

Schéma Pluriannuel d'**Accessibilité**

Mars 2022





Préambule

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 III de l'article 47 précité, le schéma pluriannuel, d'une durée maximum de trois ans, présente la politique MAIF en matière d'accessibilité numérique.

A ce titre, il contient des informations sur la politique de l'entreprise, la gouvernance, l'organisation interne mise en place, les actions de formations, les processus projets, les relations avec les sous-traitants, les politiques de tests et d'audits...



| | |
|--|-----------|
| L'accessibilité numérique : la continuité d'une politique profondément ancrée | 4 |
| 1.1 Une démarche de co-construction | 5 |
| 1.2 Une démarche engagée d'entreprise à mission | 5 |
| Gouvernance de l'accessibilité : renforcer nos pratiques existantes | 6 |
| 2.1 Une gouvernance qui s'appuie sur un fonctionnement existant | 7 |
| 2.2 Des rôles clés pour l'accessibilité numérique | 7 |
| Déployer l'accessibilité au cœur des projets | 9 |
| 3.1 Une ambition volontariste à tous les niveaux du groupe | 10 |
| 3.2 Impliquer les porteurs de projets et les créateurs de contenus | 11 |
| 3.3 Garantir l'accompagnement des fonctions supports | 12 |
| Plans d'action | 14 |
| 4.1 Plans annuels | 15 |
| 4.2 Mise en conformité des objets numériques : agenda MAIF | 15 |
| 4.3 Mise en œuvre du plan d'action-chantiers du schéma accessibilité | 16 |



1

**L'accessibilité
numérique : la continuité
d'une politique
profondément ancrée**



1.1 Une démarche de co-construction

Afin que ce projet soit cohérent, et qu'il entre dans la culture collective de l'entreprise, une démarche d'intelligence collective a été engagée par MAIF pour élaborer le schéma pluriannuel d'accessibilité numérique.

Les ateliers menés ont permis de dresser les actions et moyens à mobiliser pour obtenir une politique d'accessibilité numérique volontariste, en adéquation avec les valeurs et les engagements sociétaux portés par MAIF depuis son origine.

1.2 Une démarche engagée d'entreprise à mission

1.2.1 MAIF entreprise à mission

Depuis 2003, notre démarche RSE est transverse et portée par l'ensemble des métiers de notre entreprise. Et depuis 2020, notre qualité d'Entreprise à Mission donne encore une nouvelle dimension à nos engagements en faveur du mieux commun.

Nos engagements et nos actes sont accessibles sur notre site Entreprise <https://entreprise.maif.fr>. Vous trouverez également plus d'informations sur notre mission ici : [Être société à mission - Entreprise MAIF](#)

Notre objectif de « mieux commun » renforce encore notre enjeu d'accessibilité, d'inclusion et d'égalité des chances pour tous.

1.2.2 A la MAIF, le handicap, c'est l'affaire de tous

Notre politique handicap est engagée depuis de nombreuses années, et sur plusieurs fronts : dans nos offres, dans nos actions de sensibilisation du grand public pour changer le regard sur le handicap, ou encore dans une politique de Richesses Humaines volontariste. Par exemple, depuis 2010, 5 accords en faveur du handicap ont pu être mis en place, dont le dernier date de décembre 2021. Aujourd'hui, plus de 500 personnes en situation de handicap font partie de nos Richesses Humaines. L'accessibilité numérique est une continuité naturelle vis à vis de nos sociétaires, de nos collaborateurs et de nos publics en général.

Pour en savoir plus sur l'ensemble de nos actions d'engagement pour le handicap, consultez notre [« Essentiel sur... la prise en compte du handicap »](#).

Et sur le dernier accord d'entreprise en faveur du handicap : [Politique Handicap : MAIF signe un nouvel accord d'entreprise - Entreprise MAIF](#)

Référence RGAA -v4 : « la prise en compte de l'accessibilité numérique dans la stratégie numérique de l'entité... »



2

**Gouvernance de
l'accessibilité :**
**renforcer nos pratiques
existantes**



2.1 Une gouvernance qui s'appuie sur un fonctionnement existant

Pour mettre en œuvre une politique d'accessibilité numérique, il est nécessaire d'adapter notre organisation interne. Et plus particulièrement les entités qui produisent ou gèrent des contenus numériques, aujourd'hui organisés en fonctionnement Agile (accompagnement des collaborateurs, modification des procédures de marché, politique des systèmes d'information, inclusion des demandes d'adaptation internes ou externes...).

