

Mobilize Financial Services

SCHÉMA PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ

2026–2029

Ce document constitue la première version du schéma pluriannuel. Il acte le lancement de la démarche d'accessibilité numérique au sein de MFS et définit les actions prioritaires pour les prochains mois visant à structurer la gouvernance et à définir un plan d'action détaillé.

Table des matières

<i>Mobilize Financial Services</i>	1
1. Contexte et positionnement	3
2. Lien avec la stratégie ESG de MFS	3
3. Cadre réglementaire (rappel)	4
4. Périmètre couvert	4
5. Gouvernance – éléments de cadrage initiaux	5
Positionnement actuel	5
Premières pistes de rôles (non définitives)	5
Indicateurs de suivi et d'évaluation	5
6. État des lieux et stratégie de mise en conformité	6
Recensement et évaluation	6
Priorisation des actions	6
7. Actions engagées et plan d'actions 2026	7
Actions déjà mises en œuvre :	7
Actions prévues en 2026 et 2027	8
8. Processus et méthodes	10
9. Annexe : Périmètre des sites et applications	10
9.1 Sites publics	10
9.2 Publications numériques	10

1. Contexte et positionnement

Ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique sert de **cadre initial** pour la stratégie du Groupe Mobilize Financial Services (MFS) concernant l'accessibilité numérique pour les années 2026 à 2029.

Actuellement, la démarche est **principalement orientée vers la mise en conformité réglementaire**, conformément aux exigences applicables, et s'inscrit dans une **phase de structuration progressive**. La gouvernance cible, les ambitions à moyen et long terme ainsi que l'intégration complète de l'accessibilité dans l'ensemble des processus du Groupe ne sont pas encore formalisées et feront l'objet de travaux ultérieurs.

Ce document permet donc de :

- Établir un **socle commun** et des principes directeurs partagés ;
- Présenter les **premières actions entreprises** et celles prévues prochainement ;
- Préparer les conditions pour une **progression graduelle** de la démarche.

À ce stade, l'accessibilité numérique est principalement considérée comme un outil de conformité réglementaire et de responsabilité sociale, en cohérence avec la stratégie digitale et les engagements ESG actuels de MFS — notamment via la prise en compte d'exigences d'accessibilité dans la conception des parcours et l'amélioration continue de l'expérience utilisateur.

Dans la continuité des objectifs définis par Renault Group, chaque projet numérique à venir doit respecter des seuils minimaux de conformité en matière d'accessibilité. Les sites publics doivent atteindre le niveau d'exigence AA standards (WCAG).

À moyen terme, selon l'évolution de la démarche, l'accessibilité numérique pourra renforcer les ambitions ESG du Groupe, notamment en améliorant l'inclusion dans les parcours clients et collaborateurs, et en soutenant une gouvernance responsable des transformations digitales.

2. Lien avec la stratégie ESG de MFS

L'accessibilité numérique s'inscrit pleinement dans le pilier Social de la stratégie ESG de Mobilize Financial Services, telle que présentée dans l'axe « Être une entreprise solidaire ».

Cet axe met en avant la volonté du Groupe de favoriser l'inclusion, l'égalité de traitement et la qualité de l'expérience pour l'ensemble de ses parties prenantes, collaborateurs comme clients.

Dans ce cadre, l'accessibilité numérique contribue directement à plusieurs priorités structurantes de la stratégie ESG de MFS :

- **Inclusion et non-discrimination** : en veillant à ce que les services numériques soient utilisables par tous, y compris les personnes en situation de handicap,

l'accessibilité numérique prolonge les engagements du Groupe en matière de diversité, d'inclusion et de politique « zéro discrimination ».

- **Qualité de service et satisfaction client** : l'accessibilité participe à l'amélioration globale de l'expérience utilisateur, à la lisibilité des parcours et à la relation de confiance avec les clients, en cohérence avec l'objectif de proximité et d'écoute affiché par MFS.
- **Inclusion des collaborateurs** : l'accessibilité des outils internes, des plateformes de formation et des supports numériques contribue à créer un environnement de travail plus inclusif, en cohérence avec les engagements du Groupe en faveur du bien-être, de la montée en compétences et de l'intégration des personnes en situation de handicap.

3. Cadre réglementaire (rappel)

Le schéma s'inscrit dans le cadre légal français, notamment :

- L'article 47 de la loi du 11 février 2005 ;
- Le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) en vigueur.

