



SCHÉMA PLURIANNUEL SUR L'ACCESSIBILITE NUMÉRIQUE

Décembre 2023



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 pluri-annuel présente la politique du Groupe IMA en matière d'accessibilité numérique pour une durée maximale de trois ans, en application de cette loi.



Table des matières

PREAMBULE.....	2
I. ACCESSIBILITE : LA CONTINUITE D'UNE POLITIQUE DE PRISE EN COMPTE DU HANDICAP	4
a) Une politique s'inscrivant dans les valeurs et la stratégie d'impact sociétal du Groupe IMA	4
b) Une démarche collective au sein du groupe.....	4
c) La continuité d'un engagement déjà existant sur la prise en compte du handicap	5
d) Des enjeux concrets pour le Groupe	5
II. GOUVERNANCE	7
a) Un comité de Pilotage	7
b) Une équipe référente	7
c) Transversalité et décentralisation : des relais dans les différentes entités du groupe.....	7
III. DEPLOIEMENT DE L'ACCESSIBILITE : les chantiers identifiés	8
a) Projet 1 - Intégration dans la stratégie du groupe et définition de la GOUVERNANCE	8
b) Projet 2 : Optimisation de l'engagement et de l'efficacité des équipes	9
c) Projet 3 - Mise en conformité des actifs numériques nouveaux et existants.....	9
d) Projet 4 : Sécuriser	10
i) Sécuriser les contrats fournisseurs.....	10
ii) Sécuriser les contrats clients	10
iii) Sécuriser les compétences internes - Plan d'action RH	10
IV. PLAN d' ACTIONS et REALISATIONS.....	12
a) Plans annuels.....	12
b) Agenda de mise en œuvre du plan d'actions	12
c) Accompagnement	13



I. ACCESSIBILITE : LA CONTINUITE D'UNE POLITIQUE DE PRISE EN COMPTE DU HANDICAP

a) Une politique s'inscrivant dans les valeurs et la stratégie d'impact sociétal du Groupe IMA

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, portée par les convictions défendues par la Direction Générale et l'ensemble des collaborateurs.

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

De plus, la diversité et l'inclusion dans l'entreprise constitue 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 IMA s'engage depuis toujours.

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 :

- Lutte contre non-discrimination
- Équité de traitement
- Égalité des chances

b) Une démarche collective au sein du groupe

Le groupe IMA envisage ce projet d'amélioration de l'accessibilité comme une démarche transverse aux différentes Directions et entités du groupe. Cette intelligence collective permet d'aboutir à un plan commun et à l'élaboration de ce schéma pluriannuel.

Cette élaboration a permis de recenser les initiatives déjà entreprises et d'envisager les moyens nécessaires pour aboutir à une amélioration de l'accessibilité pour les différentes parties prenantes du Groupe IMA sur l'ensemble de ses activités et pour l'ensemble de ses entités.

Un service Diversité est intégré au sein de la Direction des Ressources Humaines avec des référents pour chacune des filiales afin de travailler sur des actions communes pour l'ensemble des collaborateurs.



c) La continuité d'un engagement déjà existant sur la prise en compte du handicap

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 plateformes.

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 a mis en place des accords Handicap (Groupe) en juillet 2017 et Diversité IAF en novembre 2019.

En 2022, 269 personnes en situation de handicap font partie des effectifs du groupe. Les recrutements sur le périmètre IAF sur la seule année 2022 sont au-delà de l'obligation légale.

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 24h sur 24 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.

d) Des enjeux concrets pour le Groupe

Les enjeux de l'accessibilité numérique sont de différents ordres :

- un enjeu de conformité réglementaire : le Groupe IMA souhaite offrir à tous les utilisateurs un accès conforme aux normes internationales.
- un enjeu de gouvernance groupe : étant donné le nombre d'actifs numériques, il est nécessaire de coordonner un pilotage transverse pour mutualiser les synergies et les actions mises en place et favoriser l'homogénéité dans les pratiques Groupe.



- un enjeu de qualité : le Groupe IMA doit être à la hauteur des attentes de ses parties prenantes en matière de qualité d'accès technique de ses productions numériques ainsi que de leurs contenus. Il s'agit également de créer une cohérence de forme et de contenu entre ces actifs avec le développement d'un Design System. La montée en compétence par la formation des collaborateurs est un préalable.
- un enjeu d'image : 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.
- un 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.