La gouvernance est en cours de mise en place, mais il s'agit de l'intégrer dans le fonctionnement et les instances actuels de l'entreprise plutôt que d'en créer de nouvelles. Cela permet notamment de mieux capitaliser sur le travail des différentes équipes, de s'appuyer sur des outils déjà maîtrisés et d'éviter de rajouter de nouvelles structures dédiées très chronophages.

2.2 Des rôles clés pour l'accessibilité numérique

L'organisation des équipes se fait autour de rôles clé, définis ci-dessous, appuyés par la mise à disposition d'outils permettant de répondre aux attendus réglementaires d'accessibilité numérique.

Le comité de suivi

L'équipe qui compose le comité de suivi accessibilité se rencontrera régulièrement avec pour mission de s'assurer de l'avancée du plan d'action et du schéma pluriannuel. Il sera l'instance d'évolution et de révision du schéma pluriannuel.

Le référent accessibilité

Le référent est une fonction permanente qui s'appuie sur l'équipe dédiée (définie ci-dessous) au programme d'accessibilité numérique pour garantir opérationnellement les avancées et réalisations.

Il intervient auprès des différentes parties prenantes du projet au sein des métiers pour faire la promotion de l'accessibilité. Il organise la diffusion des normes, des bonnes pratiques et est en charge d'accompagner les actions de formation.

Conformément à la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, il procède à des audits réguliers, s'assure de la bonne prise en charge des demandes d'accessibilité et de la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap.



Le référent est déjà nommé, en conformité avec les exigences réglementaires.

Une équipe dédiée

L'équipe cœur accessibilité est le bras opérationnel du programme, organisée autour du référent. Elle a 3 rôles principaux :

- être garante de la politique d'accessibilité portée par la Direction ;
- coordonner, dialoguer avec toutes les parties prenantes du programme d'accessibilité numérique ;
- accompagner et s'assurer de la bonne mise en œuvre des actions et de la bonne prise en compte des retours d'expériences, afin de capitaliser au mieux sur celles-ci.

Le suivi opérationnel des différents chantiers du schéma d'accessibilité, des mises en conformité des objets numériques relevant des déclarations d'accessibilité est réalisé par cette équipe.

Des relais au sein des différentes entités

Des relais sont identifiés au sein des différentes entités MAIF impliquées. Ils permettent notamment à l'équipe cœur d'être informée des besoins et de l'avancée quotidienne au plus près des projets impactés par le schéma d'accessibilité.

Références chantiers concernés :

C1 - Une gouvernance soutenue par un plan stratégique et budgété

C2 - Un plan d'accompagnement à 360°

- *Référence RGAA -v4 : « la position fonctionnelle et les missions du référent accessibilité numérique de l'entité »*

- *Référence RGAA -v4 : « 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 »*



3

**Déployer l'accessibilité
au cœur des projets**



Huit grands « chantiers » ont été identifiés pour porter les besoins réglementaires d'accessibilité numérique. MAIF va s'appuyer sur ceux-ci pour déployer son plan d'action. Ces chantiers, nommés C1 à C8, sont listés dans la partie 4 de ce document. Au sein de ces grands chantiers, de nombreux projets et missions menés ou à venir seront impactés, et les équipes MAIF, leurs partenaires et fournisseurs, seront sensibilisés et accompagnés dans la démarche d'accessibilité numérique.

3.1 Une ambition volontariste à tous les niveaux du groupe

L'ambition d'un programme d'accessibilité numérique d'ampleur, souhaitée par la direction du groupe, nécessite d'être traduite concrètement pour l'ensemble des collaborateurs à travers ses programmes, ses projets et ses missions.

3.1.1 Ancrage de l'accessibilité dans les déclinaisons stratégiques MAIF

L'objectif pour le référent accessibilité et l'équipe cœur est de faire en sorte que le programme d'accessibilité soit pris en compte dans l'ensemble des déclinaisons stratégiques de la MAIF. Et pour cela, il est nécessaire d'identifier les budgets qui permettront de décliner opérationnellement l'accessibilité dans les différents enjeux et projets MAIF. C'est une des premières missions à réaliser début 2022.

