

# **SCHÉMA PLURIANNUEL DE MISE EN ACCESSIBILITÉ**

**2025 - 2027**



**PAYMENT SERVICES**

**DATE DE PUBLICATION : 21/03/2025**

# Table des matières

<b>Introduction .....</b>	3
<b>1. Cadre réglementaire et engagements .....</b>	3
<b>1.1. Le cadre réglementaire .....</b>	3
<b>1.2. Les engagements du groupe Crédit Agricole et de Crédit Agricole Payment Services .....</b>	4
<b>1.3. Le périmètre d'application .....</b>	5
<b>1.3.1. Les publics concernés .....</b>	5
<b>1.3.2. Les contenus numériques concernés .....</b>	5
<b>2. Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique et l'organisation .....</b>	6
<b>2.1. Les ressources humaines et l'organisation .....</b>	6
<b>2.2. Les moyens financiers .....</b>	7
<b>3. Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique .....</b>	7
<b>3.1. L'accessibilité numérique dans les procédures d'achats .....</b>	8
<b>3.2. Le recrutement, les actions de sensibilisation et de formation .....</b>	8
<b>3.3. La prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets .....</b>	9
<b>3.4. La prise en compte des retours utilisateurs .....</b>	9
<b>4. Processus de contrôles et de validations .....</b>	10
<b>4.1. La politique de test .....</b>	10
<b>4.2. Les audits .....</b>	10
<b>5. Périmètre technique et fonctionnel .....</b>	11
<b>5.1. Recensement .....</b>	11
<b>5.2. Evaluation et qualification .....</b>	11
<b>6. Plan annuel d'actions .....</b>	12

# Introduction

Dans un contexte où le numérique est omniprésent dans l'ensemble de nos activités (professionnelles, personnelles, marchandes ou administratives), l'accessibilité numérique est indispensable pour les personnes en situation de handicap et doit profiter à tous, notamment aux personnes âgées, aux personnes en situation de handicap permanente ou temporaire ou aux personnes peu à l'aise avec les outils et services numériques.

Le handicap est défini comme « toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant » (article L. 114 du code de l'action sociale et des familles).

L'accessibilité numérique consiste à rendre accessible (perceptible, utilisable, compréhensible et robuste) aux personnes physiques en situation de handicap tout type d'information mis à disposition sous forme numérique, quels que soient le moyen d'accès.

L'accessibilité numérique s'inscrit dans une démarche d'égalité et d'inclusion et constitue un enjeu politique et social fondamental afin de garantir à tous, sans discrimination, le même accès à l'information et aux services en ligne.

L'accessibilité numérique est un domaine transverse qui s'impose à toutes les personnes impliquées dans la création, la maintenance et l'utilisation des dispositifs numériques.

## 1. Cadre réglementaire et engagements

### 1.1. Le cadre réglementaire

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 impose à toute personne morale de droit privé dont le chiffre d'affaires excède un seuil de 250 millions d'euros (décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019, publié le 25 juillet 2019) défini par décret en Conseil d'Etat de rendre accessible à tous, tout service de communication au public en ligne, ce qui inclut tous les services numériques.

Le gouvernement a mis en place un Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité numérique (RGAA) dont la dernière version V4.1 est sortie le 16 février 2021.

En application du paragraphe 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. Il décrit les mesures prises au niveau de Crédit Agricole Payment Services pour une mise en accessibilité progressive de ses sites internet, extranet, intranet, ses applications mobiles, progiciels et pdf, destinés aux collaborateurs, aux entités du groupe Crédit Agricole, et à ses clients.

Il délivre aussi des informations sur la gouvernance, l'organisation interne mise en place, les actions de formation, les processus projets, les relations avec les sous-traitants, les politiques de tests et d'audits ...

Ce schéma pluriannuel porte sur les années 2025 à 2027. Il pourra être revu et enrichi chaque année au moment de l'établissement du bilan du plan d'actions annuel.

Pendant la durée de ce schéma, Crédit Agricole Payment Services va consolider les actions qu'elle a déjà mises en œuvre et déployer de nouvelles actions afin d'améliorer le niveau d'accessibilité de ses sites et de ses applications en conformité avec le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (« RGAA ») pour les sites web et le Référentiel d'évaluation de l'Accessibilité des Applications Mobiles (« RAAM »).

