Schéma Pluriannuel d'Accessibilité

Mars 2025

SOMMAIRE

1. 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

1.3. À la MAIF, le handicap, c'est l'affaire de tous 5

2. Gouvernancede 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

3. Déployer l'accessibilité au cœur des projets 8

3.1. Une ambition volontariste à tous les niveaux du groupe 9

3.2. Impliquer les porteurs de projets et les créateursde contenus 10

3.3. Garantir l'accompagnement des fonctions supports 11

4. Plans d'action 12

4.1. Plans annuels 13

4.2. Mise en conformité des objets numériques : agenda MAIF 13

4.3. Mise en œuvre du plan d'action-chantiers du schéma accessibilité sur 2025 13

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.

À 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…

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.

1.3. À 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, différents accords en faveur du handicap ont pu être mis en place, dont le dernier date de décembre 2024. Aujourd'hui, plus de 600 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 » .

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 organisées 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 place, et elle s'est intégrée dans le fonctionnement et les instances actuels de l'entreprise. Cela permet notamment de mieux capitaliser sur le travail des différentes équipes, de s'appuyer sur des outils déjà maitrisés 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.

2.2.1. 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.

2.2.2. 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 a la 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.

2.2.3. 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.

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 au lancement de la démarche 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.

3.1.2. Une sensibilisation large et concrète

La mise en place d'un plan d'accompagnement passe 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 un 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 restent 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.

Ce plan a été 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 maitrisés 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 professionnelles spécifiques (designer, développeur…).
- Des outils spécifiques tels des bibliothèques de composants techniques totalement respectueux des exigences d'accessibilité numériques ou des modèles de documents de communication adaptés à notre ambition.

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 sont 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 permet 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

3.3.1. 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 a été étroitement élaboré avec l'équipe cœur accessibilité et les richesses humaines, afin de garantir une cohérence de l'ensemble du dispositif.

3.3.2. Impliquer nos fournisseurs

En étroite collaboration avec les porteurs de projets, il s'agit 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'agit 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.

Pour ce qui relève des produits et services fournis par un opérateur externe, nous intégrons dans notre relation l'exigence de mise en conformité sur l'accessibilité numérique et suivons régulièrement les trajectoires de mise à disposition annoncées.

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 continuent de s'étaler sur plusieurs années du fait du nombre d'objets numériques concernés (*cf. ci-après*).
Des chantiers ont été mis en place dès le début de l'année 2022 après les premières actions déjà lancées au dernier trimestre 2021.
Chacun des chantiers étant constitué de plusieurs actions, leur réalisation complète s'échelonnera sur plusieurs paliers en s'enrichissant des retours d'expérience pour étendre les plans d'actions afférents.

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

4.2.1. Calendrier 2025

Pour l'année 2025, les mises en conformité orientées vers nos usagers externes concernent les sites internet et application mobile suivantes :
— Le site MAIF (www.maif.fr)
— Le site Entreprise ()
— L'espace personnel (https://espacepersonnel.maif.fr/)
— L'application mobile MAIF, dans sa nouvelle version technique
Concernant les applications et logiciels métiers utilisés par nos usagers internes, le plan de migration d'anciens patrimoines applicatifs se poursuit, les priorisations complémentaires sont intégrées dans l'exécution de notre Plan Stratégique et se matérialisent tant au travers de migrations technologiques que de plans d'amélioration dédiés.

4.3. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION-CHANTIERS DU SCHÉMA ACCESSIBILITÉ SUR 2025

Parmi les différents chantiers du Schéma Pluriannuel d'Accessibilité, des actions résiduelles ou nouvellement identifiées sont à engager au cours de l'année 2025 :
— **Sensibilisation :** le travail de sensibilisation à l'attention des producteurs de documents en particulier, se poursuit pour intégrer tous les acteurs des processus secondaires de publication de document numérique.
— **Stratégie de production :** L'extension du contenu de la bibliothèque de composants conformes aux règles d'accessibilité sur notre filière technologique prioritaire et l'élargissement de son utilisation fait l'objet d'une allocation de moyen significatif pour satisfaire la mise en accessibilité de nos actifs numériques destinés à nos usagers internes.
— **Fournisseurs :** le travail de sensibilisation et d'inclusion des fournisseurs de solutions (progiciels et services hébergés) sera renforcé de manière à obtenir à minima leurs trajectoires de mise en conformité et si possible les résultats de leurs propres audits de conformité sur l'accessibilité numérique.
— **Richesses Humaines :** Les formations des collaborateurs les plus directement concernés par l'accessibilité numérique seront délivrées en regard des nouvelles priorités établies sur les actifs numériques à prendre en charge avec une emphase sur l'utilisation de la suite bureautique de la mutuelle pour favoriser l'accessibilité des documents électroniques unitaires priorisés

— **Plan d'accompagnement :** l'adaptation permanente du plan d'accompagnement sera maintenue pour que l'ensemble des parties prenantes concerné par le plan de mise en conformité 2025 trouvent des réponses à leurs attentes particulières.

Le tableau ci-dessous résume l'agenda de mise en œuvre du plan d'action pour l'année 2025.

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

4.3.1. Plan d'Action Schéma d'Accessibilité 2025

S1-2025	S2-2025
Mises en conformité des actifs numériques	Mises en conformité des actifs numériques
C8 - Fournisseurs	C8 - Fournisseurs
C7 – Plan de formation	C7 – Plan de formation
C5 - Sensibilisation	C5 - Sensibilisation
C3 – Stratégie de production	C3 – Stratégie de production
C2 - Plan d'accompagnement	C2 - Plan d'accompagnement