

Sujets traités:

Gouvernance Accessibilité	Documentation précontractuelle et contractuelle (Services bancaires, Crédits in scope) et Commerciale
Formation et sensibilisation	Gestion du Parcours et Documentation Accessibles
Accessibilité Numérique	Prendre en compte nativement l'accessibilité sur des Nouvelles Activités et Produits ou sur des nouveaux outils IT clients ou collaborateurs
Accessibilité Téléphonique	

Bilan du plan d'Actions 2025

Numéro	Sujet Dominant	Action	Détail	Statut (réalisé, en cours, à planifier, à poursuivre)
1	Gouvernance Accessibilité	Désignation d'un référent accessibilité	Le référent accessibilité a été nommé en décembre 2024 (Head of Digital Transformation) (Information au Comité de Direction)	Réalisé, à poursuivre
2	Formation et sensibilisation	Sensibiliser tous les collaborateurs aux enjeux de l'accessibilité	Actions menées : articles sur intranet, vidéo, webinaire, ressources mises à disposition sur l'intranet (page dédiée) depuis 2025.	Réalisé, à poursuivre
3	Formation et sensibilisation	Parcours de formation en accessibilité numérique	Intégration de formation sur l'Accessibilité dans le catalogue IFCAM avec ajout de modules ciblés si besoin pour tous les collaborateurs travaillant sur le Digital (concernés par la production ou la diffusion de contenus sur les espaces numériques)	Réalisé, à poursuivre
4	Formation et sensibilisation	Formation : E-learning Ethique	Intégration de la dimension Accessibilité dans l'E-learning Ethique	Réalisé (1 fois par an) / à poursuivre
5	Formation et sensibilisation	Présentation de sujets stratégiques pour le Groupe Indosuez	L'ajout de sous-titres et de transcription textuelle sur nos contenus vidéos stratégiques est mis en place.	Réalisé, à poursuivre
6	Accessibilité Numérique	Mise en place des déclarations d'accessibilité	Publication le 28/06/2025	Réalisé
7	Accessibilité Numérique	Intégration du plan d'action annuel 2025 et le schéma pluriannuel sur l'accessibilité 2025-2027	Publication au fil de l'eau	Réalisé en partie, à poursuivre

Numéro	Sujet Dominant	Action	Détail	Statut (réalisé, en cours, à planifier, à poursuivre)
8	Accessibilité Numérique	Audits sur Accessibilité numérique	Identification des services numériques à auditer en priorité selon en fonction du nombre d'utilisateurs externe et interne . Audits en 2025 sur divers sites Institutionnels, Spektra, Startup Connection, e/m-banking,	Réalisé, à poursuivre
9	Accessibilité Numérique	Mise à jour des déclarations d'accessibilité	Réactualisation avec mise à jour des déclarations d'accessibilité selon les résultats d'audits	Réalisé en partie, à poursuivre
10	Accessibilité Numérique	Traitement des retours utilisateurs	Mise en place d'un formulaire de contact sur les sites concernés, complété par une ligne téléphonique dédiée au support à l'utilisation des services numériques. Ces canaux doivent permettre un processus d'amélioration continue.	Réalisé, à poursuivre
11	Accessibilité Téléphonique	Déploiement du dispositif d'Accessibilité téléphonique pour les clients, prospects malentendants ou sourds dans les entités du groupe telles que CA Indosuez, CAIWE, BDPB, CFM Indosuez et CFM Indosuez Conseil en Investissement	Choix du Prestataire et mise en place du dispositif au fil de l'eau avec sessions de formation permettant d'accompagner les collaborateurs	Réalisé, à poursuivre

Plan d'Actions 2026

Numéro	Sujet Dominant	Action	Détail	Statut (réalisé, en cours, à planifier, à poursuivre)
1	Gouvernance Accessibilité	Désignation d'un référent accessibilité	Le référent accessibilité nommé en décembre 2024 (Head of Digital Transformation) a été remplacé par le Head of Marketing en décembre 2025. Une information sera transmis au comité de Direction en 2026.	Réalisé, à poursuivre
2	Gouvernance Accessibilité	Nouvelle Gouvernance Suivi du sujet Accessibilité	Une nouvelle gouvernance sera mise en place en 2026 avec notamment un comité de pilotage trimestriel portant sur des sujets identifiés. Accompagnement des entités au travers des Comités Référents Accessibilité animés par CASA.	En cours
3	Gouvernance Accessibilité	Pilotage et suivi du déploiement du dispositif d'Accessibilité téléphonique pour les clients , prospects malentendants ou sourds	Etablir un tableau de bord d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs afin de suivre la prestation ELIOZ. Présentation lors du comité de pilotage.	En cours (Q1 2026)

