



SCHÉMA PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITE NUMÉRIQUE 2026-2028



PREAMBULE

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

Ce schéma pluriannuel présente la politique du Groupe IMA en matière d'accessibilité numérique pour une durée de trois ans, en application de cette loi.

A ce titre, il contient des informations sur la gouvernance, l'organisation interne mise en place, les actions de formations, les processus projets, les relations avec les sous-traitants, les politiques de tests et d'audits.

Une démarche de co-construction

Pour en faire un projet cohérent et fédérateur d'une culture d'organisation associant toutes les parties prenantes internes, une démarche d'intelligence collective a été engagée par IMA pour élaborer le schéma pluriannuel d'accessibilité numérique.

Les ateliers menés ont permis d'identifier les actions et moyens à mobiliser, ainsi que de définir les fondamentaux du projet pour renforcer son engagement dans une politique d'accessibilité numérique volontariste en continuité de la politique sociétale en matière du handicap, d'inclusion et de diversité.



Table des matières

PREAMBULE	2
I. La politique d’accessibilité du Groupe IMA	5
Une politique s’inscrivant dans les valeurs et la stratégie d’impact sociétal du Groupe IMA	5
Les enjeux de l’accessibilité numérique du Groupe IMA	6
Inclusion de tous les publics	6
Enjeu d’image de marque et de positionnement	6
Organisation interne et dimension internationale	6
Enjeu de gouvernance	6
Enjeu de qualité	6
Ressources humaines et marque employeur.....	7
Prestataires et processus juridiques.....	7
Enjeu budgétaire.....	7
Complémentarité avec d’autres stratégies	7
Initiatives existantes et actions engagées	8
Les publics concernés par la politique d’accessibilité numérique	8
Les publics internes :	8
Les publics externes concernés :	9
L’application du périmètre réglementaire pour le Groupe IMA	9
II. La gouvernance de l’accessibilité numérique du Groupe IMA	11
L’organisation de l’accessibilité numérique du Groupe IMA	11
L’organisation de la production et de l’accessibilité numérique	11
L’organisation de la politique du handicap et de l’inclusion	11
Le projet : Une gouvernance « accessibilité numérique » parfaitement identifiée et opérationnelle	12
Les outils et conditions de la gouvernance accessibilité numérique du Groupe IMA	12
1. Un portage de haut niveau de l’accessibilité numérique	12
2. Une comitologie dédiée à l’accessibilité numérique.....	12
3. Un réseau de référents « accessibilité numérique »	13
4. La définition d’indicateurs d’avancement de l’accessibilité numériques	14
5. Une politique de communication sur la gouvernance de l’accessibilité numérique .	14
Les moyens humains et financiers de la gouvernance	14
Les ressources humaines affectées	14
Les moyens financiers mobilisés.....	14



La politique de priorisation (les critères)	14
III. L'organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique du Groupe IMA..	16
L'organisation de la conduite de projets numériques accessibles	16
Evolution des processus de production numérique.....	16
La documentation et les référentiels projets : une documentation et veille coordonnée pour l'ensemble des acteurs	17
Audits et tests utilisateurs.....	18
La prise en compte des retours utilisateurs.....	18
Les projets en appui du programme d'accessibilité numérique	18
Ressources humaines : un plan de formation ciblé et la politique de recrutement.....	18
Plan de sensibilisation et de communication interne	19
Intégration de l'accessibilité dans les procédures de marchés et contrats.....	19
Intégration de l'accessibilité dans la relation d'IMA avec les partenaires tiers	20



I. La politique d'accessibilité du Groupe IMA

UNE POLITIQUE S'INSCRIVANT DANS LES VALEURS ET LA STRATEGIE D'IMPACT SOCIETAL DU GROUPE IMA

Le Groupe IMA, en tant qu'entreprise engagée, met en place une politique volontariste de l'accessibilité numérique qui dépasse le cadre des obligations légales. Cette politique se déploie en phase avec ses principes fondamentaux, notamment l'égalité des droits et l'inclusion sociale, afin d'assurer un accès universel à ses services pour tous ses usagers, sans exception.

Un engagement stratégique et une vision globale

Le Groupe IMA a conscience que l'accessibilité est un enjeu pour l'ensemble de ses parties prenantes. Elle s'inscrit comme un axe fort de la stratégie RSE du Groupe.

Le cœur de métier du Groupe IMA, la relation client, et son positionnement charnière entre ses actionnaires, clients, partenaires, leurs propres bénéficiaires et ses réseaux de prestataires engagent le Groupe IMA dans de nécessaires enjeux d'accessibilité qui touchent l'ensemble de la chaîne de valeur.

Par ailleurs, la diversité et l'inclusion dans l'entreprise constituent une richesse qu'il faut préserver, valoriser et continuer de développer. Lutter contre les discriminations et promouvoir la diversité pendant toute la carrière du collaborateur au sein de l'entreprise est un engagement fort dans lequel le Groupe IMA est engagé depuis sa création.