## **1.2. Les engagements du groupe Crédit Agricole et de Crédit Agricole Payment Services**

Depuis 2005, le groupe Crédit Agricole S.A. mène une politique volontariste en faveur de l'égalité des droits et des chances et place l'emploi, l'inclusion et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap au cœur de la responsabilité sociale et sociétale du Groupe.

Le 7ème accord Groupe pour le handicap, agréé par l'Etat, a été signé le 23 décembre 2022 par l'intégralité des syndicats pour une durée de 3 ans (2023 – 2025). Dans cet accord, Crédit Agricole S.A. poursuit son engagement en faveur de l'égalité des droits et des chances et du développement d'une culture toujours plus inclusive au sein du Groupe, en cohérence avec les ambitions du Projet Humain et du Projet Sociétal. Cet accord vise à poursuivre les actions en faveur du recrutement et du maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap, de recours aux achats auprès du secteur du travail protégé et adapté, de lutte contre les discriminations et les stéréotypes.

En total adéquation avec l'accord Groupe, la politique handicap menée au sein de Crédit Agricole Payment Services vise à créer un environnement de travail, permettant à chacun d'exercer son activité dans les meilleures conditions, qui révèle le meilleur du potentiel de chacun et définit la diversité et l'inclusion comme des moteurs essentiels de la performance et de la croissance de l'entreprise. Crédit Agricole Payment Services s'inscrit de plus dans une politique visant à amplifier des actions de solidarité comme l'accompagnement de nos salariés aidants, le micro-don de salaire, et la nomination d'un correspondant au sein de l'entité. L'entreprise propose également à tous ses collaborateurs de se consacrer 5jours/an, sur leur temps de travail, à l'association de leur choix.

La diversité, l'inclusion et la solidarité font partie intégrante de la politique de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) menée par Crédit Agricole Payment Services. Deux de ses engagements sont spécifiquement liés à l'accessibilité numérique : développer l'inclusion numérique par et pour les moyens de paiement, et promouvoir la diversité afin d'être un employeur responsable.

La politique d'accessibilité de Crédit Agricole Payment Services vise donc à placer les personnes en situation de handicap au cœur de ses préoccupations et de ses stratégies et de proposer des actions concrètes et现实的 permettant de rendre accessibles les outils numériques de l'entreprise aux personnes en situation de handicap et les offres et services à destination des clients finaux.

## **1.3. Le périmètre d'application**

### **1.3.1. Les publics concernés**

Les publics destinataires du projet d'accessibilité numérique de Crédit Agricole Payment Services peuvent se répartir en deux catégories :

#### **Les publics externes :**

Les clients bénéficiaires des services numériques proposés par Crédit Agricole Payment Services. Tous les collaborateurs des établissements bancaires, Groupe ou hors Groupe (fournisseurs, prestataires externes et sous-traitants). Ainsi que l'ensemble des utilisateurs finaux de nos services et produits digitaux, lesquels sont les premiers impactés en matière d'accessibilité numérique.

Les institutions et associations participant directement ou indirectement à la politique du handicap sont également un public cible du schéma. Elles seront attentives à la politique et stratégie du Groupe et de Crédit Agricole Payment Services sur ce sujet. En parallèle, les associations seront des partenaires nécessaires afin que nos services numériques soient le plus adaptés aux usages.

#### **Les publics internes :**

Tous les collaborateurs de Crédit Agricole Payment Service, en situation de handicap ou non sont concernés par l'accessibilité numérique. Soit parce qu'ils utilisent les outils numériques, ils peuvent donc se trouver dès aujourd'hui ou à l'avenir dans une situation où ces outils ne leur sont pas accessibles. Soit parce que ce sont des collaborateurs avec pour mission de mettre en œuvre sur le plan technique et éditorial l'accessibilité numérique dans leurs produits et services (métiers du numérique et de l'informatique, développeurs, chefs de projet, créateurs de contenus, etc.), ou qui participent à la mise en œuvre de la stratégie d'accessibilité numérique (hors technique), par exemple, ceux intervenant sur ce sujet en matière de formation ou de recrutement (Ressources Humaines), entre autres.

### **1.3.2. Les contenus numériques concernés**

Les services de communication au public en ligne sont définis comme toute "mise à disposition du public ou de catégories de public, par un procédé de communication électronique, de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature qui n'ont pas le caractère d'une correspondance privée" (article 1er de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique).

