

# **SCHEMA PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITE 2025-2027**

## **Sommaire**

Introduction.....	2
1. Présentation et cadre légal .....	2
1.1. Présentation .....	2
1.2. Obligations légales et règlementaires.....	3
1.3. Objectifs du schéma pluriannuel.....	3
2. Politique d'accessibilité et organisation.....	4
2.1. Engagement.....	4
2.2 Gouvernance .....	4
2.3 Ressources humaines et financières.....	5
2.4 Organisation de la prise en compte de l'accessibilité Numérique.....	5
2.5 Evolution et suivi des projets .....	6
2.6 Recours à des compétences externes.....	6
2.7 Politique d'achat.....	6
2.8 Processus de contrôle et de validation de mise en œuvre.....	7
3. Etat des lieux et périmètre technique et fonctionnel .....	7
3.1. État des lieux .....	7
3.2 Évaluation du niveau d'accessibilité actuel .....	8
3.3 Stratégie de mise en conformité.....	8
3.3.1 Objectifs de conformité RGAA.....	8
3.3.2 Étapes des interventions .....	9
4. Modalités de communication .....	9

## Introduction

En application du III de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, le schéma pluriannuel, d'une durée maximum de trois ans, présente la politique de l'entreprise concernée en matière d'accessibilité numérique. Ce document présente l'engagement de Volkswagen Bank pour l'accessibilité de ses services de communication au public en ligne conformément à la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une république numérique et au décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019.

Les ressources comprennent les sites internet, blog et intranet, les documents disponibles dans des formats bureautiques, les contenus audios et vidéos créés par Volkswagen Bank.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel et des plans d'actions annuels associés relèvent du comité dédié à l'accessibilité visé à l'article 2.2 de Volkswagen Bank GMBH France (ci-après « VW BANK FR »).

### 1. Présentation et cadre légal

#### 1.1. Présentation

L'accessibilité numérique consiste ainsi à rendre les services de communication au public en ligne accessibles à tous les citoyens, quels que soient leur situation et handicap (visuel, auditif, moteur, cognitif, etc.).

Cette démarche bénéficie non seulement aux personnes en situation de handicap permanent, mais aussi à celles rencontrant des limitations temporaires (accident, maladie, situation de mobilité), aux personnes âgées, ainsi qu'à tout utilisateur confronté à des restrictions d'accès à l'information ou aux services numériques.

Cette accessibilité repose sur quatre grands principes :

- Perceptibilité : l'information et les composants de l'interface doivent être présentés de façon à pouvoir être perçus par tous les utilisateurs (ex : alternatives textuelles, contrastes adaptés) ;
- Utilisabilité : les fonctionnalités doivent pouvoir être utilisées facilement, quels que soient les moyens d'interaction (clavier, souris, lecteur d'écran, etc.) ;
- Compréhensibilité : le contenu et le fonctionnement des interfaces doivent être clairs et prévisibles ;
- Robustesse : les contenus doivent être compatibles avec les technologies d'assistance actuelles et futures.

Conformément au II de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 précitée, ils comprennent notamment :

- 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 ;
- le mobilier urbain numérique, pour leur partie applicative ou interactive, hors système d'exploitation ou matériel.

Les exigences légales en matière d'accessibilité sont mises en œuvre dans la mesure où elles ne créent pas une charge disproportionnée pour l'organisme concerné. La charge disproportionnée est une dérogation invocable, au cas par cas, pour une fonctionnalité ou un contenu.

## 1.2. **Obligations légales et réglementaires**

L'accessibilité numérique répond à plusieurs exigences :

- Au niveau européen : la Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 concernant les exigences d'accessibilité applicables aux produits et services, communément appelée « Directive Accessibilité », spécifie les exigences d'accessibilité pour les produits et services des technologies de l'information et de la communication.
- Au niveau français : le référentiel RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) vise à donner accès aux produits et services numériques, accès de façon équivalente à tous les citoyens, quelle que soit leur situation et handicap (visuel, auditif, moteur, cognitif, temporaire ou permanent, etc.).
- Au niveau international : le référentiel WCAG permet quant à lui de s'aligner sur des standards de mise en œuvre génériques en matière d'accessibilité.

La page d'accueil de tout service de communication au public en ligne doit comporter une mention clairement visible précisant s'il est ou non conforme aux règles relatives à l'accessibilité.

Tous ces services de communication au public en ligne doivent donner aisément et directement accès à la déclaration d'accessibilité, au schéma pluriannuel de mise en accessibilité et au plan d'actions de l'année en cours et permettre facilement aux usagers de signaler les manquements aux règles d'accessibilité de ce service.