Le Groupe IMA, porté par des valeurs fortes et la conviction que l'humain est au cœur de l'exercice de ses métiers, s'est toujours attaché à conduire une politique sociale humaine, qualifiante et inclusive, allant au-delà des exigences légales.

La politique Inclusion – Diversité s'articule autour de 3 axes fondamentaux :

1 - Lutte contre la non-discrimination

La politique d'accessibilité vise à favoriser l'inclusion, en permettant aux personnes handicapées, tant au sein du Groupe qu'en tant qu'usagers externes, de participer pleinement à l'utilisation des services numériques.

2 - Équité de traitement

Le Groupe IMA, en tant qu'acteur clé dans la gestion des droits sociaux, doit garantir un accès équitable à ses services pour l'ensemble des citoyens, en particulier pour les publics vulnérables (personnes âgées, en situation de handicap, éloignées du numérique).

3 - Égalité des chances

Améliorer de façon continue les conditions de travail internes : le programme d'accessibilité numérique bénéficie également aux collaborateurs internes, en leur offrant des outils et une organisation plus accessible, ce qui contribue à une meilleure égalité des chances et à la lutte contre la discrimination professionnelle.

Au-delà de l'inscription du projet dans les valeurs et la raison sociale du Groupe, l'accessibilité numérique répond à différents enjeux concrets tant sociaux que techniques.



LES ENJEUX DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE DU GROUPE IMA

Inclusion de tous les publics

Le premier enjeu est de pouvoir offrir l'ensemble des services numériques produits et/ou diffusés par IMA pour tous les publics quelle que soit leur situation. Le projet d'accessibilité numérique doit donc permettre d'étendre le nombre d'utilisateurs de l'offre des services.

Enjeu d'image de marque et de positionnement

Le Groupe IMA doit pouvoir se positionner comme un acteur exemplaire vis-à-vis de ses actionnaires, partenaires, bénéficiaires et collaborateurs sur ce sujet de politique d'inclusion des publics.

En conséquence, sa politique d'accessibilité numérique nécessite d'offrir des services en ligne d'un niveau d'exigence et de performance dans un secteur par nature concurrentiel.

Organisation interne et dimension internationale

La transversalité des projets d'accessibilité numérique requiert une forte coordination interservices. Ce projet nécessite de mettre en place un fonctionnement interne et des processus communs de production, ainsi que leur contrôle qualité, impliquant une révision des modes de fonctionnement actuels.

De plus, l'implantation du Groupe dans différents pays, nécessite une cohérence de la politique d'accessibilité au-delà de la diversité des réglementations spécifiques nationales.

Enjeu de gouvernance

L'accessibilité numérique du Groupe IMA, pose naturellement un enjeu de sa gouvernance.

À l'instar de projets tels que le RGPD ou la sécurité numérique, qui ont déjà favorisé des réflexions interservices, l'accessibilité numérique renforce cette dynamique en mobilisant un panel d'acteurs internes encore plus large.

Associer l'ensemble des parties prenantes tout en se dotant d'outils de gouvernance opérationnels et efficaces est un enjeu fort, pour ce projet particulier ; il questionne les modalités de travail des uns et des autres ainsi que les niveaux d'arbitrage induits.

Il doit permettre d'assurer l'homogénéité des pratiques dans l'ensemble du Groupe.

Enjeu de qualité

Le Groupe IMA doit être à la hauteur des attentes de ses parties prenantes en matière de qualité technique de ses productions numériques ainsi que de leurs contenus. Il s'agit également de créer une cohérence de forme et de contenu entre ses différents actifs et services numériques. Le travail sur le Design System, déjà engagé, et la montée en compétence par la formation des collaborateurs sont des préalables à une politique plus globale en matière d'accessibilité.



Ressources humaines et marque employeur

Le projet d'accessibilité numérique, en raison des compétences spécifiques qu'il nécessite, pose la question de la formation et de la montée en compétences pour garantir la cohérence de toutes les équipes. Il interroge également la politique de recrutement pour s'assurer que les nouveaux collaborateurs intervenant dans la chaîne numérique soient rapidement opérationnels.

Prestataires et processus juridiques

En raison du recours à des partenariats pour le développement d'une partie de ses produits et services numériques, le respect des objectifs en matière d'accessibilité par l'ensemble des acteurs, y compris externes, représente un enjeu majeur. La sécurisation des relations contractuelles et la prise en compte de ces critères dans les appels d'offres sont essentielles pour la stratégie commerciale du Groupe.

Enjeu budgétaire

Le périmètre du projet étant donné le nombre d'actifs numériques et le nombre de collaborateurs impactés nécessite un engagement budgétaire conséquent et une planification sur plusieurs années pour atteindre les objectifs définis. En particulier le travail de corrections des services et produits déjà mis à disposition des usagers implique l'allocation de budgets spécifiques pour leur mise en conformité.

Complémentarité avec d'autres stratégies

L'accessibilité numérique ne doit pas être vue comme un projet isolé. Elle doit s'inscrire dans une approche globale, en cohérence avec les politiques environnementales et de numérique responsable menées en parallèle. L'objectif est d'optimiser les ressources humaines et financières pour une plus grande efficacité.

