SCHEMA PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITE NUMERIQUE 2026/2028

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.

POLITIQUE D'ACCESSIBILITE DU GROUPE CAMCA

L'accessibilité numérique est au cœur des préoccupations liées au développement ou à la mise à disposition de sites web ou d'applications tant auprès des sociétaires et des clients du Groupe CAMCA que de ses collaborateurs.

Le Groupe CAMCA a élaboré son schéma pluriannuel d'accessibilité numérique associé à des plans annuels d'action, dans l'objectif d'accompagner la mise en conformité RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) et l'amélioration progressive des sites web et applications concernés.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel sont placés sous la responsabilité de la Direction de la Transformation et du Fonctionnement du Groupe CAMCA.

Il a pour mission de promouvoir, renforcer et coordonner l'accessibilité numérique au sein de l'entreprise et auprès des entités du groupe CAMCA, assurer la diffusion des normes et bonnes pratiques, contrôler et veiller au respect du cadre légal concernant l'accessibilité numérique, notamment en procédant à des audits réguliers pour les applications gérées en propre, assurer la prise en charge des demandes des utilisateurs ainsi que la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap.

RESSOURCES AFFECTEES A L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Le pilotage et le suivi de la conformité au RGAA reviennent à une équipe Accessibilité constituée de membres de plusieurs directions (Direction des Systèmes d'Information, Conformité, Juridique, Communication, etc.). Cette équipe sera amenée à évoluer en fonction de l'avancée de l'accessibilité au sein de l'entreprise et des futurs besoins. Le référent Accessibilité numérique de CAMCA a pour mission de piloter cette équipe.

Le suivi de l'accessibilité numérique au sein du Groupe et le suivi du schéma pluriannuel sont assurés par le Comité de Direction du Groupe CAMCA.

ORGANISATION DE LA PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Les éléments suivants décrivent les points importants sur lesquels le Groupe CAMCA s'appuie pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses services numériques.

Action de formation et de sensibilisation :

Tout au long de la période d'application de ce schéma, des actions de communication, de formation et de sensibilisation seront organisées, à destination des collaborateurs.

Recours à des compétences externes :

Le Groupe CAMCA a la possibilité de faire appel à des prestations d'accompagnement, d'audit et de formation, auprès de fournisseurs référencés par le Groupe Crédit Agricole.

Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures d'achats :

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA constituent une clause contraignante, et concourent à l'évaluation de la qualité de l'offre d'un prestataire lors de la commande de travaux au travers des appels d'offres notamment.

Les éditeurs de solutions tierces déjà mises à disposition des utilisateurs finaux seront contactés afin de leur demander la mise en conformité à l'accessibilité numérique de leurs solutions respectives.

Des compétences en accessibilité numérique seront posées comme condition auprès des sociétés de prestations pour les nouvelles prestations (si cela s'avère pertinent), et il sera demandé à ces mêmes sociétés de former leurs salariés, pour les prestataires déjà en mission au sein de CAMCA (si cela s'avère pertinent).

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets :

Les objectifs d'accessibilité et de conformité au RGAA seront inscrits et rappelés dès le début des projets dont ils constitueront un axe majeur.

La conformité à l'Accessibilité Numérique sera établie par un audit confié à un prestataire tiers expert, avant la mise en production d'un nouveau projet.

Recrutement :

Une sensibilisation à l'accessibilité numérique sera proposée à tout nouvel arrivant en fonction du niveau identifié et de la pertinence vis-à-vis de son poste cible.

Traitement des retours usagers :

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes légitimes des usagers, le Groupe CAMCA a mis en place un moyen de contact, sur chaque site ou application sous sa responsabilité, permettant aux usagers en situation de handicap de signaler leurs difficultés.

Une adresse de contact dédiée est disponible : accessibilite@ca-camca.fr.

Ce mécanisme d'assistance est sous la responsabilité du référent Accessibilité et de la Direction de la Transformation et du Fonctionnement, qui assurent le suivi des demandes et leur traitement dans un délai raisonnable.

Les mesures correctives :

Pour chaque audit de site/application réalisé, un plan d'actions sera établi pour corriger les non-conformités bloquantes, le cas échéant.

PROCESSUS DE CONTROLE ET DE VALIDATION

Un audit (interne ou externe) aura lieu tous les trois ans pour tout service numérique priorisé, afin d'établir une déclaration d'accessibilité conformément aux termes de la loi. Toute évolution d'un service fera l'objet de tests de non-régression à mise à disposition totale ou partielle.

Pour en garantir la sincérité et l'indépendance, ce contrôle sera effectué par un prestataire externe ou en interne par une personne formée qui n'aura pas été impliquée dans le projet ou par l'intermédiaire d'un intervenant externe spécialisé.

Ces opérations de contrôle destinées à l'établissement ou la mise à jour des déclarations de conformité interviennent en complément des opérations habituelles de recettes et de contrôles intermédiaires qui seront organisées, si nécessaire, tout au long de la vie des projets.

PERIMETRE TECHNIQUE ET FONCTIONNEL

Catalogue de services numériques :

Un inventaire exhaustif des applications et sites internet (internes et externes) a été réalisé et a permis d'établir la criticité des différents services numériques. Cet inventaire sera régulièrement mis à jour. Il permet au Groupe CAMCA de prioriser sur les trois prochaines années les sites et applications qui feront l'objet d'un contrôle de conformité au RGAA et d'une mise en conformité.

Agenda planifié des interventions :

CAMCA a identifié un site prioritaire parmi les produits digitaux qu'elle gère : https://ca-camca.fr, avec les objectifs de mise en conformité du site institutionnel suivant :

- Conforme à 51% minimum au RGAA au 31 décembre 2025 ;
- Conforme à 90% minimum au RGAA au 30 juin 2027.

Tout nouveau service numérique (application, site intranet, extranet et internet, documents téléchargeables et progiciel web) sera accessible à 51% minimum à sa mise à disposition totale ou partielle.

Tout nouveau service critique devra ensuite atteindre un taux d'accessibilité de 75% minimum sous un an et de 90% minimum sous deux ans après sa publication.

PLAN D'ACTION

Ce schéma pluriannuel est accompagné d'un plan d'action qui décrit en détail les opérations mises en œuvre pour prendre en charge l'ensemble des besoins en matière d'accessibilité numérique.

Le schéma pluriannuel et le plan d'action sont accessibles en ligne sur le site institutionnel du Groupe CAMCA.