

# **Schéma pluriannuel 2026-2028**

## d'accessibilité numérique du groupe Groupama

# Table des matières

## 1 Contexte et obligations réglementaires de Groupama

- [Introduction](#)
- [La conformité aux obligations depuis 2023 / Bilan du premier schéma pluriannuel 2023-2025](#)
- [Nouveau schéma pluriannuel 2026-2028](#)

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

- [Les enjeux de l'accessibilité numérique pour Groupama](#)
- [Les publics concernés par la politique d'accessibilité numérique](#)
- [Le périmètre des objets numériques concernés](#)

## 3 La gouvernance de l'accessibilité numérique du groupe Groupama

- [Les principes de gouvernance de l'accessibilité numérique de Groupama](#)
- [Les conditions et modalités de mise en oeuvre de la gouvernance](#)
- [Le périmètre des objets numériques concernés](#)
  - [La ré-assurance du portage politique de haut niveau](#)
  - [Une équipe en charge de l'accessibilité transverse](#)
  - [Des référents métier par entité](#)
- [Les moyens humains et financiers de la gouvernance](#)
- [La politique de priorisation \(les critères\)](#)

## 4 L'accessibilité numérique : 7 projets garants d'une mise en oeuvre efficace

- [Une gouvernance renforcée](#)
- [Le plan de formation ciblé pour la reconnaissance des compétences](#)
- [Une évolution des processus de production numérique et l'organisation de tests et audits](#)
- [Le déploiement de la prise en compte des demandes des usagers](#)
- [La confirmation du partage d'informations et de documentations partagées](#)
- [La systématisation de la politique fournisseurs/prestataires responsables : une expertise externe prolongée](#)
- [Une sensibilisation et une communication valorisant la politique d'accessibilité du groupe](#)

# Table des matières

## Plan d'actions annuel

- Bilan des plans annuels 2023-2025 des projets de la stratégie d'accessibilité
  - Projet 1 - Une gouvernance traduisant une volonté stratégique et une politique coordonnée de gestion budgétaire et financière
  - Projet 2 - Un plan de formation ciblé et une politique de recrutement intégrant l'accessibilité
  - Projet 3 - Une évolution des processus de production numérique incluant tests et audits
  - Projet 4 - Une prise en compte des demandes des usagers
  - Projet 5 - Des informations et une documentation partagées
  - Projet 6 - Des fournisseurs et prestataires responsables
  - Projet 7 - Une communication valorisant la politique d'accessibilité du groupe
- Plan annuel 2026
  - Une gouvernance renforcée traduisant la volonté stratégique et une politique coordonnée de gestion budgétaire et financière
  - Le plan de formation ciblé pour la reconnaissance des compétences
  - Évolution des processus de production numérique et organisation de tests et audits
  - La systématisation de la politique de fournisseurs/prestataires responsables ; une expertise externe prolongée
  - Le déploiement de la prise en compte des demandes usagers
  - La confirmation du partage d'informations et de documentations partagées
  - Une sensibilisation et communication valorisant la politique d'accessibilité du groupe
- Conclusion

## 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 handicapées impose que les services de communication au public en ligne soient accessibles aux personnes en situation de handicap. En application du III de l'article 47 précité, le schéma pluriannuel, d'une durée de trois ans, présente la politique de l'entité concernée 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 de l'entité et dans sa politique en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap ;
- la position fonctionnelle et les missions du référent accessibilité numérique de l'entité ;
- les ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique ;
- la prise en compte des compétences ou connaissances requises dans les fiches de poste et dans les processus de recrutement ;
- les actions de formation et de sensibilisation des agents ; 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 ;
- 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 ;
- 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.

Il présente également les travaux de mise en conformité des services de communication au public en ligne de l'entité.

## **La conformité aux obligations depuis 2023**

### **Bilan du premier schéma pluriannuel 2023-2025**

Le groupe Groupama a publié en 2023 sur son site [www.groupama.com](http://www.groupama.com) son premier schéma pluriannuel 2023-2025 et les éléments relevant des obligations déclaratives réglementaires au titre de l'application de l'article 47 de la loi du 11 février 2005.

Les trois premières années du plan stratégique ont permis d'engager l'ensemble du plan d'action (cf infra - Plans annuels d'actions).

La poursuite et l'actualisation des actions de mise en œuvre de sa politique en matière d'accessibilité et les choix de priorisation de ses mises en conformité nécessitent la mise en place d'un nouveau schéma pluriannuel pour poursuivre et atteindre l'ensemble de ces objectifs.