INITIATIVES EXISTANTES ET ACTIONS ENGAGEES

Le Groupe IMA a lancé depuis de nombreuses années des actions pour prendre en compte les besoins de ses collaborateurs en situation de handicap et pour accueillir tous ses bénéficiaires sur ses services numériques.

Des actions d'intégration ont été menées avec la mise à disposition d'outils adaptés au handicap des salariés et la mise en place de sensibilisations, pour favoriser un niveau d'engagement élevé.

Le service Diversité de la Direction des Ressources Humaines a mis en place des accords Handicap (Groupe) en juillet 2017 et Diversité IAF (IMA Assistance France) en novembre 2019.

En 2025, 358 personnes en situation de handicap font partie des effectifs du Groupe. Les recrutements sur le périmètre IAF sur la seule année 2025 montre la volonté du Groupe à respecter les obligations légales.

L'accessibilité numérique et l'aménagement des postes de travail avec du matériel et des dispositifs adaptés aux activités des collaborateurs en situation de handicap est une démarche d'accompagnement systématique.

IMA s'investit également dans la formation professionnelle en tant que partenaire du Master IPHD (Inclusion et Participation-Handicap, Difficultés, Dépendance) de l'Université de Poitiers.

Le cœur de métier du Groupe IMA, l'assistance, nécessite réactivité et anticipation pour répondre 24/7 aux besoins de tous les bénéficiaires. Des outils tiers sont utilisés sur les plateformes d'assistance pour faciliter les échanges par sms conversationnels ou langue des signes.

Plusieurs actions de sensibilisation et formation ont été menées en matière d'accessibilité numérique. Elles viennent appuyer et compléter le travail engagé sur l'accessibilité des outils de production numérique comme le Design system.

LES PUBLICS CONCERNES PAR LA POLITIQUE D'ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Les publics internes :

1. Les acteurs de la gouvernance : la Direction générale et la gouvernance informatique ont un rôle clé dans le "sponsoring stratégique" et la mise en œuvre des politiques d'accessibilité.
2. Les collaborateurs internes, en particulier ceux en situation de handicap, bénéficient directement des améliorations apportées aux outils numériques et à l'organisation du travail.
3. Les services internes : toutes les directions du Groupe IMA, y compris les Achats, les Ressources Humaines et les fonctions IT, sont impliqués dans la mise en œuvre de la politique d'accessibilité numérique, nécessitant une modification de leurs processus internes.

Les publics externes concernés :

1. Les utilisateurs : les citoyens et les professionnels qui utilisent les services numériques d'IMA, avec un impact direct sur leur expérience d'accès aux droits.
2. Les prestataires et fournisseurs externes : en raison de l'externalisation de certains projets numériques, il est crucial que les prestataires respectent les normes d'accessibilité et participent à la mise en œuvre des actions correctives si nécessaire.
Les start-up de l'écosystème sont également impactées pour aligner leur offre de services et produits dans la stratégie d'accessibilité numérique.
3. Les médias : les médias influencent l'image d'IMA et peuvent relayer des informations sur la conformité ou non de ses services en matière d'accessibilité.
4. L'écosystème du Groupe a un impact direct sur la politique d'accessibilité. La structure même de l'actionnariat du Groupe implique un regard particulier des clients grands comptes ou des collectivités et institutions travaillant avec le Groupe.

Le Groupe IMA se positionne donc comme un acteur engagé dans la mise en œuvre d'une politique numérique accessible, non seulement pour répondre à des obligations légales, mais aussi dans une démarche de responsabilité sociale et d'inclusion.

Cette politique a des impacts significatifs, tant au niveau interne qu'externe, en garantissant l'accès aux droits pour tous et en optimisant les conditions de travail et les services numériques proposés à ses usagers.

L'APPLICATION DU PERIMETRE REGLEMENTAIRE POUR LE GROUPE IMA

L'analyse de l'inventaire des produits et services numériques d'IMA permet d'identifier les deux cadres réglementaires d'accessibilité numérique dont relève les entités du Groupe.

1. Du fait de son statut de société de plus de 250 millions de chiffres d'affaires, le Groupe IMA, est soumis aux obligations de l'article 47 d'obligation de publications des éléments suivants :
 - a. Mention du **niveau de conformité** en page d'accueil sur les sites et objets numériques relevant de sa responsabilité d'édition.
 - b. Publication d'une **page accessibilité** sur chacun des sites, objets numériques.
 - c. Publication du **schéma d'accessibilité** pour l'entité.
 - d. Publication du **plan annuel** pour l'entité, actualisé à chaque date anniversaire des trois années de mise en œuvre de la stratégie d'accessibilité numérique.

Le délai d'obligation de publication est immédiat sans report possible.

A noter que depuis mai 2017 une « Action de groupe » (recours collectif ou class action) est possible via un syndicat ou une association sur le non-respect de ces obligations.

