

Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2025 – 2027

**[https://
souscription.garance.co
m/](https://souscription.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

1. Introduction

L'accessibilité numérique représente aujourd'hui un enjeu fondamental pour garantir l'égalité d'accès aux services en ligne, en particulier dans le secteur de l'assurance vie où la souscription constitue une étape clé du parcours adhérent. Pour Garance, il ne s'agit pas seulement d'une obligation réglementaire, mais d'un engagement éthique et stratégique : permettre à chaque utilisateur, quelles que soient ses capacités ou limitations, de naviguer, comprendre et interagir de façon autonome et équitable avec l'ensemble des interfaces numériques proposées.

Le parcours de souscription client, objet du présent schéma pluriannuel, a fait l'objet d'un audit approfondi selon le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) 4.1.2. Cette analyse a révélé un taux de conformité de 42,86 % et mis en évidence des obstacles majeurs à l'accessibilité : absence d'alternatives aux graphiques, navigation clavier complexe, contrastes insuffisants, structuration inadaptée des titres, ou encore manque de visibilité du focus. Ces constats soulignent la nécessité d'une transformation ambitieuse, structurée et priorisée, afin de répondre aux attentes des utilisateurs en situation de handicap et d'aligner les pratiques de Garance avec les exigences de la loi du 11 février 2005.

Ce schéma pluriannuel formalise la politique d'accessibilité numérique de Garance pour le parcours de souscription. Il définit une gouvernance claire, des axes d'amélioration continue, un plan d'action annuel et des indicateurs de suivi, dans une logique de transparence et de mobilisation collective. L'objectif est d'assurer, d'ici 2027, une expérience de souscription réellement inclusive, conforme au RGAA, et en phase avec la mission d'intérêt général de Garance.

2. Politique d'accessibilité numérique de Garance

2.1. Notre engagement

Garance inscrit l'accessibilité numérique au cœur de sa mission d'intérêt général, en cohérence avec ses valeurs mutualistes et sa stratégie d'inclusion. Consciente de son rôle d'acteur responsable de l'assurance vie, Garance considère l'accessibilité non seulement comme une obligation réglementaire, mais aussi comme un levier de qualité de service, d'équité et d'innovation sociale.

Garance s'engage à :

- Offrir une expérience de souscription en ligne pleinement accessible, conforme aux exigences légales et aux attentes de tous les publics.
- Lutter activement contre toute forme de discrimination numérique, en favorisant l'autonomie et la participation de chacun.
- Inscrire l'accessibilité dans une démarche d'amélioration continue, en dialoguant avec les utilisateurs et en s'adaptant aux évolutions technologiques et réglementaires.

2.2. Stratégie et objectifs

À la suite de l'audit RGAA du parcours de souscription (taux de conformité : 42,86 %), Garance a défini une stratégie progressive et structurée de mise en conformité, articulée autour des 10 points bloquants et 64 points majeurs identifiés lors de l'audit, notamment :

- L'absence d'alternatives aux graphiques interactifs et images porteuses d'information.
- La complexité de la navigation au clavier et la gestion inadaptée du focus.
- Les contrastes insuffisants, la structuration déficiente des titres et des zones de contenu.
- Les problèmes d'association des étiquettes de formulaire, de restitution des messages d'erreur et d'ordre de tabulation incohérent.

3. Gouvernance de l'accessibilité numérique

3.1. Pilotage et coordination

La gouvernance de l'accessibilité numérique chez Garance repose sur une organisation transversale, portée au plus haut niveau de l'entreprise. La Direction des Systèmes d'Information (DSI) assure la coordination stratégique de la démarche, en partenariat étroit avec la Direction Générale, la Conformité, les équipes métiers (digital, IT, communication, juridique) et le référent accessibilité numérique.

Cette gouvernance centralisée garantit la cohérence des actions, l'allocation des ressources nécessaires et l'intégration de l'accessibilité dans l'ensemble des processus de conception, de développement et de gestion des parcours numériques.

3.2. Rôle du référent accessibilité numérique

Un référent accessibilité numérique, désigné au sein de Garance, joue un rôle clé et d'animateur de la démarche :

- Il élabore, met à jour et pilote le plan d'action annuel, en priorisant les corrections selon la gravité et l'impact utilisateurs identifiés lors des audits (notamment les 10 points bloquants et 64 majeurs du parcours souscription).
- Il coordonne les audits d'accessibilité, supervise la priorisation et la mise en œuvre des corrections, et garantit la conformité continue au RGAA.
- Il assure la rédaction et l'actualisation de la déclaration d'accessibilité, du schéma pluriannuel et du reporting régulier auprès de la direction.
- Il travaille en lien direct avec : Les chefs de projet digitaux pour intégrer l'accessibilité dès la planification, et la direction générale pour l'alignement réglementaire et stratégique.

