



**SCHEMA PLURIANNUEL
DE LA CAISSE REGIONALE
CREDIT AGRICOLE
DES SAVOIE**

2025-2026-2027

Table des matières

Introduction	3
PARTIE 1 – CREDIT AGRICOLE DES SAVOIE	3
1. Politique d’accessibilité de la Caisse Régionale du Crédit Agricole Des Savoie ...	3
2. Ressources humaines et financières affectées à l’accessibilité numérique	3
3. Organisation de la prise en compte de l’accessibilité numérique	4
4. Processus de contrôle et de validation	7
5. Périmètre technique et fonctionnel	7
6. Agenda planifié des interventions	7
PARTIE 2 – CREDIT AGRICOLE TECHNOLOGIES ET SERVICES	9
1. Politique d’accessibilité du Crédit Agricole Technologies et Services	9
2. Ressources humaines et financières affectées à l’accessibilité numérique	9
3. Organisation de la prise en compte de l’accessibilité numérique	10
4. Processus de contrôle et de validation	12
5. Périmètre technique et fonctionnel	12
6. Agenda planifié des interventions	12

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.

PARTIE 1 – CREDIT AGRICOLE DES SAVOIE

1. Politique d'accessibilité de la Caisse Régionale du Crédit Agricole Des Savoie

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 la Caisse Régionale du Crédit Agricole Des Savoie que de son personnel.

La Caisse Régionale du Crédit Agricole Des Savoie 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 de Monsieur Ludovic TOMAS, Directeur Marketing et engagement sociétal de la Caisse Régionale du Crédit Agricole Des Savoie.

Sa mission est de promouvoir l'accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques, d'accompagner les équipes internes par des actions de formation notamment, de contrôler et de veiller à l'application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 en procédant à des audits réguliers, d'assurer la prise en charge des demandes des usagers et de manière générale la qualité du service rendu aux usagers en situation de handicap.

La Caisse Régionale du Crédit Agricole Des Savoie délègue la majorité de ses développements informatiques auprès du Crédit Agricole Technologies et Services (CA-TS) lequel a pour mission d'assurer la conception, la fabrication et la maintenance du système d'information bancaire technologique des 39 Caisses régionales du Crédit Agricole. Le schéma pluriannuel d'accessibilité numérique du Crédit Agricole Technologies se retrouve en deuxième partie du schéma pluriannuel de la Caisse Régionale du Crédit Agricole Des Savoie.

2. Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique (Caisse régionale)

Le pilotage et le suivi de la conformité au RGAA reviennent à une équipe projet Accessibilité Numérique constituée des services :

- > Marketing relationnel
- > Engagement sociétal et RSE
- > Données pilotage péri-informatique
- > Développement des ressources humaines

> Pilotage RH et expérience collaborateur

Ce collectif constitue « l'équipe cœur » du dispositif mis en place par la Caisse Régionale du Crédit Agricole Des Savoie.

Le référente Accessibilité Numérique de la Caisse Régionale du Crédit Agricole Des Savoie, Ludovic TOMAS, a pour mission de piloter cette équipe.

Détails des rôles et responsabilités de chaque partie prenante :

- Marketing relationnel :
 - Pilotage des chantiers techniques et accompagnement technique : le chef de projet coordonne les actions de mise en accessibilité des services numériques majeurs en lien avec les différentes parties prenantes. Il planifie les audits, les accompagnements et les travaux de remédiation.
 - Correctifs techniques et développements : les développeurs et webmasters assurent la qualité technique des livraisons des correctifs.
 - Rédaction des livrables tels que les plans d'amélioration de l'accessibilité numérique des parcours utilisateurs

- Engagement sociétal et RSE
 - Pilotage des chantiers organisationnels

- Données pilotage péri-informatique
 - Correctifs techniques et développements

- Développement des ressources humaines
 - Pilotage de la stratégie et des actions internes

- Pilotage RH et expérience collaborateur
 - Formation des collaborateurs

Détail de la gouvernance de l'équipe projet :

La gouvernance du projet s'appuie sur un passage mensuel ou bimestriel, en fonction du besoin de et l'actualité, au Comité Transformation et Performance, en présence notamment d'un Directeur Général Adjoint et du Directeur du développement humain, ressource et transformation.

3. Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique (Caisse régionale)

Les éléments ci-dessous décrivent les points importants sur lesquels la Caisse Régionale du Crédit Agricole Des Savoie 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.

Les équipes en charge du développement des solutions péri-informatique, du marketing digital et de la communication ont déjà été sensibilisées à l'accessibilité numérique via un ou plusieurs webinaires (selon profil) dispensés par le prestataire Wavestone dont voici le détail :

- Atelier 1 : Accompagnement numérique et expérience utilisateur
- Atelier 2 : Développement d'interfaces accessibles
- Atelier 3 : Outils bureautiques
- Atelier 4 : Des communication accessibles

Les équipes péri-informatique et marketing digital on en complément reçu une formation UX Design responsable dispensé par le prestataire [Laptop](#).

Chaque manager aura la possibilité, chaque année, de demander à inscrire un ou plusieurs de ses collaborateurs pour suivre une formation en lien avec l'accessibilité numérique.

Une formation spécifique à l'audit d'accessibilité pour ces profils est également à l'étude.

Le programme de formation des autres profils identifiés est en cours de construction avec le service pilotage RH et expérience collaborateur.

Les profils identifiés sont :

- Les équipes développeur et marketing digital
- Les équipes projet transverses
- Tous les collaborateurs

Afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise : vidéos et articles seront mis à disposition par l'IFCAM et diffusés en interne.

La livraison de ces ressources est attendue d'ici à septembre 2025.

Recours à des compétences externes

La Caisse Régionale du Crédit Agricole Des Savoie 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'offre – pour les logiciels comme pour la prestation intellectuelle – ainsi que les règles d'évaluation des soumissionnaires (grilles de notations) ont été adaptées pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA.

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

Des compétences en accessibilité numérique sont posées comme condition auprès des sociétés de prestations pour les nouvelles prestations (si cela s'avère pertinent), et il est 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).

Une étude est en cours pour recenser les éditeurs de solutions tierces déjà mises à disposition des utilisateurs finaux. En fonction des ressources et du volume, une remédiation des contrats des éditeurs tiers pourra être réalisé.

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

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

Un certain nombre de dispositifs est déjà en place pour assurer la prise en compte de l'accessibilité, d'autres sont à l'étude.

En place :

- Les critères d'Accessibilité Numérique sont intégrés au processus d'Analyse de Risques Métier, en cadrage de projet.

En cours :

- La conformité à l'Accessibilité Numérique est établie par un audit confié à un prestataire tiers expert.
- Mise en place d'un dispositif d'accompagnement à l'Accessibilité Numérique au plus proche des collaborateurs.
- Etude pour intégrer l'Accessibilité Numérique dès la phase d'étude d'opportunité, amont au cadrage projet.

A lancer :

- La mise en conformité des outils numériques internes.
- Une stratégie de tests d'Accessibilité Numérique est en cours de définition.
- Etude pour se doter d'une capacité d'audit en interne.

Recrutement

Les connaissances en accessibilité numérique seront intégrées au corpus de compétences et représenteront un plus pour les postes de « concepteurs », c'est-à-dire les collaborateurs des unités suivantes : Digital, Développement des outils, Communication.

Le sujet pourra donc faire l'objet d'une ou plusieurs questions pendant le recrutement, dans le but d'anticiper un besoin en compétences.

L'Accessibilité Numérique rentrera dans le catalogue de formation et les managers de ces unités auront la possibilité de demander, chaque année, d'inscrire un ou plusieurs de collaborateurs à une session de formation en lien avec ce sujet.

Le nouvel embauché « concepteur » sera également accompagné et tutoré par les autres collaborateurs de l'unité.

Travaux à lancer : intégrer l'accessibilité numérique dans notre parcours « nouveau embauché » pour offrir une formation à l'accessibilité numérique à tous 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, la Caisse Régionale du Crédit Agricole Des Savoie 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.