### **Nouveau schéma pluriannuel 2026-2028**

Par ce nouveau schéma pluriannuel, le groupe Groupama s'engage dans une deuxième phase de sa politique et stratégie d'accessibilité pour trois années.

Le nouveau schéma vise donc à poursuivre et actualiser les actions du premier schéma pluriannuel 2023-2025.

Le schéma 2026-2028 réaffirme les principes de la politique d'accessibilité du groupe Groupama, présente les principes de sa gouvernance et les moyens mis en œuvre. Il précise, enfin, les projets et actions structurant sa politique pour les trois prochaines années et son plan d'action pour 2026.

La politique d'accessibilité numérique du groupe Groupama s'inscrit dans la continuité de ses engagements vis-à-vis de ses parties prenantes en tant qu'assureur mutualiste.

La politique et la stratégie RSE du groupe Groupama s'inscrivent dans une démarche inclusive visant à promouvoir les valeurs d'égalité et de protection des personnes pour lutter contre toute forme de discriminations.

### **| Les enjeux de l'accessibilité numérique pour Groupama**

#### **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 l'utilisation de nos objets numériques par les personnes en situation de handicap. Chaque utilisateur, 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.

## Un enjeu de qualité technique et d'innovation

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.

Cet objectif implique également une politique forte de montée en compétence de ses collaborateurs et équipes pour la mise en conformité des produits et services numériques dont ils ont la responsabilité.

## Un enjeu budgétaire et de transformation des processus de conduite de projet

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.

À termes, l'objectif est de mettre en place les nouveaux processus de production digitale permettant de conduire dès la conception des projets numériques accessibles (« accessibility by design ») et ainsi réduire l'impact financier des obligations réglementaires de mise en conformité.

## I Les publics concernés par la politique d'accessibilité numérique

Les publics concernés par le projet d'accessibilité numérique du groupe Groupama peuvent se répartir en différentes familles :

### Les publics internes

- Les instances de gouvernance, au plus haut niveau, sont une des parties prenantes essentielles du projet, notamment en ce qui concerne le Comité de Direction ainsi que les élus acteurs pour la définition de la stratégie du groupe.
- Les collaborateurs internes usagers, notamment ceux en situation de handicap pour l'utilisation de leurs outils numériques métiers, constituent une autre catégorie de publics directement concernée par le projet.

- Les collaborateurs des différentes directions de GMA et des entités du Groupe ayant à mettre en œuvre l’accessibilité numérique dans leurs productions sont une partie prenante du projet. Mais, au-delà des métiers techniques, ce sont tous les collaborateurs des services qui vont concourir à la mise en œuvre de la stratégie d’accessibilité numérique (informatique et numérique, achats, ressources humaines...) qui sont concernés.

### **Les publics externes concernés**

- Les usagers des services numériques déployés par le groupe Groupama et notamment les clients et sociétaires sont plus particulièrement concernés par les sujets d’accessibilité aux services digitaux ;
- Les fournisseurs et prestataires externes sous-traitants de solutions ou productions numériques sont des acteurs impliqués dans la réussite du projet car devant respecter les attendus du Groupe dans cette nouvelle politique numérique ;
- L’écosystème institutionnel : les différentes autorités de régulation ou instances de notation sont des publics indirects du projet, au sens où ils peuvent être en mesure d’évaluer directement le respect des obligations qui s’imposent au Groupe en matière d’accessibilité numérique ou qui peuvent faire du respect de cette obligation un élément d’évaluation du groupe (agences de notation extra-financières et sanctions);
- Les médias : le dernier groupe d’acteurs concernés peut se résumer aux médias qui peuvent, eux-aussi, contribuer à « évaluer » l’action du Groupe en matière d’accessibilité. Médias traditionnels ou réseaux sociaux peuvent, en particulier, jouer un rôle important sur les enjeux de réputation et d’image de marque.

Le groupe Groupama se positionne comme un acteur engagé dans la mise en œuvre d’une politique numérique accessible, non seulement pour répondre à des obligations légales, mais aussi dans une démarche de responsabilité sociale et d’inclusion. Cette politique a des impacts significatifs, tant au niveau interne qu’externe, en garantissant l’accès aux droits pour tous et en optimisant les conditions de travail et les services numériques proposés à ses usagers.

