



# **Schéma pluriannuel de mise en accessibilité**

## **Groupe APICIL**

### **2025 à 2028**

# SOMMAIRE

<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>1. APICIL, un Groupe engagé en faveur de l'inclusion</b>	<b>4</b>
1.1 Notre priorité sociétale : l'inclusion	4
1.2 L'accessibilité numérique	5
<b>2. L'organisation interne en vue de répondre à nos enjeux</b>	<b>7</b>
2.1 Le dispositif de fonctionnement	7
2.2 Le rôle de référent accessibilité numérique	8
2.3 Les demandes des usagers	8
<b>3. La prise en compte de l'accessibilité numérique dans les pratiques</b>	<b>9</b>
3.1 L'implication des collaborateurs	9
3.2 L'évaluation et sélection des prestations externes	10
<b>4. Plan d'actions</b>	<b>11</b>

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

En application du chapitre III de l'article 47 précité, le schéma pluriannuel, d'une durée maximum de trois ans, présente la politique du Groupe APICIL concernée en matière d'accessibilité numérique.

À ce titre, il contient notamment des informations sur la politique de l'entreprise, le rôle de référent accessibilité, l'organisation interne mise en place, les actions de formations, les processus projets ou encore les relations avec les fournisseurs.

Les services numériques du Groupe APICIL couvrent à la fois les sites Internet, intranet et applications mobiles.

La priorité est donnée aux sites publics à forte fréquentation, à l'impact utilisateur, que ce soit au regard des services ou parcours utilisateurs les plus attendus ou utilisés, ou par les publics touchés directement par des problématiques d'accessibilité en matière de numérique.

# 1. APICIL, UN GROUPE ENGAGÉ EN FAVEUR DE L'INCLUSION

Référence au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) :  
• 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.

## 1.1 Notre priorité sociétale : l'inclusion

Du fait de notre identité paritaire et mutualiste et de notre volonté d'être un acteur reconnu pour sa responsabilité sociétale, notre Groupe est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de notre Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). L'inclusion est un des fils rouges de nos actions au quotidien (favoriser une évolution positive de la société, une transformation inclusive qui ne laissera personne sur le bord du chemin)<sup>1</sup>.

De part de notre raison d'être « **Par une relation proche et attentionnée, soutenir toutes les vies toute la vie** », notre ambition est d'être une entreprise reconnue en matière d'inclusion, dans ses actions et dans la société au sens large. Pour réussir cette ambition, nous cherchons à :

- nous ouvrir à de nouveaux horizons,
- nous adapter à la différence,
- concevoir de nouveaux usages.

Si notre raison d'être est le reflet de ce que nous sommes, c'est aussi un engagement que nous prenons envers nos clients et l'ensemble de nos parties prenantes. L'accessibilité numérique fait partie intégrante de nos actions en faveur de l'inclusion.

---

<sup>1</sup> Les deux autres fils rouges de nos actions au quotidien sont :

1. La protection sociale durable (soutenir nos clients face aux aléas de la vie et dynamiser l'économie par notre ancrage territorial)
2. L'environnement (contribuer à la lutte contre le changement climatique à travers une trajectoire bas carbone et une politique d'investissement engagée)

## 1.2 L'accessibilité numérique

Répondre aux exigences du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) nous offre l'opportunité de démontrer une fois de plus, que nous agissons au quotidien, de façon concrète, en faveur de l'inclusion.

L'accessibilité numérique porte trois enjeux clés.

### 1. Un enjeu pour les usagers (utilisateurs de nos sites), clients et collaborateurs

Il s'agit d'une démarche d'égalité pour garantir à tous, sans discrimination, le même accès à l'information et aux services en ligne :

- simplifier l'utilisation de nos sites et améliorer l'expérience utilisateur (qualité et facilité d'usage). Faciliter l'usage des outils numériques et répondre aux attentes de nos usagers, de nos clients et de nos collaborateurs en matière d'accès aux services et informations,
- favoriser l'utilisation de nos services en ligne et augmenter la fréquentation avec des contenus offerts de qualité, tant dans la variété des formats (textes, vidéos...) que dans les niveaux de lecture,
- respecter les normes de production numérique et technique sur le digital et ainsi améliorer la performance des sites (temps de chargement et d'affichage du contenu, meilleure indexation dans les moteurs de recherche).

### 2. Un enjeu sociétal

Agir en matière d'inclusion témoigne d'un engagement sociétal qui inscrit notre Groupe en phase avec les enjeux du futur du travail. Nous avons structuré et engagé une démarche globale avec la mise en place d'une politique diversité et inclusion (vis-à-vis de nos collaborateurs, clients, fournisseurs, partenaires et administrateurs).

Nous sommes convaincus qu'une société plus inclusive et respectueuse des individus nous permet de faire face aux défis d'un monde qui change ; c'est à la fois un booster de performance, d'innovation et d'engagement. Comme

indiqué précédemment, **l'accessibilité numérique, thématique inclusive, s'inscrit pleinement dans nos actions en faveur de l'inclusion.**

### **3. Un enjeu organisationnel et budgétaire**

La structure de notre Groupe et le nombre important d'objets numériques ont impliqué la mise en place d'une organisation permettant de prioriser, budgéter et mettre en conformité l'ensemble de nos sites et applications de manière progressive.

