

Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2025-2027 et plans d'action

Swiss Life France

Sommaire

- La diversité et l'inclusion au cœur des priorités3
- Politique d'accessibilité numérique4
 - Quatre objectifs clés pour structurer notre démarche*..... 4
 - Un suivi stratégique porté par la RSE* 4
 - Une année 2024 préparatoire*..... 5
- Sensibiliser et former nos équipes et partenaires6
 - Former nos équipes*..... 6
 - Accompagner nos partenaires et prestataires externes* 6
 - Collaborer à l'échelle du Groupe Swiss Life* 7
- Concevoir des services accessibles à tous8
 - Intégrer les principes d'accessibilité dès la conception des interfaces* 8
 - Concevoir des contenus accessibles et compréhensibles*..... 8
- Évaluer et améliorer en continu9
 - Réaliser des audits d'accessibilité* 9
 - Mettre en place des plans d'action correctifs* 9
- Favoriser l'inclusion numérique 10
 - Offrir un service client accessible*..... 10
 - Assurer la compatibilité de nos services avec les technologies d'assistance* 10

La diversité et l'inclusion au cœur de nos priorités

Chez Swiss Life, nous considérons la diversité comme un facteur de réussite et de succès important pour la performance. Au cœur de notre stratégie RSE, la diversité fait notre force car nous avons tous à apprendre de l'autre.

La responsabilité sociétale fait partie intégrante de nos activités et de nos décisions. Elle est au cœur de notre modèle d'entreprise responsable, dont l'ambition est de permettre aux générations actuelles et futures de vivre selon leurs propres choix. Notre modèle d'affaires durable, basé sur une vision long terme, vise à concilier performance économique et impact positif sur la société, les individus et l'environnement. Chaque collaborateur de Swiss Life met en œuvre des pratiques de gestion responsables, toujours guidées par le respect de ses engagements RSE en tant qu'assureur, conseiller, investisseur, employeur, acteur citoyen, et dans la conduite de nos activités.

L'accessibilité numérique au cœur de notre politique diversité et inclusion, en tant qu'employeur responsable

Pour Swiss Life, la diversité, l'équité et l'inclusion sont des enjeux stratégiques au service de la performance individuelle et collective, de l'innovation, et en phase avec les attentes de ses parties prenantes.

En tant qu'employeur responsable, et dans le cadre de sa stratégie RSE, Swiss Life valorise la diversité, l'équité et l'inclusion, et permet l'épanouissement de ses collaborateurs grâce à la mise en place d'une politique dédiée. Le respect est la condition sine qua non du bien-vivre ensemble et d'un climat de travail empreint de confiance. Ainsi, Swiss Life lutte contre toutes les formes de discriminations, et assure à ses collaborateurs un environnement de travail adapté, où les richesses de chacun peuvent s'exprimer.

Ces engagements concrétisent la raison d'être de Swiss Life :

« Nous permettons à chacun de construire son indépendance financière pour vivre selon ses propres choix. »

L'accessibilité numérique aux personnes en situation de handicap est au cœur des préoccupations liées à la diversité, l'équité et l'inclusion. **C'est pourquoi nous nous engageons dans une démarche globale et proactive visant à garantir que nos sites, applications et outils numériques soient accessibles, compréhensibles et utilisables par le plus grand nombre, sans distinction.** Nous sommes convaincus que cet engagement renforce la qualité de l'expérience utilisateur pour chacun, tout en contribuant à une société plus juste et inclusive.

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, afin de s'assurer d'un accès égal à tous de nos interfaces.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel est placé sous la responsabilité d'un référent accessibilité, rattaché à l'équipe RSE de Swiss Life France.

Nous croyons fermement qu'un numérique accessible profite à tous, en simplifiant l'expérience utilisateur et en favorisant une société plus équitable. Ensemble, construisons un avenir où l'accessibilité numérique est une évidence.

Politique d'accessibilité numérique

Quatre objectifs clés pour structurer notre démarche

Pour concrétiser notre engagement en matière d'accessibilité numérique, nous avons défini quatre objectifs clés qui guident nos actions et organisent notre démarche. Ils s'inscrivent dans une stratégie cohérente et progressive, visant à intégrer les principes de l'accessibilité à chaque étape de la conception, du développement et de l'amélioration continue de nos services numériques.

Ces objectifs traduisent notre volonté d'offrir à toutes et à tous une expérience utilisateur inclusive, tout en répondant aux exigences réglementaires et aux attentes de nos clients et collaborateurs.

1. Sensibiliser et former nos équipes et partenaires

- Sensibiliser et former l'ensemble des collaborateurs impliqués dans les projets numériques pour y intégrer les bonnes pratiques d'accessibilité.
- Accompagner nos partenaires et prestataires externes dans la mise en œuvre des standards d'accessibilité.
- Collaborer avec le Groupe Swiss Life pour partager et mutualiser la prise en compte de l'accessibilité à l'échelle de la compagnie.

