

Schéma pluriannuel d'accessibilité de Crédit Agricole S.A

2025-2027

Introduction

L'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes rend obligatoire à tout service de communication publique en ligne d'être accessible à tous.

Politique d'accessibilité de Crédit Agricole S.A.

L'accessibilité numérique est au cœur des préoccupations liées au développement ou à la mise à disposition de sites web ou d'applications tant auprès des prospects et des clients de Crédit Agricole S.A. que de son personnel.

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

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de schéma pluriannuel sont placés sous la responsabilité de l'équipe Numérique Responsable au sein de la Direction de la Transformation Technologique, Data & IA de Crédit Agricole S.A. et de la communication Groupe.

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

Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

Le pilotage et le suivi de la conformité au RGAA reviennent à une équipe projet Accessibilité constituée de plusieurs directions (comme la direction des systèmes d'information, de la conformité, du pôle client et développement, des achats, du juridique). Cette équipe sera amenée à évoluer en fonction de l'avancée de l'accessibilité au sein de l'entreprise et des futurs besoins. Le référent Accessibilité numérique de Crédit Agricole S.A. a pour mission de piloter cette équipe.

Le suivi de l'accessibilité numérique au sein du Groupe et le suivi du schéma pluriannuel est assuré par le Comité de pilotage Accessibilité. Il se réunit bimestriellement et est composé : du directeur

adjoint de la conformité Groupe et du directeur de la transformation IT, tous deux sponsors de l'accessibilité numérique, de la directrice Politiques, normes et gouvernance RSE, de l'équipe Numérique Responsable avec le référent accessibilité numérique, d'un représentant par direction concernée par des projets du schéma pluriannuel et d'un représentant de Crédit Agricole Technologie and Services qui assure la majorité des développements informatiques pour les Caisses régionales.

Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique

Les éléments ci-dessous décrivent les points importants sur lesquels Crédit Agricole S.A. s'appuiera pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses services numériques.

Action de formation et de sensibilisation

Tout au long de la période d'application de ce schéma, des actions de formation et de sensibilisation seront organisées, à minima, jusqu'en 2027.

Notamment, la formation à l'accessibilité numérique pour les équipes en charge du développement de solutions péri-informatique, du marketing digital et de la communication.

Afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, des vidéos, articles, guides et outils seront mis à disposition et diffusés en interne.

Recours à des compétences externes

Crédit Agricole S.A. a la possibilité de faire appel à des prestations d'accompagnement, d'audit et de formation, auprès de fournisseurs référencés.

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

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

Les procédures d'élaboration des appels d'offres – pour les logiciels comme pour la prestation intellectuelle – ainsi que les règles d'évaluation des soumissionnaires (grilles de notations) seront adaptées pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA.

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

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

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

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

Des dispositifs sont en cours d'élaboration pour être conforme en matière d'accessibilité numérique :

- La conformité à l'Accessibilité Numérique sera établie par un audit confié à un prestataire tiers expert.
- La procédure du Comité NAP de CASA est en cours de révision afin d'intégrer l'Accessibilité Numérique.

Recrutement

Travaux à lancer : intégrer l'accessibilité numérique dans le lien existant entre l'équipe Recrutement et Formation, pour offrir une formation à l'accessibilité numérique à un nouvel arrivant en fonction du niveau identifié et de la pertinence vis-à-vis de son poste cible.

Traitement des retours usagers

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

Une adresse de contact dédiée est disponible : contact.accessibilite@credit-agricole-sa.fr.

Ce mécanisme d'assistance est sous la responsabilité du référent accessibilité et de la communication Groupe, qui assure le suivi des demandes et leur traitement dans un délai raisonnable.

Les mesures correctives

Pour chaque audit de site/application réalisé, un plan d'actions (planning de remédiation, mesures correctives et attribution à un webmaster) sera établi pour corriger les non-conformités bloquantes.

Processus de contrôle et de validation

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

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

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

Périmètre technique et fonctionnel

Catalogue de services numériques

Un inventaire exhaustif des applications et sites internet (internes et externes) sera réalisé. Cet inventaire sera régulièrement mis à jour. Il permettra à Crédit Agricole S.A. de prioriser sur les trois prochaines années les sites et applications qui feront l'objet d'un contrôle de conformité au RGAA et d'une mise en conformité. Chaque plan annuel précisera les actions qui seront réalisées.

Agenda planifié des interventions

L'entreprise a déjà identifié trois sites prioritaires parmi les produits digitaux qu'elle gère :

- <https://www.credit-agricole.com/>
- <https://www.credit-agricole.fr/>
- <https://groupecreditagricole.jobs/>

Ce travail a permis de réaliser une priorisation (P1 ; P2) des opérations de mise en conformité des services digitaux existants lesquels s'étaleront de 2025 à 2028.

En particulier, les objectifs de mise en conformité des parcours majeurs du site institutionnel et du site national client (**P1**) :

- conforme à 51% minimum au RGAA au 28 juin 2025
- conforme à 90% minimum au RGAA au 30 juin 2028

Les objectifs de mise en conformité pour le **site de recrutement** (P2) :

- conforme à 51% minimum au RGAA au 31 décembre 2026
- conforme à 90% minimum au RGAA au 30 juin 2028

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

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

Plan annuel d'actions

Le détail des actions planifiées se trouve dans le plan annuel 2025. Ce schéma pluriannuel est accompagné de plans annuels d'actions qui décrivent en détail les opérations mises en œuvre pour prendre en charge l'ensemble des besoins en matière d'accessibilité numérique :

- Plan annuel 2025 : Consulter le plan d'action 2025.
- Plan annuel 2026 : à venir.
- Plan annuel 2027 : à venir.

Le schéma pluriannuel et le plan d'action de l'année en cours seront accessibles en ligne sur le site.