II.GOUVERNANCE

La mise en place d'une politique d'accessibilité numérique 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.

a) Un comité de Pilotage

Un Comité de Pilotage représentant les principales entités et reflétant la transversalité du Groupe, 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 Pilotage valide tous les ans les évolutions du schéma proposées par la direction référente identifiée à terme.

b) Une équipe référente

Une équipe Référent Accessibilité est en cours de mise en place et est composée de :

- un coordinateur qui pilote les actions transverses entre les équipes (Direction Performance et Organisation)
- un référent technique, relais des questionnements des équipes de développement (sites externes, sites internes)
- un référent fonctionnel (direction Marketing Digital et Design)

Cette organisation doit permettre un fonctionnement agile et souple pour une bonne circulation des informations à tous les niveaux de l'entreprise.

c) Transversalité et décentralisation : des relais dans les différentes entités du groupe

En cours de définition



III. DEPLOIEMENT DE L'ACCESSIBILITE : les chantiers identifiés

La configuration du groupe avec ses filiales françaises (IMH, IMA PROTECT, IMATECH, IAF) implique une mise en œuvre transverse d'actions globales ou locales, à faire progresser en fonction du contexte.

Plusieurs chantiers ont été identifiés :

- la mise en place d'une gouvernance et d'objectifs budgétés liés aux valeurs et stratégie du groupe
- la montée en compétence des équipes
- la mise en conformité des nouveaux actifs et des actifs existants
- la sécurisation des collaborations avec des tiers

a) Projet 1 - Intégration dans la stratégie du groupe et définition de la GOUVERNANCE

Le projet d'accessibilité numérique a été priorisé par les instances du Groupe afin de lancer des actions dès l'année 2023.

Le sponsor du projet est la Direction Groupe Marketing qui a été créée en avril 2020 pour mieux répondre aux différentes stratégies d'offres de nos actionnaires, grands comptes et prospects et leur permettre de maintenir une position différenciante sur le marché. Elle participe à la construction de la feuille de route pluriannuelle des offres sur tous les activités Mobilité, Habitation, Santé Bien-vivre et Juridique, tout en favorisant le partage et l'harmonisation des bonnes pratiques au sein du groupe.

Cette direction est l'interlocutrice naturelle des autres directions du Groupe IMA sur les sujets de création et d'évolution des offres en concourant au processus interne « Innover, concevoir et développer des produits et services » en s'appuyant sur les nouvelles technologies digitales et en y appliquant les nouvelles normes en matière d'accessibilité numérique (en particulier à travers sa bibliothèque du Design System).

La stratégie Innovation du Groupe IMA est articulée en interne autour de la structure IMA L@b, dont l'objectif est d'emmener toute l'entreprise dans une démarche d'innovation continue et de créer une forte émulation. Cela passe principalement par l'échange en interne, pour des innovations construites en lien avec les métiers.

Un chantier de coordination avec les différentes directions des filiales françaises (IMA PROTECT, IMH, IMA TECH, IAF) a été lancé pour sensibiliser et transmettre les nouvelles pratiques à intégrer dans le cadre de la réglementation. Ce chantier concerne les secteurs :

- 
- Achats
 - Relations Actionnaires
 - Méthodes
 - RH
 - Communication
 - DSI (Factory, Recette, etc...)

Des référents relais pourront être mis en place dans les différentes entités et directions.

Cette équipe Référent Accessibilité a été mise en place courant 2023.

Un budget spécifique à l'accessibilité numérique est dimensionné chaque année pour prendre en compte l'ampleur du projet.

Les entités ont des budgets autonomes en matière d'actions sur les audits et la formation ainsi que la mise en conformité des actifs numériques.

La direction Marketing est sponsor pour le démarrage du projet : la direction référente de l'accessibilité à terme sera désignée quand le déroulement du projet aura permis de l'identifier. Elle sera en particulier référente de l'évolution du schéma pluriannuel.

b) Projet 2 : Optimisation de l'engagement et de l'efficacité des équipes

La montée en compétence des équipes sur le sujet de l'accessibilité numérique est un levier essentiel pour limiter la dette technique : des sensibilisations et formations individuelles par un accompagnateur expert extérieur sont prévues dès 2023.

Il est envisagé de former différents métiers dans les entités françaises avant de se concentrer sur les filiales étrangères.

L'intégration de personnes en situation de handicap dans les tests sur le développement des nouveaux outils internes était déjà une pratique avérée au sein du groupe : le projet portant sur l'accessibilité du nouvel outil d'assistance a mobilisé des salariés non-voyants pour la définition des besoins et la recette dès l'initiation du projet.

Des actions de sensibilisation des différents publics internes du groupe ont eu lieu lors d'événements autour de la Semaine de la Diversité ou des moments plus axés sur le RGAA.

c) Projet 3 - Mise en conformité des actifs numériques nouveaux et existants

Devant l'ampleur du projet et le nombre d'actifs numériques internes et externes concernés par une mise en conformité, une évaluation de la priorité a été effectuée (selon des critères d'audience et



de criticité) pour planifier des travaux visant à mettre en conformité le parc et modifier les processus de création existants.

