



**Schéma pluriannuel
d'accessibilité numérique**

Allianz France

2024-2026

Sommaire

Une information et des services plus accessibles.....	3
Démarche de prise en compte de l'accessibilité numérique.....	5
Le plan d'action 2024	5
Politique générale d'accessibilité numérique	7
Une amélioration progressive de l'accessibilité numérique.....	7
Une mise en œuvre de l'accessibilité numérique pilotée en France par la direction de la transformation	7
Des enjeux et actions pour l'ensemble du Groupe et ses partenaires.....	8
Un appui d'experts et expertes en accessibilité numérique	8
Sensibilisation et formation des équipes internes.....	9
Exigences d'accessibilité dans la sélection de prestataires fournissant des contenus et solutions numériques	9
Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets.....	9
Prise en compte des attentes et remarques du public et des clients	10
Périmètre d'application	11
Les espaces publics	11
Les espaces clients.....	12
Les parcours de tarification.....	12
Plans d'action annuels et bilans.....	13
L'accessibilité numérique en 2023.....	13
Plan d'action 2024	14
Plan d'action 2025	15
Plan d'action 2026	15

Une information et des services plus accessibles

Allianz France met à disposition du grand public et de ses clients de nombreux supports d'information et de service au format numérique.

Politique générale d'inclusion et d'accessibilité d'Allianz France

La politique d'Allianz France en faveur de l'égalité des droits et des chances et de l'inclusion des personnes en situation de handicap ainsi que sa volonté de développer des dispositifs et des pratiques visant à les accompagner au quotidien, trouve son expression dans le 6^e accord Handicap signé en 2023 pour 3 ans. L'entreprise veillera à ce que soit prise en considération la thématique de l'accessibilité numérique le plus en amont possible dès la conception des supports ou des applications à destination des salariés. Cet engagement est repris dans la politique de la Direction des systèmes d'information qui intègre en 2023 le principe de responsabilité sociétale selon lequel « l'impact social doit être pris en compte lors de la construction des systèmes informatiques, et en particulier le respect des droits de chacun ».

Conscient des enjeux que représente le numérique pour ses clients et en alignement avec la réglementation, Allianz France s'engage désormais sur un plan d'évaluation, de formation et d'amélioration de l'accessibilité numérique.

Ce présent schéma pluriannuel concerne les services numériques conçus et développés par Allianz à destination de ses clients particuliers et professionnels.

L'accessibilité numérique est un ensemble de règles et de bonnes pratiques qui couvrent notamment les aspects fonctionnels, graphiques, techniques et éditoriaux.

Les engagements présentés sont fournis à titre indicatif et ne constituent en aucun cas une garantie ferme ou définitive. Ils sont susceptibles d'être révisés à tout moment, à la hausse comme à la baisse, en fonction notamment de l'évolution de la réglementation, de l'état de la cybermenace, des besoins d'Allianz France et de ses clients.

Le suivi de ces règles et bonnes pratiques permet de s'assurer que les supports numériques (sites web, applications mobiles, documents PDF, etc.) sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Un site accessible permet par exemple de :

- Personnaliser son affichage via le système d'exploitation et/ou le navigateur (agrandissement ou rétrécissement des caractères, changement de la typographie, modification des couleurs, arrêt des animations, etc.).
- Naviguer à l'aide de technologies d'assistance comme une synthèse vocale ou une plage braille.
- Naviguer sans utiliser la souris, avec le clavier uniquement, des contacteurs ou via un écran tactile.
- Consulter les vidéos et les contenus audio à l'aide de sous-titres et/ou de transcriptions.
- Etc.

Conformément à l'article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 modifié par l'ordonnance du 6 septembre 2023, Allianz France doit rendre accessibles ses sites web (internet, intranet et extranet), ses applications mobiles, ses progiciels ainsi que les dispositifs matériels et logiciels disponibles en agences bancaires.