## 1.3. **Objectifs du schéma pluriannuel**

L'accessibilité numérique est une préoccupation majeure liée au développement ou à la mise à disposition de sites web ou d'applications.

Cette volonté s'illustre par l'élaboration de ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique associé à des plans annuels d'action, dans l'objectif d'accompagner la mise en conformité RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) et l'amélioration progressive des sites web et applications concernés. Ce schéma pluriannuel décrit l'accompagnement de la mise en conformité selon le référentiel RGAA 4.1.2 de niveau Double-A (AA) pour l'accessibilité des contenus Web et des publications numériques.

## **2. Politique d'accessibilité et organisation**

### **2.1 Engagement**

En prenant en compte l'accessibilité, VW BANK FR renforce son engagement en faveur d'une approche éthique et inclusive des personnes en situation de handicap. Au-delà de la réglementation, cette démarche permet de poser les bases de sites accessibles à tous dans le cadre d'une politique éthique et responsable.

### **2.2 Gouvernance**

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel sont gérés par le comité dédié à l'accessibilité (ci-après le "Comité Accessibilité").

La mission de ce Comité Accessibilité consiste à :

- contrôler et veiller à l'application de la réglementation applicable en procédant, directement ou par l'intermédiaire d'intervenants spécialisés à des audits ;
- informer et accompagner les équipes internes par des actions de formations notamment ;
- promouvoir l'accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques

Le Comité Accessibilité est une instance transversale dédiée à l'accessibilité numérique, constituée afin de rassembler les référents des métiers concernés. Cette gouvernance vise à assurer une prise en compte des enjeux liés à l'accessibilité sur l'ensemble des sites web ou applications concernés.

Cette instance est chargée de définir et de suivre les moyens alloués au schéma, en termes humains et financiers.

Le Comité Accessibilité se réunit tous les quinze (15) jours.

## 2.3 Ressources humaines et financières

Une évaluation des besoins est en cours d'élaboration ; elle permettra de formaliser les moyens alloués, notamment l'identification d'un poste budgétaire dédié à l'accessibilité numérique.

Description des ressources humaines spécifiques dédiées au Comité Accessibilité :

- le référent accessibilité numérique ;
- le responsable performance marketing ;
- le chef de département digitalisation ;
- un juriste ;
- un assistant communication et performance marketing.

Le Référent accessibilité numérique, qui sera désigné en 2026, a comme objectif de piloter la politique accessibilité numérique au sein de l'organisation. Il s'assure que les sites et applications web conçus par son organisation sont accessibles et conformes aux obligations de l'accessibilité. Il planifie les audits et mise en conformité et met en place des indicateurs de suivi. Il définit, avec le Comité Accessibilité, le schéma pluriannuel, les plans d'action associés et pilote leur mise en œuvre.

Le rôle du référent accessibilité numérique est de transmettre les bonnes pratiques, veiller à la bonne application des standards. Le référent est également le point de contact principal pour tous les sujets liés à l'accessibilité au sein de l'organisation.

L'analyse des besoins faite par VW BANK FR donnera lieu à la provision d'un budget dédié. Ce budget correspond aux besoins exprimés par la maîtrise d'ouvrage en matière de formation, d'outil et d'expertise. Chaque nouveau projet embarquera dorénavant une provision pour l'accessibilité numérique.

Afin de répondre à l'obligation légale et aux dispositions du RGAA, VWB FR France met en place un moyen de contact pour pouvoir traiter toutes les demandes légitimes liées à un contenu non accessible : [r.clientele@vwfs.com](mailto:r.clientele@vwfs.com).

Chaque demande sera étudiée afin de proposer une alternative lorsqu'elle est possible et disponible. Une attention particulière est accordée au formulaire de contact dans le cadre des travaux à venir.

## 2.4 Organisation de la prise en compte de l'accessibilité Numérique

La prise en compte de l'accessibilité numérique au sein de VW BANK FR nécessite une conduite du changement à plusieurs niveaux. Des formations seront prévues en présentiel ou à distance afin de répondre aux besoins des différents métiers.

Des sessions de formation seront organisées pour sensibiliser les collaborateurs travaillant de près ou de loin sur des interfaces digitales à la prise en compte de l'accessibilité dans leurs domaines respectifs.

Une formation à destination des contributeurs éditoriaux doit également permettre la prise en compte des bonnes pratiques lors de la contribution de contenus en ligne.

VW BANK FR va proposer aux contributeurs différentes plateformes numériques, des modules pour développer ou mettre en ligne des contenus accessibles via :

- Une sensibilisation générale.
- Des formations pour les rédacteurs de contenu en fonction des outils d'édition (Microsoft Office, Wordpress, SharePoint).
- Des tests de l'accessibilité de sa production avec une aide technique (navigation clavier, lecteur d'écran, outils dédiés autorisés...).

