

# Plan pluriannuel d'accessibilité numérique Intériale

## Introduction

Le présent Schéma Pluriannuel d'Accessibilité Numérique (SPAN) couvre la période 2025-2027 et constitue un engagement structurant d'Intériale en faveur de l'inclusion numérique. Il répond aux obligations de 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, ainsi qu'à son décret d'application n° 2019-768 du 24 juillet 2019.

Conformément aux exigences du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) et de la directive européenne 2019/882 dite « European Accessibility Act » (EAA), ce schéma vise à garantir que tous les services de communication au public en ligne soient pleinement accessibles, quels que soient les moyens d'accès, les contenus et les profils des utilisateurs.

Il s'inscrit dans une politique plus large d'égalité, de diversité et d'inclusion portée par Intériale, en cohérence avec les actions déjà engagées sur le champ du handicap. La publication du présent SPAN inaugure une démarche progressive de structuration et de formalisation des actions liées à l'accessibilité numérique.

## Politique générale d'accessibilité numérique et ambition globale

L'engagement d'Intériale en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap est ancien et structuré. Dès 2021, un référent handicap et un comité de pilotage (CoPil Handicap) ont été mis en place afin d'informer et de sensibiliser les collaborateurs à la thématique du handicap. Ces dispositifs organisent régulièrement des actions de communication et d'accompagnement **et des évènements liés à la thématique du handicap**.

Cet engagement s'est concrétisé par une progression continue du taux d'emploi des personnes en situation de handicap, qui atteint 7,01 % en 2024, soit un niveau significativement supérieur à la moyenne du secteur mutualiste (estimée à 4 %). Le 29 novembre 2024, un nouvel accord handicap triennal a été signé entre la direction, les organisations syndicales et **avec le concours de l'AGEFIPH**. Cet accord, en vigueur jusqu'à fin 2027, prévoit un accompagnement renforcé des collaborateurs en situation de handicap, depuis l'embauche jusqu'à la fin du parcours professionnel, incluant l'adaptation des postes et l'accès à des outils technologiques spécifiques.

À ce jour, la politique d'accessibilité numérique n'est pas encore formalisée au sein d'un document stratégique, ni pleinement intégrée dans notre feuille de route numérique. Toutefois, le SPAN constitue une première étape essentielle vers une meilleure articulation entre les volets ressources humaines (RH) et numériques de la politique handicap. L'objectif affiché est d'intégrer pleinement l'accessibilité numérique dans les futurs avenants à l'accord handicap à partir de 2028 **et d'informer et de sensibiliser les collaborateurs à ce sujet**.

Il n'existe pas encore de mécanismes de collaboration formalisés entre maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre sur les sujets d'accessibilité numérique. Les actions passées ont principalement répondu à des sollicitations spécifiques, notamment d'adhérents, plutôt qu'à une démarche préventive structurée.

Le présent schéma engage donc à initier un virage stratégique : faire de l'accessibilité numérique un axe prioritaire de la transformation numérique dès 2025, en réponse aux exigences réglementaires et aux attentes croissantes des usagers et collaborateurs.

## **Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique**

La mise en œuvre opérationnelle de la politique d'accessibilité numérique au sein d'Intérieure est en cours de structuration. Conformément aux prescriptions du RGAA et aux recommandations de la direction interministérielle du numérique (DINUM), un référent accessibilité numérique va être nommé sous peu.

Ce référent sera rattaché à l'équipe digitale en charge du parcours client, ce qui permettra une articulation directe avec les enjeux de conception, de développement et de diffusion des contenus numériques. Ce rattachement à une entité stratégique constitue un levier pour faire de l'accessibilité numérique un critère d'expérience utilisateur, au même titre que l'ergonomie ou la performance.

À ce jour, il n'existe pas de poste spécifiquement dédié à l'accessibilité numérique dans les équipes techniques, informatiques ou éditoriales. La désignation du référent marquera ainsi un premier jalon vers la structuration d'une gouvernance plus transversale de l'accessibilité, en lien avec les parties prenantes clés (ressources humaines, informatique, communication, achats, etc.)

Le référent accessibilité numérique aura pour missions principales de :

- coordonner la mise en œuvre du présent schéma et des plans d'actions annuels ;
- sensibiliser les équipes internes aux enjeux réglementaires et opérationnels de l'accessibilité numérique ;
- assurer un rôle de conseil dans les projets numériques pour garantir la conformité au RGAA ;
- piloter le suivi des indicateurs de conformité et des retours utilisateurs sur les questions d'accessibilité.

La montée en compétence des équipes et la diffusion d'une culture de l'accessibilité feront l'objet d'actions spécifiques détaillées dans les sections suivantes du SPAN.

## **Moyens techniques et outils d'évaluation**

Trois outils sont actuellement utilisés pour l'évaluation technique de l'accessibilité des services numériques :

- Wave Evaluation Tool (analyse de la structure HTML, contraste, libellés, etc.) ;
- Wappalyzer (analyse des technologies web déployées) ;

- Inspecteur natif de Google Chrome (contrôle manuel, structure ARIA, navigation clavier).