À cette fin, il met en œuvre une stratégie d'amélioration de l'accessibilité numérique qui est présentée dans le présent schéma pluriannuel de mise en accessibilité 2024-2026 et qui est détaillée dans son premier plan d'action 2024.

Démarche de prise en compte de l'accessibilité numérique

La prise en compte du handicap par Allianz France se fait depuis plusieurs années, avec notamment la mise à disposition d'Acceo pour permettre aux personnes sourdes et malentendantes d'accéder aux services, supports et informations.

Depuis 2023, Allianz France a entrepris des actions d'évaluation de l'accessibilité numérique de ses services en ligne :

- Audit de conformité RGAA et publication d'une déclaration de conformité sur le site allianz.fr.
- Audit de conformité RGAA et publication d'une déclaration de conformité sur le site français careers.allianz.com.
- Audits de plusieurs sites internes à destination des collaborateurs et collaboratrices en France.
- Mise à disposition de rapports conformes à la norme PDF/UA en ligne (rapport RSE, plan de vigilance).

Une partie de ces services sont mis à disposition par le Groupe Allianz à Allianz France, aussi, des réunions de travail ont été organisées avec le Groupe pour mettre en avant les résultats et définir un premier plan d'action.

Le plan d'action 2024

Allianz France s'engage dans une démarche visant à évaluer et à respecter le RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) conformément à l'article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005.

L'objectif est d'assurer autant que possible la prise en compte des règles d'accessibilité numérique dans la conception et le développement des supports et services digitaux, dans la production et la rédaction de contenus, par les équipes et les partenaires d'Allianz France.

Dans cette optique, Allianz France a établi un schéma pluriannuel et un plan d'action pour contribuer à la prise en compte du handicap et des exigences du RGAA.

Le présent schéma pluriannuel d'accessibilité numérique, d'une durée de 3 ans, a pour objectif d'informer le public des objectifs d'Allianz France pour rendre accessibles ses sites internet et applications externes et internes.

Ces principaux objectifs sur ce plan triennal sont les suivants :

- **Nommer et former un « e-référent accessibilité »** qui pilotera le sujet et contrôlera la prise en compte et l'application de ce schéma pluriannuel et des plans d'action associés.
- **Sensibiliser et former** les équipes internes à la prise en compte du handicap et des normes associées dans la création et la publication de contenus numériques.
- **Évaluer l'existant** en réalisant des audits de conformité des services et contenus numériques mis à disposition par Allianz France ou le Groupe Allianz.
- **Améliorer l'existant** en déclenchant les actions correctives préconisées et en assurant leur suivi.
- **Collaborer** avec le Groupe Allianz pour améliorer l'accessibilité des outils et services qui ne sont pas développés directement par Allianz France.
- **Intégrer les bonnes pratiques de l'accessibilité numérique** aux projets de conception et de développement de nouveaux services numériques ainsi qu'aux démarches de création et publication de contenus, avec l'aide d'experts externes ou par le biais de compétences internes.

Politique générale d'accessibilité numérique

Une amélioration progressive de l'accessibilité numérique

Allianz France dispose et propose un nombre de contenus et services numériques particulièrement conséquent. Si l'objectif est d'améliorer progressivement l'accessibilité numérique des services dans le cadre du plan d'action triennal, la priorisation et l'ordonnancement des actions est définie principalement en fonction des attentes et des besoins des usagers en situation de handicap.

Ainsi, Allianz France prévoit :

- D'initier les travaux d'accessibilité sur les **sites et services à destination de ses clients particuliers et professionnels** ;
- De prioriser les **actions d'évaluation et d'amélioration à fort impact pour les usagers** ;
- De mettre en place des moyens de contact afin de collecter les éventuelles difficultés et points de blocage qui peuvent être rencontrés par les visiteurs (prospects comme clients) ;
- De nommer un « e-référent accessibilité numérique » pour piloter cette démarche.

Une mise en œuvre de l'accessibilité numérique pilotée en France par la direction de la transformation

Afin d'évaluer puis améliorer efficacement la prise en compte de l'accessibilité numérique par Allianz France, la mise en œuvre de ce présent schéma pluriannuel et des plans d'action est pilotée par la direction de la transformation.