Ce mécanisme d'assistance est sous la responsabilité de l'unité E-business et Communication, joignable par l'adresse mail suivante : contact.accessibilite@ca-des-savoie.fr. Nous nous engageons à traiter votre demande sous 1 semaine, à compter de la date d'envoi.

4. Processus de contrôle et de validation (Caisse régionale)

Tout nouveau service majeur ou moyen, site ou application, fera l'objet d'un audit (interne ou externe) à mise à disposition totale ou partielle.

Tout nouveau service de faible usage fera l'objet d'un test de conformité à mise à disposition totale ou partielle.

Toute évolution d'un service fera l'objet de tests de non-régression à mise à disposition totale ou partielle.

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.

Pour en garantir la sincérité et l'indépendance, ce contrôle sera effectué 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.

5. Périmètre technique et fonctionnel (Caisse régionale)

Catalogue de services numériques

La Caisse Régionale du Crédit Agricole Des Savoie gère de multiples produits digitaux, dont les principaux sont :

> Le site et l'espace connecté de la Caisse Régionale du Crédit Agricole Des Savoie

<https://www.credit-agricole.fr/ca-des-savoie/particulier.html>

> Le site des pages agences : <https://agence.ca-des-savoie.fr/>

> Le site CA-frontaliers : <https://www.ca-frontaliers.com/>

> Le site et l'application Mon Change : <https://monchange.fr/login/cr>

> Le site elvet : <https://www.elvet.fr/>

> Le site du CSE : <https://www.csecads.com/com/login>

> Le site du Village by CA : <https://des-savoie.levillagebyca.com/>

6. Agenda planifié des interventions

La Caisse Régionale du Crédit Agricole Des Savoie a réalisé un inventaire des services numériques sous sa responsabilité et a qualifié chaque service selon le nombre d'utilisateurs, la complexité et la cible (interne / externe). Ce travail a permis de réaliser une priorisation (P0 ; 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 pour les services numériques prioritaires existants P0 :

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

- conforme à 100% minimum au RGAA au 31 décembre 2029

Sites notamment concernés :

- > Le site et l'espace connecté de la Caisse Régionale du Crédit Agricole Des Savoie
<https://www.credit-agricole.fr/ca-des-savoie/particulier.html>
- > Le site des pages agences : <https://agence.ca-des-savoie.fr/>
- > Le site CA-frontaliers : <https://www.ca-frontaliers.com/>
- > Le site et l'application Mon Change : <https://monchange.fr/login/cr>

Les objectifs de mise en conformité pour les services numériques existants P1 :

- conforme à 51% minimum au RGAA au 31 décembre 2027
- conforme à 75% minimum au RGAA au 31 décembre 2029

Sites notamment concernés :

- > Le site du CSE : <https://www.csecads.com/com/login>
- > Le site du Village by CA : <https://des-savoie.levillagebyca.com/>

Les objectifs de mise conformité pour les services numériques existants P2 :

- conforme à 51% minimum au RGAA au 31 décembre 2029

Tout nouveau service 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.

PARTIE 2 – CREDIT AGRICOLE TECHNOLOGIES ET SERVICES

1. Politique d’accessibilité du Crédit Agricole Technologies et Services

La Caisse Régionale du Crédit Agricole Des Savoie délègue la majorité de ses développements informatiques auprès du Crédit Agricole Technologies et Services (CA-TS) lequel a pour mission d’assurer la conception, la fabrication et la maintenance du système d'information bancaire technologique des 39 Caisses régionales du Crédit Agricole.

A ce titre, CA-TS 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. Elle s’illustre d’autre part par l’obtention, en janvier 2023, du Label Numérique Responsable niveau 2, un certificat d’excellence délivrée par l’agence LUCIE, en collaboration avec l’Institut du Numérique Responsable (INR).

L’élaboration, le suivi et la mise à jour de schéma pluriannuel sont placés sous la responsabilité de l’équipe Responsabilité Sociétale de l’Entreprise et Numérique Responsable (RSE/NR) de l’entité Crédit Agricole Technologies et Services.