Conformément au paragraphe II de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 précitée, ils comprennent notamment:

- Les sites Internet, intranet, extranet ;
- Les documents pdf
- Les progiciels, dès lors qu'ils constituent des applications utilisées au travers d'un navigateur web ou d'une application mobile ;
- Les applications mobiles qui sont définies comme tout logiciel d'application conçu et développé en vue d'être utilisé sur des appareils mobiles, tels que des téléphones intelligents (smartphones) et des tablettes, hors système d'exploitation ou matériel ;
- Le mobilier urbain numérique, pour leur partie applicative ou interactive, hors système d'exploitation ou matériel (distributeur automatique de billets).

Certains contenus sont exemptés de l'obligation d'accessibilité et se situent hors champ de l'obligation légale ; par exemple : Les fichiers disponibles dans des formats bureautiques publiés avant le 23 septembre 2018, sauf s'ils sont nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative relevant des tâches effectuées par l'organisme concerné ou les contenus audio et vidéo diffusés en direct, y compris ceux comprenant des composants interactifs ([voir les rappels du champs d'application sur le site du gouvernement](#)).

## 2. Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique et l'organisation

### 2.1. Les ressources humaines et l'organisation

Le suivi de l'accessibilité numérique et du schéma pluriannuel sera assuré par le **Comité RSE**. Il se réunit mensuellement et est composé de :

- Ambassadeurs RSE représentant les différents services et métiers de l'entreprise, en charge de piloter des actions de la feuille de route RSE
- Deux sponsors membres du Comité de Direction (CODIR),
- L'équipe RSE au sein de la Direction des Ressources Humaines et de la RSE.

Grâce à la présence de membres du CODIR au sein de ce Comité, l'accessibilité numérique est placée au cœur de la stratégie de l'entreprise et constitue l'un des axes prioritaires (« développer l'écoconception IT et l'accessibilité numérique ») de la feuille de route « Stratégie RSE ». Le comité est chargé du suivi et du reporting des projets constituant le schéma pluriannuel d'accessibilité.

Le Comité RSE a désigné **un Référent Accessibilité Numérique**, au sein de la Direction des Ressources Humaines de l'entreprise, en charge de la mise en œuvre et du suivi du schéma pluriannuel et dont les trois principales missions sont :

- Promouvoir et renforcer l'accessibilité numérique au sein de l'entreprise,
- Contrôler et veiller au respect du cadre légal concernant l'accessibilité numérique, notamment en procédant à des audits réguliers,
- Assurer la prise en charge des demandes des utilisateurs ainsi que la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap.

Au côté des ambassadeurs RSE, le Référent Accessibilité est chargé du programme d'accessibilité numérique, enjeu particulier de la stratégie RSE.

Afin d'assurer la mise en œuvre des projets de ce schéma pluriannuel d'accessibilité, détaillés dans la partie 3 « Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique », le Référent Accessibilité pourra s'appuyer sur des référents métiers ; par exemple, un membre de l'équipe formation aura la charge du projet « monté en compétences ».

Chaque référent métier sera le garant de la mise en œuvre du projet ou d'une action, à charge pour lui de mobiliser les autres métiers et équipes nécessaires.

Pour le suivi de ces projets, le référent accessibilité organisera des réunions régulières de suivi avec les référents. Les questions d'arbitrage ou relevant de la mise en œuvre et nécessitant des décisions spécifiques seront portées par le Référent Accessibilité au sein du Comité RSE.

Des ressources humaines et/ou des budgets (détaillés ci-après) supplémentaires dédiés à l'accessibilité numérique pourront être mis en place annuellement en fonction de l'avancement des différents projets et actions.

## 2.2. Les moyens financiers

Pour chaque projet digital, le budget de fonctionnement et d'évolution qui sera alloué prendra en compte les besoins spécifiques de chacun en termes d'accessibilité numérique sur l'année.

Il pourra être prévu pour chaque projet, sur un budget propre à l'équipe en charge de son périmètre, lorsque cela sera pertinent :

- L'achat de prestations pour une relecture et un avis sur le cahier des charges fonctionnel,
- Un audit des maquettes graphiques avant le début des développements,
- Un audit ou pré-audit du site ou de l'application à chaque étape de maturation du projet,
- Un audit final permettant de détecter les dernières erreurs et de rédiger ou mettre à jour la déclaration d'accessibilité,
- Le recours à des personnes en situation de handicap lors des phases de conception lorsque cela est possible et des phases de tests. Pour cela, des partenariats avec des entreprises spécialisées sur le sujet seront étudiés, afin de garantir une prise en compte rapide des demandes formulées par les équipes internes.