## ■ Le périmètre des objets numériques concernés

Au 1<sup>er</sup> janvier 2026, le périmètre des objets numériques priorités du groupe Groupama s'établit ainsi :

1. groupama.fr
2. groupama.com
3. gan.fr
4. agence.gan.fr
5. manouvellevie.groupama.fr
6. gan-eurocourtage.fr
7. groupama-am.com
8. marente.fr
9. ggvierecrute.fr

*Référence RGAA-v4 : « 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 ; »*

### Les principes de gouvernance de l'accessibilité numérique de Groupama

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

L'objectif de faire de l'accessibilité numérique une exigence incontournable dans le portage et la conduite des projets demeure dans le schéma 2026-2028 et constitue une des priorités majeures pour le groupe Groupama.

La mise en œuvre du premier schéma, depuis 2023, a permis de fixer de façon pérenne le suivi d'avancement des entités concernées dans ses plans d'actions respectifs.

À l'échelle d'un Groupe comme Groupama, et du fait du nombre d'entités, d'un pilotage décentralisé des projets, 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 d'asseoir pleinement la légitimité du projet.
- Une gouvernance plus « opérationnelle » garantissant le suivi du plan d'action et de mise en œuvre des projets dans chacune des entités chargées des produits et services.

Si la gouvernance « opérationnelle » permet aujourd’hui d’avoir une avancée entité par entité des progressions de mise en œuvre et de prise en compte de l’accessibilité, les prochains mois doivent permettre d’engager plus profondément le pilotage stratégique à l’échelle du Groupe de manière transversale. C’est l’objectif prioritaire de l’année 2026 et du nouveau schéma d’accessibilité numérique.

Une telle organisation matricielle doit permettre à la fois de préserver la souplesse de fonctionnement des entités concernées, et de garantir une vision et un partage commun facilitant la perméabilité de l’information.

L’organisation de la gouvernance pour 2026-2028 doit consolider les deux principes fondateurs de la stratégie d’accessibilité numérique :

- 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.

## **■ Les conditions et modalités de mise en œuvre de la gouvernance**

Les conditions de mise en œuvre de la gouvernance identifiées dans le premier schéma pluriannuel restent fondamentales pour garantir la mise en œuvre complète des objectifs de pilotage de la stratégie.

### **■ 1. La ré-assurance du portage politique de haut niveau**

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 que le portage « politique » de haut niveau soit maintenu pour l’accessibilité numérique. La Direction de la Durabilité contribue au portage stratégique de la démarche d’accessibilité et accompagne les travaux menés au sein du Groupe.

## **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 ...)

Le programme nécessite de maintenir, 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. Ce suivi se concrétise, chaque année, par la publication obligatoire du bilan de mise en œuvre et du nouveau plan d'action annuel.

Depuis 2023, le Comité de Pilotage Accessibilité se réunit semestriellement. Il réunit la direction informatique, la communication, ainsi que les services achats, juridique et conformité...Y participent également les responsables de projets numériques et les gestionnaires de sites des différentes entités.

Ce comité veille à la bonne mise en œuvre des actions et à leur suivi régulier et s'appuie sur un réseau de référents accessibilité numérique qui sensibilisent et accompagnent leurs équipes métiers sur ces enjeux.

## **3. Des référents métier par entité**

### **3.1 Un référent accessibilité stratégique**

Afin de poursuivre le pilotage stratégique engagé depuis 2023, un référent accessibilité pour l'ensemble du groupe Groupama a été nommé et est le coordinateur de la politique d'accessibilité.

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

C'est à son niveau que l'impulsion de stratégie commune ou d'actions mutualisées inter-services sera coordonnée pour la période 2026-2028.

### 3.2 Des référents projets responsables des mises en conformité

Chaque objet numérique proposé aux usagers (internes ou externes) est piloté par un chef de produit (PO - product owner). Depuis le premier plan d'action, il est garant du respect de la mise en œuvre de l'accessibilité de chaque projet. Il est le relai opérationnel auprès du référent accessibilité stratégique.

### 3.3 Des référents techniques mutualisés

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.

### 3.4 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 du plan stratégique.

Chaque entité métier, contribuant au plan d'action, est dotée de relais et référents accessibilité qui pourront suivre la réalisation auprès des équipes métiers spécifiques.

Cette organisation des référents « métiers » permet, depuis 2023, de suivre les plans d'action annuels entité par entité avec des responsables désignés.

Le premier plan d'action triennal a permis de poser et d'organiser la gouvernance au niveau de chaque entité ; celui pour la période 2026-2028 doit ancrer un pilotage stratégique global et instaurer les différents référents permettant une véritable gestion stratégique transverse au sein du groupe.