Numéro	Sujet Dominant	Action	Détail	Statut (réalisé, en cours, à planifier, à poursuivre)
4	Gouvernance Accessibilité	Pilotage et suivi du déploiement du dispositif d'Accessibilité numérique	Etablir un tableau de bord d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs afin de suivre la mise en place du dispositif d'accessibilité numérique (Suivi des déclarations d'accessibilité au fil de l'eau selon par exemple les résultats des audits, le plan d'action annuel et le schéma pluriannuel (etc...)) (actualisation nécessaire), suivi des actions menées dans le but de l'amélioration du taux de Conformité d'Accessibilité). Présentation lors du comité de pilotage.	En cours (Q1 2026)
5	Formation et sensibilisation	Sensibiliser tous les collaborateurs aux enjeux de l'accessibilité	Actions menées (articles sur intranet, vidéo), intégrant l'accessibilité, ressources mises à disposition sur l'Intranet (page dédiée) depuis 2025 (à réactualiser au fil de l'eau). Les outils Informatiques mis à disposition des collaborateurs comportent des fonctionnalités sur l'Accessibilité. L'objectif est que les collaborateurs puissent les utiliser systématiquement.	A poursuivre
6	Formation et sensibilisation	Parcours de formation en accessibilité numérique	Intégration de formation sur l'Accessibilité dans le catalogue IFCAM avec ajout de modules ciblés si besoin pour tous les collaborateurs travaillant sur le digital (concernés par la production ou la diffusion de contenus sur les espaces numériques)	Réalisé, à poursuivre

Numéro	Sujet Dominant	Action	Détail	Statut (réalisé, en cours, à planifier, à poursuivre)
7	Formation et sensibilisation	Formation : E-learning Ethique	Intégration de la dimension Accessibilité dans l'E-learning Ethique Bilan des formations E-learning Ethique dans le groupe (Suivi du nombre de collaborateurs formés)	Réalisé (1 fois par an) / à poursuivre
8	Formation et sensibilisation	Présentation de sujet stratégique pour le Groupe Indosuez	L'ajout de sous-titres et de transcription textuelle sur nos contenus vidéo stratégiques est mis en place.	Réalisé, à poursuivre
9	Accessibilité Numérique	Etablissement du plan d'action annuel 2026 et réadaptation du schéma pluriannuel sur l'accessibilité 2025-2027 si nécessaire.	Le plan d'actions pour 2026 est présenté au Comité pilotage pour diffusion dès janvier 2026.	En cours (Q1 2026)
10	Accessibilité Numérique	Réactualisation des déclarations d'accessibilité	Publication des déclarations réactualisées au fil de l'eau	A planifier en 2026

Numéro	Sujet Dominant	Action	Détail	Statut (réalisé, en cours, à planifier, à poursuivre)
11	Accessibilité Numérique	Etape Post Audit : Mise en conformité de l'Accessibilité continue des sites / applications numériques et par priorisation .	<p>Correction progressive des écarts détectés en audit (selon priorisation).</p> <p>Atteindre un niveau de conformité progressif afin d'atteindre un taux de conformité de plus de 50% (partiellement conforme)</p> <p>À la suite des audits, des plans de correction sont établis pour chaque site ou application.</p> <p>Ces plans comportent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une classification des non-conformités (bloquantes, majeures, mineures), • Une priorisation des corrections selon l'usage (trafic, fréquence d'usage, impact sur l'utilisateur), • Un planning de mise en œuvre progressif, établi en lien avec les roadmaps produits 	A planifier en 2026
12	Accessibilité Numérique	Evolution majeure du site Institutionnel avec prise en compte des critères d'accessibilité	Le site Institutionnel du Groupe Indosuez va connaître une évolution majeure dans son Design. La dimension Accessibilité a été prise en compte dans ce projet structurant.	En cours
13	Accessibilité Numérique	Traitement des retours utilisateurs	Mise en place d'un formulaire de contact sur les sites concernés, complété par une ligne téléphonique dédiée au support à l'utilisation des services numériques. Ces canaux doivent permettre un processus d'amélioration continue.	Réalisé, à poursuivre

