

# Schéma pluriannuel Covéa 2024



## 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 handicapées » rend obligatoire à tout service de communication en ligne d'être accessible à tous.

En application du chapitre III de l'article 47 précité, le schéma pluriannuel, d'une durée maximum de trois ans, présente la politique de l'entité concernée en matière d'accessibilité numérique.

A ce titre, il contient des informations sur 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...

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b> .....	2
<b>SOMMAIRE</b> .....	3
<b>L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE PARTIE INTEGRANTE DE LA STRATEGIE D'IMPACT SOCIETAL DE COVEA</b> .....	4
<b>GOVERNANCE DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE AU SEIN DE COVEA</b> .....	7
<b>L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE : SIX PROJETS GAGNANTS D'UNE MISE EN ŒUVRE COHERENTE</b> .....	9
<b>PLAN D' ACTIONS 2022</b> .....	14
<b>BILAN D' ACTIONS 2022</b> .....	17
<b>PLAN D' ACTIONS 2023</b> .....	20
<b>BILAN D' ACTIONS 2023</b> .....	22
<b>PLAN D' ACTIONS 2024</b> .....	23

## **L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE PARTIE INTEGRANTE DE LA STRATEGIE D'IMPACT SOCIETAL DE COVEA**

L'ENGAGEMENT SOCIETAL DU GROUPE COVEA ET DE CHACUNE DE SES MARQUES (GMF, MAAF, MMA) EST NON SEULEMENT AU CŒUR DES VALEURS DU GROUPE, MAIS SE TRADUIT CONCRETEMENT PAR UNE AMBITION : « ACCOMPAGNER CHACUN VERS UN MONDE DE CROISSANCE DURABLE » ET UNE ORGANISATION DEDIEE AU TRAVERS DE LA DIRECTION DE L'ENGAGEMENT SOCIETAL.

Si l'obligation légale des textes du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité de 2019 impose la production d'un schéma d'accessibilité numérique et les déclarations de conformité, le sujet de l'accessibilité répond aux valeurs et à la raison d'être de Covéa.

L'élaboration du schéma pluriannuel d'accessibilité et plus largement la politique d'accessibilité numérique est donc un projet de pleine continuité pour l'ensemble des équipes de la Direction générale et des différentes entités et marques du Groupe.

### **Une démarche concertée**

Pour faire de ce projet un projet cohérent et fédérateur associant toutes les parties prenantes, une démarche d'intelligence collective a été engagée par Covéa pour élaborer le schéma pluri-annuel d'accessibilité numérique.

Les ateliers menés ont permis de dresser les actions et moyens à mobiliser, ainsi que de définir les fondements du projet pour concrétiser, dès que possible, l'engagement de la Direction dans une politique d'accessibilité numérique volontariste en adéquation avec les « valeurs » et l'engagement du Groupe.

### **Contribuer à l'égalité des chances : un engagement majeur du Groupe Covéa**

Au-delà de l'obligation juridique de mise en conformité avec la loi sur le handicap et la mise en place du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), réactualisé en juillet 2019, la politique d'accessibilité numérique de Covéa s'appuie sur des valeurs claires et affirmées.

En effet, le Groupe Covéa œuvre pour avoir un impact sociétal plus fort, plus inclusif, plus concret. Cette ambition se traduit en actions tangibles, notamment sur le volet de l'égalité des chances, afin de promouvoir une société plus inclusive en accompagnant le retour à l'autonomie, en menant des actions en faveur de l'employabilité ou en luttant contre toute forme de discrimination. Nous veillons à un monde où chacun puisse trouver ou retrouver sa place.

LA MISE EN PLACE D'UNE POLITIQUE D'ACCESSIBILITE NUMERIQUE S'INSCRIT DONC NATURELLEMENT DANS LES ACTIONS EN FAVEUR DE L'EGALITE DES CHANCES ET EST INSCRITE DANS L'AXE SOCIETAL DU SECOND ACCORD HANDICAP COVEA 2021/2023, AINSI QUE DANS LES ENGAGEMENTS PRIS PAR LE GROUPE DANS LE CADRE DE LA SIGNATURE EN 2019 DU *MANIFESTE POUR L'INCLUSION DES PERSONNES HANDICAPEES DANS LA VIE ECONOMIQUE*.

## **L'accessibilité numérique, des enjeux concrets pour Covéa**

Au-delà d'un enjeu d'engagement et de concrétisation des valeurs du groupe, le projet d'accessibilité numérique doit répondre à des enjeux concrets au cœur de la stratégie du Groupe et de chacune des marques.

### 1 - Un enjeu de qualité et de cohérence

L'accessibilité numérique porte plusieurs enjeux en matière de qualité des productions numériques pour Covéa :

- Qualité d'usage : il est indispensable d'être à la hauteur des attentes des collaborateurs, clients et sociétaires en matière d'accès aux services et informations.
- Qualité technique et normative : Covéa se veut être exemplaire dans le respect des normes de productions numériques et techniques sur le digital.
- Qualité des contenus offerts : la variété des formats (textes, vidéos...) et des niveaux de lecture pose le défi d'une cohérence à travers l'ensemble des productions.
- Cohérence des outils : l'étendue des outils internes et des prestations externes en matière numérique nécessite d'assurer une cohérence pour répondre à l'ensemble de ces enjeux.
- Compétence des acteurs internes : le projet pose clairement, du fait de la dimension du groupe, la question et l'enjeu de la montée en compétence de l'ensemble des collaborateurs concernés.

