



Schéma pluriannuel de mise en accessibilité

Avril 2024

Sommaire

Introduction	3
1. GENTTO, une entreprise engagée pour une gestion plus sûre	4
1.1 Notre priorité : offrir une gestion plus sûre en conjuguant l’humain avec des services numériques utiles et accessibles à tous.	4
1.2 L’accessibilité numérique	5
2. Organisation interne en vue de répondre à nos enjeux	6
2.1 Un projet d’entreprise	6
2.2 Rôle de référent accessibilité numérique	8
2.3 Prise en compte des demandes des usagers	8
3. Prise en compte de l’accessibilité dans notre fonctionnement interne	9
3.1 Ressources internes	9
3.2 Évaluation et sélection des prestations externes	10
4. Plan d’action	11
Publication à venir, les travaux de mise en conformité et les actions en faveur de l’accessibilité numérique sont planifiés annuellement dans les plans d’actions.	

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

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

À ce titre, il contient notamment des informations sur la politique de l'entreprise, le rôle de référent accessibilité, la gouvernance, l'organisation interne mise en place (ressources humaines et financières), les actions de formations, les processus projets, les relations avec les fournisseurs, les politiques de tests et d'audits.

Le plan de mise en conformité des « objets » numériques de l'entreprise Gento couvre à la fois les sites internet, intranet et application mobile de l'entreprise. Plusieurs critères de priorisation permettent de définir une planification des mises en conformité sur la durée du schéma pluriannuel.

La priorité est donnée au site public à forte fréquentation, à l'impact utilisateur, que ce soit au regard des services ou parcours utilisateurs les plus attendus ou utilisés, ou par les publics touchés directement par des problématiques d'accessibilité en matière de numérique.

1. GENTTO, une entreprise engagée pour une gestion plus sûre

Référence au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) :

- 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.

1.1 Notre priorité : offrir une gestion plus sûre en conjuguant l'humain avec des services numériques utiles et accessibles à tous.

Pour cette année 2024, notre entreprise a réaffirmé sa raison d'être inscrite depuis sa création dans les statuts GENTTO : **"Parce qu'au delà de votre santé, la confidentialité de vos données nous est essentielle, avec Gentto, vous êtes serein"**.

En associant les expertises d'un assureur et d'un opérateur de confiance numérique, GENTTO offre une gestion plus sûre en conjuguant l'humain avec des services numériques utiles et accessibles à tous, le tout dans un cadre responsable et souverain.

Notre ambition est d'être une entreprise reconnue sur le marché de la protection sociale.

GENTTO offre une plateforme de gestion unique répondant aux attentes grandissantes du marché en terme de confiance et d'éthique :

- Une sérénité dans la pratique des usages numériques
- L'inclusion numérique afin d'en maximiser les usages
- La sécurité et la confidentialité des données personnelles confiées
- Un cadre opérant responsable, éthique et souverain

Si notre raison d'être est le reflet de ce que nous sommes, c'est aussi un engagement que nous prenons envers nos clients et l'ensemble de nos parties prenantes. L'accessibilité numérique fait partie intégrante de nos actions en faveur de l'inclusion numérique.

1.2 L'accessibilité numérique

Répondre aux exigences du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) nous offre l'opportunité de démontrer, que nous agissons au quotidien, de façon concrète, en conjuguant l'humain à des services numériques utiles et accessibles à tous.

L'accessibilité numérique porte plusieurs enjeux clés.

1. Un enjeu pour les usagers (utilisateurs de nos sites), clients et collaborateurs.

Il s'agit d'une démarche d'égalité pour garantir à tous, sans discrimination, le même accès à l'information et aux services en ligne :

- simplifier l'utilisation de nos sites et améliorer l'expérience utilisateur (qualité et facilité d'usage). Faciliter l'usage des outils numériques et répondre aux attentes de nos usagers, de nos clients et de nos collaborateurs en matière d'accès aux services et informations,
- favoriser l'utilisation de nos services en ligne et augmenter la fréquentation avec des contenus offerts de qualité, tant dans la variété des formats (textes, vidéos ...) que dans les niveaux de lecture,
- respecter les normes de production numérique et technique sur le digital et ainsi améliorer la performance des sites (temps de chargement et d'affichage du contenu, meilleure indexation dans les moteurs de recherche).