## 3. Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique

Mettre en œuvre une politique d'accessibilité numérique implique :

- Une adaptation de l'organisation interne de l'entreprise, notamment en ce qui concerne la production et la gestion des sites web et applications concernés,
- L'accompagnement des directions et services contribuant aux projets,
- Une modification des procédures d'achats et d'appel d'offres
- La prise en charge des personnes en situation de handicap lorsqu'elles signalent des difficultés.

Les ateliers de création du schéma pluriannuel d'accessibilité ont ainsi permis d'identifier différentes actions pour permettre :

- D'aligner la politique d'accessibilité numérique avec les priorités de l'entreprise,
- De faire de l'accessibilité numérique un enjeu répondant aux besoins des utilisateurs tant internes qu'externes.

### **3.1. L'accessibilité numérique dans les procédures d'achats**

Afin d'améliorer son niveau d'accessibilité numérique, Crédit Agricole Payment Services entend s'assurer de la prise en compte de la politique d'accessibilité par l'ensemble de ses fournisseurs et prestataires externes. Il s'agira de s'assurer qu'ils aient les compétences nécessaires et demandées en matière d'accessibilité, et qu'ils délivrent à Crédit Agricole Payment Services des livrables conformes aux exigences du RGAA.

Crédit Agricole Payment Services souhaite ainsi permettre l'intégration d'exigences en matière d'accessibilité numérique :

- Dans ses consultations, ses dossiers d'appels d'offres et cahiers des charges, incluant des critères de notation et de sélection des prestataires informatiques,
- Lors du référencement des fournisseurs,
- Dans ses modèles de contrats (et avenants en cas de renouvellement des contrats), au travers d'une clause spécifique plus détaillée et plus robuste en prévoyant la possibilité de contrôler les engagements pris dans le cadre de clauses d'audit ou de recette des livrables.

Ce travail de mise en conformité des documents contractuels doit enrichir la « charte Achats Responsable » de Crédit Agricole Payment Services déjà en vigueur.

Afin de poursuivre une prise en compte progressive de l'accessibilité numérique par les prestataires, les Achats de Crédit Agricole Payment Services en lien avec la Direction des Achats Groupe pourra mettre en place une campagne d'informations auprès de ses sous-traitants pour les informer de leurs obligations.

Comme mentionné dans les contrats des contrôles ponctuels a priori pourront être réalisés et, dans la mesure du possible, a posteriori de certains sites et applications acquis auprès des fournisseurs et prestataires.

Des exemptions pourront être accordées en conformité avec les exigences de la réglementation applicable ; par exemple si le fournisseur n'est pas soumis à l'ordonnance du 6 septembre 2023, car il réalise un chiffre d'affaires inférieur à 250 millions d'euro.

### **3.2. Le recrutement, les actions de sensibilisation et de formation**

Rendre visible et faire comprendre les enjeux d'une politique d'accessibilité numérique est essentiel pour l'acculturation des collaborateurs.

Tout au long de la période d'application de ce schéma, des sessions webinaires, des modules de formation seront proposés afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs.

Par ailleurs, concernant les contenus audios et vidéos (podcasts, Webinaires, conférences...), de plus en plus nombreux, il est important que Crédit Agricole Payment Services propose des solutions d'aide au sous-titrage. Néanmoins, l'accessibilité à 100% des contenus étant difficile à garantir, l'entreprise mettra le cas échéant des alternatives en place (ex. vidéos avec documentation).

Il apparaît également nécessaire de développer des actions de sensibilisation et d'information sur ce nouvel enjeu au niveau du groupe Crédit Agricole à travers un programme de communication intragroupe.

En matière de formation et de montée en compétences :

- Définition de parcours de formation d'accessibilité par métier concerné,
- Mise en place de formations avancées obligatoires pour certains métiers,

- Pour les métiers concernés, intégrer l'accessibilité comme point de discussion de l'entretien professionnel.

