Schéma pluriannuel d’accessibilité numérique 2025 – 2027

www.garance.com

Tables des matières

1. Introduction

2. Politique d’accessibilité numérique de Garance
   - 2.1. Notre engagement
   - 2.2. Stratégie et objectifs

3. Gouvernance de l’accessibilité numérique
   - 3.1. Pilotage et coordination
   - 3.2. Rôle du référent accessibilité numérique
   - 3.3. Instances de suivi et priorisation
   - 3.4. Intégration de l’accessibilité dans les projets

4. Organisation de la prise en compte de l’accessibilité numérique
   - 4.1. Programmes de formation et de sensibilisation des collaborateurs
   - 4.2. Recours à des compétences externes
   - 4.3. Intégration de l’accessibilité dans les projets numériques

5. Périmètre technique et plans annuels
   - 5.1. Recensement des supports numériques concernés
   - 5.2. Élaboration et suivi des plans d’action annuels

6. Prise de contact et traitement des retours utilisateurs

7. Conclusion

I. Introduction

L'accessibilité numérique vise à garantir que toute personne, quelle que soit sa situation de handicap ou ses limitations fonctionnelles, puisse accéder de façon autonome et équitable à l'ensemble des services et contenus numériques. Cela implique que les sites web, applications mobiles, documents PDF ou intranets soient conçus pour être perceptibles, utilisables, compréhensibles, conformément aux principes du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA).

En application de l'article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, tous les services de communication numérique ouverts au public doivent être accessibles à chacun, y compris aux personnes en situation de handicap, qu'il soit moteur, visuel, auditif, cognitif, psychique ou multiple.

En tant que Groupe Mutualiste, Garance s'engage pleinement dans cette démarche d'accessibilité numérique, qui s'inscrit au cœur de sa mission d'intérêt général et de son ambition de proposer un service équitable, inclusif et respectueux de l'ensemble de ses adhérents.

Le présent document constitue le Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2025–2027 de Garance. Il formalise les engagements de l'organisation, détaille les actions à mettre en œuvre, les moyens mobilisés et le calendrier associé pour améliorer progressivement l'accessibilité de ses outils numériques, conformément au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA 4.1.2).

Ce schéma s'inscrit dans une logique d'amélioration continue, avec pour objectif de garantir durablement l'accès de tous aux services en ligne proposés par Garance.

2. Politique d'accessibilité numérique de Garance

2.1. Notre engagement

En tant que Groupe Mutualiste profondément engagée en faveur de l'inclusion et de la protection de tous ses adhérents, Garance intègre l'accessibilité numérique au cœur de sa démarche globale de responsabilité sociale et numérique. Nous affirmons que l'accès équitable à l'information, aux services et aux démarches en ligne doit être garanti à toutes et tous, sans distinction, y compris aux personnes en situation de handicap ou rencontrant des limitations fonctionnelles diverses.

Notre engagement s'inscrit pleinement dans le cadre réglementaire défini par la loi n°2005-102 du 11 février 2005, notamment son article 47, ainsi que dans le respect du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA). Garance s'attache à appliquer ces principes pour offrir une expérience numérique accessible, conforme aux normes en vigueur, et véritablement inclusive.

2.2. Stratégie et objectifs

Conscients des écarts identifiés lors des audits d'accessibilité réalisés, nous avons initié une démarche progressive et structurée de mise en conformité sur l'ensemble de nos supports numériques.

Cette transformation s'articule autour des objectifs stratégiques suivants :

- Améliorer l'accessibilité de nos sites web et services en ligne, en particulier garance.com et ses parcours associés tels que la souscription et l'espace client.
- Mettre en œuvre un plan d'action rigoureux, priorisant la correction des éléments bloquants et majeurs conformément aux exigences du RGAA 4.1.2.
- Renforcer l'inclusion numérique au sein de notre démarche qualité, en intégrant systématiquement l'accessibilité dès la conception des projets numériques, selon le principe d' accessibilité by design ».
- Former et sensibiliser nos équipes internes, notamment les services IT, contenus et communication, aux bonnes pratiques et exigences de l'accessibilité numérique.
- Publier, d'ici le 28 juin 2025, la déclaration d'accessibilité, le schéma pluriannuel 2025–2027, ainsi que le plan d'action annuel, et assurer la mise en place d'un lien « Accessibilité » clairement visible sur tous nos supports numériques.