### 2 - Un enjeu d'image externe et interne

En s'adressant à tous les usagers et clients de ses marques, mais aussi à l'ensemble des collaborateurs du groupe, le projet d'accessibilité numérique porte en lui un enjeu majeur d'image. Il s'agit, en relevant les défis de qualité, de pouvoir se positionner comme un acteur de premier plan dans la mise en œuvre concrète de la politique de lutte contre l'exclusion et en faveur de l'inclusion.

### 3 - Des enjeux économiques et budgétaires

De par le nombre d'objets numériques concernés et des publics touchés, la mise en conformité en matière d'accessibilité numérique s'avère primordiale.

L'ampleur des chantiers de mise en conformité de l'ensemble des objets numériques implique, de fait, un exercice rigoureux de programmation budgétaire annuelle pour permettre aux équipes d'atteindre les objectifs fixés.

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

**CE QU'IL FAUT RETENIR**

Une politique d'engagement sociétal claire :

- l'accessibilité numérique, continuité de la politique d'engagement sociétal ;
- une organisation porteuse de la politique en matière de handicap ;
- des enjeux de qualité et de cohérence stratégique pour Covéa

# GOVERNANCE DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE AU SEIN DE COVEA

Mettre en œuvre une politique d'accessibilité numérique implique une adaptation de l'organisation interne de l'ensemble des entités (marques et directions) de Covéa, pour garantir une mise en conformité de la production et de la gestion des sites web et applications concernées : accompagnement des collaborateurs, modification des procédures de marché, politique des systèmes d'information, inclusion des demandes d'adaptation internes ou externes...

Le Groupe Covéa, par son organisation avec les marques qui le composent (GMF, MMA, MAAF), nécessite, pour une gouvernance transversale, comme celle de « l'accessibilité numérique », d'être capable de porter un projet stratégique de haut niveau, tout en étant suffisamment décentralisé pour « coller » au plus près des équipes projets en charge des mises en conformité des différents objets numériques.

## **Décentralisation, agilité & transversalité**

### 1 – Des responsables projets, acteurs décentralisés de proximité

Les responsables projets (« product-owner ») sont définis comme les acteurs clés capables de porter la mise en œuvre de l'accessibilité par une « responsabilisation en assurant la jonction entre stratégie et réalité opérationnelle des équipes. Ce sont eux qui s'assureront des actions de mise en conformité des objets numériques par leurs équipes en définissant leur propre programmation projet. Chaque responsable projet sera donc le garant, à son niveau d'intervention, de la mise en œuvre effective du projet.

### 2 - Des référents relais par entité-marque et services supports

Le dimensionnement du groupe, et donc des acteurs, nécessite des relais intermédiaires pour permettre une agilité de la gouvernance globale du projet. Des référents experts relais seront mis en place pour chaque marque représentant les responsables des projets numériques internes et transversaux, ils feront le lien avec le portage stratégique de la Direction de l'Engagement Sociétal.

Ils seront à la fois proche des responsables projets et du comité de pilotage « Team accessibilité » en charge du pilotage inter-entités du projet.

Chaque entité, marque, devra définir un référent issu des services en charge des productions numériques (Marketing digital, communication, relations clients...). et chacun de ces référents représentera les responsables projets au sein de l'instance de gouvernance (« Team accessibilité »).

De même, si les profils sont de fait moins techniques, des relais seront également définis dans chacune des directions concourant à la réalisation des projets (achats, juridique, RH...).

### 3 – Un pilotage collectif agile, la Team accessibilité

L'existence du Référent accessibilité au sein de la Direction de l'Engagement Sociétal depuis janvier 2021 permet un portage stratégique du projet, ainsi qu'un suivi coordonné des actions à mettre en place.

En revanche, étant donné l'envergure du groupe et la distance entre les responsables projets et le portage stratégique, il s'avère nécessaire d'instituer une instance de pilotage assurant une coordination de l'ensemble des directions et services concernés.

La mise en place d'une « Team accessibilité » reposant sur les méthodes agiles de management permet à la fois de répondre à ce besoin de coordination et d'arbitrage, sans avoir à modifier les organisations en place.

#### **La Team accessibilité sera composée des acteurs suivants :**

- Le Référent RGAA, pilote stratégique du projet « accessibilité numérique » pour Covéa (Direction de l'engagement sociétal) ;
- Les référents-experts par marques, relais des responsables projets ;
- Les relais des services supports concourant aux projets numériques (RH, achat, conformité, juridique...) ;
- Un référent technique pour les Digital factories ;
- Un référent technique pour les systèmes d'information représentant les applications internes ;
- Et dans le meilleur des cas, un référent RGAA de profil technique auprès du référent RGAA pour un suivi technique global.