La prise en compte de l'accessibilité numérique par Allianz France doit, à terme, également être pilotée par un référent accessibilité numérique nommé en interne.

La nomination et les missions du référent accessibilité sont prévues dans le cadre des plans d'action à venir.

Pour signaler toute difficulté d'accessibilité numérique merci d'envoyer un message à l'adresse suivante : contact.web@allianz.fr.

Des enjeux et actions pour l'ensemble du Groupe et ses partenaires

Allianz France est engagé dans une démarche de collaboration proactive pour améliorer l'accessibilité des services conçus, développés et fournis par le Groupe Allianz. Il s'agit par exemple :

- Du site internet www.allianz.fr dont la structure technique est commune pour l'ensemble du Groupe.
- Du système de design (bibliothèque de composants d'interface) mis à disposition par le Groupe pour la construction d'interfaces pour plusieurs parcours utilisateurs.

Un appui d'experts et expertes en accessibilité numérique

Allianz France s'appuie sur des experts externes pour être accompagné dans l'évaluation et l'amélioration de l'accessibilité des sites et applications numériques.

Ces experts et expertes accompagnent Allianz France et ses équipes notamment sur les actions :

- De sensibilisation et de formation à l'accessibilité numérique et à la prise en compte du handicap ;
- D'audits d'accessibilité numérique et d'accompagnement aux mesures correctives ;
- D'accompagnement pour la prise en compte de l'accessibilité lors de la conception et du développement de nouveaux sites et de nouvelles applications (ou de refontes).

Allianz France est également accompagné pour l'élaboration et la mise à jour de ce présent schéma pluriannuel et du plan d'action triennal.

Sensibilisation et formation des équipes internes

Tout au long de la période d'application de ce schéma, des actions de formation et de sensibilisation vont être organisées afin de permettre aux personnels intervenant sur les sites et les applications de monter en compétence et de prendre en compte l'accessibilité numérique et la prise en compte du handicap.

Exigences d'accessibilité dans la sélection de prestataires fournissant des contenus et solutions numériques

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA doivent participer à l'évaluation de la qualité des offres commerciales et à la sélection des prestataires fournissant des contenus et solutions numériques pour Allianz France.

Allianz France souhaite intégrer de manière plus systématique les exigences d'accessibilité numérique dans ses cahiers des charges, demandes de devis et appels d'offres pour la conception et la production de contenus et solutions numériques.

Les procédures d'élaboration des marchés ainsi que les règles d'évaluation des candidatures seront ainsi adaptées dans le cadre des plans d'action pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA.

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

Les objectifs d'accessibilité et de conformité au RGAA seront rappelés pour chaque projet numérique.

Sites et applications existants

Un état des lieux complet des sites et applications mis à disposition du public par Allianz est programmé sur l'ensemble des plans d'action de 2024 à 2026. Il permet de publier une déclaration d'accessibilité et de conformité au RGAA pour chaque service numérique mis à la disposition du public.

Dans un second temps, cet état des lieux servira de base de travail pour prioriser les actions de formation et les actions correctives afin d'atteindre une meilleure accessibilité et une conformité au RGAA.

Ces priorisations correctives seront réalisées selon plusieurs facteurs, par exemple :

- le niveau d'accessibilité de l'existant ;
- le niveau de criticité du service pour les usagers ;
- les dates prévisionnelles de refonte des sites et applications ;
- le niveau de dépendance avec des solutions techniques fournis par le Groupe ou des partenaires externes.

Refontes et nouveaux sites et applications

À compter de la publication de ce schéma pluriannuel d'accessibilité, Allianz France souhaite prendre en compte l'accessibilité numérique et la conformité RGAA sur l'ensemble des nouveaux services numériques ou des services refondus.

Allianz France s'engage ainsi à rappeler à ses partenaires et interlocuteurs les enjeux d'accessibilité numérique et le contexte légal en vigueur en France sur l'ensemble des projets qui sont déployés à l'échelle d'Allianz France pour ses clients.