2. Publiant des services en ligne relevant de la loi du 7 mars 2023 transposant l'acte législatif européen pour les services de type téléphonie, média audiovisuel, e-commerce, bancaire, transport, le Groupe IMA est soumis à l'obligation du respect du niveau de 100% d'accessibilité pour lesdits services. Le délai de respect de ces obligations de conformité est fixé au 28 juin 2025 à l'exception de ces deux cas :
 - a. Les prestataires de services peuvent, jusqu'au 28 juin 2030, continuer à fournir leurs services en utilisant des produits qu'ils utilisaient légalement pour fournir des services similaires avant cette date.
 - b. Les contrats de services conclus avant le 28 juin 2025 peuvent s'appliquer sans modification jusqu'à leur terme, et au plus tard jusqu'au 28 juin 2030.

Une ambition affirmée de l'accessibilité numérique chez IMA :

- Une politique du handicap, d'inclusion historiquement présente dans le groupe
- Un projet s'inscrivant dans les actions déjà engagées en matière de handicap
- Des enjeux, défis et acteurs clairement identifiés pour faire de l'accessibilité numérique un levier fort de l'engagement d'IMA pour améliorer l'accessibilité et le confort pour tous les publics

CE
QU'IL
FAUT
RETE-
NIR

II. La gouvernance de l'accessibilité numérique du Groupe IMA

L'ORGANISATION DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE DU GROUPE IMA

IMA réalise et développe des applications et produits numériques non seulement pour ses clients, mais également pour ses collaborateurs, que ce soit pour le périmètre France, mais également à l'échelle du Groupe.

La mise en place d'une politique d'accessibilité numérique nécessite un ajustement de l'organisation interne et une réflexion approfondie de la part de toutes les entités (directions, services) impliquées dans le projet. Cette réflexion doit permettre de définir les conditions de réussite de mise en conformité des sites web et applications numériques concernés à travers différentes actions :

- Accompagnement des collaborateurs.
- Modification des procédures de marché (mentions et conditions dans les appels d'offres et contrats avec les fournisseurs).
- Politique des systèmes d'information.
- Prise en compte des demandes d'adaptation internes ou externes.

L'organisation de la production et de l'accessibilité numérique

L'organisation actuelle repose sur un modèle décentralisé pour la gestion des projets informatiques ou numériques au sein des différents services chargés de leur propre développement de produits digitaux internes ou externes.

Le cadrage des projets, la méthodologie de conduite des projets et la démarche qualité en vigueur font l'objet d'une coordination et même centralisation de certaines phases avec des « go/no-go » selon le degré de maturité des projets. L'accessibilité fait partie, d'ores et déjà, des critères de cadrage et d'évaluation.

Dans le même esprit, chacun des projets est l'objet de vérifications et de contrôles pour en vérifier les critères d'exploitabilité avant leur mise en ligne.

L'organisation de la politique du handicap et de l'inclusion

La politique du handicap s'appuie sur un réseau d'interlocuteurs dans les différentes entités du Groupe qui sont les contacts pour les personnes en situation de handicap.

Il peut s'agir selon la taille de l'entreprise d'un manager, d'un(e) infirmier(e) de santé au travail, d'un chargé de développement RH, ou de toute autre personne de la Direction des Ressources Humaines.

Les référents handicap peuvent renseigner les personnes en situation de handicap sur leurs droits, les assister dans leurs démarches administratives, et mettre en œuvre les mesures d'adaptation de leur poste pour les placer dans une situation de travail la plus proche possible de celle de leurs collègues valides.

LE PROJET : UNE GOUVERNANCE « ACCESSIBILITE NUMERIQUE » PARFAITEMENT IDENTIFIEE ET OPERATIONNELLE.

Piloter un programme d'accessibilité numérique sur le moyen-long terme suppose une pleine coordination des actions et de la gestion des mises en conformité du patrimoine numérique.

Cette mise en place implique une adaptation des habitudes des équipes et une réflexion transverse à l'ensemble des entités du Groupe IMA, depuis le développement des actifs numériques jusqu'à la politique des achats.

La gouvernance mise en place s'appuie sur les équipes de chaque entité et est pilotée par une équipe dédiée pour une meilleure mutualisation des actions. Un Comité de Pilotage permet d'orienter les moyens en gardant les valeurs d'IMA en perspective.

LES OUTILS ET CONDITIONS DE LA GOUVERNANCE ACCESSIBILITE NUMERIQUE DU GROUPE IMA

Plusieurs outils et mécanismes sont mis en place pour garantir une gouvernance reposant sur la préservation des principes de décentralisation et d'autonomie tout en garantissant la cohérence d'une politique d'accessibilité numérique au niveau Groupe.

1. Un portage de haut niveau de l'accessibilité numérique

Du fait des enjeux et des différentes dimensions d'une politique d'accessibilité numérique pour le Groupe, il est essentiel pour garantir sa prise en compte dans les différentes entités que le projet soit porté à un haut niveau de « sponsoring ».

Le portage mis en place relie clairement l'accessibilité à un enjeu de qualité : la Direction Groupe Qualité et Expériences Clients est le garant et responsable du programme d'accessibilité numérique.