Les formations toucheront différents services de l'entreprise comme :

- Direction marketing
- Direction des systèmes d'information
- Direction des opérations

Cette liste est non exhaustive.

## **2.5 Evolution et suivi des projets**

VW BANK FR accorde une attention particulière à l'accessibilité dans le cadre de l'évolution et de la maintenance de ses sites internet. Cette exigence sera partagée avec l'ensemble de ses partenaires, qu'ils soient internes ou externes, afin de garantir une expérience en ligne inclusive et accessible à tous les utilisateurs.

## **2.6 Recours à des compétences externes**

VW BANK FR fait appel à un prestataire spécialisé afin de l'accompagner dans ses objectifs d'accessibilité. Ceci pourra couvrir à la fois les aspects de formation, d'audit et d'assistance.

## **2.7 Politique d'achat**

Le respect du cahier des charges défini par le RGAA sera pris en compte, lorsque pertinent, dans la politique d'achat. Les grilles d'évaluation des prestataires seront mises à jour afin de prendre en compte l'expertise de ces derniers en matière de respect des bonnes pratiques d'accessibilité. Des audits pourront être effectués afin d'évaluer l'accessibilité d'une solution logicielle ou d'un service tiers.

## 2.8 Processus de contrôle et de validation de mise en œuvre

Volkswagen Bank s'appuie sur un cabinet spécialisé pour la réalisation des audits et des déclarations de ses différents supports digitaux.

### 3. Etat des lieux et périmètre technique et fonctionnel

#### 3.1. État des lieux

Le schéma pluriannuel d'accessibilité numérique s'applique à l'ensemble des services numériques proposés par VW BANK FR.

Tous les publics utilisant ces services sont concernés : clients, partenaires, collaborateurs, ainsi que toute personne amenée à interagir avec les interfaces numériques de VWFS.

Le tableau ci-dessous recense les sites internet et les sites internes gérés par VW BANK FR. Il précise pour chaque site ou application : le nom du site, l'URL et le niveau d'accessibilité.

Les indications notées « À venir » sont inconnues ou en cours de collecte et feront l'objet d'une mise à jour ultérieure.

Nom du site	URL	Niveau d'accessibilité	Commentaires
Volkswagen Bank GMBH	<a href="https://www.vwfs.fr">https://www.vwfs.fr</a>	68% de taux moyen de conformité	Audit terminé
Mobility Solutions	<a href="https://mobility-solutions-volkswagengroup.fr/">https://mobility-solutions-volkswagengroup.fr/</a>	42% de taux moyen de conformité	Audit terminé
Nouvelles Mobilités	<a href="https://nouvelles-mobilites-vwfs.fr/">https://nouvelles-mobilites-vwfs.fr/</a>	45% de taux moyen de conformité	Audit terminé
Espace Client	<a href="https://www.vwfs.fr/espace-client.html">https://www.vwfs.fr/espace-client.html</a>	58% de taux moyen de conformité	Audit terminé
Parcours Recouvrement		73% de taux moyen de conformité	Audit terminé

Parcours financement		62% de taux moyen de conformité	Audit terminé
Parcours Résiliation	<a href="https://resiliermoncontrat.vwfs.fr/">https://resiliermoncontrat.vwfs.fr/</a>	71% de taux moyen de conformité	Audit terminé
POS Powered by Miles		65% de taux moyen de conformité	Audit terminé
Entretien en ligne		70% de taux moyen de conformité	Audit terminé

Ce périmètre sera amené à évoluer en fonction de l'évolution et de l'ajout de nouveaux services numériques.

### 3.2 Évaluation du niveau d'accessibilité actuel

Dans le cadre de l'amélioration continue de l'accessibilité des sites web de Volkswagen Bank GMBH, un premier audit a été mené par le siège (HQ) sur les sites allemands, dont la structure des pages est similaire à celles des sites français.

Par ailleurs, chaque page du site VW BANK FR a fait l'objet d'une évaluation du niveau d'accessibilité actuel selon les critères du RGAA.

Sur la base de ces audits, une série de recommandations ont été établies et seront mises en œuvre au cours des prochains trimestres.

### 3.3 Stratégie de mise en conformité

#### 3.3.1 Objectifs de conformité RGAA

- Identification des applications, outils et ressources déjà en place chez VW BANK FR.
- Identification des actifs numériques et de leur niveau de maturité.
- Planification des audits de conformité pour l'ensemble des services de communication.
- Planification des mesures correctives à prendre pour gérer les contenus non accessibles.