Le dimensionnement projeté représente une équipe de 10 à 12 personnes. Il permet un fonctionnement suffisamment souple et garantit une continuité d'information à tous les niveaux de l'organisation.

C'est au sein de la « Team accessibilité » que sera réalisé le suivi des projets du schéma d'accessibilité, ainsi que le suivi des mises en conformité des objets numériques relevant des déclarations d'accessibilité.

Ce scénario, reposant sur une culture déjà ancrée en termes de transversalité et d'agilité, présente différentes garanties pour le succès de sa mise en œuvre.

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

#### **CE QU'IL FAUT RETENIR**

##### ***Une gouvernance fondée sur :***

- La responsabilisation des chefs de projets (product owner) ;
- Une équipe de gouvernance agile (Team accessibilité) représentative des entités ;
- Des référents-relais accessibilité au sein des marques et services supports ;
- un réseau des « sponsors programmes » légitime pour les arbitrages budgétaires et de priorisation.

## L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE : SIX PROJETS GAGNANTS D'UNE MISE EN ŒUVRE COHERENTE

Le dimensionnement spécifique du groupe, avec ses trois marques (GMF, MMA et MAAF), engendre un nombre conséquent de projets pour la mise en œuvre de l'accessibilité numérique et la mise en conformité de l'ensemble des objets numériques dans les mois et années à venir.

Le travail en ateliers a permis de définir six projets regroupant l'ensemble des actions à mettre en œuvre, en leur donnant la visibilité indispensable pour l'ensemble des collaborateurs, et assurer ainsi, une cohérence en lien avec la stratégie du groupe.

Du fait de la déclinaison par marque, les projets seront adaptés pour leur mise en œuvre à chaque contexte, que ce soit dans le planning de réalisation (cf infra « plan d'action »), ou par les moyens mobilisés dans chaque entité marque.

### **Projet 1 – une stratégie de proximité traduite en gouvernanced, budgets et objectifs**

1 – Une stratégie volontariste déclinée en objectifs dans chaque marque

L'ambition, clairement identifiée et portée par la Direction Générale de Covéa au travers du plan stratégique à trois ans – *Covéa 2024 - Grandir Ensemble* –, nécessite d'être transposée en objectifs et déclinée dans la stratégie de chaque marque.

Cette stratégie volontariste s'incarne bien évidemment au niveau du groupe Covéa lui-même du fait du portage du projet par la Direction de l'Engagement Sociétal et il doit se traduire par une modification des différents documents internes portant les enjeux stratégique du groupe (plan stratégique, charte éthique,...).

2 – Des budgets dédiés à l'accessibilité

L'ampleur du projet et le nombre d'objets numériques externes et internes concernés par une mise en conformité dans les trois années du schéma d'accessibilité, impliquent nécessairement un effort budgétaire non-négligeable pour initier l'ensemble du projet accessibilité et des travaux de correctifs ou de changement de processus.

Désormais les projets numériques, dans leur programmation annuelle, se doivent d'évaluer systématiquement le coût du développement et de la réalisation d'audits d'accessibilité pour dimensionner les investissements nécessaires.

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

## **Projet 2 – Des guides de bonnes pratiques à l'appui des modifications de processus projets**

La complexité et l'ampleur des projets numériques de l'ensemble du groupe, imposent de garantir des processus projets coordonnés et cohérents pour réussir les défis de mise en conformité de tous les objets numériques.

Il convient donc de redéfinir ces processus et la gestion de projets en mettant au coeur l'accessibilité numérique et le partage de bonnes pratiques pour l'ensemble des équipes.

### **1 – L'intégration de l'accessibilité dans les processus projets**

L'exemple, ponctuel, de nouveaux projets ayant déjà intégré, dès l'étude de faisabilité, l'accessibilité comme une obligation de développement doit permettre de repenser et modifier les processus projets.

Au niveau le plus approprié, le groupe COVEA met en place une politique de modification de ses méthodologies pour qu'à l'instar des obligations en termes de sécurité ou de protection des données personnelles, l'accessibilité soit une obligation dans le lancement de nouveaux projets numériques le plus rapidement possible.

### **2 – Une modification des référentiels et la création d'un guide de bonnes pratiques**

L'organisation du groupe Covéa et le nombre d'acteurs et d'équipes concernés imposent, de fait, de disposer de référentiels partagés pour harmoniser les pratiques de conception et développements numériques.

Design-system, référentiels de conception et de développement, bibliothèques de composants... sont des outils quotidiens des équipes qui doivent désormais intégrer les aspects et normes d'accessibilité pour permettre à chaque acteur de la chaîne de production d'avoir les moyens de garantir la mise en œuvre de l'accessibilité.

Deux « outils » en particulier permettront d'offrir cette garantie et une harmonisation la plus large possible pour les équipes de toutes les marques et entités du groupe.

- Un socle de composants « accessibles » pour les équipes de production.
- la création d'un guide de bonnes pratiques concrétisera l'ambition d'une harmonisation cohérente de la politique sur un plan très opérationnel.