Prise en compte des attentes et remarques du public et des clients

Tout au long de la période d'application de ce schéma, Allianz France communiquera sur ses actions en faveur de l'accessibilité numérique auprès du public et des clients.

Référent e-accessibilité

Les personnes souhaitant signaler un problème, une difficulté ou un point de blocage d'accessibilité sur l'un des services numériques mis à disposition par Allianz France peuvent le faire en écrivant à : contact.web@allianz.fr.

Périmètre d'application

Allianz France dispose de plusieurs sites internet, et applications mobiles à destination du public, des clients.

Les tableaux ci-après listent l'ensemble des sites et applications identifiés à la dernière date de mise à jour de ce présent schéma pluriannuel. Ces tableaux seront régulièrement actualisés au fur-et-à-mesure des travaux de cartographie et d'évaluation.

Les espaces publics

Site	Niveau de conformité	Commentaires
Site internet www.allianz.fr	Non conforme au RGAA 4.1 (taux de conformité global 40,3%)	Un audit d'accessibilité et de conformité au RGAA 4.1 a été mené en juillet/août 2022. La déclaration d'accessibilité a été publiée . Des travaux sont prévus par le Groupe et le service de communication dans le cadre du plan d'action 2024.
Site internet careers.allianz.com	Non conforme au RGAA 4.1 (taux de conformité global 41,2%)	Un audit d'accessibilité et de conformité au RGAA 4.1 a été mené en août 2022. La déclaration d'accessibilité a été publiée . Les résultats ont été transmis au Groupe afin d'obtenir un plan d'action.

Les espaces clients

Espace	Niveau de conformité	Commentaires
Espace clients particuliers (web)	Non conforme au RGAA 4.1 (taux de conformité global 36,4%)	Un audit d'accessibilité et de conformité au RGAA 4.1 a été mené en mars 2024. À ce jour, le plan d'actions correctif doit être réalisé.
Espace clients professionnels (web)	Non conforme au RGAA 4.1 (taux de conformité global 26,3%)	Un audit d'accessibilité et de conformité au RGAA 4.1 a été mené en mars 2024. À ce jour, le plan d'actions correctif doit être réalisé.
Parcours de déclaration d'un sinistre		L'audit de conformité prévu au premier trimestre 2024 n'a pas pu être mené. Un plan d'action alternatif doit être réalisé.
Espace clients (mobile)		Aucun audit d'accessibilité des applications mobiles n'est actuellement prévu dans le cadre du plan d'action à venir (2024).

Les parcours de tarification

De nombreux parcours sont mis à disposition par Allianz France, ces deux premiers parcours font l'objet d'un audit car représentatifs de la plupart des autres parcours.

Espace	Niveau de conformité	Commentaires
Parcours tarif auto	Non conforme au RGAA 4.1 (taux de conformité global 24,5%)	Un audit d'accessibilité et de conformité au RGAA 4.1 a été mené en février 2024. À ce jour, le plan d'actions correctif doit être réalisé.
Parcours tarif habitation		Une refonte de ce parcours est prévue sur 2024, aucun audit n'a encore été mené à ce jour.

Plans d'action annuels et bilans

Ce schéma pluriannuel est accompagné de plans annuels d'action et de bilans annuels qui décrivent en détail les opérations mises en œuvre pour prendre en charge l'ensemble des besoins en termes d'accessibilité numérique.

Compte tenu des informations recueillies lors de l'élaboration de ce schéma, la complexité des sites et applications et leur évaluation en termes de faisabilité, les opérations de mise en conformité vont s'étaler de janvier 2024 à décembre 2026.

