

Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique

2025-2027

BNP Paribas Cardif

Table des matières

1. Politique d'accessibilité	2
1.1. La volonté de BNP Paribas Cardif	2
1.2 La définition de l'accessibilité numérique	2
1.3 Les contenus concernés.....	3
2. Ressources humaines et pédagogiques	4
2.1. Ressources internes	4
2.2 Ressources externes.....	5
2.3 Ressources pédagogiques et sensibilisation.....	5
3. Prise en compte de l'accessibilité numérique	5
3.1. Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets	5
3.2. Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les appels d'offre.....	6
3.3. Traitement des retours utilisateurs	6
3.4. Processus de contrôle et de validation.....	6
3.5. Agenda des interventions	6
3.6. Mentions obligatoires sur le site	7
4. Périmètre technique et fonctionnel	7
4.1. Recensement.....	7
4.2. Évaluation et qualification.....	7
5. Plans annuels d'action	8
6. Glossaire.....	9



**BNP PARIBAS
CARDIF**

**L'assureur
d'un monde
qui change**

1. Politique d'accessibilité

Tout service de communication en ligne des entreprises dont le chiffre d'affaires excède un seuil défini par le décret en Conseil d'Etat mentionné au V doit être accessible à tous¹.

1.1. La volonté de BNP Paribas Cardif

BNP Paribas Cardif souhaite intégrer l'accessibilité numérique dans le développement et la mise à disposition de ses sites et applications à destination de ses collaborateurs et du grand public. Cette volonté s'illustre dans l'élaboration de ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique associé à un plan d'action et dans la désignation de référents accessibilité.

L'objectif est d'accompagner la mise en conformité RGAA² en garantissant et en améliorant progressivement la conformité des sites internet et applications de BNP Paribas Cardif. Pour ce faire, le schéma pluriannuel d'accessibilité doit stipuler le degré de conformité aux règles d'accessibilité numérique et, comme l'exige la loi, être accessible et compréhensible par tous les utilisateurs.

1.2 La définition de l'accessibilité numérique

Le handicap est défini comme toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ³

L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication en ligne accessibles aux personnes handicapées, c'est-à-dire :

- **Perceptibles** : Exemples : faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur, proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel, créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (par exemple avec une mise en page simplifiée) ;
- **Utilisables** : Exemples : fournir des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu, rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier, laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu, ne pas concevoir de contenu provoquant des crises d'épilepsie ;

¹ 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

² Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité

³ Article L. 114 du code de l'action sociale et des familles

- **Compréhensibles** : Exemples : faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible, aider l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie ;
- **Robustes** : Exemples : optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.

1.3 Les contenus concernés

Les services en ligne de BNP Paribas Cardif concernent tout procédé de communication électronique, de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature, destinés à être publiés⁴. Ces services incluent notamment⁵ :

- Les sites internet, intranet, extranet ; les progiciels, dès lors qu'ils constituent des applications utilisées au travers d'un navigateur web ou d'une application mobile ;
- Les applications mobiles qui sont définies comme tout logiciel d'application conçu et développé en vue d'être utilisé sur des appareils mobiles, tels que des téléphones intelligents (smartphones) et des tablettes, hors système d'exploitation ou matériel ;

Certains contenus sont exemptés de l'obligation d'accessibilité et se situent hors champ de l'obligation légale :

- Les fichiers disponibles dans des formats bureautiques publiés avant le 23 septembre 2018, sauf s'ils sont nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative relevant des tâches effectuées par l'organisme concerné ;
- Les contenus audio et vidéo préenregistrés, y compris ceux comprenant des composants interactifs, publiés avant le 23 septembre 2020 ;
- Les contenus audio et vidéo diffusés en direct, y compris ceux comprenant des composants interactifs ;
- Les cartes et les services de cartographie en ligne, sous réserve que, s'agissant des cartes destinées à fournir une localisation ou un itinéraire, les informations essentielles soient fournies sous une forme numérique accessible ;

⁴ Article 1er de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique

⁵ II de l'article 47 de la loi du 11 février 2005

- Les contenus de tiers qui ne sont ni financés ni développés par l'organisme concerné et qui ne sont pas sous son contrôle ;
- Les reproductions de pièces de collections patrimoniales qui ne peuvent être rendues totalement accessibles en raison :
 - Soit de l'incompatibilité des exigences en matière d'accessibilité avec la préservation de la pièce concernée ou l'authenticité de la reproduction notamment en termes de contraste ;
 - Soit de l'indisponibilité de solutions automatisées et économiques qui permettraient de transcrire facilement le texte de manuscrits ou d'autres pièces de collections patrimoniales et de le restituer sous la forme d'un contenu compatible avec l'obligation d'accessibilité ;
 - Les contenus des intranets et des extranets publiés avant le 23 septembre 2019, jusqu'à ce que ces sites fassent l'objet d'une révision en profondeur ;
- Les contenus des intranets et des extranets publiés avant le 23 septembre 2019, jusqu'à ce que ces sites fassent l'objet d'une révision en profondeur ;
- Les contenus des sites internet et des applications mobiles qui ne sont ni nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative active ni mis à jour ou modifiés après le 23 septembre 2019, notamment les archives.

