont s'étaler sur les années 2020 à 2022 dans un premier cycle selon les priorités établies. Elles se fondent à la fois sur le plan d'action de mise en conformité obligatoire au regard de l'application du RGAA, mais également sur une série de projets identifiés lors des ateliers de co-conception pour faire de la politique d'accessibilité une politique cohérente, structurelle mobilisatrice de l'ensemble des équipes et des collaborateurs en phase avec les valeurs portées par la Macif.

### Plans annuels

Ce schéma pluriannuel sera décliné en plans d'actions, chaque année. Ils seront actualisés au fil de l'eau au sein de la gouvernance mise en place. Ils décrivent en détail les opérations mises en œuvre pour prendre en charge l'ensemble des besoins en termes d'accessibilité numérique sur la base des fiches projets établies.

## Mise en conformité des objets numériques : agenda

Au-delà de la question des moyens financiers, deux sous-projets permettront de concrétiser une mise en œuvre effective et cohérente.

### 1. Des processus mutualisés

La dimension même du périmètre du projet (plus d'une centaine d'objets numériques concernés) nécessitent de rationaliser et mutualiser les processus « techniques » et métiers pour gagner en efficacité et cohérence dans le traitement des évolutions, correctifs ou nouveaux projets numériques.

**2020 :**

- https://www.diffuz.com/
- https://lessentiel.macif.fr/

**2021 :**

- https://macifjuris.macif.fr/
- gli.macif.fr
- www.solidaritecoupsdurs.macif.fr
- gestionsante.macif.fr

## Mise en œuvre du plan d'actions-projets du schéma accessibilité 2020-2021

### Année 2020

Pour le dernier trimestre 2020, c'est évidemment la mise en place de la gouvernance et de ses instances opérationnelles qui est primordiale afin d'aborder 2021 en « ordre de marche »

1. **fixer la gouvernance** avec la mise en place d'un comité de pilotage, la désignation d'un Référent accessibilité et la désignation des relais dans chacune des entités impliquées ;

2. définir la **priorisation pour 2021** des projets : l'essentiel du projet repose sur la mise en conformité des objets numériques. La gouvernance opérationnelle doit donc fixer les priorités pour le début 2021.

Au-delà des ces actions incontournables, plusieurs actions sont déjà lancées et vont se poursuivre d'ici fin 2020 :

3. **identification collaborateurs** en situation de handicap ;

4. **budget 2021** : fixer précisément les engagements budgétaires pour les mises en conformité et les projets à lancer.

## Année 2021 - 1er trimestre

Le premier trimestre 2021 doit permettre de mettre en œuvre concrètement les processus définis pour réussir les défis et enjeux d'une politique de mise en conformité :

5. pages **accessibilité** (pour les sites en cours d'audit) ; c'est l'une des obligations réglementaires du RGAA, il convient donc dès que possible, en 2021, de mettre à jour les sites suite aux audits qui auront aboutis ;

6. politique de **tests** : la mise en place d'un processus de tests et de vérification à toutes les étapes du projet est le cœur d'un changement de gestion de projets pour s'assurer de l'accessibilité. Les premiers travaux sur les sites audits devront permettre, en mode lead-management, de mettre en place cette politique et les actions en découlant ;

7. plan de **formation** : dès le 1er trimestre 2021, le plan de formation doit commencer à se mettre en place pour accompagner les collaborateurs impliqués au fur et à mesure de l'avancement des chantiers ;

8. plan de **communication** (pour début d'année 2021). La mobilisation des acteurs internes est fondamentale. Un plan stratégique de communication doit donc être défini début 2021 pour se mettre en action dans les semaines et mois suivants ;

9. critères de sélection des **fournisseurs**. Plusieurs actions sont nécessaires pour assurer la cohérence de la politique d'accessibilité auprès des fournisseurs (questionnaire fournisseurs, mutualisation des paragraphes des cahier des charges..). La direction des achats, appuyé par la direction juridique, doit pouvoir élaborer la mise à jour de ces documents au cours du premier trimestre afin, là aussi, de disposer des bases pour garantir une cohérence à 360° pour 2021.

