

RELYENS

SCHÉMA D'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE 2025-2027



Table des matières

1	Introduction	3
1.1	Les obligations réglementaires	3
1.2	Une démarche de co-construction	3
2	Stratégie - Gouvernance de l'accessibilité numérique (projet 1).....	3
2.1	L'accessibilité numérique au sein de RELYENS, traduction de l'engagement sociétal d'une entreprise à mission	4
2.1.1	Une politique du handicap, d'inclusion ancrée dans sa raison sociale d'entreprise à mission ...	4
2.1.2	Des enjeux, défis et acteurs clairement identifiés pour faire de l'accessibilité numérique un levier de l'engagement de RELYENS dans sa politique du handicap et la qualité de ses productions numériques.	4
2.2	La gouvernance de l'accessibilité numérique et ses moyens humains et financiers	5
2.2.1	Une gouvernance fondée sur:.....	5
2.2.2	Les ressources humaines affectées	6
2.2.3	Les moyens financiers mobilisés	6
3	Les projets en lien avec La conduite des projets numériques	6
3.1	La prise en compte de l'accessibilité dans les projets numériques : Evolution des processus de production numérique (Projet 2)	7
3.2	Politique de tests inclusifs (Projet 3)	7
3.3	Les contrôles de validation : une gestion systématisée des audits dans la conduite des projets (Projet 4)	8
3.4	Aide-Documentation (Projet 5)	8
4	Les projets en appui du programme d'accessibilité numérique	8
4.1	Formation et sensibilisation (Projet 6).....	8
4.2	Intégration de l'accessibilité dans les procédures de marchés et contrats (Projet 7).....	9
5	Plan d'action 2025.....	10
5.1	Programmation de mise en conformité des objets	10
5.2	Bilan des actions précédents	11
5.3	Synthèse du plan d'action 2025.....	11
5.4	Moyens de mise en œuvre humains et financiers	12
5.4.1	Ressources humaines "accessibilité"	12
5.4.2	Budgets accessibilité	12

1 INTRODUCTION

1.1 Les obligations réglementaires

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 » rend obligatoire à tout service de communication en ligne d'être accessible à tous.

En application du III de l'article 47 précité, le schéma pluriannuel, d'une durée maximum de trois ans, présente la politique de l'entité concernée en matière d'accessibilité numérique.

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...

1.2 Une démarche de co-construction

RELYENS a lancé une démarche d'intelligence collective pour élaborer un schéma pluriannuel d'accessibilité numérique. Cette initiative, impliquant plusieurs parties prenantes internes, vise à concrétiser un engagement volontariste en faveur de l'inclusion, du handicap et de la diversité.

Le travail de réflexion collective interservices a permis d'identifier **sept projets** permettant à RELYENS d'ancrer sa démarche en matière d'accessibilité numérique et ainsi, sur la durée du schéma pluriannuel, faire de l'accessibilité numérique une approche systématique répondant aux besoins des usagers internes et externes.

2 STRATEGIE - GOUVERNANCE DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE (Projet 1)

Le premier projet Stratégie – Gouvernance vise à :

- Définir la stratégie d'accessibilité numérique notamment en lien avec la politique RSE et d'entreprise à mission,
- Déterminer l'organisation de mise en œuvre de l'accessibilité numérique avec la nomination des référents dédiés d'accessibilité,
- Décider la priorisation de mise en œuvre de l'accessibilité numérique en fonction des différents critères,
- Assurer le suivi du déploiement de la stratégie et du plan d'action. Ce suivi fait l'objet de la mise à jour annuelle du plan d'action du schéma d'accessibilité.

2.1 L'accessibilité numérique au sein de RELYENS, traduction de l'engagement sociétal d'une entreprise à missionⁱ

2.1.1 Une politique du handicap, d'inclusion ancrée dans sa raison sociale d'entreprise à mission

RELYENS, en tant qu'entreprise à mission, développe une politique sociétale, notamment en matière de handicap, depuis plusieurs années, qui dépasse le cadre des obligations légales.

Au-delà de l'obligation juridique de mise en conformité avec la loi sur le handicap et de l'implémentation du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) réactualisé en juillet 2019, l'entreprise met en œuvre des actions internes pour les collaborateurs en situation de handicap.