## ■ Les moyens humains et financiers de la gouvernance

### Les ressources humaines affectées

Si la comptabilité de type « équivalent temps plein » est difficile à évaluer précisément, la nomination d'une référente accessibilité pour le Groupe, la désignation de référents projets et de relais métiers démontrent la traduction de la politique d'accessibilité numérique sur le plan des moyens humains engagés par Groupama et chacune de ses entités.

### Les moyens financiers mobilisés

Un budget permettant d'accompagner la stratégie et la mise en œuvre des obligations réglementaires est un enjeu important pour la période 2026-2028.

## ■ La politique de priorisation (les critères)

Le patrimoine numérique du groupe Groupama doit être l'objet d'une politique réaliste de mise en conformité de ses objets numériques dans le cadre du plan pluriannuel 2026-2028.

La gestion des projets déjà en exploitation et des nouveaux projets à venir sera pilotée par des critères de priorisation déjà identifiés dans le plan précédent :

- Audience : volumétrie d'audience
- Sites externes accessibles au public
- Caractère stratégique au regard du type de population particulièrement en situation de handicap
- Faisabilité : degré de difficulté de correction au regard des audits réalisés

La combinaison des différents critères permet une analyse régulière pour une définition annuelle des priorisations de mise en conformité.

*Référence RGAA-v4 : « 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 »*

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

*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 : « les ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique »*

La poursuite du programme d'accessibilité, engagé en 2023, se prolonge pour la période 2026-2028 par l'approfondissement des actions identifiées et ayant été partiellement ou totalement mises en œuvre.

### **| Une gouvernance renforcée**

L'objectif pour 2026-2028 est d'approfondir les principes de gouvernance déjà traduits par le comité de pilotage d'accessibilité (cf supra - Partie Gouvernance). En plus de sa fonction de surveillance de l'avancement dans chaque entité, le comité accessibilité doit prendre sur cette nouvelle période, une dimension de pilotage transverse avec un pilotage mutualisé de différentes actions.

Le référent accessibilité stratégique sera l'animateur et le garant d'une synergie renforcée inter-entités pour les actions du nouveau plan stratégique.

### **| Le plan de formation ciblé pour la reconnaissance des compétences**

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

Les plans de formation déjà engagés entre 2023 et 2025, se poursuivent donc pour progressivement toucher l'ensemble des collaborateurs métiers concernés pour pouvoir intégrer ces nouvelles compétences dans leur fiche de poste.

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

*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 »*

## **Une évolution des processus de production numérique et l'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.

### **Industrialisation des processus de production numérique accessibles**

La période 2026-2028 vise à ancrer l'accessibilité comme un réflexe partagé, intégré à chaque étape des projets numériques, en s'appuyant sur des compétences adaptées à chaque rôle, un pilotage fondé sur des indicateurs mesurables et une démarche d'amélioration continue.

### **Organisation de tests et audits**

La généralisation des audits, contre-audits et tests est organisée au regard de la vie et de l'évolution des projets de produits et services. Il est désormais acté que cette politique doit être systématique pour garantir les objectifs de qualité, enjeu important de la stratégie numérique du groupe.

*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 »*

*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 »*

## **| Le déploiement de la prise en compte des demandes des usagers**

Des premières remontées directes d'usagers ont permis de confirmer l'importance de mettre en place les mécanismes de remontées usagers pour chaque dispositif en ligne dans chaque unité.

Cela confirme également la nécessité d'organiser une mutualisation et une coordination des remontées usagers tant pour des questions de reporting mais aussi pour mutualiser des correctifs en profitant de la capitalisation des expériences.

C'est l'ambition du projet pour 2026-2028.

*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 ».*

## **| La confirmation du partage d'informations et de documentations partagées**

La gestion de l'information et de 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.

Les actions mises en place dans le premier plan triennal d'accessibilité numérique ont déjà permis une avancée conséquente de la mutualisation et capitalisation de la documentation et des informations. Le système de gestion partagé de la connaissance mobilisé sur ce projet permet véritablement d'organiser ce partage pour les différentes entités du groupe. Il reste un outil fédérateur du nouveau plan 2026-2028.

## **La systématisation de la politique fournisseurs/prestataires responsables : une expertise externe prolongée**

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.

Les actions vont du « sourcing » et de la qualification des prestataires 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 doivent 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 et de la Direction Juridique Groupe.

Par ailleurs, le Groupe a confirmé la poursuite du recours à une expertise externe pour accompagner les équipes afin de garantir une expertise de qualité en matière d'accessibilité.