2. Une comitologie dédiée à l'accessibilité numérique.

Cette comitologie s'articule entre réunions de **Comité de Pilotage** (COPIL) et de **Comité de Projets** (COPROJ) permettant d'articuler orientation stratégique et déploiement par des projets et actions spécifiques.

Ce fonctionnement assure un reporting annuel de l'avancée du programme d'accessibilité numérique.

En termes d'organisation, le **Comité de Pilotage** est institué au niveau Groupe, permettant :

- La définition de la stratégie du programme accessibilité sur les trois années du schéma pluriannuel.
- Le suivi et reporting des plans d'actions annuels.
- Le suivi de progression des mises en conformités.
- Le suivi de la politique d'audit et sa communication interne.
- La coordination des projets du programme accessibilité.

Il se réunit deux fois par an, est composé des principales entités et reflète la transversalité du

Groupe : il rend les arbitrages nécessaires et s'assure de l'avancement du plan d'action et de l'évolution du schéma pluriannuel en fonction des enjeux (notamment budgétaires) et de la chaîne de valeurs du Groupe.

Le **Comité de Projet** est une instance de suivi qui se concentre sur le pilotage opérationnel et permet de :

- suivre l'avancement réel de la feuille de route,
- ajuster le planning en temps réel,
- traiter les points bloquants concrets,
- coordonner les actions entre équipes,
- préparer les éléments à remonter au comité de pilotage.

Il se réunit tous les trois mois et rassemble des représentants des métiers : chefs de projet, responsables opérationnels (métiers et techniques), ambassadeurs, auditeurs internes et référents techniques.

Il assure le suivi global du projet, présente l'avancement de la feuille de route des audits d'accessibilité et veille au respect des objectifs définis en Comité de Pilotage.

Il garantit également l'alignement entre l'ensemble des parties prenantes de toutes les entités, tout en assurant un accompagnement au quotidien.

3. Un réseau de référents « accessibilité numérique »

Afin de porter l'ambition du programme accessibilité et de s'assurer de son suivi opérationnel, un réseau de référents à plusieurs niveaux permet de mailler les différentes directions et équipes intervenant en matière d'accessibilité et/ou en charge de la conduite des projets numériques.

3.1 Un coordinateur qui pilote les actions transverses entre les équipes : le référent accessibilité

Nommé au sein de la Direction Groupe Qualité et Expériences Clients, il est le garant du déploiement de la politique d'accessibilité ; il organise les COPIL et COPROJ ; il assure le suivi du plan d'action. Il est le garant de la bonne transversalité entre les équipes et directions impliquées dans le programme d'accessibilité.

3.2 Un référent technique, relais auprès des équipes de développement de produits numériques.

Le référent technique est le relais opérationnel pour les équipes chargées du développement numérique. Il doit permettre d'accompagner les équipes dans leurs questionnements de mise en œuvre pratique des critères d'accessibilité.

3.3 Des ambassadeurs dans les entités métiers.

Afin de garantir la bonne mise en œuvre de la stratégie d'accessibilité, des fonctions de correspondants métiers - ambassadeurs sont mises en place dans chacune des entités impactées par le projet d'accessibilité.

Ils assurent à la fois un rôle de relais opérationnel pour la mise en œuvre et le suivi des projets de la stratégie et une fonction d'ambassadeurs pour sensibiliser les collaborateurs et équipes aux questions d'accessibilité numériques.

Ce réseau d'ambassadeurs se concrétise par des fiches de missions spécifiques afin de dégager les moyens suffisants pour garantir la réelle prise en compte de l'accessibilité dans chacune des fonctions et métiers impliqués.

Ils sont garants du déploiement de la stratégie et de la culture d'accessibilité numérique au sein de leur entité.

4. La définition d'indicateurs d'avancement de l'accessibilité numériques

Afin de porter l'ambition du programme accessibilité et de s'assurer de son suivi opérationnel, il est nécessaire de définir clairement les ambitions et objectifs à atteindre en matière de conduite d'une politique d'accessibilité numérique.

Les engagements de chacun, aux différents niveaux de responsabilités, doivent pouvoir être objectivés et mesurés sur la durée d'application du schéma pluriannuel de trois ans (2026-2028).

Ces indicateurs sont ceux suivis par le comité de pilotage et permettent notamment la publication des plans annuels prévus au titre de la réglementation et du RGAA.

5. Une politique de communication sur la gouvernance de l'accessibilité numérique

Le dispositif de gouvernance pour l'accessibilité numérique est assez spécifique du fait du caractère très transversal du sujet de l'accessibilité sollicitant un nombre important de directions.

Il est important que cette modalité de gouvernance soit correctement appréhendée par l'ensemble des équipes. Comprendre le rôle de chacun dans ce dispositif est essentiel pour conduire dans de bonnes conditions les projets numériques et pourvoir faire appel aux compétences de soutien mises en place.