La politique du handicap et plus largement de la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) est conduite par les équipes RH.

A date, elle intervient sur les questions d'adaptation des postes de travail auprès des collaborateurs au sein de RELYENS, sur les aspects physiques ou en accompagnement personnel.

RELYENS veille également à ce que ses services numériques respectent les réglementations et reflètent ses engagements sociétaux, faisant ainsi de l'accessibilité numérique une continuité logique de ses engagements et de ses valeurs.

2.1.2 Des enjeux, défis et acteurs clairement identifiés pour faire de l'accessibilité numérique un levier de l'engagement de RELYENS dans sa politique du handicap et la qualité de ses productions numériques.

Les enjeux de l'accessibilité numérique

L'accessibilité numérique représente un enjeu stratégique pour RELYENS, au-delà des obligations légales. Elle vise avant tout l'inclusion de tous les utilisateurs, quels que soient leurs profils ou leurs situations. Cette démarche contribue aussi à améliorer la qualité et la sécurisation des processus digitaux, en intégrant l'accessibilité dès la conception, notamment via la refonte des chartes graphiques et le développement d'un Design system unifié. Ce dernier, déjà en cours de déploiement, constitue un socle commun pour garantir des services numériques inclusifs pour tous ses usagers.

La réussite de cette stratégie repose sur une coordination interservices efficace, une montée en compétences des équipes internes, et une adaptation des politiques de formation et de recrutement. Elle

implique également une gestion rigoureuse de la sous-traitance, avec une intégration systématique des exigences d'accessibilité dans les contrats et appels d'offres. Enfin, cette transformation nécessite une anticipation budgétaire, afin de mobiliser les ressources financières indispensables à la mise en conformité.

Les publics concernés par la politique d'accessibilité numérique

Les publics concernés par l'accessibilité numérique chez RELYENS se regroupent en deux catégories. En interne : les départements impliqués dans la gouvernance et les collaborateurs, notamment en situation de handicap. En externe : les usagers et professionnels utilisant les services numériques, ainsi que les prestataires externes. Tous sont directement touchés par la stratégie d'accessibilité et l'engagement de RELYENS en faveur de l'inclusion.

RELYENS 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.

Les produits numériques concernés

Plusieurs catégories d'« objets » numériques produits et/ou diffusés constituent le patrimoine numérique du groupe tels que des sites internet, des solutions et produits d'interface client en extranet, ou des solutions numériques d'éditeurs tiers.

2.2 La gouvernance de l'accessibilité numérique et ses moyens humains et financiersⁱⁱ

2.2.1 Une gouvernance fondée sur:

- Nomination des Référents « accessibilité numérique » au sein de Dept Technology et Marketing
- Implication des services supports en tant que contributeurs actifs
- Organisation d'une réunion annuelle réunissant le directeur juridique groupe et le directeur des informations, technologies et opérations pour la coordination des travaux et la prise de décisions.

Le suivi de la conformité au RGAA pour les productions numériques de Relyens reviennent aux équipes du Département Technology et Marketing. Un référent « accessibilité numérique » est désigné au sein de chacun des départements.

Leur rôle consiste à suivre les actions de mise en conformité menées par les différents chefs de projets selon un programme de priorisation qu'ils ont défini. De plus, ils veillent à intégrer les exigences d'accessibilité dès le lancement de nouvelles productions numériques.

Par ailleurs, divers interlocuteurs dans les départements supports jouent un rôle clé en sensibilisant et en formant les équipes à l'accessibilité numérique ou en veillant à ce que l'accessibilité soit prise en compte lors de contractualisation avec les prestataires externes.

Parmi ces interlocuteurs, ceux du département juridique, ressources humaines ou communication, contribuent donc à la mise en œuvre des actions en appui du programme d'accessibilité.

Afin de coordonner efficacement les actions et d'évaluer les progrès réalisés, une réunion annuelle est organisée. Cette réunion rassemble les principales parties prenantes : le Directeur des Informations, Technologies et Opérations ; le Directeur Juridique Groupe ; les référents d'accessibilité ; des interlocuteurs d'autres départements supports si impliqués dans le plan d'action annuel. L'objectif de cette rencontre est de dresser un état des actions entreprises au cours de l'année écoulée, d'examiner l'avancement des travaux d'accessibilité et de décider les actions pour l'année suivante. Cela permet également de s'assurer de la bonne intégration de l'accessibilité dans la conduite de projets ainsi que du soutien apporté par les différents départements.