Cette politique traduit la volonté de Garance d'inscrire durablement l'accessibilité numérique dans ses pratiques, afin de garantir un service en ligne accessible, équitable et respectueux de tous ses adhérents.

3. Gouvernance de l'accessibilité numérique

La gouvernance de l'accessibilité numérique chez Garance repose sur une organisation transversale, structurée autour d'une coordination centralisée et d'une implication active de l'ensemble des parties prenantes.

3.1 Pilotage et coordination

Le Département Coordination et Pilotage Front Office de la Direction Marketing, Communication, Transformation et SI) assure la coordination stratégique de la politique d'accessibilité numérique. Cette démarche s'appuie sur la mobilisation conjointe :

- Des équipes métiers,
- Du référent accessibilité numérique,
- Du service conformité et contrôle interne
- Et des directions opérationnelles concernées.

3.2 Rôle du référent accessibilité numérique

Un référent accessibilité numérique a été désigné pour garantir la conformité continue au RGAA et coordonner l'ensemble des actions. Son rôle s'articule autour des missions suivantes :

- **Élaboration et suivi du plan d'action annuel** : il définit les priorités, planifie les actions correctives et pilote leur mise en œuvre.
- **Coordination des audits d'accessibilité** : il organise les audits réguliers, assure le suivi des recommandations et supervise la correction des non-conformités.
- **Mise à jour des documents de référence** : il participe à la rédaction et à l'actualisation de la déclaration d'accessibilité et du schéma pluriannuel.
- **Suivi des indicateurs de performance** : il mesure l'évolution du taux de conformité RGAA, l'avancement des corrections et assure un reporting régulier à la direction.

Le référent accessibilité travaille en étroite collaboration avec :

- Les chefs de projet digitaux,

- Les équipes techniques (développeurs, intégrateurs, UI/UX),
- La communication,
- La conformité et le contrôle interne
- La direction générale.

3.3 Instances de suivi et priorisation

Des comités de suivi de l'accessibilité numérique sont organisés à deux fois par an Ils permettent :

- De faire le point sur l'avancement des actions,
- D'identifier et de lever les obstacles éventuels,
- De prioriser les corrections en fonction des enjeux identifiés lors des audits (notamment les points bloquants et majeurs relevés sur le site garance.com en janvier 2024).

3.4 Intégration de l'accessibilité dans les projets

L'accessibilité est prise en compte dès la phase de conception des projets numériques, selon le principe de « l'accessibilité by design ». Les exigences d'accessibilité sont systématiquement intégrées dans les cahiers des charges, y compris pour les prestataires externes, afin de garantir une démarche cohérente et durable.

4.Sensibilisation et formation

Pour renforcer la culture interne de l'accessibilité, Garance met en œuvre un plan de sensibilisation et de formation continue :

- Organisation de sessions ciblées pour les différents métiers,
- Diffusion de bonnes pratiques,
- Accompagnement des équipes dans la montée en compétence, en cohérence avec les objectifs du schéma pluriannuel et du plan triennal.

Cette gouvernance permet à Garance d'assurer une amélioration continue de l'accessibilité de ses services numériques, au bénéfice de tous ses adhérents.

4.1. Programmes de formation et de sensibilisation des collaborateurs

Afin d'ancrer durablement la culture de l'accessibilité numérique au sein de Garance, un dispositif structuré de formation et de sensibilisation sera déployé dès 2025. Ce programme vise à garantir que chaque acteur impliqué dans le parcours de souscription maîtrise les exigences du RGAA et adopte les bonnes pratiques dès la conception des services :

Un parcours de formation en ligne sera bientôt accessible à tous les collaborateurs concernés (équipes IT, UX/UI, contributeurs de contenu, conformité) et permettra d'acquérir les fondamentaux du RGAA, de l'inclusion numérique et des usages des technologies d'assistance. Ce module sera actualisé régulièrement pour intégrer les évolutions réglementaires et techniques.

4.2. Recours à des compétences externes

Pour garantir la qualité et l'objectivité de sa démarche, Garance fait appel à des prestataires spécialisés en accessibilité numérique. Leur intervention couvre plusieurs volets :

- Réalisation d'audits de conformité RGAA indépendants,
- Accompagnement technique des équipes projets dans la mise en œuvre des corrections,

Les audits RGAA réalisés en 2024 sur les sites garance.com et souscription.garance.com, confiés à un cabinet expert TEMESIS, constituent la base de la priorisation des chantiers correctifs et de la feuille de route d'amélioration continue.