2. Concevoir des services accessibles à tous

- Intégrer les principes de l'accessibilité dès la conception de nos sites Web, applications mobiles et outils digitaux.
- Travailler nos contenus pour les rendre accessibles et compréhensibles par les personnes en situation de handicap.

3. Évaluer et améliorer en continu

- Réaliser des audits réguliers afin d'évaluer la conformité de nos outils numériques.
- Mettre en place des plans d'action correctifs pour répondre aux éventuelles non-conformités identifiées.

4. Favoriser l'inclusion numérique

- Proposer un service client accessible, capable de répondre aux besoins spécifiques de chacun.
- Assurer la compatibilité de nos services avec les technologies d'assistance (lecteurs d'écran, logiciels de grossissement, commandes vocales, etc.).

Un suivi stratégique porté par la RSE

Nous tenons à structurer et coordonner efficacement notre démarche d'accessibilité numérique. C'est pourquoi nous avons désigné une personne référente accessibilité numérique, intégrée à notre équipe RSE (responsabilité sociétale des entreprises).

Sa mission principale consiste à piloter nos engagements en matière d'accessibilité numérique :

- coordonner les actions entre les équipes ;
- suivre les audits ;
- mettre en œuvre les plans d'action ;
- sensibiliser les collaborateurs.

Elle veille également à garantir la conformité de nos outils numériques avec les normes en vigueur, tout en restant à l'écoute des besoins spécifiques de nos utilisateurs.

Vous avez des questions ou des suggestions concernant l'accessibilité numérique de nos produits et services ? Vous pouvez contacter notre référente à l'adresse suivante : rse.swisslife@swisslife.fr

À noter également que des référents handicap sont à la disposition de nos collaborateurs et collaboratrices en situation de handicap. Leurs coordonnées sont disponibles sur notre page handicap des intranets.

Une année 2024 préparatoire

Notre premier schéma pluriannuel d'accessibilité (2025-2027) repose sur une stratégie structurée et réaliste, définissant des étapes concrètes et des indicateurs clairs pour mesurer nos progrès. En amont de la période 2025-2027, l'année 2024 a permis de poser des bases solides et de réaliser plusieurs actions préparatoires :

- **Sélection d'un partenaire expert** en accessibilité numérique pour former et appuyer les équipes et la référente accessibilité numérique.
- **Audits initiaux** de deux sites internet et publication de déclarations de conformité :
 - www.swisslife-direct.fr
 - www.swisslife.fr
- **Sensibilisation d'équipes projets** aux enjeux de l'accessibilité numérique (50 personnes).
- **Formation de plusieurs équipes :**
 - à la conception d'interfaces numériques accessibilité (1 session) ;
 - au développement de sites internet accessibles (1 session) ;
 - à la conception et à la rédaction de contenus accessibles (1 session).

Grâce à ces premiers pas, nous abordons la période 2025-2027 dans les meilleures conditions, avec une approche cohérente et une volonté partagée d'inscrire l'accessibilité au cœur de nos priorités numériques.

Sensibiliser et former nos équipes et partenaires

L'accessibilité numérique ne peut être pleinement atteinte qu'à travers une mobilisation collective. C'est pourquoi nous avons placé la sensibilisation et la formation de nos équipes et partenaires au cœur de notre stratégie.

Former nos équipes

Nous veillons à ce que les collaborateurs et collaboratrices impliqués dans les projets numériques soient formés aux bonnes pratiques d'accessibilité.

Ces formations visent à leur transmettre les outils et compétences nécessaires pour intégrer les principes d'accessibilité dès la phase de conception. Elles permettent également de renforcer une culture interne où l'accessibilité est perçue comme un standard de qualité incontournable.

Plan d'action 2025

Poursuivre les formations initiées en 2024 avec l'organisation d'une session « Rédiger et publier des contenus accessibles » en janvier 2025.

Accompagner nos partenaires et prestataires externes

Nos engagements s'étendent également à nos partenaires et prestataires externes, qui jouent un rôle essentiel dans la chaîne de production de nos services numériques.

Nous travaillons à leurs côtés pour les sensibiliser aux exigences réglementaires et aux standards techniques, tout en les soutenant dans la mise en œuvre concrète des solutions accessibles. Ce travail collaboratif garantit une cohérence et une qualité optimales dans l'ensemble de nos projets.

Plan d'action 2025

- Mener un inventaire des solutions numériques déployées avec l'aide de partenaires externes.
- Prendre contact avec de premiers partenaires identifiés pour rappeler les enjeux d'accessibilité numérique pour Swiss Life, et identifier les actions programmées de leur côté. Les partenaires d'ores et déjà identifiés couvrent les services de FAQ (foire aux questions), la gestion des cookies, l'aide à la vente et au devoir de conseil, la signature électronique, etc.
- Intégrer la question de l'accessibilité numérique dans notre **charte d'achat responsable**, pour permettre la prise en compte du sujet tant lors de l'achat de solutions numériques, que lors de la contractualisation de prestations de services numériques.