En matière de recrutement :

- Faire de l'accessibilité une des compétences attendues lors des recrutements pour les activités du secteur digital,
- Intégrer le sujet dans le programme d'accompagnement des nouveaux collaborateurs.

Chaque fois que nécessaire, Crédit Agricole Payment Services fera appel à des intervenants externes afin d'être accompagné dans la mise en œuvre de sa politique d'accessibilité numérique.

### **3.3. La prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets**

L'organisation des processus de production numérique de Crédit Agricole Payment Services est clairement définie et largement documentée pour permettre d'assurer une cohérence et qualité de production pour chaque service développé. Un travail d'analyse de ces processus sera réalisé pour déterminer des pistes d'évolution et d'optimisation pour s'assurer de la prise en compte de l'accessibilité à chaque étape de la méthode de conduite d'un projet numérique.

L'accessibilité et le respect du RGAA devront être inscrits et rappelés dès le début des projets informatiques dont ils constitueront un enjeu essentiel et une exigence de base. A terme, l'objectif est qu'ils soient inscrits aux étapes pertinentes de la conduite de projet pour s'assurer de la prise en compte de l'accessibilité pour tout nouveau projet et réduire ainsi la « dette » de correctifs et répondre aux objectifs de conformité.

### **3.4. La prise en compte des retours utilisateurs**

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes légitimes des utilisateurs, un moyen de contact doit être systématiquement inscrit sur chaque site ou application permettant aux utilisateurs en situation de handicap de signaler ses difficultés.

Les travaux d'audit débutés ont permis de commencer à répondre à cette exigence via le service client, sur les sites et applications audités. Il s'agira de systématiser à toutes les Interface Human Machine la présence de ce contact. Une procédure spécifique d'assistance va être étudiée avec l'ensemble des services et des collaborateurs impliqués pour centraliser les demandes d'accessibilité, puis les ventiler auprès des responsables projets. Cela permettra d'assurer le suivi des traitements des demandes

## **4. Processus de contrôles et de validations**

Chaque site ou application fera l'objet, lors de la mise en ligne initiale, ou lors d'une mise à jour substantielle, ou d'une refonte ou à la fin des opérations de mises aux normes, d'un contrôle permettant d'établir une déclaration de conformité conformément aux termes de la loi.

### **4.1. La politique de test**

Les équipes en charge de la vérification des spécifications intégreront l'accessibilité dans la conduite de tests fonctionnels et d'usage pour valider la mise en production. Une étude d'impacts est en cours pour intégrer l'accessibilité et assurer cette prise en charge.

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

Plusieurs points de vigilance ont été identifiés lors de cette analyse :

1. Définir clairement les cahiers de recettes et tests d'accessibilité dès la phase d'étude préalable et de conception pour clairement définir les conditions de tests à réaliser (travail de définition avec les porteurs de projets métiers)
2. Intégrer dans la mesure du possible des panels et testeurs en situation de handicap pour les tests d'usage et de parcours utilisateurs (tests inclusifs). Ces tests ont vocation à identifier les principaux blocages et prioriser les améliorations à réaliser.

Afin d'intégrer un panel représentatif d'utilisateurs en situation de handicap, il pourra être prévu de travailler en collaboration avec des sociétés ou des associations qui proposent une mise en relation avec des utilisateurs formés à la réalisation de tests d'accessibilité.

Crédit Agricole Payment Services fera bien la distinction entre le travail de test et celui d'audit. La vérification des cas de test n'équivaudra pas à des audits d'accessibilité.

### **4.2. Les audits**

Des audits d'accessibilité pourront être réalisés annuellement sur une sélection de sites et applications et selon les critères de qualification et d'évaluation mentionnés précédemment.

Ces audits pourront être réalisés par Crédit Agricole Payment Service ou tout tiers que l'entreprise aura mandaté sur la base des critères édictés par le RGAA.

En cas d'anomalies constatées dans le cadre de ces audits :

- Un plan de remédiation sera établi par les responsables d'application ;
- Un contre-audit sera réalisé afin de vérifier le respect du plan de remédiation, évaluer la prise en compte des anomalies remontées et l'amélioration effective de l'accessibilité.

Le choix à court terme est de s'appuyer sur des auditeurs externes afin de réaliser des audits et les déclarations d'audit en toute indépendance.

