



Schéma pluriannuel d'accessibilité 2020-2022

ING Bank N.V. en France

Version

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

Contents

Introduction	1
Définition de l'accessibilité numérique	1
Politique d'accessibilité	1
Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique	2
Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique.....	2
Recrutement et actions de formation/sensibilisation.....	2
Recours à des compétences externes.....	2
Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets	3
Tests utilisateurs.....	3
Prise en compte de l'accessibilité dans les appels d'offre.....	3
Traitement des retours utilisateurs.....	3
Processus de contrôle et de validation	4
Périmètre technique et fonctionnel	4
Recensement	4
Évaluation et qualification	4
Agenda planifié des interventions	4
Plans annuels	5
Annexe 1 : périmètre technique et fonctionnel public.....	5

Contact

Toute question relative au schéma pluriannuel d'ING en France peut être adressée par email au Référent Accessibilité d'ING en France à l'adresse suivante : hotline.epargne.fr@ing.com.

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

Définition de l'accessibilité numérique

L'accessibilité numérique permet d'accéder aux contenus (sites web, documents bureautiques, supports multimédias, intranets d'entreprise, applications mobiles...), quelle que soit sa façon de naviguer.

En plus des personnes en situation d'handicap permanent, l'accessibilité numérique profite à tous : aux personnes âgées, aux personnes en situation de handicap temporaire, aux personnes peu à l'aise avec les outils numériques...

Grâce à elle, tous les utilisateurs en situation de handicap peuvent percevoir, comprendre, naviguer et interagir avec le Web. Elle est de fait indispensable pour :

- S'informer ;
- Communiquer ;
- Accomplir des démarches administratives ;
- Mener une activité professionnelle...

L'accessibilité numérique s'inscrit dans une démarche d'égalité et constitue un enjeu politique et social fondamental afin de garantir à tous, sans discrimination, le même accès à l'information et aux services en ligne.

L'accessibilité numérique est un domaine transverse qui concerne toutes les personnes impliquées dans la création, la maintenance et l'utilisation des dispositifs numériques : décideurs, chefs de projet, graphistes, développeurs, producteurs de contenus.

Politique d'accessibilité

L'accessibilité numérique est au cœur des préoccupations liées au développement ou à la mise à disposition de sites web ou d'applications tant auprès du public que des personnels internes à ING en France. Plus largement, la promotion active de l'inclusion et de la diversité est une valeur cardinale d'ING inscrite dans notre Code Orange et dans le ING Diversity Manifesto. Cet objectif guide notamment nos efforts pour améliorer continuellement la prise en compte de nos clients et salariés en situation de handicap.

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 d'accessibilité) et l'amélioration progressive des sites web et applications concernées. C'est la raison pour laquelle ING en France :

- A mis en place en 2020 un service dédié pour que les clients sourds ou malentendants puissent dialoguer avec nos conseillers par téléphone ;
- A commandité un audit à la société Temesis (société experte dans l'accessibilité) afin d'identifier les chantiers prioritaires à mener pour améliorer l'accessibilité de l'ensemble de ses sites.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel sont placés sous la responsabilité du Référent Accessibilité dont la mission est de s'assurer de :

- L'application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et de la réalisation des audits réguliers requis ;
- La promotion de l'accessibilité au sein d'ING en France, notamment par la diffusion des normes et des bonnes pratiques ;
- La sensibilisation des équipes internes et de la prise en compte de ce sujet dans la politique RH d'ING en France par des actions de formations notamment : la prise en charge des demandes des utilisateurs et de manière générale la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap.

Toute question relative à l'accessibilité chez ING en France doit être adressée au Référent par mail à l'adresse ci-dessus.

Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

Afin d'établir un programme ambitieux, ING en France a engagé une démarche d'intelligence collective associant toutes les parties prenantes pour améliorer l'accessibilité de ses sites et outils concernés par l'accessibilité. Des ressources, tant humaines que financières, ont été mobilisées par ING en France dès 2020 afin d'identifier les différents projets de mise en accessibilité de ses services de communication publique en ligne à mettre en œuvre et de lancer les premières actions sur ce sujet. L'estimation des ressources humaines et financières qui pourraient être nécessaires pour la durée du schéma pluriannuel est en cours, mais il est d'ores et déjà acté qu'un poste budgétaire conséquent est dédié à l'accessibilité numérique. Le schéma sera actualisé lorsque ce processus d'évaluation sera finalisé et remis à jour aussi souvent que nécessaire en fonction des éventuelles réévaluations de ces éléments.

