

Schéma pluriannuel d'accessibilité

Caisse régionale du Crédit Agricole de Martinique-Guyane

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 la Caisse Régionale du Crédit Agricole de Martinique-Guyane.

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 de Martinique-Guyane que de son personnel.

La Caisse Régionale du Crédit Agricole de Martinique-Guyane 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 **Pôle Excellence Relationnel** de la Caisse Régionale du Crédit Agricole de Martinique-Guyane.

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.
- Élaborer, suivre et mettre à jour le schéma pluriannuel de mise en accessibilité et le décliner en plan d'actions annuel.
- Recenser sites et pages privés
- Réaliser l'audit des urls
- Publier et mettre à jour la déclaration d'accessibilité

La Caisse Régionale du Crédit Agricole de Martinique-Guyane 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 de Martinique-Guyane.

Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique Caisse Régionale du Crédit Agricole de Martinique-Guyane

Le pilotage et le suivi de la conformité au RGAA reviennent à une équipe projet Accessibilité constituée de l'équipe Pôle Excellence Relationnel, de la Communication et du Mutualisme, de l'équipe du développement des compétences et projets RH et du service Achats Technologies et Services. La référente Accessibilité numérique de la Caisse Régionale du Crédit Agricole de Martinique-Guyane a pour mission de piloter cette équipe :

Achats Technologies et Services

- Recenser sites et pages de son périmètre d'activité
- Proposer un planning de remédiations
- Réaliser les actions de mise en conformité.

Communication et Mutualisme

- Faire l'audit des communications qui doit être mis en conformité
- Proposer un planning de remédiations
- Réaliser les actions de mise en conformité.
- Communiquer auprès des clients sur l'accessibilité numérique et téléphonique.

La gouvernance en place :

CODIR – Comité Projets et Processus – Directeur Sponsor

- Nommer le référent Accessibilité
- Suivre l'application du plan d'action de l'année ainsi que le schéma pluriannuel

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 de Martinique-Guyane 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. Le plan de formation pour ces profils est à planifier.

Recours à des compétences externes

La Caisse Régionale du Crédit Agricole de Martinique-Guyane 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).

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 :

- La conformité à l'Accessibilité Numérique est établie par un audit confié à un prestataire tiers expert

En cours :

- Entreprendre les actions de remédiations suite à l'audit

A lancer :

- Former les équipes en charge du développement de solutions péri-informatique, du marketing digital et de la communication
- Les critères d'Accessibilité Numérique sont intégrés au processus d'Analyse de Risques Métier, en cadrage de projet (phase amont).

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, la Caisse Régionale du Crédit Agricole de Martinique-Guyane 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'équipe Pôle Excellence Relationnel via l'adresse mail accessibilité@ca-mg.fr :

- Remédiation : délai minime d'une semaine
- Réclamation : délai raisonnable

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.

Périmètre technique et fonctionnel (Caisse régionale)

Catalogue de services numériques

La Caisse Régionale du Crédit Agricole de Martinique-Guyane gère les produits digitaux suivants :

- [Page d'Accueil + modale contact](#)
- [Page Mentions légales](#)
- [Page Accessibilité](#)
- [Page Me connecter](#)
- [Eparqne](#)
- [Crédits](#)
- [Assurances](#)

Agenda planifié des interventions (Caisse régionale)

La Caisse Régionale du Crédit Agricole de Martinique-Guyane a réalisé un inventaire des services numériques sous sa responsabilité et a qualifié chaque service selon le nombre de visites de ses produits digitaux. Ce travail a permis de réaliser une priorisation (P0 ; P1 ; P2 ; P3) des opérations de mise en conformité des services digitaux existants lesquels s'étaleront de 2025 à 2030.

En particulier, les objectifs de mise en conformité pour les services numériques prioritaires existants :

1. [Page d'Accueil + modale contact](#)
2. [Page Mentions légales](#)
3. [Page Accessibilité](#)
4. [Page Me connecter](#)
5. [Eparqne](#)

6. [Crédits](#)
7. [Assurances](#)

Les applications P0 :

1. [Page d'Accueil + modale contact](#)
2. [Page Mentions légales](#)
3. [Page Accessibilité](#)
4. [Page Me connecter](#)

Conforme à 49.64% minimum au RGAA au 28 juin 2025

Conforme à 100% minimum au RGAA au 31 décembre 2029.

Les objectifs de mise en conformité pour les services numériques existants [préciser les applications P1] :

1. [Epargne](#)
2. [Crédits](#)
3. [Assurances](#)

Conforme à 100% 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.

Politique d'accessibilité du Crédit Agricole Technologies et Services

La Caisse Régionale du Crédit Agricole de Martinique-Guyane 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.

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 Experience / 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.

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 met 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.

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.

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.

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.