3.3. Instances de suivi et priorisation

La gouvernance s'appuie sur des comités de suivi réguliers, réunissant l'ensemble des parties prenantes :

- Ces comités, organisés trimestriellement, permettent de faire un point d'avancement sur la mise en œuvre du plan d'action,
- Lever les obstacles opérationnels ou techniques, adapter la priorisation des corrections en fonction des retours d'audit, des évolutions réglementaires et des retours utilisateurs.
- L'accessibilité est systématiquement intégrée dès l'amont de chaque projet numérique, selon une logique « accessibility by design » :
- Les exigences d'accessibilité sont formalisées dans les cahiers des charges, les appels d'offres et les contrats avec les prestataires externes, afin de garantir la conformité RGAA sur l'ensemble du cycle de vie des projets.
- Les équipes projets sont accompagnées dès la phase de conception pour anticiper les besoins spécifiques (structuration des titres, gestion du focus, alternatives aux graphiques, etc.), limiter les coûts de correction ultérieure et maximiser l'impact pour les utilisateurs finaux.
- Des outils de validation (checklists RGAA, tests utilisateurs, outils d'audit automatisés et manuels) sont systématiquement mobilisés lors des phases de recette et de mise en production

4. Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique

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

Garance s'appuie sur l'expertise de cabinets spécialisés en accessibilité numérique pour garantir la qualité et l'objectivité de sa démarche. Des audits de conformité RGAA ont été réalisés par des experts externes.

4.3. Intégration de l'accessibilité dans les projets numériques

L'accessibilité est intégrée de manière progressive à chaque étape du cycle de vie des projets digitaux. Les appels d'offres et cahiers des charges intégreront des exigences précises en matière de conformité RGAA.

Les équipes projet utilisent des checklists RGAA, des outils d'audit automatisés et manuels, ainsi que des grilles de recette pour garantir la conformité à chaque livraison.

5. Périmètre technique et plans annuels

5.1. Recensement des supports numériques concernés

Le périmètre technique du schéma pluriannuel d'accessibilité numérique pour le parcours de souscription client Garance a été précisément défini afin d'assurer une couverture exhaustive et cohérente des enjeux d'accessibilité. Il inclut :

Le parcours de souscription client en ligne :

<https://souscription.garance.com/GEP/simulation/introduction> pour l'assurance vie

<https://souscription.garance.com/vivacite/simulation/introduction> pour le Plan Epargne Retraite Multi-supports

Ce parcours constitue l'interface principale permettant aux prospects et adhérents d'effectuer une souscription en autonomie, depuis la découverte jusqu'à la finalisation du contrat.

Les pages et étapes clés du parcours :

- **Introduction**
- **Questionnaire**
- **Résultat**

- **Simulation personnalisée**
- **Souscription**
- **Récapitulatif**

Chacune de ces étapes a été audité individuellement afin d'identifier les points de non-conformité spécifiques et transversaux.

Les documents téléchargeables et interfaces associées :

Sont inclus tous les supports PDF contractuels, notices, formulaires et autres ressources numériques mis à disposition des utilisateurs au cours du parcours, ainsi que les modules d'aide ou d'accompagnement interactifs.

Ce recensement sera réévalué annuellement pour intégrer de nouveaux supports ou ajuster le périmètre en fonction des évolutions du service et des retours utilisateurs.

5.2. Élaboration et suivi des plans d'action annuels

L'élaboration du plan d'action annuel repose sur une démarche transparente, articulée autour d'axes majeurs :

Analyse des résultats d'audit RGAA :

Les constats issus de l'audit 2024 (taux de conformité : 42,86 %) orientent la feuille de route, en mettant l'accent sur les erreurs ayant le plus fort impact sur l'expérience utilisateur et la conformité réglementaire.

Suivi du taux de conformité :

Des indicateurs de performance sont suivis trimestriellement pour mesurer l'évolution du taux de conformité, l'avancement des corrections et l'efficacité des actions engagées. Ce suivi permet d'ajuster en continu les priorités et de garantir une progression mesurable.

Mobilisation des ressources :

La planification des actions tient compte des ressources humaines, techniques et budgétaires mobilisées, afin d'assurer la faisabilité et la pérennité des engagements pris.

Priorités 2025-2027

Les priorités opérationnelles sont :

Correction des 10 erreurs bloquantes :

Il s'agit notamment de l'absence d'alternatives textuelles aux graphiques, des lacunes dans la gestion du focus, des obstacles à la navigation clavier et des problèmes d'espacement du texte, qui empêchent l'accès ou la compréhension des contenus pour de nombreux utilisateurs.

Correction des 64 erreurs majeures :

Les efforts porteront sur l'amélioration des contrastes, la structuration hiérarchique des titres, la cohérence de l'ordre de tabulation, la pertinence des alternatives textuelles et l'association correcte des messages d'erreur.

Amélioration de l'accessibilité des documents PDF associés :

Tous les documents téléchargeables essentiels feront l'objet d'une mise en accessibilité ou d'une alternative accessible, conformément aux exigences du RGAA.

Publication des livrables réglementaires avant le 28 juin 2025 :

- Déclaration d'accessibilité actualisée
- Schéma pluriannuel d'accessibilité
- Plan d'action annuel détaillé
- Communication interne sur l'accessibilité numérique

Ces documents seront mis à disposition sur le site et actualisés chaque année.

La formation renforcée des équipes et optimisation de la chaîne de production :

Un programme de formation continue et d'accompagnement sera déployé pour garantir la montée en compétence de tous les acteurs impliqués, de la conception à la maintenance des supports numériques.

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 pour le parcours de souscription incarne l'engagement de Garance en faveur de l'égalité d'accès, de la non-discrimination et de l'amélioration continue.

La réussite de cette démarche repose sur la mobilisation collective de toutes les parties prenantes : équipes internes, partenaires, prestataires et utilisateurs.

Garance continuera de poursuivre ses efforts pour garantir une expérience numérique accessible, conforme et inclusive, au bénéfice de l'ensemble de ses adhérents et prospects, et pour inscrire durablement l'accessibilité au cœur de sa stratégie de service et d'innovation.