3.1.2 Une sensibilisation large et concrète

La mise en place d'un plan d'accompagnement passera par une démarche importante de sensibilisation de l'ensemble des acteurs potentiellement concernés par le programme d'accessibilité numérique.

L'objectif principal de ce plan est de créer une « culture MAIF de l'accessibilité numérique ». Que ce soit par des interventions auprès de la Direction, dans les instances d'encadrement ou par une mise en situation réelle des problèmes de handicap, l'accessibilité numérique doit devenir un « incontournable » pour tout à chacun dans la conduite des projets.

Ce plan d'accompagnement et de sensibilisation doit nous permettre d'offrir une meilleure lisibilité aux acteurs et collaborateurs des actions en faveur de l'accessibilité dans leur quotidien.

Les acteurs seront mobilisés progressivement, à des moments différents de la vie des chantiers. Ce plan doit permettre à chacun de mesurer l'ambition et les enjeux d'un tel programme au-delà son impact particulier pour chacun des métiers concernés.

Pour réussir, il sera coconstruit avec l'ensemble des parties prenantes.



Références chantiers concernés :

C1 - Une gouvernance soutenue par un plan stratégique et budgété

C2 - Un plan d'accompagnement à 360°

Référence RGAA -v4 : « la prise en compte de l'accessibilité numérique dans la stratégie numérique de l'entité... »

Référence RGAA -v4 : « la position fonctionnelle et les missions du référent accessibilité numérique de l'entité »

Référence RGAA -v4 : « 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 »

3.2 Impliquer les porteurs de projets et les créateurs de contenus

Quatre des chantiers « accessibilité » (C3, C4, C5 et C6) portent très opérationnellement la mise en œuvre de l'accessibilité dans les processus de production numérique MAIF, depuis la conception jusqu'à l'utilisation par l'utilisateur final.

3.2.1 Repenser nos process et nos référentiels

Le travail d'analyse des schémas de production et de développement de produits numériques tant externes (internet,...) qu'internes (logiciels métiers,...) nous permet de définir clairement les évolutions et les conditions de réussite de leur modification pour inclure l'accessibilité. L'objectif ensuite est de pouvoir produire les nouveaux contenus nativement accessibles. Pour permettre cela, nous allons nous appuyer sur des outils et process maîtrisés et utilisés par les acteurs MAIF :

- Un référentiel : afin de partager et mutualiser les ressources sur lesquelles les équipes se reposeront lors des différentes étapes de production ;
- Un guide de bonnes pratiques : il permettra de traduire, de manière pédagogique, les impacts pour chacun des acteurs en fonction de son métier ou de sa position. Ce guide sera évolutif.
- La vision globale des « product owners » pour garantir la prise en compte de l'accessibilité à toutes les étapes du projet qu'il pilote. Il pourra utilement s'appuyer sur le travail des « guildes » métiers qui de leur côté auront la légitimité pour diffuser auprès des différents profils métiers la culture de l'accessibilité numérique dans les pratiques professionnels spécifiques (designer, développeur...).



3.2.2 Intégrer les usagers aux réflexions

Dans une démarche UX largement utilisée à la MAIF, le chantier « relation client accessible » (C6) doit permettre de former les équipes en charge des retours usagers afin d'obtenir des retours qualifiés sur leurs demandes en matière d'accessibilité numérique.

Les usagers seront également sollicités pour nous aider à définir les priorités de corrections ou d'évolutions au regard de leurs difficultés d'usages en situation de handicap.

Leur intégration dans notre politique de tests nous permettra de travailler avec les collaborateurs en interne en situation de handicap, mais également avec des usagers externes, notamment par l'intermédiaire d'associations représentatives ou actives dans le secteur du handicap numérique.

Références chantiers concernés :

- C3 - Processus de production accessible ;
- C4 - Politique de tests inclusifs ;
- C5 - Sensibilisation à 360° ;
- C6 - Relation client accessible ;

Référence RGAA -v4 : « 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 »

Référence RGAA -v4 : « la prise en compte de l'accessibilité numérique dans les nouveaux projets »

Référence RGAA -v4 : « 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 »

Référence RGAA -v4 « la prise en compte des personnes en situation de handicap dans les tests utilisateurs ».