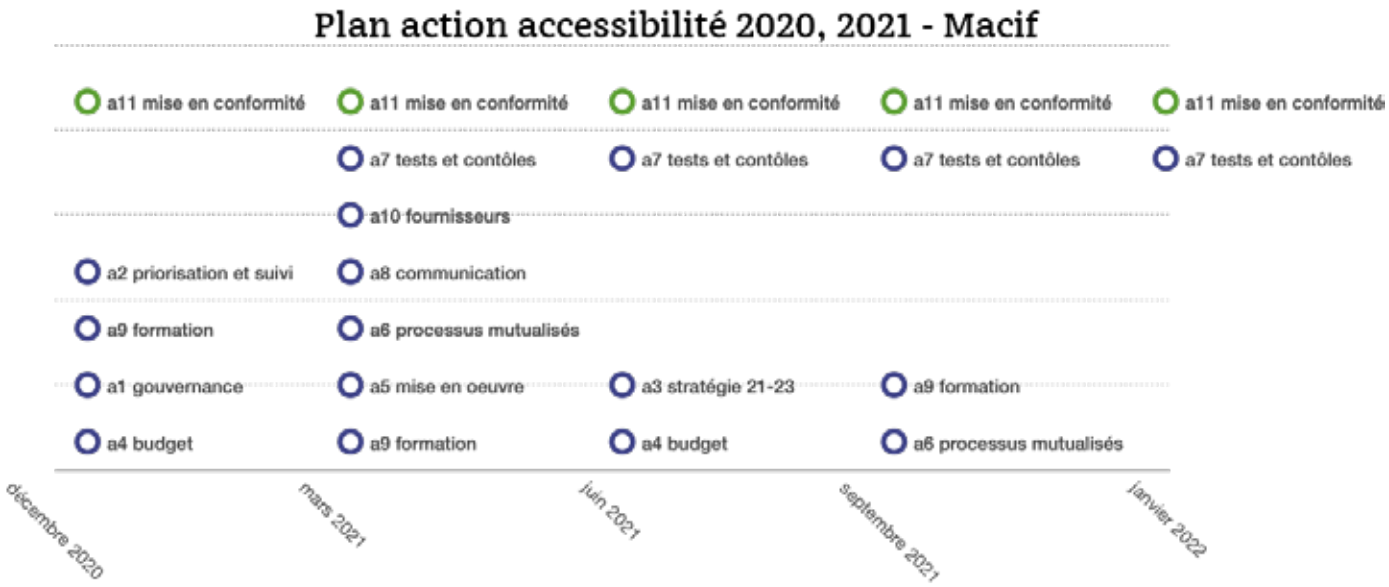
## Année 2021 - 2e trimestre

Le deuxième trimestre devra être l'occasion de lancer et mettre en œuvre les actions structurantes opérationnellement pour que chacune des équipes dispose des outils nécessaires à la conduite d'une politique d'accessibilité sur chaque projet numérique .

10. **mutualisation des outils techniques :** il est nécessaire de monter en mutualisation des outils de travail en matière d'accessibilité (outils de tests déployés, modèle de pages...). La DSI sera particulièrement en charge en lien avec le Digital de déployer déployer ces outils ;

11. **modules de formation e-learning** (version minimale sensibilisation - acculturation). En termes de formation, beaucoup de collaborateurs nécessiteront, à minima, une sensibilisation et acculturation ; la mise en place de modules e-learning doit permettre un déploiement d'envergure au sein du groupe sur l'accessibilité numérique.

Le rythme, très volontariste, de mise en place des actions dès le premier semestre 2021, témoigne du caractère stratégique et du changement de méthode pour atteindre une qualité optimale dans le développement des produits numériques du groupe. Si naturellement, l'équipe de gouvernance sera amenée à adapter le calendrier au fil de l'eau, l'ambition est manifeste, par la mobilisation de toutes les parties prenantes, d'être réellement un des acteurs fer de lance de la prise en compte de tous les publics dans l'accès aux produits numériques proposés par la Macif.




## Ligne de temps de mise en œuvre année 2020-2021

### LISTE DES ACTIONS :

**action 1 :** une gouvernance co-portée de l' « accessibilité numérique»

**action 2 :** outils de priorisation et suivi de mise en œuvre de l'accessibilité numérique

**action 3 :** l'« accessibilité numérique », projet de la stratégie 21-23

**action 4 :** des moyens budgétaires dédiés pour assurer une gouvernance opérante

**action 6 :** des processus mutualisés

**action 7 :** une organisation des tests et contrôles d'accessibilité

**action 8 :** un plan de communication et de sensibilisation

**action 9 :** un plan de formation accessibilité

**action 10 :** des fournisseurs responsables

Essentiel pour moi

**MACIF** - MUTUELLE ASSURANCE DES COMMERÇANTS ET INDUSTRIELS DE FRANCE ET DES CADRES ET SALARIÉS DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE. Société d'assurance mutuelle à cotisations variables. Entreprise régie par le code des assurances. Siège social : 1 rue Jacques Vandier 79000 Niort.