L'accessibilité numérique en 2023

Des premières actions autour de l'accessibilité ont été menées en 2023 par Allianz France avec par exemples :

- Audit de conformité RGAA et publication d'une déclaration de conformité sur le site allianz.fr.
 - Des spécialistes en accessibilité numérique accompagnent actuellement les équipes pour l'amélioration de la **prise en compte de l'accessibilité sur les contenus publiés sur le site**.
 - La prise en compte de l'accessibilité sur la conception et sur les développements est actuellement pilotée par le Groupe. Allianz France a initié des échanges sur le sujet, des corrections doivent être déployées courant 2024.
- Audit de conformité RGAA et publication d'une déclaration de conformité sur le site français careers.allianz.com. Allianz France a présenté les résultats de cet audit au Groupe en 2023.
- Audits de plusieurs sites internes à destination des collaborateurs et collaboratrices en France.
- Mise à disposition d'un [rapport RSE 2022](#) et du plan de vigilance Allianz France conformes à la norme PDF/UA.

Plan d'action 2024

Réalisations et objectifs dans le cadre du premier plan d'action accessibilité numérique et en accord avec les principaux objectifs du schéma pluriannuel d'Allianz France.

Sensibilisation et formation des équipes internes

Allianz France a lancé son premier plan d'action de sensibilisation et de formation à l'accessibilité numérique.

Afin de répondre à cet objectif, avec l'appui d'une société de conseil spécialisée, Allianz France a mené :

- Une formation à l'attention de l'équipe PAO qui produit des documents PDF.
- Une action de sensibilisation/formation à l'attention des équipes techniques qui produisent les contenus afin de prendre en compte les critères d'accessibilité dans l'élaboration de leurs documents.

Audit de l'accessibilité des espaces clients et parcours de tarification

En 2024, Allianz France souhaite élargir les audits de conformité menés en 2023.

L'objectif est d'identifier les niveaux d'accessibilité des services proposés (parcours de tarification et espaces clients).

Ces parcours et espaces clients sont conçus et développés directement par Allianz France, les résultats des audits permettront donc :

- De publier les déclarations de conformité correspondantes ;
- D'identifier les erreurs et problèmes et d'initier un plan d'action correctifs interne ;
- D'isoler les problèmes pouvant provenir de composants mis à disposition par le Groupe de manière à les remonter et à en discuter.

Ces audits seront organisés sur 1^{er} semestre 2024 et portent sur :

- L'espace clients particuliers
- L'espace clients professionnels
- Le parcours de déclaration d'un sinistre
- Le parcours tarif auto

Améliorer les services numériques existants

À la suite des audits menés en 2023 et de ceux à venir en 2024, Allianz France a entamé des démarches d'amélioration qui doivent se poursuivre en 2024.

Site internet www.allianz.fr

Des spécialistes en accessibilité numérique accompagnent actuellement les équipes pour l'amélioration de la **prise en compte de l'accessibilité sur les contenus publiés sur le site**.

La prise en compte de l'accessibilité sur la conception et sur les développements est actuellement pilotée par le Groupe.

Allianz France a initié des échanges sur le sujet, des corrections doivent être déployées courant 2024. Allianz France prévoit de solliciter le Groupe dans l'année pour :

- Se tenir informé des évolutions déployées par le Groupe ;
- Réaliser un contre-audit et une mise à jour de la déclaration de conformité actuellement publiée.

Espaces clients particuliers et professionnels

Le plan d'action correctif des espaces clients particuliers et professionnels ne pourra être défini qu'après les audits prévus sur le premier trimestre 2024.

Parcours de tarification

Le plan d'action correctif des parcours de tarification ne pourra être défini qu'après les audits prévus sur le premier trimestre 2024.

Plan d'action 2025

Le plan d'action 2025 sera mis à disposition au plus tard en décembre 2024.

Plan d'action 2026

Le plan d'action 2026 sera mis à disposition au plus tard en décembre 2025.

« Les engagements présentés sont fournis à titre indicatif et ne constituent en aucun cas une garantie ferme ou définitive. Ils sont susceptibles d'être révisés à tout moment, à la hausse comme à la baisse, en fonction notamment de l'évolution de la réglementation, de l'état de la cybermenace, des besoins d'Allianz France et de ses clients. »