2.2.2 Les ressources humaines affectées

Des référents accessibilité au sein des départements Technology et Marketing ont été désignés pour assurer le suivi des actions pluriannuelles de mise en conformité des productions numériques de Relyens. Le Directeur Juridique Groupe et le Directeur des Informations, Technologies et Opérations sont les principaux décideurs. Par ailleurs, des interlocuteurs issus des départements supports tels que le juridique, les ressources humaines et la communication interviennent aussi en appui au programme d'accessibilité numérique.

2.2.3 Les moyens financiers mobilisés

Le nombre d'objets numériques à mettre en conformité dans les trois premières années du schéma d'accessibilité a nécessité un effort budgétaire en 2024 pour la réalisation des audits, marquant le point de départ des travaux d'accessibilité. Désormais, une planification annuelle devra évaluer systématiquement les coûts potentiels en fonction des actions d'accessibilité à mener, afin d'ajuster les investissements nécessaires.

3 LES PROJETS EN LIEN AVEC LA CONDUITE DES PROJETS NUMERIQUES

La mise en œuvre de la stratégie d'accessibilité numérique nécessite à la fois d'améliorer les différents processus de conduite de projet eux-mêmes mais également d'instaurer de nouvelles pratiques, condition d'une assurance qualité des projets numériques du groupe RELYENS.

3.1 La prise en compte de l'accessibilité dans les projets numériques : Evolution des processus de production numérique (Projet 2)ⁱⁱⁱ

La gestion des projets numériques varie entre les projets internes et ceux sous-traités.

En phase d'analyse, l'accessibilité numérique peut être abordée de la même manière pour les deux types.

Cependant, les actions diffèrent lors des phases de développement, tests et recettes.

Pour les projets sous-traités, la gestion de l'accessibilité dépend des relations contractuelles, tandis que les projets internes sont directement concernés.

Le cycle de vie des produits inclut également la gestion des correctifs et évolutions, qu'il s'agisse de nouveaux projets ou de projets existants.

L'organisation des processus de production numérique de RELYENS permet d'intégrer l'accessibilité dans les nouveaux projets et les correctifs sans redéfinir l'ensemble des étapes. Les améliorations reposent sur le renforcement des pratiques existantes, avec des leviers dédiés à l'accessibilité à chaque phase. Cela inclut une prise en compte dès l'analyse des projets, la systématisation d'un « design system » accessible, et des tests réguliers, incluant des personnes handicapées. Des audits au moment clé du cycle produit garantissent la cohérence des développements numériques, permettant à RELYENS d'atteindre ses objectifs d'accessibilité dans le cadre du schéma pluriannuel.

➤ La prise en compte des retours utilisateurs

La gestion des remontées usagers est déjà opérationnelle dans le cycle de vie des produits numériques de RELYENS. La gestion des correctifs ou demandes d'amélioration, par des usagers, permettent d'intégrer et adresser des demandes de correctifs en matière d'accessibilité numérique.

Dans le cas de problème particulier, chaque traitement fait l'objet d'un retour à l'utilisateur spécifique.

Tant au niveau des produits développés en interne que de produits sous-traités, ces circuits de relations usagers permettent donc d'intégrer les retours utilisateurs et le déclenchement de correctifs dans le cadre de la gestion actuelle du cycle projets.

3.2 Politique de tests inclusifs (Projet 3)^{iv}

Comme analysé dans le cycle projets, les tests fonctionnels et d'usages doivent être opérés au fil de développements des projets et dès que possible selon la nature des tests.

Les outils (projet 5 infra) mis à disposition des équipes faciliteront la prise en charge des tests au plus près des réalités fonctionnelles.

Ces actions permettent aux projets conduits en interne de s'assurer d'un contrôle qualité rigoureux des nouveaux processus de production.

3.3 Les contrôles de validation : une gestion systématisée des audits dans la conduite des projets (Projet 4)^v

Si la question des vérifications et tests de conformité relève du processus même de production, elle doit se doubler de contrôle de conformité par audit validant l'atteinte des objectifs de respect des critères d'accessibilité.