Numéro	Sujet Dominant	Action	Détail	Statut (réalisé, en cours, à planifier, à poursuivre)
14	Accessibilité Téléphonique	Déploiement du dispositif d'Accessibilité téléphonique pour les clients, prospects malentendants ou sourds dans les entités du groupe telles que CA Indosuez, CAIWE, BDPB, CFM Indosuez et CFM Indosuez Conseil en Investissement	Choix du Prestataire et mise en place du dispositif au fil de l'eau avec sessions de formation permettant d'accompagner les collaborateurs, Mener les dernières actions sur le déploiement du dispositif ELIOZ.	Réalisé, à poursuivre
15	Documentation précontractuelle et contractuelle (Services bancaires, Crédits in scope) et Commerciale	Mener un recensement des Services Bancaires et Documents concernés.	Recensement des documents concernés, et priorisation. Définir le périmètre : Entités du Groupe Indosuez de l'UE et/ou autres. ainsi que la cible : clients et prospects (personne physique versus personne morale)	A planifier en 2026
16	Documentation précontractuelle et contractuelle (Services bancaires, Crédits in scope) et Commerciale	Concevoir des annexes «Accessibilité» aux fiches d'informations précontractuelles et aux conditions générales des contrats. Ces annexes devront être compréhensibles sans dépasser un niveau «B2» (avancé ~lycée) et devront notamment contenir une description générale du service, de son fonctionnement et de ce que nous avons fait pour le rendre accessible aux personnes handicapées.	Simplification rédactionnelle pour certains parcours d'information et parcours clients (inclure le Legal Design)	A planifier en 2026

Numéro	Sujet Dominant	Action	Détail	Statut (réalisé, en cours, à planifier, à poursuivre)
17	Gestion du Parcours et Documentation Accessibles	Mener un recensement des documents à destination des clients finaux (documents publiés entre le 23 septembre 2018 et le 28 juin 2025) puis à partir du 28/06/2025. Organiser la remédiation des documents par priorité.	Recensement des documents concernés, et priorisation. Définir le périmètre : Entités du Groupe Indosuez de l'UE et/ou autres. ainsi que la cible : clients et prospects (personne physique versus personne morale)	A planifier en 2026
18	Gestion du Parcours et Documentation Accessibles	Produire un charte Accessibilité des documents (solution intermédiaire en 2026).	Reprendre les ressources mises à disposition par CASA	A planifier en 2026
19	Gestion du Parcours et Documentation Accessibles	Se faire accompagner par une entreprise spécialisée pour mettre en place la remédiation des documents	Reprendre la liste des entreprises disposant de ces solutions de remédiations afin d'estimer le budget à prévoir	A planifier en 2026
20	Gestion du Parcours et Documentation Accessibles	Vérifier que nos méthodes d'identification/ authentification et nos signatures électroniques soient perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes.	S'assurer auprès du fournisseur sur les méthodes d'identification sont "accessibles"	A planifier en 2026

Numéro	Sujet Dominant	Action	Détail	Statut (réalisé, en cours, à planifier, à poursuivre)
21	Gestion du Parcours et Documentation Accessibles	Vérifier que nos méthodes de paiement (services de paiement) soient accessibles (Cartes de paiement)	S'assurer auprès du fournisseur sur les méthodes d'identification sont "accessibles"	A planifier en 2026
22	Prendre en compte nativement l'accessibilité sur des Nouvelles Activités et Produits ou sur des nouveaux outils IT clients ou collaborateurs	Intégrer la dimension d'Accessibilité dans nos processus via nos différents comités	Recensement des processus Définir le périmètre : Entités du Groupe Indosuez de l'UE et/ou autres. Mise à jour des procédures pour y intégrer l'accessibilité (tels que le comité NAP ou le comité Comité Global Innovation.)	A planifier en 2026
23	Prendre en compte nativement l'accessibilité sur des Nouvelles Activités et Produits ou sur des nouveaux outils IT clients ou collaborateurs	Mettre en place une clause d'accessibilité dans nos contrats fournisseurs	Recensement des processus Définir le périmètre : Entités du Groupe Indosuez de l'UE et/ou autres. Intégrer l'accessibilité dans les processus internes Mise à jour des procédures pour y intégrer l'accessibilité Recensement des contrats fournisseurs à remédier (tels que les fournisseurs des cartes de paiement et fournisseurs IT)	A planifier en 2026

Annexe : Sites concernés et déclarations d'accessibilité

Numéro	Type de site (URL)	liste de quelques liens vers la Déclaration d'accessibilité	État de conformité
1	Site institutionnel	https://ca-indosuez.com	Non Conforme (<50%)
2	Site extranet (E/M banking)	https://ebanking.indosuez.com / https://mobile.indosuez.com https://ebanking.degroofpetercam.com / https://mobile.degroofpetercam.com	Non Conforme (<50%)
3	Site extranet (Spektra)	https://spektra.indosuez.com	Non Conforme (<50%)
4	Site extranet (Startup Connection)	https://startup.indosuez.com	Non Conforme (<50%)

Les taux de conformité sont mis à jour au fil de l'eau dans les déclarations de conformité des sites concernés. Les déclarations d'accessibilités ont été publiées le 28 juin 2025.