Référence RGAA -v4 : « les actions de formation et de sensibilisation des agents »

3.3 Garantir l'accompagnement des fonctions supports

Former nos richesses humaines à l'accessibilité

Le nombre important de collaborateurs directement concernés par la mise en conformité des dispositifs numériques (contenu, design, développement...) et l'ampleur des métiers et projets touchés nécessitent de définir une politique de formation et de montée en compétences.

Plusieurs actions sont donc à mettre en place :

- Plan individuel de formation ;
- Formation collective des équipes projets ;
- Travail sur les fiches de postes ;



- Réflexion sur les prérequis pour les nouveaux collaborateurs en prévision de leur formation initiale ;
- Formation de « formateurs » internes pour démultiplier et accélérer la montée en compétence des équipes.

Ce plan sera étroitement élaboré avec l'équipe cœur accessibilité et les richesses humaines, afin de garantir une cohérence de l'ensemble du dispositif.

3.3.1 Impliquer nos fournisseurs

En étroite collaboration avec les porteurs de projets, il s'agira d'impliquer pleinement nos fournisseurs de contenus et d'outils numériques dans notre démarche et notre philosophie de mise en conformité de l'accessibilité.

Il ne s'agira donc pas uniquement d'une modification des documents contractuels (cahier des charges, clauses de recettes...) avec les prestataires MAIF pour les prestations informatiques, du numérique ou de contenus.

En définissant étroitement avec les prestataires, au fil de l'avancée des chantiers, les meilleures conditions de prise en compte des attendus en matière d'accessibilité, MAIF souhaite étendre son ambition d'acteur responsable à tous ses partenaires pour garantir aux usagers une complète cohérence de son offre d'information et de services.

Références chantiers concernés :

C7 - Un plan Ressources humaines « accessibilité ».

C8 - Une politique fournisseurs responsables

Référence RGAA -v4 : « les actions de formation et de sensibilisation des agents »

Référence RGAA -v4 : « la prise en compte des compétences ou connaissances requises dans les fiches de poste et dans les processus de recrutement »

Référence RGAA -v4 : « l'intégration de l'accessibilité numérique dans les clauses contractuelles »



4

Plans d'action



Les opérations de mise en conformité vont s'étaler sur plusieurs années du fait du nombre d'objets numériques concernés (cf. ci-après).

Des chantiers pourront être mis en place dès le début de l'année 2022 avec les premières actions déjà lancées au dernier trimestre 2021.

Chacun des chantiers étant constitué de plusieurs actions, leur réalisation complète s'échelonnnera sur plusieurs trimestres.

4.1 Plans annuels

Le schéma pluriannuel se décline en plans annuels d'action actualisés au fil de l'eau au sein de la gouvernance. Ils décrivent les opérations mises en œuvre sur la base de la définition des chantiers établis lors de la conception du schéma et sont révisés au fur et à mesure de leur réalisation.

4.2 Mise en conformité des objets numériques : agenda MAIF

La mise en conformité des « objets » numériques de MAIF couvre :

Pour l'externe :

- les sites internet à destination des sociétaires, entreprises, partenaires ou de nos publics externes ;
- l'application mobile.

En interne :

- l'intranet ;
- les applications et logiciels métiers utilisés via des interfaces « web ».

Les critères comme le nombre d'utilisateurs, l'enjeu stratégique d'accessibilité vis-à-vis de nos publics et utilisateurs, les contraintes techniques de « décommissionnement » ou les ruptures technologiques viendront guider les priorisations, tout comme le rapport objectifs - efforts.

Calendrier 2022

Pour l'année 2022, les mises en conformité concernent les sites internet et application mobile suivantes :

- Le site MAIF.fr (<http://www.maif.fr>)
- Le site entreprise (<https://entreprise.maif.fr/>)
- L'application mobile MAIF dans ses deux versions (Android et iOS)

Concernant les applications et logiciels métiers, les priorisations sont en cours de finalisation autour de l'intranet de l'entreprise et de certains outils nécessaires aux processus internes les plus transverses.