Dans le contexte de gestion de projets de RELYENS ces audits peuvent s'effectuer aux différents stades du cycle produit. A travers ces audits les porteurs de projets posent les garde-fous du respect de l'accessibilité pour l'ensemble des productions. Ils assurent ainsi la cohérence de la stratégie d'accessibilité numérique pour tous les produits et services de RELYENS.

3.4 Aide-Documentation (Projet 5)

L'accompagnement par une documentation et des référentiels-outils en accessibilité numérique est essentiel pour la transformation des processus des équipes projets. L'analyse des processus de production numérique montre qu'une documentation partagée est nécessaire pour sécuriser les principes et bonnes pratiques en accessibilité. Ce travail, commencé avec un design-system, doit être renforcé par des outils de contrôle (ex : contraste des couleurs) ou des guides de bonnes pratiques spécifiques aux projets de RELYENS. Plusieurs actions ont déjà été engagées, notamment en ce qui concerne le développement d'un Design system qui a vocation à se généraliser. Ce projet est clé car il peut servir de base commune pour le développement de produits et de services numériques accessibles.

4 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 de RELYENS, implique plusieurs actions en appui du programme d'accessibilité pour en garantir la pérennité et la cohérence.

4.1 Formation et sensibilisation (Projet 6)^{vi}

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.

Par ailleurs, le développement d'une culture commune d'accessibilité numérique se révèle

comme un facteur important de réussite de la stratégie dans une organisation décentralisée pour la conduite des projets.

L'association des différents services des ressources humaines, RSE et communication interne permettra de garantir la cohérence d'un plan d'ensemble auprès de l'ensemble des collaborateurs et équipes projets.

4.2 Intégration de l'accessibilité dans les procédures de marchés et contrats (Projet 7) ^{vii}

S'assurer que la politique d'accessibilité soit prise en compte par les prestataires externes est un enjeu majeur pour la conduite d'une partie importante des projets numériques de RELYENS du fait de leur externalisation complète à des sous-traitants.

Il convient donc de se garantir de l'application des critères de conformité des produits et services développés par des tiers.

Cela suppose une série d'actions « techniques » et juridiques afin d'intégrer le sujet de l'accessibilité numérique dans la politique contractuelle des différentes entités de RELYENS.

Il est donc nécessaire de prévoir des clauses contractuelles spécifiques rendant obligatoire le respect des règles d'accessibilité.

Ce travail d'analyse est aussi nécessaire pour les réponses aux appels d'offre de RELYENS. Les équipes de RELYENS répondant aux appels d'offres doivent également être outillées pour répondre qualitativement aux appels d'offre.

5 PLAN D'ACTION 2025

Le plan d'action et les moyens mobilisés pour la réalisation de la stratégie d'accessibilité numérique de RELYENS sont programmés sur une période de trois années (2025-2027).

Le schéma pluriannuel se décline donc en plans annuels d'actions et de moyens mise en œuvre. Actualisés au fil de l'eau au sein de la gouvernance, les plans d'action annuels décrivent les opérations à mettre en œuvre chaque année et les moyens humains et financiers mobilisés au regard des priorités définies sur la base des projets établis lors de la conception du schéma.

Les plans d'actions sont révisés chaque année et donnent lieu à un bilan de mise en œuvre annuel.

5.1 Programmation de mise en conformité des objets^{viii}

Au 1^{er} janvier 2025, le parc des objets numériques de Relyens relevant de la mise en conformité s'établit ainsi :

Catégorie / objets	État de conformité	Programmation
Sites internet Relyens	Non conforme	Refonte sur 2025
Sites extranets protection social - prévoyance	Non conforme	Refonte sur 2025
Sites extranets protection social - Statutaire	Non conforme	Refonte sur 2026-2027
Sites extranets protection social - Retraite	Non conforme	2027
Sites extranets Acteurs du soin – Professionnel de santé	Non conforme	2027
Sites extranets Acteurs du soin – Etablissement	Non-conforme	Refonte sur 2025

5.2 Bilan des actions précédents

Plan d'action	Réalisée 2024
P1. Stratégie-Gouvernance	Approbation d'un budget dédié à l'accessibilité numérique pour la réalisation d'audits et l'élaboration d'un schéma d'accessibilité numérique pour l'année 2024
P4. Audits	Audit externe de : • 2 sites internet public • 5 espaces client