4.3. Intégration de l'accessibilité dans les projets numériques

L'accessibilité est progressivement intégrée dès la phase de conception de chaque projet digital, selon une approche « accessibilité by design ». Cette démarche se traduit par :

- L'intégration de clauses spécifiques sur l'accessibilité dans les appels d'offres et les cahiers des charges, y compris pour les prestataires externes,
- Des tests de vérifications concernant la prise en compte des critères principaux sont mis en place L'utilisation systématique de checklists de conformité et d'outils de validation RGAA lors des phases de recette.

L'intégration de l'accessibilité dans la gouvernance projet est assurée par le référent accessibilité et les comités de validation numérique, qui veillent à la cohérence et à l'efficacité des actions engagées.

5. Périmètre technique et plans annuels

5.1. Recensement des supports numériques concernés

Un recensement exhaustif des sites et services numériques a été réalisé en 2024 afin de définir le périmètre d'action. Sont notamment concernés :

- https://www.garance.com/ : site vitrine principal
- https://connexion.garance.com/ : parcours de connexion à l'espace client
- https://entreprise.garance.com/ : parcours de connexion à l'espace entreprise
- https://souscription.garance.com/ : parcours de souscription en ligne
- https://monespace.garance.com/s/ : espace client garance
- https://www.garance-mecenat.fr/ : site de Garance mécénat

et l'espace client GSL

- https://garance-smartlife.fr/ : poste de pilotage smartlife pour la gestion de l'épargne

et les espaces liés au PERO

- https://salarie.collectif.garance.com/
- https://entreprise.collectif.garance.com/

Les applications

- Espace client : pour nos adhérents
- Cagnup : pour le cagnottage
- My garance : pour les élus et collaborateurs

- Le site institutionnel www.garance.com,

- Les parcours de souscription en ligne (souscription.garance.com),
- Les espaces client et entreprise (monespace.garance.com, entreprise.garance.com),
- Les documents téléchargeables essentiels (PDF contractuels, notices, formulaires),
- Les applications mobiles proposées aux adhérents (Cagnup, Espace client, My Garance),
- Les interfaces internes à usage régulier ou à destination du public.

Ce recensement est évolutif et d'autres services numériques seront intégrés au fil de leur refonte ou de leur évolution, tels que garance-smartlife.fr ou les outils destinés aux collectifs.

5.2. Élaboration et suivi des plans d'action annuels

Chaque année, un plan d'action annuel sera élaboré et actualisé en fonction :

- Des correctifs réalisés à la suite des audits d'accessibilité,
- Du taux de conformité atteint,
- Et des ressources mobilisables.

Pour 2025-2027, les priorités du plan d'action sont :

- La correction des 13 erreurs bloquantes restant à prendre en charge sur les 26 identifiées sur www.garance.com,
- L'amélioration de l'accessibilité des documents PDF essentiels,
- La publication, avant le 28 juin 2025, des livrables réglementaires (déclaration d'accessibilité, schéma pluriannuel, plan d'action annuel),
- La formation des équipes et communication en interne sur l'accessibilité numérique sur la plateforme sociale de l'entreprise.

Cette organisation permet à Garance de garantir une prise en compte effective et durable de l'accessibilité numérique sur l'ensemble de ses supports et services.

6.Prise de contact et traitement des retours utilisateurs

Garance place l'écoute des utilisateurs au cœur de sa démarche d'accessibilité. Un dispositif de prise de contact et de traitement des retours a été mis en place pour garantir la réactivité et l'efficacité des réponses apportées.

Les utilisateurs rencontrant une difficulté d'accessibilité ou ayant des besoins spécifiques peuvent contacter directement le référent accessibilité numérique à l'adresse : **accessibilite@garance.com**

7.Conclusion

Ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2025–2027 traduit la volonté de Garance de garantir un accès équitable, inclusif et durable à l'ensemble de ses services numériques.

Garance s'engage à poursuivre ses efforts pour améliorer en continu l'accessibilité de ses outils et à accompagner nos équipes dans la montée en compétence sur ce sujet essentiel.

La réussite de cette démarche repose sur l'implication de tous : collaborateurs, partenaires, prestataires et adhérents. Nous restons à l'écoute des retours et des besoins exprimés afin d'adapter nos actions et d'offrir à chacun une expérience numérique de qualité.

Garance réaffirme ainsi son engagement à construire, ensemble, une société plus inclusive et accessible à tous.