

Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2022-2024

Date de publication : 1er septembre 2023

Sommaire

Mise à jour.....	1
Introduction.....	2
Politique d'accessibilité MUTEX.....	2
Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique.....	2
Organisation de l'amélioration de l'accessibilité numérique.....	3
Plan de formation et de sensibilisation.....	3
Recours à des compétences externes.....	3
Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets.....	3
Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures de marché.....	4
Recrutement.....	4
Traitement des retours utilisateurs.....	4
Processus de contrôle et de validation.....	4
Périmètre technique et fonctionnel de l'accessibilité numérique.....	5
Recensement.....	5
Evaluation et qualification.....	5
Agenda planifié des interventions.....	5
Mentions obligatoires sur le site.....	5
Plan annuel.....	6
Annexes.....	6
Annexe 1.....	6

Mise à jour

Ce plan est susceptible d'être mis à jour sans préavis. La version en ligne est la seule version qui peut faire référence.

Mise à jour	Date
Version 1.0	01/01/2023
Version 1.1	01/09/2023

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.

L'article 106 de la loi pour une République Numérique du 7 octobre 2016 et son décret d'application du 25 juillet 2019 étendent l'obligation d'accessibilité numérique aux entreprises de plus de 250 millions d'euros de chiffre d'affaires : « L'accessibilité des services de communication au public en ligne concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique, quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation et concerne notamment les sites Internet, intranet, extranet, les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique ».

L'accessibilité numérique s'adresse aussi bien aux personnes en situation de handicap permanent que temporaire ou encore situationnel. On distingue ainsi quatre types de situation de handicap : moteur, auditif, cognitif, visuel.

Mutex, société d'assurance spécialiste en prévoyance et en épargne retraite, filiale du groupe Vyv est concernée par cette obligation en vertu de son chiffre d'affaires.

Politique d'accessibilité MUTEX

L'accessibilité numérique rejoint l'ambition de Mutex d'être une entreprise citoyenne et un employeur de référence.

Cette volonté s'illustre par l'élaboration de ce 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 des Offres d'Assurance et du Développement (contact mutex.accessibilite@mutex.fr).

Sa mission est de promouvoir l'accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques, d'accompagner les équipes internes par des actions de formations notamment, de contrôler et de veiller à l'application de la loi no 2005-102 du 11 février 2005 en procédant à des audits réguliers, d'assurer la prise en charge des demandes des usagers et de manière générale la qualité du service rendu aux usagers en situation de handicap.

Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

La Direction des Offres d'Assurance et du Développement de Mutex a engagé des premiers travaux et a notamment pris en charge la cartographie et l'évaluation des différents sites par

rapport à la conformité RGAA. Le présent schéma en est issu. Une évaluation complémentaire en termes de besoins humains et financiers reste à faire pour déterminer un poste budgétaire dédié à l'accessibilité numérique. Cette évaluation aboutira à une mise à jour du présent schéma pluriannuel.

Organisation de l'amélioration de l'accessibilité numérique

L'amélioration de l'accessibilité numérique nécessite une adaptation de l'organisation interne de production et de gestion des sites web et applications concernés, l'accompagnement des collaborateurs, la modification des procédures de marché et, enfin, la prise en charge des besoins des personnes en situation de handicap lorsqu'elles signalent des difficultés.

Les éléments ci-dessous décrivent les points importants sur lesquels Mutex va s'appuyer pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses sites web et applications.

Plan de formation et de sensibilisation

Des premières actions de sensibilisation et formation ont été réalisées en 2021 auprès des collaborateurs de la Direction des Offres d'Assurance et du Développement actuellement en charge des sites internet et extranets. Dans ce cadre, Mutex a bénéficié de l'expertise du CENTICH (Centre d'Expertise National des Technologies de l'Information et de la Communication pour l'autonomie) pour sensibiliser et former des premiers collaborateurs au RGAA et les accompagner pour réaliser des diagnostics sur les contenus et services en ligne. Un travail exploratoire va être mené pour recenser les besoins en actions de sensibilisation et de formation destinées aux autres collaborateurs Mutex.

Recours à des compétences externes

En complément de l'accompagnement effectué par le CENTICH en 2021, selon les besoins, il pourra être envisagé de faire appel à nouveau à des intervenants externes pour mettre en place d'autres actions de ce type, pour être conseillé par rapport aux certifications requises ou pour effectuer des audits. Il sera également étudié la possibilité d'acquérir des outils permettant de générer dynamiquement des versions du site Mutex.fr adaptées au profil et handicap des visiteurs.

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

Les objectifs d'accessibilité et de conformité au RGAA vont être rappelés au début de chaque projet et feront partie des exigences de base dès lors où la mise en conformité nécessitera un « aménagement raisonnable » c'est-à-dire correspondant à des modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou induite apportés, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales.

A l'occasion des recettes utilisateurs, il sera prévu dès que possible des cas de tests permettant

de vérifier l'accessibilité et le cas échéant d'identifier les principaux points de blocage et améliorations à réaliser.

Afin de prendre en compte l'ensemble de ces exigences, il va être créé et diffusé un guide des bonnes pratiques nécessaire à la production et à la diffusion de contenus respectant les critères d'accessibilité.

Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures de marché

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA doivent constituer un élément du cahier des charges et participer 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 procédures d'élaboration des marchés ainsi que les règles d'évaluation des candidatures vont être adaptées pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA.

Mutex souhaite que soit pris en compte dans ses procédures d'appels d'offres et de devis, des critères de qualité et de compétence en accessibilité numérique, ainsi que d'engagement de conformité des services informatiques fournis aux normes d'accessibilité numérique en vigueur.

Un travail exploratoire sera à mener pour mettre à jour les procédures et à intégrer l'accessibilité numérique dans le cadre d'appels d'offre et de recours à des prestataires informatiques de manière à respecter les textes légaux et réglementaires concernant l'accessibilité numérique, et à suivre les recommandations des WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) émises et actualisées par la WAI, et du RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité).

Recrutement

Lors de la création des fiches de postes et des procédures de recrutement de Mutex, une attention sera portée sur les compétences en matière d'accessibilité numérique des personnels intervenant sur les services numériques (notamment designers, chefs de projet digital, product owners, développeurs, rédacteurs, contributeurs, et testeurs). Ces compétences pourront être exigées pour certains autres postes.

Traitement des retours utilisateurs

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes légitimes des utilisateurs, un moyen de contact est prévu sur chaque site ou application permettant aux utilisateurs en situation de handicap de signaler ses difficultés. Ces demandes seront adressées via l'adresse : mutex.accessibilite@mutex.fr et traitées par les équipes de Mutex en charge.

Processus de contrôle et de validation

Chaque site ou application fera l'objet de tests et contrôles lors de la mise en ligne initiale, lors d'une mise à jour substantielle, d'une refonte ou à la fin des opérations de mises aux normes. Ce contrôle permettra d'établir des déclarations de d'accessibilité propres à chaque site conformément aux termes de la loi.

Ces opérations de contrôles destinés à l'établissement ou la mise à jour des déclarations d'accessibilité interviennent en complément des opérations habituelles de tests et contrôles

intermédiaires qui seront organisés, si nécessaire, tout au long de la vie des projets menés par Mutex.

Périmètre technique et fonctionnel de l'accessibilité numérique

Recensement

MUTEX gère différents sites Internet, extranet et intranet et plusieurs applications à destination du public, de ses collaborateurs ou de ses partenaires. Le recensement exhaustif est en cours de réalisation et sera mis à jour en même temps que les plans annuels d'accessibilité numérique.

Evaluation et qualification

Chaque site ou application sera qualifié selon des critères tels que :

- La fréquentation
- Le service rendu
- La criticité
- Le cycle de vie (date de la prochaine refonte)
- Les technologies employées.

L'analyse de l'accessibilité tiendra compte des dérogations au RGAA dans les situations où il n'est pas possible de rendre des contenus accessibles :

- Les contenus fournis par un tiers : par exemple les contenus publiés par les utilisateurs du site, les contenus non contrôlés provenant de sources extérieures.
- L'archivage et la mise à disposition de contenus obsolètes (les contenus relevant de la mission de sauvegarde à titre patrimonial de l'Internet par les acteurs publics désignés par la loi peuvent faire l'objet d'une dérogation).
- Les contenus en téléchargement en nombre important : les contenus ayant plus de deux ans notamment.

La mise en conformité tient compte de la notion d'aménagement raisonnable : on entend par « aménagement raisonnable » les modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou induite apportés, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales.

Agenda planifié des interventions

Compte tenu des informations recueillies lors de l'élaboration de ce schéma, la complexité des sites, leur classement par ordre de priorité et leur évaluation en matière de faisabilité, les opérations de mise en conformité vont s'étaler sur plusieurs années. Le détail des actions planifiées se trouve dans le plan annuel 2023.

Mentions obligatoires sur le site

La page d'accueil d'un site ou service de MUTEX affiche l'une des mentions suivantes :

- « Accessibilité : totalement conforme » si tous les critères de contrôle du RGAA sont

respectés

- « Accessibilité : partiellement conforme » si au moins 50 % des critères de contrôle du RGAA sont respectés
- « Accessibilité : non conforme » s'il n'existe aucun résultat d'audit en cours de validité permettant de mesurer le respect des critères ou si moins de 50 % des critères de contrôle du RGAA sont respectés

Cette mention est cliquable et conduit vers la page Accessibilité

Plan annuel

Ce schéma pluriannuel est accompagné d'un plan annuel d'actions qui décrit en détail les opérations mises en œuvre pour prendre en charge l'ensemble des besoins en matière d'accessibilité numérique de Mutex. Vous pouvez le consulter en cliquant ici : [\[\[ajouter URL \]\]](#)

Annexes

Annexe 1

Sites Internet ouverts au public

Compte tenu des informations recueillies lors de l'élaboration de ce plan, la priorité de mise en conformité est la suivante :

Typologies des sites	Date de mise en ligne	Date de refonte	Priorité
Site institutionnel	2008	2018	1
Parcours digitaux prévoyance		-	2
Parcours digitaux épargne/retraite		-	2
Espace client épargne/retraite		-	2
Extranet mutuelles		-	2
Sites grands comptes et CCN ainsi que les espaces employeurs		-	3