### **3 – Un accompagnement de proximité pour une mise en œuvre rapide et de qualité**

Les délais de mise en œuvre des outils d'accompagnement des équipes ne permettront pas, dans un court terme, un lancement des travaux de mises en conformité. Covéa mobilise donc dans les premiers mois et trimestres du schéma pluriannuel des moyens pour recourir à un accompagnement d'expertise en accessibilité auprès des équipes projets.

#### 4 – Des circuits « accessibilité » clairement définis pour une cohérence a l'échelle du Groupe

La mise en conformité de l'ensemble des produits numériques nécessite de repenser et définir les circuits de production pour identifier les étapes devant tenir compte d'une analyse et mise en œuvre des règles permettant le respect des critères. L'analyse des productions du groupe Covéa permet d'identifier cinq grandes phases dans la conduite de projets numériques. Chacune d'elle prévoit une intégration de l'accessibilité selon des modalités différentes au regard des spécificités des métiers impliqués.

1. Demande « métier » - besoin
2. Initialisation du projet
3. Développement
- 4-5. Recette, test avant mise en production et audit post- mise en ligne

*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 »*

#### **Projet 3 – Une relation usagers « accessibilité » inclusive**

La politique de relation client, portée par chacune des marques, nécessite de mettre en place une véritable relation usager en matière d'accessibilité. Afin d'être cohérente avec les ambitions Handicap Friendly du plan stratégique de Covéa, cette politique se veut nécessairement inclusive des publics en situation de handicap.

L'ambition est cependant plus large que la simple gestion de remontées d'alertes des usagers. Covéa se veut totalement inclusif des personnes en situation de handicap, qu'il s'agisse des usagers et sociétaires ou des collaborateurs en interne.

La volonté de mettre en place des groupes de tests « accessibilité » composés de personnes en situation de handicap confirme concrètement cette volonté cohérente avec les valeurs de la stratégie en matière d'accessibilité.

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

## **Projet 4 – Plan d’actions RH (formation, recrutement, ...)**

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

Cette politique se joue à tous les niveaux possibles d’un plan d’envergure de formation :

- Plan individuel de formation ;
- Formation collective au niveau des équipes projets ;
- Modules de formation et sensibilisation à l’échelle du groupe pour tous les collaborateurs.

En plus des actions de formation, c’est également la prise en compte des compétences en accessibilité dans le recrutement des futurs collaborateurs qui permettra aux équipes de monter en puissance sur les sujets d’accessibilité.

*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 »*

## **Projet 5 – Une politique « prestataires » gagnant-gagnant**

Le recours à des prestataires extérieurs pour la réalisation de toute ou partie des productions numériques implique d’adapter et coordonner, pour les porteurs de projets, les relations contractuelles avec les partenaires de Covéa et de chacune des marques.

Au-delà d’une « classique » modification des documents contractuels régissant les relations avec les fournisseurs, Covéa veut « embarquer » ses partenaires fournisseurs et prestataires dans la dynamique en matière d’accessibilité. Là-aussi, la dimension inclusive se veut stratégique car elle garantira une cohérence des productions du groupe et des marques qu’elles soient réalisées en interne, totalement sous-traitées ou faisant l’objet d’équipes mixtes.

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

## **Projet 6 – Une communication interne-externe « centrée usagers »**

Le nombre de sociétaires et clients usagers des sites internet, comme celui des collaborateurs internes impactés, nécessite une politique pro-active de sensibilisation et communication interne et externe. Chacune d'elle se doit d'être « centrée usagers » pour être la plus pertinente possible.

Dès les premières semaines et premiers mois de la mise en oeuvre du schéma, une stratégie de communication interne et de sensibilisation permettra de porter les enjeux et les actions de la politique d'accessibilité les adaptant aux différents publics concernés (directions, responsables de programmes, équipes projets, collaborateurs. Cela inclut également la communication auprès des partenaires participant directement aux productions numériques du groupe et des marques.

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

## PLAN D' ACTIONS 2022

Les opérations de mise en conformité vont nécessairement s'étaler sur plusieurs années du fait du nombre des objets numériques concernés.

Par ailleurs, chaque marque définira précisément son calendrier de mise en conformité et de mise en oeuvre des projets du schéma pluri-annuel selon son contexte et ses possibilités notamment d'organisation.

Pour les projets issus directement du schéma d'accessibilité plusieurs ont été lancés dès la fin 2021, ou le seront au premier trimestre 2022.

Chacun des projets étant constitué de plusieurs actions, leur réalisation complète s'échelonne durant plusieurs trimestres.

### **Plans annuels**

Le schéma pluriannuel sera décliné en plans annuels d'actions actualisés au fil de l'eau au sein de la gouvernance mise en place. Ils décrivent en détail les opérations mises en oeuvre pour prendre en charge l'ensemble des besoins en termes d'accessibilité numérique sur la base des fiches projets établis.

### **Mise en conformité des objets numériques**

La mise en conformité des « objets » numériques de COVEA couvre à la fois les sites internet du groupe et des marques, mais aussi les logiciels ou outils numériques métiers utilisés par les collaborateurs du groupe et des marques.