2. Ressources humaines et pédagogiques

2.1. Ressources internes

BNP Paribas Cardif a mis en place une communauté de référents accessibilité numérique. Ces référents sont responsables de l'élaboration, du suivi et de la mise à jour du schéma pluriannuel d'accessibilité et du plan d'actions associé. Plusieurs missions leur sont confiées :

- Promotion de l'accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques,
- Accompagnement des équipes internes par des actions de formations,
- Contrôle de l'application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 en procédant à des audits réguliers,
- Vérification de la mise en œuvre et de l'entretien des processus nécessaires à la prise en compte de l'accessibilité
Prise en charge des demandes des utilisateurs et de la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation d'handicap,

- Contact avec les différents référents des entités opérationnelles de façon régulière pour répondre à leur demande,
- Relais des communications qui pourront être faites par le juridique.

2.2 Ressources externes

Afin d'accompagner BNP Paribas Cardif dans la prise en compte de l'accessibilité, des intervenants externes pourront être sollicités pour :

- Des formation actions de sensibilisation,
- Des actions d'accompagnement,
- Des actions d'audit et de déclaration de conformité des sites web et applications concernées.

2.3 Ressources pédagogiques et sensibilisation

Pendant l'application de ce schéma, les collaborateurs seront accompagnés dans leur montée en compétence sur l'accessibilité numérique :

- Un e-learning sur l'accessibilité numérique à toutes les étapes d'un projet, est disponible pour tous les collaborateurs, via la plateforme « My Development » de BNP Paribas Cardif. Il est sponsorisé par les Ressources Humaines et la Mission Handicap et réalisé par la société ATALAN.
- Des formations ad 'hoc seront mises à disposition des personnes travaillant spécifiquement sur le sujet en fonction de leur besoin.
- Des supports spécifiques de sensibilisation sont mis à disposition sur les sites et plateformes de diffusion interne de BNP Paribas Cardif.
- Un accompagnement est également proposé par l'intermédiaire du Bivwak, le hub de transformation de BNP Paribas.

3. Prise en compte de l'accessibilité numérique

Afin de prendre en compte l'accessibilité numérique, BNP Paribas Cardif s'appuie sur une gouvernance interne permettant :

- L'adaptation de l'organisation interne de production et de gestion des sites web et applications concernés,
- La modification des procédures d'appels d'offres,
- L'assistance aux personnes handicapées lorsqu'elles signalent des difficultés.

3.1. Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

L'accessibilité et la conformité au RGAA seront exigées et inscrites dès le début des projets et des éventuelles conventions établies avec les partenaires.

Le design system commun à l'entreprise, répondant aux exigences d'accessibilité sera proposé et intégré lorsque cela sera possible, afin de renforcer la cohérence graphique, fonctionnelle et la robustesse technique.

Concernant les solutions en SaaS⁶, l'accessibilité numérique fera partie des exigences et sera prise en compte dans le choix final de l'outil, à partir du moment où il répondra aux fonctionnalités attendues.

3.2. Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les appels d'offre

BNP Paribas Cardif travaille pour une meilleure prise en compte de l'accessibilité numérique dans ses relations avec ses fournisseurs. Lors d'appels d'offres, l'accessibilité numérique et la conformité au RGAA doivent être une clause contraignante et un critère d'évaluation de la qualité de l'offre d'un prestataire.

3.3. Traitement des retours utilisateurs

Conformément au RGAA et aux attentes des utilisateurs, un moyen de contact sera intégré progressivement sur chaque site et application. Ainsi, les utilisateurs en situation de handicap pourront signaler leurs difficultés.

Aussi, les collaborateurs pourront envoyer leurs demandes d'assistance par mail : eto_communication_and_impact@internal.communications.bnpparibas

Le référent accessibilité aura la charge de transmettre ces demandes aux responsables projets et s'assurera du suivi de leur traitement.

3.4. Processus de contrôle et de validation

Chaque site et application feront l'objet d'un contrôle permettant d'établir une déclaration de conformité conformément aux termes de la loi lors :

- De la mise en ligne initiale,
- D'une mise à jour substantielle,
- D'une refonte ou à la fin des opérations de mises aux normes.

Ce contrôle intervient en complément des opérations habituelles de recette et de contrôles intermédiaires qui seront organisées, si nécessaire, tout au long de la vie des projets.

3.5. Agenda des interventions

La mise en conformité débutée en 2020 se poursuivra en 2025, en tenant compte des informations recueillies, de la complexité, des priorités et de la faisabilité des opérations.