Le budget et les ressources mobilisés permettront notamment de réaliser les audits et actions correctives requises pour la mise en conformité des services de communication publique en ligne d'ING en France ainsi que son organisation avec la réglementation applicable, et plus généralement de mettre en œuvre chacun des plans d'actions annuels déterminés par ING en France.

Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique

Recrutement et actions de formation/sensibilisation

Afin de garantir une prise en compte pérenne de l'accessibilité, une attention particulière sera portée sur les compétences en matière d'accessibilité numérique lors de la rédaction des fiches de postes et lors du déroulement des processus de recrutement. Cela concernera tout particulièrement les collaborateurs amenés à travailler au développement des interfaces desktop et des applications mobiles.

Dans les prochains mois et tout au long de la période d'application de ce schéma, différentes actions de formation et de sensibilisation sont programmées. Il s'agit à la fois de :

- Faire monter en compétences les collaborateurs dont les missions principales ont un impact direct sur l'accessibilité de nos sites et applications, et ainsi faire émerger un réflexe d'« accessibility by design ». La poursuite de la politique d'inclusion de personnes en situation de handicap dans les effectifs d'ING en France contribuera également à accélérer cette dynamique.
- Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs via des formations obligatoires dédiées, et inclure ces modules dans les formations obligatoires pour les nouveaux arrivants. Ce programme est en cours d'étude et sera proposé avant fin 2021.
- Rédiger un guide de bonnes pratiques qui sera mis à disposition des collaborateurs sur l'intranet.

Ces actions essentielles de formation et de sensibilisation sont amenées à perdurer dans le moyen et long-terme.

Recours à des compétences externes

Chaque fois que nécessaire, il sera fait appel à des intervenants externes afin d'accompagner ING en France dans la prise en compte de l'accessibilité. Cela recouvre par exemple les actions de sensibilisation et de formation, les actions d'accompagnements et plus particulièrement les actions d'audits et de certification des sites web et applications concernées.

ING en France a fait appel à un prestataire externe pour réaliser un audit de l'accessibilité de ses sites et applications et l'aider à structurer le projet d'accessibilité dans sa globalité. Le recours à des compétences externes sera de nouveau envisagé pour renforcer les équipes en charge du déploiement de nos actions prioritaires, notamment celles en charge de l'informatique.

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

Les objectifs d'accessibilité et de conformité au RGAA vont être inscrits et rappelés dès le début des projets dont ils constitueront un axe majeur et une exigence de base. En interne, une « guildes accessibilité », c'est-à-dire une équipe composée de membres de différents services d'ING en France, sera créée pour assurer une coordination transversale des projets, tirer les retours d'expériences et partager les bonnes pratiques.

Comme pour le RGPD, l'accessibilité est citée dans la réflexion nécessaire à la construction des fiches d'engagement des projets. Pour favoriser une meilleure prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets, des outils de tests seront mis en place à chaque étape du processus de production (conception, design, développement et mise en production).

Ces mêmes objectifs et exigences seront rappelés à nos prestataires et dans les éventuelles conventions établies avec eux.

Tests utilisateurs

Lorsque le recours à des tests utilisateurs est jugé nécessaire ou utile, en phase de conception, de validation ou d'évolution d'un site web ou d'une application, le panel d'utilisateurs constitué parmi les salariés d'ING en France pourra comprendre, dans la mesure du possible, des personnes en situation de handicap. Une réflexion est par ailleurs engagée pour l'identification de testeurs externes en situation de handicap auxquels ING en France pourrait recourir si besoin. Le schéma sera mis à jour lorsque ce point sera précisé.

Ces tests permettront d'identifier les principaux blocages et de prioriser les améliorations à réaliser.

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

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA doivent constituer une clause contraignante et participer à l'évaluation de la qualité de l'offre d'un prestataire lors de la commande de services au travers des appels d'offres notamment. Les procédures d'appels d'offre ainsi que les règles d'évaluation des candidatures vont être adaptées pour davantage prendre en compte les exigences de conformité au RGAA.

Concrètement, les documents types d'appel d'offre seront modifiés par le département Achats pour inclure de nouvelles dispositions relatives à l'accessibilité numérique, et ces changements seront reflétés dans les contrats. Ces clauses permettront ainsi d'assurer la garantie de prestations en adéquation avec la politique d'accessibilité numérique d'ING en France.