Plusieurs critères de priorisation permettent de définir une planification des mises en conformité sur la durée du schéma pluriannuel.

Pour les sites internet et application mobile, la priorité est définie par le nombre d'utilisateurs mais également par le degré de priorité stratégique que ce soit au regard des services ou parcours utilisateurs les plus attendus ou utilisés, ou par les publics touchés directement par des handicaps en matière de numérique.

Concernant les objets numériques internes, la stratégie repose sur une articulation avec la politique soit de « décommissionnement » de certains outils ou avec celle de migration en cours des technologies de l'architecture informatique. Dans ce dernier cas, les analyses en cours vont permettre de déterminer plus précisément à quel moment le travail de mise en conformité interviendra au regard de la planification de ces évolutions du socle technologique.

## **Mise en conformité 2022**

Pour 2022, les priorités de mise en conformité concernent les sites internet suivants :

- www.maaf.fr
- www.mma.fr
- www.gmf.fr

## **Mise en oeuvre du plan d'actions-projets du schéma d'accessibilité**

### 1 – Année 2021 : 4ème trimestre

Dès 2021, plusieurs projets du schéma ont été lancés pour aboutir début 2022, afin de poser les bases nécessaires à la réalisation de l'ensemble des projets qui s'étaleront sur plusieurs trimestres ou années dans le cadre du schéma pluri-annuel

Stratégie :

Les projets liés à la mise en place de la stratégie d'accessibilité numérique pour le groupe Covéa et chacune des marques sont le préalable pour pouvoir installer la gouvernance et les projets transversaux touchant les différentes équipes tant du niveau groupe que des marques. Portés par l'équipe de la Direction de l'Engagement Sociétal, ces projets seront validés au début de l'année 2022.

### 2 – Année 2022 : 1er trimestre

*Gouvernance*

Si les propositions de gouvernance sont lancées depuis le dernier trimestre 2021, c'est essentiellement après la validation de la stratégie qu'ils pourront concrètement se mettre en place. Que ce soit pour la gouvernance et la stratégie décentralisée, ou pour la mise en place opérationnelle de la gouvernance coordonnée, le premier trimestre doit poser les bases permettant ensuite aux équipes de mettre en place les différents projets dans un cadre stabilisé.

*Processus*

Si certaines équipes, notamment au sein de certaines marques, ont déjà entamé leur projet d'évolution des processus de projets numériques, il convient, dès le début 2022, d'initier les travaux pour instaurer des processus harmonisés de gestion de projets numériques à l'échelle du groupe intégrant l'accessibilité aux différentes étapes. Ce travail s'étendra sur plusieurs mois avec un objectif d'aboutissement pour la fin de l'année 2022.

*Sensibilisation*

Initié dès 2021, les actions de sensibilisation à l'adresse des collaborateurs vont continuer tout au long de l'année 2022 au sein du Groupe et des marques, afin de partager le plus largement possible la culture « accessibilité numérique ».

### 3 – Année 2022 - 2ème trimestre

Le deuxième trimestre 2022 doit permettre de poursuivre la réalisation des projets initiés.

### Guides de bonnes pratiques

Considérant les projets de mise en conformité déjà lancés, il sera possible dès le premier trimestre de lancer le projet d'élaboration de guides de bonnes pratiques. Ils seront dans un premier temps conçu à partir des premières réalisations pour ensuite être diffusés et étendus durant toute l'année 2022.

## 4 – Année 2022 - 2ème semestre

Le deuxième semestre 2022 servira à finaliser et approfondir les projets « socles » permettant le lancement des projets plus spécifiques ou « techniques ».

La fin de l'année permettra également d'auditer et d'engager les travaux de mises en conformité pour les applications et sites internes plus spécifiquement après le travail sur les sites à destination des publics externes durant l'année 2022.

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

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

Le tableau ci-dessous résume l'agenda de mise en œuvre du plan d'actions pour l'année 2022, première année du schéma d'accessibilité numérique de Covéa et de ses marques

2022												
	Jan	Fev	Mar	Avr	Mai	Jui	Jui	Aou	Sep	Oct	Nov	Dec
PILOTER				Identification du réseau des PO								
	Mise en place de la Team Accessibilité											Bilan 2022
FORMER		Réunions de sensibilisation Accessibilité numérique							Partage et démultiplication des Guides de bonnes pratiques			
OUTILLER				Création des guides de bonnes pratiques								
INVITER		Intégration des critères d'accessibilité dans tous les nouveaux projets numériques										
AUDITER				Priorisation des objets numériques internes							Réalisation des Audits et déclarations d'accessibilité des objets numériques internes	

## BILAN D' ACTIONS 2022

### **Démarche de mise en conformité :**

Après avoir orienté les travaux d'accessibilité sur les sites des marques MAAF, MMA et GMF en 2021, le Groupe a poursuivi, en 2022, son travail d'audits des objets numériques, tant externes qu'internes. Ainsi, ce sont 10 nouveaux audits qui ont été réalisés et autant de rapports d'audits livrés aux équipes et de déclarations publiées ou en cours de publication.