Les équipes créatrices de contenu et de développement des actifs numériques devront modifier leurs procédures pour intégrer systématiquement le coût d'une prise en compte des normes d'accessibilité ainsi que d'éventuels audits.

Des audits sont effectués par la société TEMESIS dès 2023 sur des sites des entités françaises afin d'évaluer le niveau de conformité actuel et de dimensionner les investissements nécessaires pour les correctifs.

d) Projet 4 : Sécuriser

i) Sécuriser les contrats fournisseurs

Au sein du Groupe, 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.

Une référence à la conformité aux normes réglementaires en vigueur sur l'accessibilité numérique pour les achats d'outils digitaux et des compétences en matière d'accessibilité numérique pour les prestations informatiques pertinentes a été intégrée dans les contrats.

L'équipe Achats travaille en coordination avec les filiales françaises et internationales.

ii) Sécuriser les contrats clients

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.

iii) Sécuriser les compétences internes - Plan d'action RH



Le Groupe IMA s'est également engagé dans un projet qui a pour objectif d'anticiper les évolutions prévisibles de nos activités, leurs impacts métiers et compétences à 3 ans afin de s'adapter aux changements à venir, disposer du bon niveau de compétences, préparer au mieux les managers et les collaborateurs pour assurer la performance, la compétitivité et la pérennité de l'entreprise.

Les compétences liées à l'Accessibilité Numérique ont été introduites dans les Plans 2023 et 2024, avec des actions de sensibilisation et de formations.



IV. PLAN d' ACTIONS et REALISATIONS

Les actions de mise en conformité, en raison du volume des objets numériques impliqués, se déploieront sur plusieurs années.

Des projets spécifiques ont été initiés courant 2023, faisant suite aux premières mesures établies début 2023.

Composés de multiples actions, ces projets verront leur achèvement s'étendre sur plusieurs trimestres, s'améliorant progressivement grâce aux enseignements tirés au sein du Groupe afin de renforcer et d'élargir les plans d'action associés.

a) Plans annuels

La déclinaison en plans d'action annuels est régulièrement mise à jour par la gouvernance. Ces plans détaillent les opérations en cours, basées sur les priorités définies lors l'élaboration du schéma et sont révisés progressivement à mesure de leur exécution au sein du Groupe.

b) Agenda de mise en œuvre du plan d'actions

Q2 2023	<ul style="list-style-type: none">-Etat des lieux de la réglementation et des avancées au sein du groupe IMA-Entretiens avec les correspondants RGAA chez les actionnaires-Premier audit sur un site et premiers travaux de mise en conformité.
Q3 2023	<ul style="list-style-type: none">-Identification du Design System comme outil à privilégier pour la mise en conformité.-Recensement des besoins en formation sur 2023 : priorisation des rôles d'auditeur et de designer pour mettre en conformité le Design Système-Recensement des besoins en formation sur 2024 (filiales françaises)-Définition du groupe Référent RGAA-Définition de 5 sites à auditer pour fin année-Sélection d'un prestataire pour les formations et 5 audits-Début des audits-Première sensibilisation auprès de collaborateurs des filiales françaises
Q4 2023	<ul style="list-style-type: none">-Définition des budgets à allouer au sujet RGAA sur 2024 (projet, RH, DSI des entités françaises)-Priorisation des sites à mettre en conformité-Formation auditeur-Formation Designer-Fin des 5 audits 2023 : chiffrage des mises en conformité par les équipes DSI-Allocation des budgets 2024-Rédaction de la v1 du schéma avec les directions concernées-Veille réglementaire



	-Sensibilisation avec un webinaire avec Microsoft sur les fonctionnalités de l'IA à disposition pour améliorer l'accessibilité
Q1-Q2 2024	-Formations dans les différentes entités françaises -Début des mises en conformité -Poursuite des audits -Veille réglementaire -Renforcement des politiques Achats -Identification de la direction référente -Evolution du Design System Groupe -Définition de la nouvelle gouvernance Run
Q3-Q4 2024	-Formations et sensibilisation -Mise à jour du schéma pluri-annuel
2025	-Poursuite des mises en conformité -Formations et sensibilisation

c) Accompagnement

La société TEMESIS a été choisi pour son expertise et sa connaissance du monde de la mutualité de le l'assurance afin d'accompagner le groupe dans l'audits de certains sites et la formation des collaborateurs, dès 2023.