4.3 Mise en œuvre du plan d'action-chantiers du schéma accessibilité

4.3.1 D'ici la fin du 1^{er} trimestre 2022

Dès la fin 2021, plusieurs chantiers ont déjà été lancés, dans leur phase de conception et définition. Ils vont progressivement se mettre en place au cours de l'année 2022 :

- **Gouvernance** : validation et étude des moyens pour la mise en place de la gouvernance. Dès le début 2022, la gouvernance doit être opérationnelle notamment avec l'équipe accessibilité
- **Relation clients** : le travail de définition d'un processus de relations clients a été étudié à la fin du 4^{ème} trimestre 2021 pour une entrée en vigueur dès début 2022 et notamment dans la suite de la publication du schéma d'accessibilité numérique sur les sites MAIF.
- **Sensibilisation** : le travail de sensibilisation a commencé dans certaines équipes depuis le début du quatrième trimestre 2021 (DF, DSI). Il doit, au cours du premier trimestre 2022, s'étendre à l'ensemble des collaborateurs, au moins dans des premières actions de communication et sensibilisation.
- **Stratégie de production** : la Digital Factory a lancé dès le quatrième trimestre 2021 un travail d'étude des modifications de ses circuits de production. Il doit servir de base de réflexion et de retour d'expérience pour lancer la réflexion de toutes les chaînes de production numérique.

En plus de la poursuite des actions lancées fin 2021, quatre autres chantiers seront lancés au 1^{er} trimestre 2022 :

- **Fournisseurs** : le travail de sensibilisation et d'inclusion des fournisseurs dans la politique d'accessibilité démarrera dès le 1^{er} trimestre 2022 pour s'articuler avec les modifications des processus de production, notamment pour ceux faisant appel à de la sous-traitance.
- **Richesses Humaines** : de la même façon, le plan de formation devra s'articuler avec les besoins des équipes et de leur montée en puissance. Déjà initié pour certaines équipes, il sera conçu à l'échelle de la MAIF au cours du premier trimestre après un travail de sécurisation des budgets disponibles en la matière.
- **Plan d'accompagnement** : il sera progressivement conçu et déployé au fil des chantiers et des équipes embarquées dans le passage à l'accessibilité numérique de leur projet. Il sera défini finement dans ses actions au regard du contexte des équipes et de leurs besoins.

4.3.2 Année 2022 - 2^e trimestre, 2^e semestre

A l'échelle de l'année 2022 et de la montée progressive des projets en accessibilité numérique, il est réaliste de prévoir une mise en place de la politique de tests à partir du 2^{ème} trimestre 2022, le temps de penser les processus et former les équipes en charge de ces actions.



Le deuxième semestre 2022 s'inscrira, lui, dans la poursuite des actions lancées sur les huit chantiers du plan d'action en lançant progressivement les actions complémentaires au démarrage de chaque projet.

4.3.3 Ligne de temps de mise en œuvre année 2021-2022

Le tableau ci-dessous résume l'agenda de mise en œuvre du plan d'action pour la période 2021-2022, première année du schéma d'accessibilité numérique MAIF.

Le plan d'action sera actualisé à chaque date anniversaire de publication du schéma d'accessibilité numérique de MAIF.

Plan d'Action Schéma d'Accessibilité 2022

| | | |
|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Mise en conformité | Mise en conformité | Mise en conformité |
| C8 - Fournisseurs | C8 - Fournisseurs | C8 - Fournisseurs |
| C7 - Plan de formation | C7 - Plan de formation | C7 - Plan de formation |
| C6 - Relation Client | C6 - Relation Client | C6 - Relation Client |
| C5 - Sensibilisation | C5 - Sensibilisation | C5 - Sensibilisation |
| | C4 - Politique de Tests | C4 - Politique de Tests |
| C3 - Stratégie de production | C3 - Stratégie de production | C3 - Stratégie de production |
| C2 - Plan d'accompagnement | C2 - Plan d'accompagnement | C2 - Plan d'accompagnement |
| C1 - Gouvernance | C1 - Gouvernance | |
| Fin 2021 & T1-2022 | T2-2022 | S2-2022 |