Ces changements s'appliqueront à la fois au recours à des prestataires externes et à des fournisseurs d'outils/logiciels ayant un impact sur l'accessibilité numérique.

Traitement des retours utilisateurs

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes légitimes des utilisateurs, les utilisateurs en situation de handicap peuvent signaler les problèmes d'accessibilité rencontrés sur les sites et applications d'ING en France en adressant leurs demandes à l'adresse mail dédiée suivante : hotline.epargne.fr@ing.com. Certaines demandes pourront, en fonction de leur niveau de complexité et d'urgence, être traitées directement par les services informatiques d'ING en France ou son référent accessibilité.

Tout utilisateur adressant une demande relative à l'accessibilité des services de communication publique en ligne d'ING en France devra indiquer ses nom et prénom, ses adresses postale et électronique ainsi que, le cas échéant, son numéro de client ING, conformément aux exigences du RGAA. Si les informations transmises par l'utilisateur sont incomplètes ou ne sont pas suffisamment claires, ING en France lui demandera de les compléter ou de les clarifier et lui communiquera le délai raisonnable de traitement ou sa réponse définitive après réception des compléments demandés.

Processus de contrôle et de validation

Chaque site ou application fera l'objet lors de la mise en ligne initiale, lors d'une mise à jour substantielle, d'une refonte ou à la fin des opérations de mises aux normes, d'un contrôle permettant d'établir une déclaration de conformité conformément aux termes de la loi. Ce contrôle sera effectué en interne par une personne formée qui n'aura pas été impliquée dans le projet ou par l'intermédiaire d'un intervenant externe spécialisé.

Ces opérations de contrôles viennent en complément des opérations habituelles de recettes et de contrôles intermédiaires qui seront organisées, si nécessaire, tout au long de la vie des projets.

Périmètre technique et fonctionnel

Recensement

ING en France gère 13 sites et outils, des applications à destination du public, de ses clients ou des candidats à l'embauche.

Évaluation et qualification

Chaque site ou application a été qualifié selon des critères tels que :

- La fréquentation
- Le service rendu
- La criticité
- Le cycle de vie (date de la prochaine refonte)

Des évaluations rapides de l'accessibilité, permettant de servir de socle à l'élaboration des interventions d'audits ont été ou vont être réalisées sur l'ensemble des sites et applications concernées.

Ces évaluations portent sur un petit nombre de critères choisis pour leur pertinence en termes d'évaluation de la complexité et la faisabilité de la mise aux normes RGAA.

L'annexe 1 décrit les éléments pouvant être rendus publics du périmètre technique et fonctionnel. En effet, certaines applications peuvent ne pas être rendues publiques pour des raisons de sécurité ou de confidentialité.

Agenda planifié des interventions

Compte tenu des informations recueillies lors de l'élaboration de ce schéma, la complexité des sites et applications, leur classement par ordre de priorité et leur évaluation en termes de faisabilité, les opérations de mise en conformité vont s'étaler sur les années 2020 à 2022 et au-delà.

En 2020 les actions suivantes ont été réalisées :

- Mise en place d'une coordination projet accessibilité ;
- Mise en place des premiers outils de gouvernance ;
- Réalisation des premiers audits d'accessibilité de certains sites Internet d'ING en France.

Le détail des actions planifiées pour cette année se trouve dans le plan annuel 2021.

Plans annuels

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

Le plan annuel 2021 est disponible en cliquant sur ce lien : <https://www.ing.fr/data/pdf/accessibilite/plan-annuel-2021.pdf>

Annexe 1 : périmètre technique et fonctionnel public

La liste ci-dessous présente les sites et applications mobiles d'ING en France ouverts au public.

Site	Type	URL
Site Marketing Retail	Site internet	ing.fr
Site Client Retail	Site internet	m.ing.fr
Site de souscription	Site internet	subscribe.ing.fr
WebCafé	Site internet	communaute.ing.fr
Site Marketing Wholesale	Site internet	new.ingwb.com/en/network/emea/france
Site Inside Business Wholesale	Site internet	insidebusiness.ingwb.com
Site Commercial Card Wholesale	Site internet	identity.ingcommercialcard.com
Site RH (recrutement)	Site internet	ing.jobs
Newsroom	Site internet	newsroom.ing.fr
Application IOS Client	Application mobile	
Application Android Client	Application mobile	
Application IOS Bourse	Application mobile	
Application Android Bourse	Application mobile	

Pour des raisons de confidentialité et de sécurité, les autres sites et outils ne sont pas remontés au tableau.