## 5. Périmètre technique et fonctionnel

### 5.1. Recensement

Un inventaire exhaustif des applications et sites internet (internes et externes) a été réalisé en 2024. Cet inventaire sera régulièrement mis à jour. Cet inventaire a permis à Crédit Agricole Payment Services de prioriser sur les trois prochaines années les sites et applications qui feront l'objet d'un contrôle de conformité au RGAA. Chaque plan annuel précisera les actions qui seront réalisées.

### 5.2. Evaluation et qualification

Le patrimoine numérique de l'entreprise doit se traduire par une politique réaliste de mise en conformité de ses produits et services digitaux dans le cadre du plan pluriannuel 2025-2027.

Cela implique la définition de critères d'aide à la décision relatifs aux spécificités des offres de produits et services.

Après l'analyse de chaque objet numérique des différents produits et applications, cinq critères permettent de définir annuellement les priorités de mise en conformité des objets numériques existants et nécessitant des correctifs :

- Le service rendu : sites publics ou seulement accessible aux collaborateurs internes à l'entreprise
- La fréquentation : volumétrie d'audience
- Le périmètre : solutions du marché ou applications développées en internes
- Le cycle de vie : projets de refonte, maintien en conditions opérationnelles ou évolution programmée de l'objet numérique
- Criticité : le projet a une dimension « responsable » plus ou moins marquée

À la suite de cette priorisation, un audit sera alors réalisé. Un plan d'action (mesures correctrices, échéances, attribution des responsabilités par fonction ou département...) doit ensuite être établi pour corriger les non-conformités relevées par l'audit. Toutes les non-conformités seront classées en fonction de leur niveau de gravité : bloquant, majeur, mineur.

Dans la mesure du possible, celles bloquantes seront traitées en priorité ainsi que celles identifiées comme rapides et faciles à corriger. En fonction du nombre d'anomalies relevé, un projet avec son budget alloué pourra alors être créé.

La mise en conformité doit intégrer la notion d'aménagement raisonnable : ce terme désigne les modifications et ajustements nécessaires et appropriés qui ne constituent pas une charge disproportionnée ou excessive, réalisés en fonction des besoins spécifiques pour permettre aux personnes en situation handicapées de jouir ou d'exercer tous leurs droits.

Cela implique d'arbitrer des décisions lorsque les corrections requièrent un volume de travail ou un budget trop important par rapport à leur impact réel sur l'utilisateur. Dans ces cas, le RGAA permet d'apporter des

dérogations à ces contenus en faveur de méthodes alternatives permettant finalement à l'utilisateur d'y accéder. Les contenus non accessibles doivent être signalés à l'utilisateur sur la page d'aide et dans la déclaration de conformité pour l'informer de la proportion des pages concernées et de leur emplacement sur le site.

Conformément à l'article 11 de la loi de février 2005, il est crucial de rappeler que chaque personne handicapée a droit à la compensation des conséquences de son handicap, indépendamment de l'origine et de la nature de sa déficience, de son âge ou de son mode de vie.

Ainsi, la Direction de Crédit Agricole Payment Services doit prendre les mesures nécessaires pour fournir, dans un délai raisonnable, l'accès aux informations et fonctionnalités recherchées par la personne handicapée, que le contenu soit soumis à une dérogation ou non. Une possibilité de demander un contenu alternatif accessible doit être mise à disposition sur la page d'aide par le biais d'un moyen de contact accessible.

## 6. Plan annuel d'actions

Compte tenu des informations recueillies lors de l'élaboration de ce schéma, la complexité des sites et applications, leur classement par ordre de priorité et leur évaluation en matière de faisabilité, les opérations de mise en conformité s'étaleront sur les années 2025 à 2027, et jusqu'en 2030 pour les IHM. 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 de la Direction de Crédit Agricole Payment Services :

- Plan annuel 2025 : [Consulter le plan d'action 2025](#).
- Plan annuel 2026 : à venir.
- Plan annuel 2027 : à venir.

Pour rappel, les sites, applications mobiles, progiciels et mobilier urbain numérique créés à partir du 1er octobre 2019 doivent impérativement répondre aux exigences du référentiel.

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

Des liens vers le schéma pluriannuel et le plan annuel d'accessibilité doivent figurer au sein de la déclaration d'accessibilité de chacun des services et produits numériques dépendant de Crédit Agricole Payment Services. Ils sont publiés dans un format accessible.