⁶ Software as a service : Logiciel en tant que service

3.6. Mentions obligatoires sur le site

- La page d'accueil du site [BNP Paribas Cardif](#), et toutes les pages d'accueil des sites gérés par BNP Paribas Cardif, afficheront obligatoirement l'une des mentions suivantes :
- « Accessibilité : totalement conforme » si tous les critères de contrôle du RGAA sont respectés ;
- « Accessibilité : partiellement conforme » si au moins 50 % des critères de contrôle du RGAA sont respectés ;
- « Accessibilité : non conforme » s'il n'existe aucun résultat d'audit en cours de validité permettant de mesurer le respect des critères ou si moins de 50% des critères de contrôle du RGAA sont respectés.

Ces mentions cliquables redirigeront vers la page « Accessibilité » qui sera disponible depuis toutes les pages des sites. Cette page contiendra :

- La déclaration d'accessibilité selon le modèle fixé par le référentiel RGAA,
- Le schéma pluriannuel de mise en accessibilité ou un lien vers celui-ci,
- Le plan d'actions associé ou un lien vers celui-ci.

4. Périmètre technique et fonctionnel

4.1. Recensement

Les équipes en charge des supports digitaux pour BNP Paribas Cardif gèrent des sites internet, intranet et applications à destination du public ou de ses collaborateurs.

4.2. Évaluation et qualification

Chaque site ou application est qualifié selon les critères suivants :

- La fréquentation
- Le service rendu
- La criticité
- Le cycle de vie

Des évaluations rapides de l'accessibilité, servant de base aux interventions d'audits ont été ou seront réalisées sur l'ensemble des sites et applications concernés. Ces évaluations portent sur des critères choisis en termes de complexité et de faisabilité de la mise aux normes RGAA.

L'analyse de l'accessibilité tiendra compte des dérogations au RGAA dans les situations où il n'est pas possible de rendre des contenus accessibles :

- Les contenus fournis par un tiers (contenus publiés par les utilisateurs du site, et contenus non contrôlés provenant de sources extérieures)
- L'archivage et la mise à disposition de contenus obsolètes

- Les contenus en téléchargement en nombre important datant plus de deux ans notamment.

La mise en conformité tiendra compte des modifications et ajustements nécessaires, en fonction des besoins, pour garantir aux personnes handicapées leurs droits et libertés fondamentales.

Cela nécessite d'arbitrer lorsqu'une correction engage une charge de travail ou budgétaire trop importantes par rapport à l'impact sur l'utilisateur. Dans ce cas, le RGAA propose de déroger à ces contenus, si nécessaire au profit d'une méthode alternative permettant à l'utilisateur d'accéder aux contenus concernés. Les contenus non accessibles, les pages concernées et leur localisation doivent être signalés dans la déclaration de conformité.

Les personnes handicapées ont droit à la compensation des conséquences de leur handicap quels que soient l'origine et la nature de leur déficience, leur âge ou leur mode de vie⁷. De ce fait, BNP Paribas Cardif a l'obligation de permettre l'accès aux informations et fonctionnalités aux personnes handicapées, dans un délai raisonnable, que le contenu fasse l'objet d'une dérogation ou non.

5. Plans annuels d'action

Ce schéma pluriannuel est accompagné d'un plan annuel d'actions qui décrit les opérations réalisées pour répondre aux besoins d'accessibilité numérique de BNP Paribas Cardif :

- Plan annuel 2025 : [consulter le plan d'action 2026](#)
dernière mise à jour le 04/06/2025

Pour rappel :

- Les sites créés à partir du 1er octobre 2019 doivent impérativement répondre aux exigences du référentiel à compter de cette date.
- Dès le 1er octobre 2020, pour ceux conçus avant le 1er octobre 2019.
- Délai prolongé pour les applications mobiles, progiciels et mobilier urbain numérique, jusqu'au 1er juillet 2021.

Mise à jour

Ce plan est susceptible d'être mis à jour sans préavis. La version en ligne est la seule version qui fait référence.

Contact

⁷ Article 11, loi de février 2005

Ce document est publié sous la responsabilité du référent numérique de BNP Paribas Cardif. Toute question doit être adressée par mail : eto_communication_and_impact@internal.communications.bnpparibas

6. Glossaire

Accessibilité numérique

L'article 47 de la loi n°2005-12 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes rend obligatoire à tout service de communication en ligne des entreprises dont le chiffre d'affaires excède un seuil défini par le décret en Conseil d'Etat au V, d'être accessible à tous.

Schéma pluriannuel

La loi oblige à publier un schéma pluriannuel sur trois ans visant à informer le public des actions effectuées pour rendre les sites et applications accessibles et conformes au RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les administrations).

Plan annuel d'action

Le plan annuel d'action accompagne le schéma pluriannuel d'accessibilité. Il détaille actions réalisées et programmées de l'année en cours avec leurs dates d'échéance si elles sont connues, ainsi que leur état d'avancement.