*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 »*

## **Une sensibilisation et une communication valorisant la politique d'accessibilité du groupe**

La sensibilisation et la communication auprès des collaborateurs internes est indispensable pour faire de l'accessibilité numérique une culture commune et un enjeu partagé à travers les entités du groupe.

A l'extérieur, pouvoir mobiliser son écosystème et partager ses avancées et réussites publiquement permet d'acter de la réalité d'une stratégie qui, au-delà des ambitions, est objectivée par des résultats.

La tenue d'ateliers internes de sensibilisation et de production, la mise en place de communication dédiée et l'échange avec des partenaires a permis de concrétiser ce projet sous-tendant la stratégie et l'ambition du Groupe. Ces actions se poursuivront progressivement sur les trois années du nouveau schéma pluriannuel.

# 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'action est révisé chaque année et donne lieu à un bilan de mise en œuvre.

Le schéma pluriannuel se décline donc en trois plans d'actions annuels et de moyens mis en œuvre.

Actualisés au fur et à mesure, 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.

## **Bilan des plans annuels 2023-2025 des projets de la stratégie d'accessibilité**

Ce bilan n'est pas exhaustif, il met en exergue les actions structurantes identifiées pour la stratégie du premier schéma d'accessibilité du groupe Groupama.

### **Projet 1 - Une gouvernance traduisant une volonté stratégique et une politique coordonnée de gestion budgétaire et financière**

Mise en place du comité de pilotage d'accessibilité numérique : réunions semestrielles (directions informatique, communication, ainsi que les services achats, juridique et conformité. Y participent également les responsables de projets numériques et les gestionnaires de sites des différentes entités). Le comité veille à la bonne mise en œuvre des actions et à leur suivi régulier et s'appuie sur un réseau de référents accessibilité numérique qui sensibilisent et accompagnent leurs équipes métiers sur ces enjeux.

### **Projet 2 - Un plan de formation ciblé et une politique de recrutement intégrant l'accessibilité**

- Intégration de formations accessibilité au catalogue de formations du Groupe.
- Formations de collaborateurs par métier et dans différentes entités (service informatique, marketing, communication, pôle digital...). Au total, une cinquantaine de formations ont pu être dispensées.

### **Projet 3 - Une évolution des processus de production numérique incluant tests et audits**

- Plusieurs audits de produits et services destinés à un public externe
- Contres-audits après corrections
- Passage en accessibilité de chartes graphiques
- Tests usagers avec public en situation de handicap et développement d'une communauté de testeurs
- Expertise externe en soutien des équipes sur des projets numériques

### **Projet 4 - Une prise en compte des demandes des usagers**

- Recensement de retours usagers
- Création d'une communauté de testeurs inter-entités

### **Projet 5 - Des informations et une documentation partagées**

- Établissement d'une veille juridique pour suivre les évolutions réglementaires et diffusion de l'information au niveau du Groupe (via une lettre juridique notamment)
- Communication interne réalisée durant la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées
- Création de guides de bonnes pratiques en accessibilité ajoutés aux guides internes d'outils ou de production métiers (bureautique, communication...)

### **Projet 6 - Des fournisseurs et prestataires responsables**

- Le projet est actuellement en cours de structuration et aboutira, en 2026, à la formalisation d'une clause contractuelle dédiée à l'accessibilité numérique, ainsi qu'à la création d'une check-list intégrée aux procédures d'appels d'offres et de sélection des prestataires.

### **Projet 7 - Une communication valorisant la politique d'accessibilité du groupe**

- Diffusion d'articles relatifs à l'accessibilité pour sensibiliser davantage les collaborateurs à ces enjeux.

## **Plan annuel 2026**

Le plan annuel 2026 organise à la fois le calendrier des mises en conformité des produits et services numériques sur la base des critères de priorisation définis et le déploiement des projets de la stratégie dans la continuité des actions de la période 2023-2025.

Pour la première année du schéma pluriannuel 2026-2028, le plan d'actions poursuit et approfondit les projets de la stratégie :

### **1. Une gouvernance renforcée traduisant la volonté stratégique et une politique coordonnée de gestion budgétaire et financière**

Le Groupe vise à consolider une gouvernance transverse de l'accessibilité numérique, fondée sur la coordination des acteurs, le suivi des engagements, la montée en compétence des équipes et l'intégration progressive de l'accessibilité dans l'ensemble des projets et processus numériques du Groupe avec notamment un élargissement du nombre de référents par entité.