2. Un enjeu sociétal

Agir en matière d'inclusion témoigne d'un engagement sociétal qui inscrit notre entreprise en phase avec les enjeux du futur du travail. Nous avons structuré et engagé une démarche globale avec la mise en place d'une politique de diversité et d'inclusion (vis-à-vis de nos collaborateurs, clients, fournisseurs, partenaires et administrateurs).

Nous sommes convaincus qu'une société plus inclusive et respectueuse des individus nous permet de faire face aux défis d'un monde qui change ; c'est à la fois un booster de performance, d'innovation et d'engagement. Au regard des engagements pris en faveur de l'inclusion, notre entreprise a la volonté d'être exemplaire sur les sujets d'accessibilité numérique.

3. Un enjeu organisationnel et budgétaire

La structure de notre entreprise et le nombre important d'objets numériques impliquent la mise en place d'une organisation permettant de prioriser, budgéter et mettre en conformité l'ensemble de nos sites et application de manière progressive.

Ce schéma pluriannuel donne de la visibilité à l'ensemble de nos usagers (utilisateurs de nos sites) sur notre démarche d'amélioration progressive des sites web et application concernés en faveur de l'inclusion numérique.

2. Organisation interne en vue de répondre à nos enjeux

Références au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) :

- 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,
- la position fonctionnelle et les missions du référent accessibilité numérique de l'entité,
- les ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique.

2.1 Un projet d'entreprise

Notre entreprise rend progressivement accessible ses sites par une amélioration continue.

Le projet de mise en accessibilité numérique, lancé en 2022 et prévu sur deux ans, permet de mobiliser des ressources et des moyens pour atteindre cet objectif.

Et la mise en place d'une organisation cible permettra de poursuivre cette démarche d'amélioration continue.

L'objectif de ce projet de deux ans est de favoriser une mise en œuvre globale pour l'ensemble de nos sites Internet, intranet et applications mobiles.

La démarche projet permet :

- de mobiliser des ressources et des moyens,
- de « booster » la mise en accessibilité des sites,
- d'atteindre des niveaux de conformité « partiels » pour l'ensemble des espaces publics et privés de nos sites,
- d'établir une gouvernance pour piloter l'amélioration continue,
- de sensibiliser les collaborateurs,
- de renforcer la montée en compétence des collaborateurs directement concernés par l'évolution des sites numériques.

Les feuilles de route prennent le relais de cette démarche initiée dans le cadre du projet de deux ans et intègrent les évolutions futures, selon la gouvernance établie, afin de rendre nos sites toujours plus accessibles dans le temps.

Le projet global de notre entreprise englobe l'ensemble des sujets nécessaires pour répondre aux exigences du RGAA :

- pilotage global du dispositif (identification du périmètre exhaustif des sites Internet, extranet, applications mobiles, priorisations, budgets, planification),
- chantiers de mise en conformité (audit des sites et mise en conformité effective par lot),
- conduite du changement (formation, sensibilisation, renfort des compétences des contributeurs métiers et mise en place du rôle de référent accessibilité numérique au sein de l'entreprise).

Notre organisation permet la priorisation, l'arbitrage et le suivi de l'ensemble des chantiers.

Pour les sites existants, nous priorisons la mise en conformité des sites à forte valeur ajoutée pour nos usagers. Ainsi, notre mise en conformité progressive priorise (dans l'ordre) :

- le site public,
- les espaces privés,
- les sites partenaires et les sites intranets.

Nous adoptons une démarche proactive vis-à-vis des utilisateurs : pour les sites ayant un nombre de pages très important, la priorité est donnée aux pages les plus consultées et à plus forte valeur ajoutée pour les utilisateurs.

Les demandes des usagers via le moyen de contact mis à disposition à cet effet nous permettent de traiter prioritairement les pages restantes.