### 3.3.2 *Étapes des interventions*

Les opérations de mise en conformité vont s'étaler sur la durée du schéma pluriannuel selon les étapes suivantes :

#### Étape 1 : Audits & Recommandations

- Validation des standards d'accessibilité à évaluer.
- Analyse des recommandations effectuées par le siège.
- Diagnostic général.
- Liste catégorisée et priorisée des écarts d'accessibilité.
- Synthèse de l'analyse.
- Priorisation des corrections.
- Recommandations.

#### Étape 2 : Actions de mise en conformité

- Mesures correctives prises pour traiter les contenus non accessibles.
- Calendrier de mise en œuvre, incluant des mesures prioritaires (contenus les plus consultés et services les plus utilisés).

#### Étape 3 : Actions récurrentes

- Bilans des plans d'actions annuels.

## 4. Modalités de communication

L'ensemble des documents relatifs à l'accessibilité numérique (schéma pluriannuel, plans d'action annuels, déclaration d'accessibilité) est publié sur chacun des sites internet et espaces numériques concernés, dans une rubrique dédiée à l'accessibilité.

Les utilisateurs sont informés de la disponibilité de ces documents grâce à une communication régulière via les canaux institutionnels (actualités, newsletters, etc.).

Toute évolution majeure du schéma ou des plans d'action fait l'objet d'une mise à jour visible et d'une information auprès des usagers.

Pour accéder au schéma pluriannuel 2025-2027, cliquez ici.

Pour accéder au bilan du plan annuel 2025, cliquez ici.

## PLAN D'ACTION PLURIANNUEL

Action	Sous-actions	Statut	Échéance
--------	--------------	--------	----------

<b>Gouvernance et pilotage</b>	Définition et validation de la feuille de route pluriannuelle	Réalisé	2025
	Mobilisation d'experts externes pour tester l'accessibilité numérique	Réalisé	2025
	Mise en place d'une gouvernance	Réalisé	2025
	Définition des modalités de pilotage	À venir	2026 puis continu
	Nomination d'un référent à l'accessibilité numérique	À venir	2026
	Identification de référents proxy	À venir	2026
	Définition d'un budget spécifique	À venir	2027 puis validation annuelle du budget
<b>Achats et sous-traitance</b>	Sensibilisation des fournisseurs et partenaires extérieurs (prestataires, sous-traitants), et rappel des obligations d'accessibilité	À venir	2026
	Intégration de l'accessibilité numérique dans les clauses contractuelles (appels d'offres, devis et contrats), dans les critères de notation et de sélection des prestataires et les procédures de recette	À venir	2027
<b>Communication</b>	Publication des déclarations d'accessibilité, du schéma pluriannuel et des plans d'action annuels	À venir	2025, puis annuel
	Définition d'un plan de communication autour de l'accessibilité en interne	À venir	2026, puis continu
	Définition d'un plan de communication externe pour mettre en avant les engagements RSE pris liés à l'accessibilité, les ambitions et les exigences	À venir	2027 puis continu
<b>Formation et sensibilisation</b>	Sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs aux enjeux de l'accessibilité	À venir	2026
	Organisation de sessions de formation en fonction des profils	À venir	2027 puis continu
	Mise à jour des fiches de poste et des procédures de recrutement pour inclure des compétences en matière d'accessibilité numérique	À venir	2027
<b>Mise en conformité</b>	Réalisation des audits numériques pour les sites et parcours suivants : vwfs.fr, mobility solutions, nouvelles mobilités, Espace Client, Parcours recouvrement, Parcours financement, Parcours résiliation, POS Powered by Miles et le Parcours Entretien	Réalisé	2025
	Identification de l'ensemble des sites web, intranet, applications mobiles, documents numériques, outils de communication internes et externes concernés, ou toutes plateformes utilisées	À venir	2026

<b>Evaluation et amélioration continue</b>	Définition d'une roadmap des audits de conformité sur les sites, applications, documents, outils et services de communication	À venir	2026 puis continu
	Mise en conformité et priorisation des actions de correction des contenus non accessibles dans un calendrier en tenant compte du caractère prioritaire des contenus les plus consultés et des services les plus utilisés	À venir	2026 puis continu
	Création d'une méthodologie à appliquer dans les équipes à toutes les étapes d'un projet et mise à jour des processus	À venir	2027
	Organisation de tests utilisateurs impliquant des personnes en situation de handicap	À venir	2027 puis continu
	Mise en place d'un dispositif de recueil et de traitement des retours utilisateurs	À venir	2026
	Mise à jour du plan en fonction de l'avancement de la réalisation des actions et des évolutions réglementaires	À venir	2026 puis continu