LES MOYENS HUMAINS ET FINANCIERS DE LA GOUVERNANCE

Les ressources humaines affectées

Si la comptabilité de type « équivalent temps plein » est difficile à évaluer précisément au démarrage, la nomination d'un référent-coordonateur accessibilité pour le Groupe, la désignation d'ambassadeurs y compris par des fiches de missions démontrent la traduction de la politique d'accessibilité numérique sur le plan des moyens humains engagés par IMA pour son plan d'action 2026-2028.

Les moyens financiers mobilisés

La mise à niveau en accessibilité des actifs numériques du Groupe, notamment dans le cadre des dernières évolutions réglementaires de 2023, implique un effort financier conjoncturel important. La création d'un budget dédié à la politique de correctif et l'accompagnement à la mise en œuvre de l'accessibilité dans les projets numériques, traduit l'engagement réel du Groupe en plus des moyens humains dégagés.

LA POLITIQUE DE PRIORISATION (LES CRITERES)

Le patrimoine numérique du Groupe IMA doit faire l'objet d'une politique réaliste de mise en conformité de ses actifs numériques dans le cadre du plan pluriannuel 2026-2028.

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

Après l'analyse de chaque actif numérique, de la planification de durée de vie des différents produits et applications, six critères peuvent permettre de définir annuellement les priorités de mise en conformité des services numériques existant et nécessitant des correctifs.

Les nouveaux projets, eux, devront systématiquement intégrer l'accessibilité dès leur conception afin de réduire progressivement le nombre de correctifs.

Critères de priorisation de mise en conformité :

- Audience / Traffic.
- Enjeux commerciaux.
- Capacité à faire (adéquation correctifs / moyens disponibles).
- Demande "externe" spécifique.
- Typologie de population.

La combinaison des différents critères permet une analyse régulière pour une définition annuelle des priorisations de mise en conformité.

Une gouvernance fondée sur :

- Un portage de haut niveau
- Une instance de pilotage du programme d'accessibilité
- Un référent accessibilité numérique
- Un réseau d'ambassadeurs au sein des entités
- Des indicateurs de performance de la gouvernance
- Une politique de communication pour ancrer la gouvernance auprès des équipes et collaborateurs

CE
QU'IL
FAUT
RETE-
NIR

III. L'organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique du Groupe IMA

Le travail de réflexion collective transverses a permis d'identifier huit projets, en plus de celui de poursuite de la mise en œuvre de la gouvernance. Ces projets permettent au Groupe IMA d'ancrer sa politique d'accessibilité numérique et ainsi pouvoir, sur la durée du schéma pluriannuel, faire de l'accessibilité numérique une politique systémique répondant aux besoins des clients internes et externes.

L'ORGANISATION DE LA CONDUITE DE PROJETS NUMERIQUES ACCESSIBLES

La production de service numérique repose à la fois sur les processus de développement des produits digitaux, mais également sur l'organisation des tests et audits pour avoir la capacité de mesurer les progrès et atteindre des objectifs.

Evolution des processus de production numérique

Le projet dédié à l'évolution des processus de production numérique vise à intégrer la dimension « accessibilité » à toutes les étapes de la conduite de projet pour s'assurer d'une mise en production de produits numériques répondant au niveau d'accessibilité fixé en accord avec les objectifs stratégiques définis par la gouvernance.

- **Nouveaux projets, correctifs et modification des schémas de production digitale, prise en compte de l'accessibilité**

L'organisation des processus de productions numériques d'IMA permet d'intégrer l'accessibilité au sein des nouveaux projets ou dans les correctifs sans avoir à repenser les étapes de ces processus.

Parfaitement documenté, la méthodologie de conduite des projets permet d'intégrer des améliorations permettant une prise en compte de l'accessibilité de la phase de conception jusqu'à la mise en production et ensuite la phase de maintenance évolutive et corrective post-garantie.

Nombre d'améliorations reposent sur une consolidation ou généralisation de pratiques intégrant déjà l'accessibilité, en particulier en phase de maquette par les équipes de la Factory de la DSI.

Plusieurs actions complémentaires permettent de sécuriser l'ensemble du processus dont notamment :

1. La création de documents d'aide à la prise en compte de l'accessibilité numérique dès la phase de définition du projet.
2. L'obligation de prise en compte de l'accessibilité numérique dans la rédaction du « contrat projet ».
3. La rédaction de spécifications techniques spécifiques en matière d'accessibilité pour le passage de la phase de conception à la phase de développement ; y compris en matière de tests induits fonctionnels.
4. La mise en place de référentiels de test spécifiques en matière d'accessibilité que ce soit pour les tests MOA ou MOE
5. Le bilan précis des débuts d'accessibilité lors du PV de recettes est également essentiel pour assurer la poursuite des corrections notamment durant la phase de garantie et pour la phase post-garantie du projet.

- **Diagnostic et évolution de la production éditoriale**

A l'instar de l'évolution des processus de conduite de projets auprès des équipes techniques, il s'avère important de garantir la qualité des productions éditoriales (éditique) diffusées sur les différents sites d'information et de services puisqu'elles concourent à l'évolution du respect des critères d'accessibilité.