Il prévoit la publication :

- Des déclarations d'accessibilité par service concerné.
- Du présent schéma pluriannuel ;
- D'un plan d'actions annuel ;

Au-delà du respect des obligations réglementaires, le Groupe exprime l'intention d'inscrire l'accessibilité numérique dans une démarche d'amélioration continue, sans que des engagements extra-réglementaires ne soient formalisés à ce stade.

4. Périmètre couvert

Le schéma couvre l'ensemble des services numériques du Groupe, incluant notamment :

- Sites institutionnels et commerciaux
- Espaces clients et partenaires
- Nouveaux projets numériques et refontes significatives
- Publications et communiqués de presse

Le périmètre exact est en cours de **recensement et de consolidation** et sera affiné progressivement.

5. Gouvernance – éléments de cadrage initiaux

Positionnement actuel

La gouvernance de l'accessibilité numérique n'est pas formalisée à ce stade. Le présent schéma propose des **axes de réflexion** destinés à préparer une organisation cible, sans définir de responsabilités opérationnelles définitives.

L'approche retenue vise à :

- S'appuyer sur les structures existantes ;
- Éviter toute complexité organisationnelle prématurée ;
- Favoriser une appropriation progressive par les différentes directions.

Premières pistes de rôles (non définitives)

À titre exploratoire :

Il est à noter que les rôles évoqués, ci-dessous, sont susceptibles d'évoluer et de s'adapter progressivement, en fonction de l'avancement du projet et des décisions de gouvernance qui seront prises.

- **Communication** : accessibilité éditoriale, publication des documents réglementaires ;
- **Directions digitales / parcours clients** : accessibilité fonctionnelle et ergonomique des interfaces ;
- **IT** : accessibilité technique des développements, outils et infrastructures ;
- **Juridique** : intégration des exigences réglementaires dans les cadres contractuels ;
- **Achats** : introduction progressive de clauses d'accessibilité dans les contrats prestataires ;
- **Ressources humaines** : formation, sensibilisation et accessibilité des outils internes.

Ces rôles feront l'objet d'une formalisation ultérieure, en lien avec la maturité de la démarche et les arbitrages de gouvernance, **incluant la nomination d'un ou plusieurs référents pour coordonner la démarche et la formalisation du budget nécessaire à sa mise en œuvre.**

De même, en fonction des besoins qui seront identifiés au fil de l'avancement, un budget spécifique pourra être envisagé pour accompagner la démarche.

Indicateurs de suivi et d'évaluation

Dans un contexte de **démarrage de la démarche**, les modalités de suivi et les indicateurs de pilotage de l'accessibilité numérique ne sont pas encore formalisés de manière exhaustive. Le Groupe souhaite néanmoins se doter, de façon progressive, d'éléments de suivi permettant d'objectiver les avancées, sans s'inscrire à ce stade dans une logique d'engagement chiffré contraignant.

Les indicateurs envisagés à ce stade ont vocation à être **exploratoires**, à évoluer dans le temps et à être consolidés en fonction de la maturité de la démarche, des outils disponibles et de l'organisation qui sera mise en place.

À titre indicatif, les axes de suivi suivants pourront être mobilisés :

- **Appréciation globale du niveau de conformité RGAA** des sites et applications ayant fait l'objet d'évaluations ou d'audits, sans objectif chiffré formel à ce stade ;
- **Identification des non-conformités majeures ou bloquantes** susceptibles d'avoir un impact significatif sur les parcours utilisateurs ;
- **Suivi de la progression de la conformité** sur les produits accompagnés dans le cadre de démarches d'amélioration ou de refonte ;
- **Suivi des actions de sensibilisation et de formation** (volumes de sessions, populations concernées), sans objectif quantitatif formalisé à ce stade.

Ces éléments de suivi ont pour objectif principal de **structurer progressivement le pilotage de la démarche**, d'outiller la prise de décision et de préparer, le cas échéant, la définition ultérieure d'indicateurs plus stabilisés, notamment en lien avec les enjeux ESG ou réglementaires

6. État des lieux et stratégie de mise en conformité

Recensement et évaluation

Le département Parcours Client Corporate assure aujourd'hui la gestion de produits numériques (sites internet, intranet et extranet) destinés au public ainsi qu'aux collaborateurs. Un recensement exhaustif est en cours afin de constituer un inventaire complet et à jour de l'ensemble de ces plateformes.

Des évaluations rapides ont été ou seront réalisées sur tous les produits n'ayant pas fait l'objet d'un audit d'accessibilité au cours des trois dernières années.