Ce schéma pluriannuel donne de la visibilité à l'ensemble de nos usagers (utilisateurs de nos sites) sur notre démarche d'amélioration progressive des sites web et applications concernés en faveur de l'inclusion numérique.

## 2. L'ORGANISATION INTERNE EN VUE DE RÉPONDRE À NOS ENJEUX

Références au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) :

- 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,
- les évaluations (ou audits) de conformités prévues pour l'ensemble des services de communication,
- la position fonctionnelle et les missions du référent accessibilité numérique de l'entité,
- les ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique.

### 2.1 Le dispositif de fonctionnement

Un projet Groupe transversal a été mené sur deux ans (2022-2024) pour accélérer la mise en accessibilité des sites.

Une organisation cible a été définie pour poursuivre la démarche d'amélioration continue au sein des entités du Groupe concernées par la réglementation. Les entités prennent le relais de cette démarche initiée dans le cadre du projet. Elles embarquent la suite des évolutions afin de rendre leurs sites toujours plus accessibles dans le temps.

L'organisation de notre Groupe englobe l'ensemble des sujets nécessaires pour répondre aux exigences du RGAA :

- **Pilotage global**

Un comité de suivi opérationnel est organisé deux fois par an et traite les sujets :

- conduite du changement (formation, sensibilisation, renfort des compétences des contributeurs métiers),
- suivi de la conformité des services numériques dans le temps,
- veille juridique,
- contrôles annuels pour vérifier la présence des livrables réglementaires sur les services numériques concernés.

- **Mise en conformité progressive pilotée par les entités**

La mise en conformité implique de prioriser, budgéter et planifier les évolutions (audit initial, mise en conformité, audit de contrôle, amélioration continue).

## **2.2 Le rôle de référent accessibilité numérique**

Le rôle de référent accessibilité numérique est porté par plusieurs acteurs et assure les activités suivantes :

- prendre en charge les demandes des usagers et garantir la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap,
- prendre en charge les actions d'amélioration de l'accessibilité,
- promouvoir l'accessibilité numérique par la diffusion des normes et des bonnes pratiques,
- accompagner les équipes internes par des actions de sensibilisation,
- rendre compte à la direction du niveau d'accessibilité et de tout besoin d'amélioration.

## **2.3 Les demandes des usagers**

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes des usagers, nous mettons à disposition un moyen de contact sur chaque site pour lequel une déclaration d'accessibilité aura été publiée.



### **3. LA PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE DANS LES PRATIQUES**

#### **3.1 L'implication des collaborateurs**

Références au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) :

- les actions de formation et de sensibilisation des agents,
- la prise en compte des compétences ou connaissances requises dans les fiches de poste et dans les processus de recrutement,
- la prise en compte de l'accessibilité numérique dans les nouveaux projets,
- la prise en compte des personnes en situation de handicap dans les tests utilisateurs,
- 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.

Le plan de formation et de sensibilisation mis en place au sein du Groupe comporte plusieurs volets :

- un dispositif de formation dédié aux équipes de développement,
- un dispositif de formation dédié aux contributeurs métiers intervenant sur les sites numériques,
- une sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs,
- une documentation accessible depuis un espace dédié sur notre intranet.

L'accompagnement des collaborateurs est réalisé grâce à un dispositif de sensibilisation interne (ateliers, communication interne, guides pratiques, webinaires...). Au-delà de l'accompagnement et des formations des contributeurs et des équipes de développement présents au moment du projet, nous veillons à ce que les nouveaux arrivants soient informés de notre démarche d'accessibilité numérique. Ils sont formés grâce à l'accompagnement mis en place au sein des équipes et à la mise à disposition d'e-learning par exemple.

De plus, notre Groupe a fait évoluer sa gouvernance projet pour intégrer, dès la phase de cadrage, les exigences en matière d'accessibilité numérique.

Enfin, des réflexions sont en cours pour prendre en compte des personnes en situation de handicap dans les tests et les évaluations de conformités.

### **3.2 L'évaluation et sélection des prestations externes**

Référence au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) :

- 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.

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA constituent une clause d'évaluation et de sélection de la qualité de l'offre d'un prestataire dès l'élaboration du cahier des charges et lors de la commande de travaux liés à l'accessibilité numérique, au travers des appels d'offres notamment. Les procédures d'élaboration des appels d'offres ainsi que les règles d'évaluation des candidatures ont été adaptées pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA.

## 4. PLAN D' ACTIONS

Référence au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) :

- 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,
- 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 toute autre mesure permettant de prendre en compte des critères de niveau triple A, des normes internationales, listés en annexe de la norme de référence,
- le bilan des plans d'actions annuels.

Chaque entité du Groupe a en charge de planifier annuellement les travaux de mise en conformité et les actions en faveur de l'accessibilité numérique dans des plans d'actions annuels (publiés sur les services numériques concernés).

**\*/ Fin du document /\***

APICIL TRANSVERSE

Association de moyens du Groupe APICIL régie par la loi du 1er juillet 1901.  
Enregistrée sous le numéro SIREN 417 591 971, ayant son siège social sis au  
51 boulevard Marius Vivier-Merle 69003 LYON.

