



**Crédit Mutuel
du Sud-Ouest**

SCHÉMA PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE 2024-2026

Introduction

Rappel du contexte législatif

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 modifié par l'article 106 de la loi pour une République numérique⁽¹⁾, a introduit l'obligation d'accessibilité numérique.

L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication au public en ligne (sites internet, applications mobiles...) accessibles à tous et notamment aux personnes en situation de handicap.

Le décret du 24 juillet 2019⁽²⁾ détermine les obligations à mettre en œuvre selon un référentiel d'accessibilité. A ce titre, les entreprises concernées par la loi doivent notamment établir un schéma pluriannuel d'une durée maximale de trois ans présentant leur politique en matière d'accessibilité numérique.

Politique d'accessibilité numérique

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 du public que des collaborateurs, un principe inclus dans la charte du groupe Arkéa⁽³⁾. Cette volonté s'illustre par l'élaboration de ce 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.

Ce schéma est publié le 01/11/2024. Tous les documents sur l'accessibilité numérique de nos sites sont en cours de révision (audits, schéma pluriannuel et plans d'actions), et seront publiés courant 2024.

La prise en compte de l'accessibilité numérique dans la stratégie numérique du Crédit Mutuel Arkéa se traduit par :

- La mise en place d'une organisation adaptée.
- L'offre d'un service gratuit pour les sourds et malentendants : Service connecté de transcription et d'interprétation.
- La sensibilisation et la formation du personnel de la banque. Ses salariés et prestataires sont opérationnels au niveau de l'accessibilité numérique en ce qui concerne le graphisme, la technique et l'éditorial.
- L'accompagnement, la sensibilisation, la formation des équipes projets internes.
- Le contrôle de la prise en compte de l'accessibilité dans tous les projets numériques, à toutes les étapes du projet : conception, maquettage, développement, contribution, maintenance... sous formes de tests de recettes, audits, recommandations et suivi de corrections.
- Le suivi des projets gérés par des prestataires externes (tests, recommandations).
- Le recours à des compétences extérieures pour faire réaliser des audits de validation pour les déclarations de conformité.
- La gestion des prestations spécifiques (par exemple réalisation de sous-titrages, textes de transcription des médias).

- L'exigence de la prise en compte de l'accessibilité numérique dans les clauses contractuelles, les appels d'offres, les marchés cadre, l'évaluation des candidats, les cahiers des charges des projets.
- L'exigence de compétences en accessibilité numérique lors des recrutements de webmasters et chargés d'éditorial web.

Périmètre technique et fonctionnel

Liste des sites et applications à destination des publics, concernés par le schéma pluriannuel

- 3 sites :
 - <https://www.cmso.com>
 - <https://pro.cmso.com>
 - <https://ouvrirmoncompte.cmso.com>
- 3 applications pour smartphones (compatibles iOS / Android) :
 - CMSO suivi de compte et budget
 - CMSO Pro
 - CMSO Paiements Mobile

Planification des interventions

Compte tenu de la complexité des sites et applications, les opérations de mise en conformité vont s'étendre sur les années 2020, 2021, 2022, 2023

Plans d'actions annuels d'accessibilité numérique

Ce schéma pluriannuel est accompagné d'un plan d'actions qui décrit en détail les opérations mises en œuvre pour prendre en charge l'ensemble des besoins en terme d'accessibilité numérique.

Nom du plan	Mise à jour planifiée
Plan d'action 2024-2025	01/01/2024 - 01/01/2025

PLAN D'ACTION 2024

Actions	Dates prévisionnelles de mise en place
- Amélioration continue des contenus digitaux en fonction des audits	En continu
- Corriger les non-conformités (les adresser vers les équipes adéquates)	En continu
- Prise en compte systématique de l'accessibilité dans la publication des nouveaux contenus	En continu
- Audit de nos applications mobiles et publication des pages officielles	2024
- Audit du site public professionnel www.cmso.com et publication des pages officielles	2024
- Audit du site public professionnel pro.cmso.com et publication des pages officielles	2024
- Audit du site ouvrirmoncompte.cmso.com et publication des pages officielles	2024

⁽¹⁾ Loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République Numérique

⁽²⁾ Décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne.

⁽³⁾ ARKEA est composé du Crédit Mutuel Arkea, des fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Sud-Ouest et de leurs caisses locales adhérentes ainsi que de près de 40 filiales.