Cependant, à ce jour, aucun outil de suivi des anomalies ne comporte de catégorie spécifique à l'accessibilité numérique dans l'environnement Jira.

## Audits et contrôles

Un audit partiel de conformité au RGAA a été réalisé de manière externe sur le site Imde.fr. Toutefois, aucun audit régulier ou systématique n'est encore organisé sur l'ensemble des périmètres numériques. Les tests d'accessibilité sont réalisés de manière ponctuelle sur sollicitation (par exemple, suite à des retours d'adhérents), mais ne font pas partie intégrante du processus de recette, ni des tests de non-régression.

## Traitement des demandes d'accessibilité

### Usagers

Les canaux actuellement mis à disposition pour signaler des problèmes d'accessibilité sont :

- le formulaire de contact ;
- le formulaire de support technique ;
- le courrier postal.

Les demandes sont traitées via la procédure de gestion des réclamations, avec un suivi assuré par l'équipe Parcours Client.

### Collaborateurs

Les collaborateurs peuvent remonter les difficultés d'accessibilité :

- par messagerie instantanée ;
- par e-mail ;
- lors d'échanges directs (réunions, entretiens).

La procédure interne est formalisée comme suit :

- identification de la demande par le collaborateur ou via le médecin du travail ;
- intervention de l'ergonome ;
- élaboration du dossier (matériel et financement) ;
- mise en œuvre de l'adaptation du poste.

Le suivi est assuré par la référente du comité de pilotage Handicap.

## Relations avec les prestataires et marchés

À ce jour, l'accessibilité numérique n'est pas intégrée dans les appels d'offres, devis ou contrats avec les prestataires. Aucun mécanisme de contrôle post-contractuel, ni aucune pénalité contractuelle n'est en place en cas de non-conformité. L'absence de critères d'accessibilité dans la notation des prestataires et de formation des équipes achats sur ce sujet souligne un axe d'amélioration prioritaire.

## Intégration dans les projets numériques

L'accessibilité numérique n'est actuellement pas intégrée dans la phase de cadrage des projets ni dans les procédures de recette. Cependant, le futur référent accessibilité aura pour mission d'assurer cette intégration dans les demandes adressées à l'équipe parcours client.

## Tests utilisateurs et retours d'expérience

Aucun partenariat formalisé avec des associations représentatives du handicap n'est en place à ce jour. Les personnes en situation de handicap ne sont pas systématiquement impliquées dans les tests utilisateurs, mais peuvent être sollicitées de manière ponctuelle à l'occasion de retours spécifiques, notamment sur l'espace adhérent.

Les retours usagers sont pris en compte à travers différents canaux :

- centre d'appels (pour les canaux web et mobile) ;
- verbatims issus des stores (applications mobiles) ;
- courriers, formulaires de contact et de support (pour les sites web).

Ces retours sont analysés, spécifiés sous forme d'évolutions et intégrés, le cas échéant, dans les priorités (backlogs) des projets.

## Ressources humaines, financières et compétences associées à l'accessibilité numérique

### Ressources humaines

À ce jour, aucun poste spécialisé en accessibilité numérique n'est identifié dans les équipes clés telles que l'informatique, la conception ou la communication. Toutefois, les membres du comité de pilotage Handicap (CoPil Handicap), composés de représentants issus des principaux services de l'entreprise, jouent un rôle de relais et d'animation sur les thématiques inclusives.

Afin de pallier ce déficit de compétence interne, l'entité a engagé un partenariat avec l'expert Urbilog, dans le cadre d'un accompagnement technique et méthodologique. Un premier audit partiel du site Imde.fr. a été réalisé par une agence digitale disposant des expertises. Ces collaborations externes ont pour objectif de renforcer progressivement les capacités internes.

## Ressources financières

L'accessibilité numérique ne fait pas encore l'objet d'un budget transverse globalisé, mais plusieurs lignes budgétaires sont mobilisées de manière complémentaire :

- une enveloppe de 30 000 € sur 3 ans, issue de l'accord Handicap, dédiée aux actions de sensibilisation et d'inclusion des collaborateurs en situation de handicap ; (signé le 29/11/2024 et applicable depuis le 01/01/2025 jusqu'au 31/12/2027)
- un budget spécifique pour l'aménagement des postes de travail
- un budget formation consacré à la thématique du handicap ;
- une ligne budgétaire dédiée à la prestation d'accompagnement d'[Urbilog](#) sur le site Interiale.fr ;
- un financement du premier audit partiel d'accessibilité réalisé sur Imde.fr.

Ces moyens peuvent être ajustés de manière flexible selon l'évolution des besoins opérationnels et réglementaires liés à l'accessibilité numérique.

## Gestion des compétences

### Intégration dans les fiches de poste

Les compétences en accessibilité numérique sont progressivement intégrées dans les fiches de poste des équipes concernées, notamment dans les domaines du développement, du design, du marketing et de la communication. Ces mentions visent à garantir une prise en compte des exigences d'accessibilité lors de la création et de la diffusion de contenus numériques.