Ces audits ont porté sur : [ENTREPRISE.MMA.FR](https://ENTREPRISE.MMA.FR) ; [AGENCES.MMA.FR](https://AGENCES.MMA.FR) ; [WWW.COURTAGE.MMA.FR](https://WWW.COURTAGE.MMA.FR) ; [WWW.ETI.MMA.FR](https://WWW.ETI.MMA.FR) ; l'espace clients de [mma.fr](https://mma.fr), [WWW.COVEA-AFFINITY.COM](https://WWW.COVEA-AFFINITY.COM) ; les pages Ambassadeurs et Carrières de [covea.eu](https://covea.eu), le Formulaire de contacts de notre outil d'administration du personnel utilisé par l'ensemble des collaborateurs et la rubrique mon Parcours, qui, au sein de notre portail RH, permet aux collaborateurs de développer leurs compétences, gérer leurs mobilités et réaliser leurs entretiens.

Ces livrables, et notamment le rapport d'audit, vont permettre aux équipes en charge du développement et de la gestion des objets numériques d'intégrer les éléments à leurs plans d'actions et de correctifs 2023.

### **Projet 1 – Une stratégie de proximité traduite en gouvernance, budgets et objectifs**

Le pilotage de l'accessibilité numérique se coordonne au travers de la *Team accessibilité* ; cette dernière réunit seize contributeurs parmi lesquels la direction informatique, les directions transverses (achats, juridique, conformité...), les products owners et les gestionnaires de sites des marques...

Cette instance se réunit tous les mois et des échanges se font tout au long de l'année via un réseau social interne dédié.

Cette Team constitue un réseau de référents accessibilité numérique, référents contribuant également, au sein de leurs entités, à la sensibilisation et l'acculturation des équipes et directions métiers avec lesquelles ils travaillent.

Plus de trente présentations ont été réalisées durant l'année par les référents accessibilité au sein de leurs directions et services, afin d'exposer la stratégie et le schéma pluriannuel du Groupe et de contribuer à la déclinaison de la politique accessibilité.

## **Projet 2 – Des guides de bonnes pratiques à l'appui des modifications de processus projets**

La démarche et les critères d'accessibilité sont intégrés à tous les nouveaux projets numériques (création ou refonte de nouveaux sites, parcours, ou pages) et sont pris en compte dès l'étude d'opportunité et de faisabilité.

Une démarche transverse commune à l'ensemble de la Digital Factory a été élaborée, validée et mise en place afin d'intégrer la démarche d'accessibilité dans les process métiers.

En effet, en 2022, l'une des Factorys du Groupe a initié la mise en place d'un design system et d'une bibliothèque de composants transverses accessibles. Cette dernière a intégré les critères et exigences d'accessibilité numérique au niveau des gabarits de pages, de la palette de couleurs et de contrastes, des typographies... afin d'assurer un meilleur comportement des composants et améliorer la lisibilité. Ce travail a conduit à une évolution de la charte graphique digitale.

Cette bibliothèque de contenus permet d'utiliser des composants répondant aux normes d'accessibilité.

En 2023, la poursuite de la démarche est engagée, avec un objectif de démultiplication.

## **Projet 3 – Une relation usagers « accessibilité » inclusive**

Une première démarche de sollicitation de collaborateurs en situation de handicap a été lancée afin d'identifier les difficultés rencontrées dans l'utilisation des outils internes tels le portail RH, l'accès à la navigation et aux contenus de l'intranet et le test d'accessibilité d'un formulaire dans le cadre d'une étude interne. Les bases de la constitution d'un panel d'utilisateurs prévu au plan d'actions 2023 sont ainsi en place.

## **Projet 4- Plan d'actions RH (formation, recrutement...)**

Sur l'année 2022, une centaine de collaborateurs (développeurs, intégrateurs, chefs de projets, chargés de communication, products owners...) a participé à une sensibilisation sur les enjeux de l'accessibilité numérique.

Un plan de formation à destination de 130 collaborateurs identifiés a été élaboré en vue des formations qui seront dispensées à compter du premier semestre 2023.

Une consultation a été lancée pour sélectionner le prestataire qui assurera les formations.

### **Projet 5 – Une politique « prestataires » gagnant /gagnant**

La direction juridique a rédigé une clause spécifique relative aux attentes et exigences de Covéa vis-à-vis de ses prestataires en matière d'accessibilité numérique. La direction des achats inscrit dorénavant cette clause à tous les cahiers des charges des consultations lancés par Covéa auprès de prestataires concernés par l'accessibilité numérique (ESN, SSII, Agences de communication...). Cette clause fixe les attentes du g Covéa vis-à-vis de ses prestataires, à savoir, des livrables conformes aux exigences fixées par le RGAA en vigueur.

Cette clause est intégrée dans les nouveaux contrats et les avenants ou renégociations de contrats avec nos prestataires concernés.

Nous échangeons tout au long de l'année avec nos prestataires dans une relation de gagnant/gagnant, afin de les accompagner dans l'acculturation au sujet.