Ces diagnostics préliminaires reposent sur une sélection de critères conçus pour fournir une analyse synthétique mais significative, notamment concernant :

- Le degré d'obsolescence ou la complexité technique du produit
- La faisabilité d'une mise en conformité avec le RGAA
- L'impact potentiel des non-conformité identifiées sur le parcours et l'expérience utilisateur.

Ils constituent une base de priorisation pour la réalisation d'audits détaillés, et non une évaluation exhaustive.

Priorisation des actions

Les actions de mise en conformité sont priorisées selon :

- Criticité du service : traitement prioritaire des services essentiels aux démarches des usagers.
- Volume d'usage : priorité aux sites et applications les plus consultés.

- Complexité technique : certaines interventions pourront être anticipées selon leur faisabilité technique.
- Cycle de vie des produits : pour les sites et applications en refonte prochaine, la mise en conformité sera intégrée dans le projet.

Cette priorisation fera l'objet d'une révision régulière en fonction des retours utilisateurs et de l'évolution des services.

7. Actions engagées et plan d'actions 2026

Actions déjà mises en œuvre :

- Mobilize FS est désormais inclus dans le périmètre d'application de [l'accord sur le Handicap](#) négocié au niveau de Renault Group pour une durée de 3 ans (2024-2026)
- Formations accessibles à l'ensemble des collaborateurs
 - Huit modules en ligne, accessibles en 12 langues, permettent à tous les collaborateurs de mieux comprendre les différents types de handicap et d'adopter des comportements inclusifs, avec un module spécifique pour les managers.
 - Un parcours de sensibilisation a été déployé pour toutes les équipes Mobilize, comprenant un module e-learning intitulé « Le défi de collaboration ».
- Formations spécifiques pour le périmètre France :
 - **Actions de communication** : Une communication mensuelle a été assurée en 2025 via des newsletters et des événements sur le périmètre France, avec sept messages envoyés à l'ensemble des salariés pour sensibiliser au handicap. Lors de la semaine SEEPH, une action de sensibilisation au handicap invisible a été menée sur tous les sites grâce à l'expérience immersive des casques virtuels.
 - **Référent handicap et réseau de HandiActeurs** : Un référent handicap a été nommé afin d'assurer l'animation de la politique handicap, d'accompagner les collaborateurs et managers et de coordonner les actions de sensibilisation. Des HandiActeurs ont pour rôles de relayer la politique handicap sur les différents sites.
 - **Managers** : depuis 2024, formation dédiée aux managers encadrant des personnes en situation de handicap sur le périmètre France (27% des managers formés).
 - **Acteurs RH** : Tous les collaborateurs de la DRH ont été formés depuis 2023.
- Formations spécifiques des équipes Parcours clients :
 - Comprendre les besoins des personnes en situation de handicap et les enjeux associés et identifier les bonnes pratiques de conception UX/UI pour créer des interfaces inclusives

- Intégrer efficacement l'accessibilité dans un projet web, en la priorisant à chaque étape et en réalisant des tests pour garantir la conformité et la qualité.

Ces formations ont permis d'acquérir une approche complète de l'accessibilité numérique, de la sensibilisation à la mise en œuvre opérationnelle

Actions prévues en 2026 et 2027

L'année 2026 est dédiée à la structuration de la démarche d'accessibilité numérique au sein de MFS. L'objectif est de construire les fondations solides (gouvernance, compétences, processus) qui nous permettront de piloter efficacement l'amélioration continue sur la durée du schéma.

Le plan d'actions s'articule autour de quatre axes stratégiques :

Axe 1 : Structuration des Pratiques et Évaluation

Pour les plateformes identifiées comme prioritaires, les actions suivantes seront mises en œuvre :

- Production d'une documentation officielle basée sur les enseignements de la formation suivie en 2025.
- Organisation d'une session de formation destinée à l'ensemble de l'équipe digitale élargie.
- Définition d'un protocole d'audit applicable aux plateformes existantes et futures (celles placées sous la responsabilité directe du département Parcours Client Corporate).
- Réalisation des audits d'accessibilité.
- Communication des non-conformités critiques identifiées aux prestataires concernés.
- Mise à jour des déclarations d'accessibilité.

Les priorités portent sur :

- La structuration des pratiques (documentation, protocoles d'audit) ;
- La réalisation des audits et la communication des non-conformités critiques pour correction ;
- L'intégration systématique de l'accessibilité dans les nouveaux projets.

Axe 2 : Intégration de l'accessibilité dans les nouveaux projets

L'objectif de cet axe est de passer d'une logique de correction à une logique de prévention, en intégrant l'accessibilité au cœur du cycle de vie de nos projets, dès la phase de conception.