Sa mission est de promouvoir l’accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques, d’accompagner les équipes internes par des actions de formations notamment, de contrôler et de veiller à l’application de la loi no 2005-102 du 11 février 2005 en procédant à des audits réguliers, d’assurer la prise en charge des demandes des usagers et de manière générale la qualité du service rendu aux usagers en situation de handicap.

2. Ressources humaines et financières affectées à l’accessibilité numérique (CA-TS)

Le pilotage et le suivi de la conformité au RGAA reviennent à l’équipe Responsabilité Sociétale de l’Entreprise et Numérique Responsable (RSE/NR) de l’entité Crédit Agricole Technologies et Services (CA-TS), avec le concours des équipes User Expérience / User Interface (UX/UI), Digital Front (DF), le Centre de Compétences Fabrication (CdC Fabrication), ainsi que la contribution des Tribus Canaux (Portail Client Web, Ma Banque, Portail Collaborateur).

Ce Collectif Accessibilité constitue « l’équipe cœur » du dispositif CA-TS.

Cette équipe cœur est notamment dotée d’un référent Numérique Responsable pour CA-TS, en charge de la définition de la stratégie NR pour CA-TS. Les équipes UX/UI et DF intègrent des designers et développeurs experts en accessibilité numérique pour définir les processus et ressources opérationnels.

L’équipe RSE/NR coordonne les audits de services numériques majeurs et planifient les accompagnements à destination des différentes équipes de conception et développement de CA-TS, et s’appuie sur l’équipe de Formations pour organiser des sensibilisations et des formations à l’accessibilité numérique. Elle coordonne également les plans d’amélioration de l’accessibilité numérique des parcours utilisateurs majeurs.

L'équipe RSE/NR et le collectif accessibilité vont estimer un budget dédié à l'exercice d'audit, destiné aux audits des services numériques fournis par CA-TS.

Une étude sera lancée pour se doter d'une capacité d'audit en interne CA-TS.

Les équipes en charge de la fabrication (les « squads ») sont responsables de la mise en accessibilité des services digitaux dont ils ont la charge, avec le concours de l'équipe cœur.

La mise en place d'un dispositif d'accompagnement sur les sujets d'Accessibilité Numérique sera lancée, pour apporter un appui opérationnel aux squads dans leurs exercices de mise en accessibilité.

3. Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique (CA-TS)

Les éléments ci-dessous décrivent les points importants sur lesquels Crédit Agricole Technologies et Services (CA-TS) s'appuiera pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses sites web et applications.

Action de formation et de sensibilisation

Tout au long de la période d'application de ce schéma, des actions de formation et de sensibilisation sont organisées depuis 2023. Ce dispositif se poursuit, *a minima*, jusqu'en 2027.

Notamment, la formation à l'accessibilité numérique pour les équipes en charge de conception, développement et maintenance des services digitaux a été rendue obligatoire depuis juillet 2024.

La formation a également été déclinée et adaptée par profil métier :

- Product Owner, Business Analyst, UX/UI
- Développeur Web
- Développeur Mobile
- Testeurs
- Communication

Cette formation est suffisamment souple pour être adaptée à de nouveaux profils si cela s'avérait nécessaire.

Elles permettront à ces équipes de développer, éditer et mettre en ligne des sites, applications et contenus accessibles.

Une formation poussée à l'audit d'accessibilité pour certains profils est également à l'étude.

Recours à des compétences externes

CA-TS a la possibilité de faire appel à des prestations d'accompagnement, d'audit et de formation, auprès de fournisseurs référencés.

CA-TS s'est engagée à travailler, à hauteur de 1% du budget de prestation, avec des entreprises du Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA).

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'offre – pour les logiciels comme pour la prestation intellectuelle – ainsi que les règles d'évaluation des soumissionnaires (grilles de notations) ont été adaptées pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA.

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

Des compétences en accessibilité numérique sont posées comme condition auprès des sociétés de prestations pour les nouvelles prestations (si cela s'avère pertinent), et il est demandé à ces mêmes sociétés de former leurs salariés, pour les prestataires déjà en mission chez CA-TS (si cela s'avère pertinent).