### **Projet 6 – Une communication interne-externe « centrée usagers »**

En 2022, Covéa a entrepris une démarche de dialogue avec les parties prenantes internes (collaborateurs en situation de handicap, RH, Mission handicap...) et externes (partenaires accompagnés par Covéa tels que My human Kit, Handi'chien...), ainsi que les fédérations et associations telles que APF France handicap, AGEFIPH...

L'objectif de cette démarche est d'impliquer et d'associer nos parties prenantes dans une dynamique de concertation, dans l'optique d'évaluer les différents volets de la politique handicap de Covéa et d'identifier des axes d'améliorations et/ou de nouvelles attentes.

Trois consultations impliquant une vingtaine d'acteurs se sont déroulées en 2022.

## PLAN D' ACTIONS 2023

### **Démarche de mise en conformité :**

Poursuite de la démarche d'audits des objets numériques internes et externes, avec restitution des résultats et rapports d'audits auprès des équipes, ainsi que la mise en œuvre des correctifs des sites audités.

Poursuivre le travail d'acculturation, notamment au travers de présentations dans les Codir des directions et des marques du Groupe Covéa.

L'année 2023 verra les actions concernant l'amélioration de l'accessibilité numérique se concentrer sur :

- La poursuite de nos actions et de notre démarche de mise en conformité ;
- La montée en compétence et la formation de nos collaborateurs acteurs de l'accessibilité numérique ;
- La poursuite de nos actions de sensibilisation et d'acculturation, notamment auprès de nos prestataires ;
- La constitution d'un panel de collaborateurs testeurs.

### **Projet 3 – Une relation usagers « accessibilité » inclusive**

Impliquer nos collaborateurs en créant un panel de collaborateurs testeurs est un enjeu réel. Ces collaborateurs seront impliqués afin de tester nos objets numériques internes (logiciel RH de gestion des parcours et formations, progiciels métiers, déploiement d'office 365...), dans le but de nous aider à définir les priorités de corrections ou d'évolutions au regard de leurs difficultés d'usagers en situation de handicap.

### **Projet 4- Plan d'actions RH (formation, recrutement,...)**

Intégration du catalogue de formations accessibilité numérique au catalogue formations Covéa accessible à toutes les directions métiers et mise en œuvre du premier plan de formations identifiées en 2022.

Lancement des formations accessibilité numérique à destination des 130 premiers collaborateurs identifiés en 2022 (designers UX/UI, développeurs, intégrateurs, chargés de communication, products owners,...)

Dans le but d'accélérer la sensibilisation et l'acculturation des collaborateurs, élaboration et création, avec les équipes du développement des compétences et de la formation, d'un module de e-learning ; la mise en place de ce module de e-learning doit permettre un déploiement d'envergure.

## **Projet 5 – Une politique « prestataires » gagnant/gagnant**

Afin de poursuivre la sensibilisation et l'acculturation de nos prestataires, diffusion de communications et d'informations (informations générales, notamment sur l'évolution de la réglementation, le partage de webinaires, ou de bonnes pratiques,...).

Dans le cadre de la mise en œuvre des améliorations identifiées lors des audits réalisés sur des outils développés et gérés par des éditeurs externes, partage des restitutions et des rapports d'audits avec ces prestataires, afin de les impliquer dans la mise en œuvre d'un plan d'actions et de correctifs.

## **Projet 6 – Une communication interne-externe « centrée usagers »**

Elaboration d'un plan de communication interne, à destination de l'ensemble des collaborateurs du Groupe pour les sensibiliser, partager les engagements de Covéa, le plan d'actions formalisé dans le schéma pluriannuel et les actions déjà réalisées.

### **PLANNING DES PRIORITES 2023**

2023												
	Jan	Fev	Mar	Avr	Mai	Jui	Jui	Aou	Sep	Oct	Nov	Dec
<b>PILOTER</b>						Préparation Plan d'actions 2024 dont budget						Bilan 2023
	Team Accessibilité											
<b>FORMER</b>	Elaboration des formations											
	Formations Accessibilité numérique											
<b>INITIER</b>	Construction et lancement du Panel de collaborateurs testeurs											
<b>SENSIBILISER</b>	Communications à destination des prestataires								Module e-learning de sensibilisation			
	Elaboration et mise en oeuvre du plan de communication interne											
<b>AUDITER</b>	Audits / Publications déclarations d'accessibilité											

## BILAN D' ACTIONS 2023

### Démarche de mise en conformité :

En 2023, le groupe Covéa a poursuivi ses actions de mise en conformité. Réalisation de 10 audits d'accessibilité. Sur la période 2021/2023, 34 audits ont été réalisés sur les objets numériques internes et externes du Groupe.

### Projet 1 – Gouvernance

10 réunions d'animation des 18 référents accessibilité numérique du Groupe se sont tenues en 2023 (réunions mensuelles et animation *via* un réseau social interne dédié).