5.3 Synthèse du plan d'action 2025

Plan d'action	Programmation 2025
P1. Stratégie-Gouvernance	• Désignation des référents d'accessibilité numérique • Réunion annuelle entre le Directeur Juridique Groupe, le Directeur des Informations, Technologies et Opérations, les référents accessibilité et, si nécessaire, d'autres interlocuteurs des départements supports • Suivre une logique de priorisation pour la mise en conformité des sites
P2. Processus	Mise en place des correctifs (corrections des anomalies détectées dans les audits et/ou systémisation de design system) pour les : • Sites internet Relyens • Sites extranets protection social – prévoyance • Sites extranets Acteurs du soin – Etablissement
P3. Tests inclusifs	NA
P4. Audits	NA
P5. Documentation	NA
P6. Formation-sensibilisation	NA
P7. Procédures de marché et contrats	• Rédaction des clauses contractuelles avec les prestataires • Intégration de l'accessibilité numérique comme critère de mise en concurrence des prestataires dans la politique d'achat • Inclure l'accessibilité des solutions dans la description de l'offre lors des réponses aux appels d'offres.

5.4 Moyens de mise en œuvre humains et financiers

5.4.1 Ressources humaines “accessibilité”

Fonction	Mission
Référents d'accessibilité	Suivre les actions de mise en conformité menées par les différents chefs de projets. Veiller à intégrer les exigences d'accessibilité dès le lancement de nouvelles productions numériques. Aide à la décision
Interlocuteurs supports	Sensibiliser, Former, Intégrer l'accessibilité dans les contrats
Chef de projet	Coordination des activités de l'équipe, expertise technique, accompagnement des utilisateurs
Expert interne, auditeur	Audits, Correctifs
Directeur Juridique Groupe Directeur des Informations, Technologies et Opérations	Prise de décision

5.4.2 Budgets accessibilité

Types d'actions	Année	Description
Audits externes	2024	Audit externe de : • 2 sites internet publiques • 5 espaces client
Prestation d'accompagnement dans la construction de schéma pluriannuel d'accessibilité numérique	2024	8 ateliers de co-construction de schéma accessibilité numérique

ⁱ Référence RGAA -v4 : « la prise en compte de l'accessibilité numérique dans la stratégie numérique de l'entité et dans sa politique en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap »

ⁱⁱ Référence RGAA -v4 : « la position fonctionnelle et les missions du référent accessibilité numérique de l'entité »

Référence RGAA -v4 : « les ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique »

ⁱⁱⁱ Référence RGAA -v4 : « l'organisation interne pour mettre en œuvre les obligations d'accessibilité des services de communication au public en ligne, y compris les modalités de contrôle des services numériques et d'organisation pour le traitement des demandes des usagers »

Référence RGAA -v4 : « la prise en compte de l'accessibilité numérique dans les nouveaux projets »

^{iv} Référence RGAA -v4 : « la prise en compte des personnes en situation de handicap dans les tests utilisateurs »

^v Référence RGAA -v4 : « les évaluations (ou audits) de conformité prévue pour l'ensemble des services de communication »

Référence RGAA -v4 : « la mise en œuvre des ressources et expertises externes auxquelles il est, le cas échéant, fait appel, des moyens techniques et de l'outillage pour gérer et tester l'accessibilité numérique »

^{vi} Référence RGAA -v4 : « la prise en compte des compétences ou connaissances requises dans les fiches de poste et dans les processus de recrutement »

Référence RGAA -v4 : « les actions de formation et de sensibilisation des agents »

^{vii} Référence RGAA -v4 : « l'intégration de l'accessibilité numérique dans les clauses contractuelles (appels d'offres et devis), des critères de notation et de sélection des prestataires et les procédures de recette et, le cas échéant, dans les conventions établies avec leurs opérateurs, délégataires ou partenaires »

^{viii} Référence RGAA -v4 : « les mesures correctives qui seront prises pour traiter les contenus non accessibles, y compris un calendrier de mise en œuvre de ces mesures, tenant compte du caractère prioritaire des contenus les plus consultés et des services les plus utilisés »