Plusieurs méthodes de production co-existent selon les typologies et origines de production des contenus, notamment de format PDF :

- Documents générés « à la main », de type enregistrement de format bureautique vers des formats de type PDF.
- Production par des outils ou logiciels spécifiques nativement dans le format de diffusion.
- Génération automatisée dans les outils éditoriaux, notamment pour les documents de type contractuel.

Le projet inclut donc un travail de diagnostic de ces différents chaînes de production pour identifier les évolutions possibles permettant la systématisation de production de documents accessibles.

- **Le recours aux compétences externes**

Pour accélérer les travaux de mise en conformité de ses produits numériques, le Groupe IMA est accompagné par un prestataire spécialisé en expertise d'accessibilité numérique.

Cet accompagnement permet sur du moyen-long terme de :

- Sensibiliser les équipes sur l'accessibilité numérique.
- Établir les recommandations et correctifs des produits en développement ou en production.
- Travailler sur l'optimisation du processus de conduite de projets numériques.
- Travailler sur la politique d'audits et de tests utilisateurs.
- Former les différents métiers selon leurs besoins.

Cet accompagnement a été renouvelé et permet de poursuivre ce travail de montée en expertise durant la mise en œuvre du schéma pluriannuel.

La documentation et les référentiels projets : une documentation et veille coordonnée pour l'ensemble des acteurs

La gestion de l'information et la documentation en matière d'accessibilité numérique se révèle déterminante dans la réussite du programme défini par les équipes du fait de l'organisation du Groupe.

L'existence d'un espace partagé préfigure la mise en place d'un espace commun et transversal répondant à plusieurs besoins :

- Partage de documentation sur l'accessibilité.
- Veille juridique notamment dans le cadre du positionnement international.
- Bibliothèque d'outils et de bonnes pratiques.
- Capitalisation des retours d'expérience.
- Information sur la mise en œuvre de la stratégie d'accessibilité numérique et du déploiement des plans annuels d'actions.

Audits et tests utilisateurs

Le projet dédié à l'organisation des audits et tests d'accessibilité des productions numériques vise à garantir et assurer dans le temps les niveaux cibles d'accessibilité à la fois pendant les développements mais également une fois la mise en production des projets.

La phase de tests (tests fonctionnels et tests métiers) constitue d'ores et déjà une étape intégrée au processus de conduite des projets numériques au sein des équipes IMA.

Le projet vise à se doter des outils, processus et mécanismes permettant d'inclure l'accessibilité systématiquement dans les différentes phases de tests et de rendre ces derniers inclusifs.

Cela induit également de prévoir ces tests d'accessibilité dès la phase de conception du projet, lors des spécifications. Ces jeux de tests pourront alors être réalisés par les équipes dédiées.

Le travail de réalisation de l'audit, en conditions réelles fonctionnelles et de contenus, est un point important du travail de réflexion de la politique d'audit et de tests pour atteindre les objectifs de conformité des produits numériques d'IMA.

La prise en compte des retours utilisateurs

Les utilisateurs peuvent d'ores et déjà faire remonter leurs difficultés fonctionnelles par différents canaux, y compris par une boîte de messagerie dédiée à l'accessibilité gérée par l'équipe accessibilité : « accessibilite@ima.eu ». Elle constitue également la référence interne de contact lié à l'accessibilité numérique, tant pour les fonctions supports que pour les opérations ou pour les filiales.

Il est cependant nécessaire d'optimiser l'ensemble des canaux de remontées utilisateurs sur l'ensemble des sites et des autres points de contacts utilisateurs (téléphone, réseaux sociaux avec des règles essentielles à appliquer (textes des publications, images, visuels, vidéos, storys, usage des emojis, hashtags accessibles, ...)).

Il convient ainsi de pouvoir tracer et organiser une consolidation et un reporting des demandes utilisateurs notamment pour répondre aux objectifs de gouvernance coordonnée entre les différentes entités du Groupe.

LES PROJETS EN APPUI DU PROGRAMME D'ACCESSIBILITE NUMERIQUE

L'importance des changements, tant en matière d'évolution des compétences des collaborateurs, que par le recours à des prestataires externes pour développer les produits et services numériques d'IMA, implique plusieurs actions en appui du programme d'accessibilité pour en garantir la pérennité et la cohérence.

Ressources humaines : un plan de formation ciblé et la politique de recrutement

- **Politique de formation**

Faire monter en compétences les collaborateurs chargés de la mise en œuvre de l'accessibilité et intégrer ces compétences pour les nouveaux recrutements sont des enjeux essentiels pour faire de l'accessibilité numérique une politique pérenne et garantissant la qualité des équipes chargées du

développement des produits numériques.

La politique de formation est déjà en cours depuis 2023 ; elle va naturellement se poursuivre sur la durée du schéma pluriannuel 2026-2028

Les deux volets de cette politique pourront se décliner en différents types d'actions.