### Projet 3 – Une relation usagers « accessibilité » inclusive

Lancement d'une expérimentation avec la constitution d'un panel de collaborateurs en situation de handicap, testeurs de l'accessibilité numérique. Phase de test et de validation de la démarche, des outils et process en vue de permettre aux directions métiers de solliciter le panel afin de tester à l'occasion d'une refonte ou de la mise en œuvre de correctifs sur un site ou une appli, la bonne accessibilité numérique et, ou les correctifs à y apporter. Fin 2023, deux demandes de tests en cours.

### Projet 4 - Plan d'actions RH (formation, recrutement, ...)

Elaboration avec un organisme de formation, de 5 formations spécifiques dédiées (Développeurs, designers UX/UI, contributeurs Web, testeurs et chefs de projets). Aux termes des premières formations, réalisation de focus groupes auprès des apprenants afin d'affiner les programmes et supports de formations.

Ces formations sont aujourd'hui accessibles à toutes les directions métiers depuis le catalogue de formations Covéa.

En 2023, plus de 100 collaborateurs du Groupe ont bénéficié d'une formation accessibilité numérique.

### Projet 5 – Une politique « prestataires » gagnant/gagnant

Intégration de la clause dédiée dans toutes les nouvelles consultations, contractualisations ou renégociations de contrats. Préparation d'une communication fin 2023 à destination de l'ensemble des prestataires, avec en prévision une diffusion pour le 1<sup>er</sup> trimestre 2024.

### Projet 6 – Une communication interne-externe « centrée usagers »

A l'occasion de la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées, communication réalisée sur les enjeux de l'accessibilité numérique et valorisation de la stratégie de Covéa et des différents projets d'amélioration de l'accessibilité numérique.

# PLAN D' ACTIONS 2024

## **Démarche de mise en conformité :**

En 2024, le groupe Covéa et ses marques vont poursuivre les plans d'actions correctifs identifiés suite aux audits précédemment réalisés. Par ailleurs, de nouveaux audits sont prévus sur les sites maaf.fr, mma.fr et gmf.fr, afin de vérifier le niveau d'accessibilité et les bénéfices et résultats des actions correctives engagées.

Poursuite de la mise en conformité légale au RGAA (indication du niveau d'accessibilité, liens vers le schéma pluriannuel et le plan d'actions) sur les objets numériques internes.

Lancement d'un chantier transverse sur la production de PDF Accessibles : objectif identifier les leviers permettant d'accompagner la production et mise en ligne de PDF Accessibles. Une première expérimentation sera lancée sur le premier semestre 2024.

## **Projet 2 – Des guides de bonnes pratiques à l'appui des modifications de processus projets**

- Poursuite de la politique d'intégration de l'accessibilité numérique dans les processus métiers des différentes directions.
- Réflexion pour la mise en place d'une « accessibilité by design » afin de garantir l'intégration et la prise en compte de l'accessibilité numérique en amont de tous nouveaux projets numériques.

## **Projet 3 – Une relation usagers « accessibilité » inclusive**

- Poursuite de l'expérimentation du panel de collaborateurs en situation de handicap, et des demandes internes de tests.

## **Projet 4 – Plan d'actions RH (formation, recrutement, ...)**

- 1<sup>er</sup> trimestre 2024 mise à disposition de l'ensemble des collaborateurs du Groupe d'un module de e-learning de sensibilisation et d'acculturation à l'accessibilité numérique. Ce module sera également le prérequis pour les formations accessibilité numérique.
- Poursuite du déploiement des plans de formations individuels et/ou collectifs des équipes.

## Projet 5 – Une politique « prestataires » gagnant/gagnant

- 1<sup>er</sup> trimestre communication descendante à destination de l'ensemble des prestataires de Covéa et des directions métiers travaillant avec eux, ainsi qu'une publication sur le portail dédié à nos prestataires.
- En parallèle de l'acculturation de ces prestataires, le Groupe Covéa souhaite les accompagner pour les impliquer pleinement dans l'amélioration de l'accessibilité numérique (accompagnement des directions métiers et des prestataires par les référents accessibilité numérique).

## Projet 6 – Une communication interne-externe « centrée usagers »

- Après une première communication auprès de l'ensemble des collaborateurs fin 2023, création d'une page dédiée sur le nouvel intranet du Groupe, afin de valoriser la politique d'amélioration de l'accessibilité numérique Covéa et ses différents axes, valoriser le e-learning de sensibilisation, ainsi que les formations dédiées et contribuer à une meilleure identification des référents Accessibilité numérique.

## PLANNING DES PRIORITES 2024

2024												
	Jan	Fev	Mar	Avr	Mai	Jui	Jui	Aou	Sep	Oct	Nov	Dec
PILOTER	Préparation Plan d'actions 2025 dont budget										Bilan 2024	
	Team Accessibilité											
FORMER			Mise en ligne E-learning						Communication en vue des plans de formations 2025			
	Formations Accessibilité numérique											
INITIER	Chantier mise en accessibilité des PDF											
SENSIBILISER	Communications à destination des prestataires								Communications à destination des prestataires			
	Intervention au sein des instances des directions métiers par les référents Accessibilité Numérique											
AUDITER	Audits / Publications déclarations d'accessibilité											