En revanche, les fiches de poste ne mentionnent pas encore la maîtrise d'outils d'audit ou de technologies d'assistance (lecteurs d'écran, tests de contraste, etc.).

### Intégration dans les processus de recrutement

Lors du recrutement, la dimension accessibilité est abordée en entretien et les exigences associées figurent dans les fiches de poste des profils concernés. Toutefois, les formations proposées aux nouveaux entrants restent centrées sur le handicap en général et ne couvrent pas encore spécifiquement l'accessibilité numérique.

Un entretien personnalisé est systématiquement prévu pour les collaborateurs en situation de handicap afin de recueillir leurs besoins spécifiques.

## Formation et sensibilisation

Deux formations e-learning obligatoires sont actuellement déployées :

- « Accueillir un collaborateur en situation de handicap », destinée à l'ensemble des salariés ;
- « Manager une personne en situation de handicap », obligatoire pour tous les managers.

Ces modules, bien qu'utiles, ne couvrent pas encore les aspects liés à l'accessibilité numérique. Une évolution des contenus est prévue afin d'y intégrer un volet spécifique.

Enfin, le catalogue de formation interne inclut déjà des formations sur le handicap, dans lesquelles un axe accessibilité numérique est en cours d'intégration.

## **Recours à l'expertise externe**

En l'absence de compétences internes structurées, l'entité fait appel à des experts externes dans plusieurs cas : audits RGAA, accompagnement des équipes projet, assistance à la maîtrise d'ouvrage, ou encore actions de sensibilisation.

Les critères de sélection de ces prestataires reposent sur :

- la qualité des références et des soutenances proposées ;
- la clarté de la démarche méthodologique ;
- la pertinence des cas d'usage et démonstrations ;
- des considérations économiques dans le cadre des procédures d'achat.

## **Périmètre fonctionnel et technique**

### **Audits de conformité prévus**

Dans le cadre de la mise en œuvre du présent SPAN, deux audits RGAA sont planifiés pour l'année 2025. Ils concerneront les sites :

- interiale.fr ;
- Imde.fr.

Ces audits permettront de mesurer le niveau de conformité actuel et d'identifier les actions prioritaires à engager. Ils constitueront également une base de référence pour les plans d'actions annuels.

Une cartographie exhaustive de l'ensemble des solutions numériques est à mettre en œuvre dans les prochains mois afin d'établir le périmètre fonctionnel complet.

### **Suivi et mesures correctives**

À ce jour, aucun dispositif de suivi systématique des non-conformités n'a été mis en place. Le SPAN et les audits à venir permettront de structurer une démarche formalisée de remédiation progressive.

Les retours utilisateurs feront l'objet d'un suivi individualisé : des contacts directs sont établis avec les usagers concernés pour valider les évolutions techniques mises en œuvre. Néanmoins, il est prévu d'instaurer un mécanisme de priorisation des corrections.

## **Plans d'actions annuels**

### **Objectifs stratégiques**

Les objectifs spécifiques seront définis à l'issue des audits prévus et du cadrage technique du SPAN. Néanmoins, les grandes orientations sont déjà tracées :

- amélioration progressive du taux de conformité RGAA pour les interfaces publiques ;

- intégration systématique de l'accessibilité dès la phase de conception des nouveaux projets ;
- sensibilisation progressive des parties prenantes internes.

## Actions envisagées

- Élaboration d'un plan de formation spécifique à l'accessibilité numérique, à intégrer dans le cadre plus large du plan Handicap.
- Sensibilisation des équipes achat et accompagnement à l'intégration de clauses d'accessibilité dans les marchés.
- Utilisation croissante d'outils automatisés et de tests manuels pendant le développement.
- Déploiement de guides internes de bonnes pratiques.
- Création d'un comité de suivi de la conformité et de l'accessibilité numérique, adossé à la gouvernance du SPAN.

## Résultats attendus

Les résultats concrets attendus à court terme concernent :

- l'amélioration de l'expérience utilisateur pour les personnes en situation de handicap ;
- l'accessibilité effective des contenus prioritaires ;
- l'atteinte d'un premier palier de conformité RGAA sur les sites audités ;
- la montée en compétence des collaborateurs et des prestataires.

Le suivi de ces actions fera l'objet d'un reporting annuel. Les modalités de diffusion des résultats seront définies dans le cadre de la gouvernance à venir (comitologie, communication interne et externe, dialogue social).

## Conclusion

Le présent Schéma Pluriannuel d'Accessibilité Numérique marque une étape structurante pour Intériale dans son engagement en faveur d'une société numérique plus inclusive. Si l'accessibilité numérique n'est pas encore pleinement intégrée dans les pratiques existantes, le SPAN constitue une feuille de route stratégique et opérationnelle, articulée autour de principes clairs :

- conformité réglementaire ;
- amélioration continue ;
- implication des usagers et des collaborateurs ;
- professionnalisation des pratiques internes.

L'enjeu n'est pas seulement technique ou juridique : il est profondément humain et social. En garantissant un accès équitable à ses services numériques, Intériale réaffirme sa volonté d'être un acteur engagé en faveur de l'égalité des chances et de l'inclusion.