En matière de formation, de montée en compétences et de recrutement, plusieurs types d'actions ponctuent une politique qui s'étalera sur les trois années de la stratégie :

- Formation nouveaux collaborateurs (sensibilisation dans le parcours d'intégration, formation adaptée sur site/à distance en fonction des missions confiées (auditeur, référent technique, développeurs, UX/UI, ...).
- Politique de recrutement par tests de connaissance ou reconnaissance de formation ou certification.
- Co-apprentissage par les pairs (Tutorat, Mentorat, Co développement, Atelier de partage des pratiques...).
- Plan de formation ciblé selon les métiers ou outils et logiciels.

La politique de formation peut s'appuyer sur l'accompagnement de la société externe spécialisée en accessibilité numérique.

Plan de sensibilisation et de communication interne

Embarquer l'ensemble des collaborateurs autour d'une même politique ou stratégie sur plusieurs années dans un Groupe composé d'entités ayant en charge le développement de produits et services numériques est essentiel pour mobiliser et mobiliser les acteurs ou y intégrer de nouveaux collaborateurs.

Depuis 2023, des campagnes régulières de sensibilisation ont déjà été mises en œuvre, notamment lors de la semaine de la diversité.

Le plan d'action 2026-2028, prolonge et approfondit de fait les actions déjà engagées :

Plusieurs types d'actions pourront incarner une politique de sensibilisation et communication interne :

- Communication interne via l'intranet ou newsletter.
- Ateliers de partage d'expériences et de valorisation de réalisation.
- Déploiement de supports / outils sensibilisation dans les lieux physiques de l'entité (affiches).
- Animations dédiées à l'accessibilité.
- E-learning.
- Vis ma vie / témoignages de personnes en situation de handicap numérique.
- Communication externe sur les réseaux sociaux notamment.
- ...

Intégration de l'accessibilité dans les procédures de marchés et contrats

Au sein du Groupe IMA, une attention particulière est portée à la maîtrise de la chaîne de valeur. La Politique Achats du Groupe pose les principes fondamentaux indispensables à la bonne maîtrise de la fonction Achats. C'est un document de référence qui répond aux orientations, aux objectifs et aux enjeux du Plan Stratégique, notamment sur son volet RSE. La poursuite de l'inclusion de cette dimension dans les pratiques et process achats favorise la contribution à la Politique fournisseur selon

des critères de référencement précis : une attention particulière à la RSE, à l'innovation et à la qualité de la prestation négociée tout en veillant à une approche équilibrée du partage de la valeur.

Depuis 2023, des références à la conformité aux normes réglementaires en vigueur sur l'accessibilité numérique pour des achats d'outils digitaux et de prestations numériques ont été intégrées dans les contrats et cahiers des charges.

Il s'agit pour 2026-2028, de systématiser ces pratiques et de s'assurer que la politique d'accessibilité soient prise en compte par les prestataires externes permettra de garantir l'application des critères de conformité des produits et services développés en cas de sous-traitance.

Ces actions vont du « sourcing » et de la qualification des prestataires jusqu'à l'assurance et la vérification du respect des critères d'accessibilité dans les produits délivrés par les prestataires, notamment par audit de leur production.

Des clauses contractuelles spécifiques sont donc prévues en rendant obligatoire le respect des règles d'accessibilité.

En amont des dispositifs, des grilles ou questionnaires de conformité permettent d'identifier les sous-traitants en mesure de répondre aux attendus en matière d'accessibilité.

Il s'agit aussi de définir des modalités de pénalités en cas de non-respect des attendus et de veiller à appliquer cette politique à l'échelle du Groupe tout en entier.

Intégration de l'accessibilité dans la relation d'IMA avec les partenaires tiers

IMA s'applique à faciliter l'accessibilité numérique des plateformes de ses clients et partenaires conformément aux normes et réglementations en vigueur ainsi qu'à ses engagements commerciaux. En miroir du travail sur les clauses contractuelles des sous-traitants et fournisseurs, il s'agit, par ce projet, de sécuriser la livraison des produits réalisés pour nos partenaires, donneurs d'ordre, notamment dans le cas de développement en marque blanche.

La mise en place d'une telle synergie s'appuie sur différents types d'actions :

- Relations suivies avec les partenaires (réunions régulières, communauté d'utilisateurs, mise en place de baromètres...).
- Politique d'audits spécifiques aux produits réalisés pour les partenaires.
- Partage expériences (benchmark, vis-ma vie, ateliers pratiques, tutorat croisé, learning expédition...).

Les projets du programme d'accessibilité numérique

- La gouvernance « accessibilité numérique »
Groupe IMA
- L'évolution des processus de production numérique
- La documentation et les référentiels projets :
une documentation et veille coordonnée pour
l'ensemble des acteurs
- Les audits et tests usagers
- La prise en compte des retours usagers
- Ressources humaines : le plan de formation
ciblé et la politique de recrutement
- Le plan de sensibilisation et de
communication interne
- L'intégration de l'accessibilité dans les
procédures de marchés et contrats
- L'intégration de l'accessibilité dans la relation
d'IMA avec les partenaires tiers

CE ,
QU IL
FAUT
RETE-
NIR