2.2 Rôle de référent accessibilité numérique

Le rôle de référent accessibilité numérique est porté par plusieurs acteurs et assure les activités suivantes :

- prendre en charge les demandes des usagers et garantir la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap,
- prendre en charge les actions d'amélioration de l'accessibilité,
- promouvoir l'accessibilité numérique par la diffusion des normes et des bonnes pratiques,
- accompagner les équipes internes par des actions de sensibilisation notamment,
- rendre compte à la direction du niveau d'accessibilité et de tout besoin d'amélioration.

2.3 Prise en compte des demandes des usagers

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes des usagers, nous mettons à disposition un moyen de contact sur chaque site pour lequel une déclaration d'accessibilité aura été publiée.

3. Prise en compte de l'accessibilité dans notre fonctionnement interne

Références au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) :

- les actions de formation et de sensibilisation des agents,
- la prise en compte des compétences ou connaissances requises dans les fiches de poste et dans les processus de recrutement,
- la prise en compte des personnes en situation de handicap dans les tests utilisateurs ; les évaluations (ou audits) de conformités prévues pour l'ensemble des services de communication,
- 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.

3.1 Ressources internes

3.1.1 Les actions de formation et de sensibilisation de nos collaborateurs

Le nombre de collaborateurs directement concernés par la mise en conformité des dispositifs numériques (contenu, design, développement...) nécessite de définir un plan de formation adapté et une montée en compétences des collaborateurs.

Ce plan de formation et de sensibilisation comporte plusieurs volets :

- un dispositif de formation dédié aux équipes de développement,
- un dispositif de formation dédié aux contributeurs métiers intervenant sur les sites numériques,
- un dispositif d'accompagnement des collaborateurs lors de l'exercice de leurs missions par les référents accessibilité numérique identifiés,
- une documentation accessible depuis un espace dédié sur notre intranet.

L'accompagnement des collaborateurs est réalisé grâce à un dispositif de sensibilisation interne (ateliers, communication interne, guides pratiques, webinaires...).

3.1.2 La prise en compte de l'accessibilité numérique dans les nouveaux projets

Les actions de formation et de sensibilisation déployées permettent une montée en compétence progressive des collaborateurs.

Notre entreprise a fait évoluer le mode projet pour intégrer, dès la phase de cadrage, les exigences en matière d'accessibilité numérique.

3.1.3 La prise en compte des connaissances requises

Au-delà de l'accompagnement et des formations des contributeurs et des équipes de développement présents au moment du projet, nous veillons à ce que les nouveaux arrivants soient informés de notre démarche. Ils sont formés grâce à l'accompagnement mis en place au sein des équipes et à la mise à disposition de modules e-learning.

3.2 Evaluation et sélection des prestations externes

Référence au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) :

- 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.

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA constituent désormais une clause d'évaluation et de sélection de la qualité de l'offre d'un prestataire dès l'élaboration du cahier des charges et lors de la commande de travaux liés à l'accessibilité numérique, au travers des appels d'offres notamment.

Les procédures d'élaboration des appels d'offres ainsi que les règles d'évaluation des candidatures ont été adaptées pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA.

4. Plan d'action

- 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.
- Les mesures d'accessibilité non obligatoires, notamment l'accès aux contenus audios et vidéos en langue des signes, la traduction de certains contenus en langage simplifié et tout autre mesure permettant de prendre en compte des critères de niveau triple AAA, des normes internationales, listés en annexe de la norme de référence.
- Le bilan des plans d'actions annuels

Ces travaux de mise en conformité et les actions en faveur de l'accessibilité numérique sont planifiés annuellement dans des plans d'actions (publication à venir, livrable « plan d'action annuel »).

Publication à venir, les travaux de mise en conformité et les actions en faveur de l'accessibilité numérique sont planifiés annuellement dans les plans d'actions.
Publication à venir. (Livrable du plan d'action)

/ Fin du document /

GENTTO

Société par actions simplifiée au capital de 10.000.000 €
ayant son siège social à Lyon (69003) 51 boulevard Marius Vivier-Merle
Immatriculée au RCS de LYON sous le numéro 952 760 254.
Inscrite à l'ORIAS en qualité de courtier d'assurance sous le N° 24002607.

Schéma pluriannuel de mise en accessibilité GENTTO – 2023 - 2025
N° fiche : **SP24/FCR0229**