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

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

Un certain nombre de dispositifs est déjà en place pour assurer la prise en compte de l'accessibilité, d'autres sont à l'étude.

En place :

- Les critères d'Accessibilité Numérique sont intégrés au processus d'Analyse de Risques Métier, en cadrage de projet (phase amont). Une intégration plus fine est en cours, dans le cadre de travaux de refonte de l'outil dédié.
- Les critères d'Accessibilité Numérique sont intégrés au calcul de score des parcours clients importants avant livraison en production. Une intégration plus fine est en cours, dans le cadre de travaux de refonte de l'outil dédié.
- Une stratégie de tests d'Accessibilité Numérique est définie. Une définition de stratégie de tests plus fine est à l'étude.
- La conformité à l'Accessibilité Numérique est établie par un audit confié à un prestataire tiers expert.

En cours :

- Un outil de tests d'Accessibilité Numérique centralisé et semi-automatisé fait l'objet de tests internes pour étude de valeur.

A lancer :

- Etude pour intégrer l'Accessibilité Numérique dès la phase d'étude d'opportunité, amont au cadrage projet.
- Mise en place d'un dispositif d'accompagnement à l'Accessibilité Numérique au plus proche des squads.
- Etude pour se doter d'une capacité d'audit en interne.

Recrutement

Travaux à lancer : mise à jour de la méthodologie des entretiens structurés de recrutement en intégrant des critères spécifiques à l'accessibilité numérique en fonction du poste considéré. Intégrer l'accessibilité numérique dans le lien existant entre l'équipes 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, chaque Caisse Régionale mettre en place un moyen de contact, au fur et à mesure des travaux de mise en conformité, sur chaque site ou application permettant aux usagers en situation de handicap de signaler leurs difficultés.

Afin de répondre aux demandes, la mise en place d'une procédure spécifique d'assistance va être étudiée avec l'ensemble des services et des agents impliqués au sein de la Caisse Régionale.

4. Processus de contrôle et de validation (CA-TS)

Tout nouveau service majeur ou moyen, site ou application, fera l'objet d'un audit (interne ou externe) à mise à disposition totale ou partielle.

Tout nouveau service de faible usage fera l'objet d'un test de conformité à mise à disposition totale ou partielle.

Toute évolution d'un service fera l'objet de tests de non-régression à mise à disposition totale ou partielle.

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.

Pour en garantir la sincérité et l'indépendance, ce contrôle sera effectué 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.

5. Périmètre technique et fonctionnel (CA-TS)

Catalogue de services numériques

CA-TS gère plus de 600 produits digitaux, dont la majeure partie est constituée de trois services digitaux principaux : le Site Web client, l'application mobile cliente Ma Banque et le Portail Collaborateur utilisé en agence.

Évaluation et qualification

Le Site Web client et l'application mobile cliente Ma Banque ont fait l'objet d'audits externes complets sur leurs parcours utilisateurs majeurs respectifs, c'est-à-dire les parcours les plus utilisés en termes de fréquentation.

6. Agenda planifié des interventions (CA-TS)

Compte tenu des informations recueillies lors de l'élaboration de ce schéma, la complexité des sites et applications existants, leur classement par ordre de priorité et leur évaluation en matière de faisabilité, les opérations de mise en conformité des services digitaux existants s'étaleront sur les années 2025 à 2028.

En particulier, les objectifs des parcours majeurs du Site Web client et de l'application mobile Ma Banque sont :

- conforme à 51% minimum au RGAA (site web client) / RAAM (application mobile Ma Banque) au 28 juin 2025
- conforme à 90% minimum au RGAA (site web client) / RAAM (application mobile Ma Banque) au 30 juin 2028

Les objectifs des parcours autres du Site Web client et de l'application mobile Ma Banque sont :

- conforme à 51% minimum au RGAA (site web client) / RAAM (application mobile Ma Banque) au 31 décembre 2029

Tout nouveau service 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.