### **2. Le plan de formation ciblé pour la reconnaissance des compétences**

Le Groupe poursuivra le développement des compétences de ses collaborateurs en matière d'accessibilité numérique, à travers des actions de sensibilisation, des formations adaptées aux différents métiers et la diffusion de bonnes pratiques visant à intégrer durablement l'accessibilité dans les projets numériques. Nous visons également l'intégration du sujet Accessibilité dans le kit d'accueil des nouveaux collaborateurs dans l'entreprise.

### **3. Évolution des processus de production numérique et organisation de tests et audits**

Le Groupe s'engage à faire évoluer progressivement ses processus de production numérique afin d'intégrer l'accessibilité de manière plus systématique tout au long du cycle de vie des projets.

Cette démarche se traduira notamment par :

- l'intégration progressive des exigences d'accessibilité dans les différentes étapes des projets numériques, de la conception à la mise en production ;
- la prise en compte de critères d'accessibilité dans les procédures de recette et de validation ;
- le développement de dispositifs de contrôle et de vérification adaptés aux différents supports et services numériques ;

- l'organisation régulière de tests d'accessibilité et d'audits sur les sites, applications et parcours prioritaires ;
- l'identification et la priorisation des actions correctives à partir des résultats des audits et retours utilisateurs ;
- la mise en place d'une démarche d'amélioration continue visant à renforcer durablement le niveau d'accessibilité des services numériques.

#### **4. La systématisation de la politique de fournisseurs/prestataires responsables ; une expertise externe prolongée**

Le Groupe poursuivra l'intégration progressive des enjeux d'accessibilité numérique dans sa relation avec les fournisseurs, prestataires et partenaires intervenant dans la conception, le développement ou l'exploitation des services numériques.

À ce titre, les engagements porteront notamment sur :

- l'intégration progressive de critères d'accessibilité dans les consultations, appels d'offres et processus de sélection des prestataires ;
- la formalisation de clauses contractuelles relatives à l'accessibilité numérique ;
- la mise à disposition d'outils et de référentiels permettant d'accompagner les prestataires dans la prise en compte des exigences attendues ;
- la poursuite du recours à une expertise externe afin d'accompagner les équipes, sécuriser les démarches engagées et soutenir la montée en maturité du Groupe sur ces sujets.

#### **5. Le déploiement de la prise en compte des demandes usagers**

Le Groupe s'engage à renforcer la prise en compte des retours, besoins et difficultés exprimés par les usagers concernant l'accessibilité de ses services numériques.

Cette démarche reposera notamment sur :

- le développement de dispositifs permettant aux usagers de signaler plus facilement les difficultés d'accès rencontrées ;
- l'amélioration du traitement et du suivi des demandes relatives à l'accessibilité numérique ;
- la prise en compte des retours utilisateurs dans l'identification et la priorisation des actions correctives ;
- le renforcement de la coordination entre les équipes concernées afin d'assurer une réponse adaptée aux demandes formulées.

## 6. La confirmation du partage d'informations et de documentations partagées

Cette démarche reposera notamment sur :

- la mise à disposition progressive de référentiels, guides, modèles et outils communs ;
- le partage de bonnes pratiques et de retours d'expérience entre les différentes entités et équipes ;
- la diffusion d'informations régulières sur les évolutions réglementaires, méthodologiques et opérationnelles liées à l'accessibilité numérique ;
- la centralisation progressive des ressources utiles à la conduite des projets accessibles.

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

Le Groupe poursuivra ses actions de sensibilisation et de communication afin de renforcer la visibilité de sa démarche d'accessibilité numérique et de favoriser l'appropriation de ces enjeux par l'ensemble des parties prenantes.

Cette dynamique reposera notamment sur :

- la mise en œuvre d'actions de sensibilisation régulières auprès des collaborateurs ;
- la valorisation des initiatives et réalisations menées en matière d'accessibilité numérique ;
- la diffusion d'informations pédagogiques visant à promouvoir les bonnes pratiques et les enjeux d'inclusion numérique ;
- la promotion des engagements et avancées du Groupe en matière d'accessibilité numérique.

## I Conclusion

Le schéma pluriannuel 2026-2028 réaffirme les principes de la politique d'accessibilité du groupe Groupama. Il intègre le plan d'action de l'année en cours et est en ligne sur le site [www.groupama.com](http://www.groupama.com) dans un format accessible. Des liens vers ce document figurent au sein des déclarations d'accessibilité des objets numériques priorisés par le groupe Groupama. Il est accessible via les déclarations d'accessibilité publiées.

Il est publié à l'adresse suivante :

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