- Adoption d'une démarche d'accessibilité dès la conception, avec intégration des exigences dans les spécifications fonctionnelles et techniques ;
- Utilisation systématique de grilles RGAA pour guider la conception et le développement ;

- Élaboration de récits utilisateurs accessibles afin de garantir une expérience inclusive pour tous ;
- Organisation de tests d'utilisabilité impliquant des personnes en situation de handicap, pour identifier les points d'amélioration et documenter les enseignements ;
- Partage des retours et bonnes pratiques au sein des équipes afin de renforcer la culture d'accessibilité.

En synthèse, ces actions visent à inscrire l'accessibilité **dès l'amont** et de façon **opérationnelle** dans les projets (référentiel RGAA, user stories, tests avec utilisateurs en situation de handicap), tout en assurant la **capitalisation** et la **diffusion** des bonnes pratiques pour ancrer durablement une culture d'accessibilité.

Axe 3 : Montée en Compétence des collaborateurs du Groupe

La réussite de notre ambition repose sur les compétences de nos collaborateurs. Cet axe a pour but de développer une expertise interne et de diffuser une connaissance partagée du handicap.

Le groupe affiche des ambitions fortes en faveur de l'inclusion, notamment à travers l'organisation de workshops dédiés et le développement d'initiatives ludiques visant à renforcer la cohésion et le vivre-ensemble au sein des équipes.

À partir de 2026, sur le périmètre France, l'ensemble des managers et salariés seront formés aux bonnes pratiques et outils liés au handicap, avec un focus particulier sur la santé mentale grâce à un programme d'accompagnement dédié. La communication autour du handicap et de l'inclusion sera également poursuivie afin de sensibiliser durablement les équipes et favoriser le partage d'informations, contribuant ainsi à l'instauration d'une culture inclusive au sein de l'organisation.

Axe 4 : Intégration Stratégique dans les Achats

Pour maîtriser notre écosystème numérique et ne pas importer de nouvelles non-conformités, il est impératif d'intégrer l'accessibilité comme un critère de décision dans notre politique d'achats.

- **Rédiger une clause contractuelle type "accessibilité"** à intégrer dans tous les nouveaux appels d'offres pour l'achat de solutions ou de prestations numériques, en précisant que le taux de conformité attendu doit être cohérent avec les objectifs d'accessibilité définis par l'organisation.
- **Mettre à jour les grilles d'évaluation des fournisseurs** pour que l'accessibilité devienne un critère de sélection.
- **Définir les exigences de validation de la conformité** dans le processus de recette des nouvelles solutions.

8. Processus et méthodes

L'accessibilité numérique sera intégrée à toutes les étapes du cycle de développement des services numériques :

- **Conception** : intégration des exigences d'accessibilité dans les spécifications fonctionnelles et techniques.
- **Développement** : application systématique des bonnes pratiques de développement accessible.
- **Tests** : réalisation de tests d'accessibilité automatisés et manuels
- **Déploiement** : contrôle final avant mise en production ;
- **Maintenance** : suivi continu et traitement des éventuelles régressions.

Des tests d'utilisabilité seront régulièrement organisés afin d'évaluer l'accessibilité réelle des services.

Dans la mesure du possible, les panels incluront des personnes en situation de handicap. Ces tests visent à identifier les difficultés rencontrées et à prioriser les améliorations.

Les enseignements issus de ces sessions seront documentés et partagés avec les équipes.

9. Annexe : Périmètre des sites et applications

Cette liste sera mise à jour progressivement, au fur et à mesure de l'avancée du recensement complet. Certaines plateformes peuvent ne pas être rendues publiques pour des raisons de sécurité ou de confidentialité.

Les indications notées « NC » (non communiqué) sont inconnues ou en cours de collecte et feront l'objet d'une mise à jour ultérieure.

9.1 Sites publics

Url	Déclaration conforme	Taux de conformité	Niveau de conformité RGAA
Mobilize-fs.com	Oui	49,28%	Non conforme
Renaultbank.fr	Oui	35,09%	Non conforme
insurance.mobilize-fs.fr/	Non	NC	NC

9.2 Publications numériques

Nom du support	Type de support	Date de mise en ligne	Niveau de conformité RGAA
----------------	-----------------	-----------------------	---------------------------

Rapports financiers	pdf	annuelle	NC
Rapports d'activité	pdf	semestrielle	NC
Documents Green Bonds	pdf	semestrielle	NC
Communiqués Financiers	pdf	ponctuelle	NC