Collaborer à l'échelle du Groupe Swiss Life

En tant qu'entité du Groupe Swiss Life, nous participons activement à des échanges et initiatives transversales visant à mutualiser les efforts en matière d'accessibilité numérique.

Cette collaboration permet de partager les bonnes pratiques, d'harmoniser les approches et d'accélérer la prise en compte de l'accessibilité à l'échelle de la compagnie. Cela nous donne l'opportunité d'agir ensemble pour construire des outils et des services encore plus inclusifs.

Grâce à ces actions, nous nous assurons que l'accessibilité numérique est intégrée de manière cohérente et durable dans toutes les étapes de nos projets, tout en renforçant l'engagement de notre écosystème en faveur d'un numérique inclusif.

Plan d'action 2025

- Partager avec le Groupe les résultats des audits de conformité menés sur les périmètres techniques et fonctionnels sous leur contrôle.
- En mars 2025, l'accessibilité a été intégrée à l'ordre du jour d'un comité réunissant Swiss Life France et le Groupe. L'objectif est de discuter de l'intégration de l'accessibilité numérique dans la feuille de route du site du Groupe.

Concevoir des services accessibles à tous

À travers des pratiques rigoureuses et inclusives, nous nous engageons à proposer, à terme, des services numériques qui répondent aux besoins de tous les utilisateurs en situation de handicap.

En plaçant l'accessibilité au cœur de la conception de nos services, nous visons à offrir une expérience utilisateur universelle, inclusive et respectueuse des diversités. Cette approche nous permet non seulement de respecter nos obligations réglementaires, mais également de répondre aux attentes croissantes d'un public de plus en plus conscient des enjeux d'accessibilité numérique.

Intégrer les principes d'accessibilité dès la conception des interfaces

L'accessibilité ne doit pas être une réflexion tardive, mais un pilier central dès les premiers instants de chaque projet numérique. Qu'il s'agisse de la création d'un site Web, d'une application mobile ou d'un outil digital, nous veillons à ce que les standards d'accessibilité soient intégrés dès la phase de conception. Cela inclut la prise en compte des recommandations des standards d'accessibilité, l'adoption d'outils de conception accessibles, et l'implication des parties prenantes pour anticiper et répondre aux besoins des utilisateurs.

Plan d'action 2025

- Les actions de formation menées en 2024 permettent à une partie des équipes de mieux identifier les règles d'accessibilité qui touchent la conception et le développement d'interface. Afin d'intégrer l'accessibilité et de mesurer la prise en compte sur les nouveaux projets, nous souhaitons définir une première liste de règles indispensables à intégrer à chaque nouveau développement. Ces règles seront intégrées dans les bonnes pratiques de conception et de développement, et feront l'objet de tests. Fin 2025, cette liste pourra être revue et complétée en fonction de sa prise en compte par les équipes.
- Accompagner les PO (product owners) pour leur permettre, à terme, d'intégrer systématiquement dans les préconisations à destination des équipes des éléments d'accessibilité (alternatives aux pictogrammes, niveaux de titres, etc.).
- Prendre en compte l'accessibilité numérique sur les composants du futur design system.
- Prendre en compte l'accessibilité numérique de la refonte prévue en 2025 et 2026 des formulaires de tarification santé, emprunteurs et de contact.

Concevoir des contenus accessibles et compréhensibles

Nous portons une attention particulière à la création de contenus. Cela signifie, par exemple, rédiger des textes clairs et lisibles, fournir des alternatives textuelles aux éléments visuels, des transcriptions textuelles et sous-titres aux vidéos, etc.

Notre objectif est de rendre chaque contenu accessible à tous les utilisateurs, quels que soient leurs besoins spécifiques.

Plan d'action 2025

Un projet important d'optimisation et de réécriture des contenus sera mené en 2025 par les équipes. Avec l'appui des formations menées en 2024 et début 2025, il est prévu d'améliorer la prise en compte de l'accessibilité des contenus lors de ce projet.

Évaluer et améliorer en continu

L'accessibilité numérique est un engagement vivant, qui nécessite une vigilance constante et une amélioration continue. Dans cette perspective, nous avons mis en place un processus structuré pour évaluer régulièrement nos outils numériques et les faire évoluer en fonction des besoins et des standards en vigueur.

Notre approche d'évaluation et d'amélioration continue reflète notre volonté de garantir à long terme un haut niveau de qualité et d'accessibilité pour l'ensemble de nos services numériques. Ce cycle d'amélioration perpétuelle nous permet de répondre aux évolutions technologiques, réglementaires et aux attentes de nos utilisateurs, tout en consolidant notre rôle d'acteur responsable dans le paysage numérique.

Réaliser des audits d'accessibilité

Nous effectuons des audits réguliers pour évaluer le niveau de conformité de nos sites Web, applications mobiles et autres outils numériques par rapport aux standards d'accessibilité numérique.

Ces évaluations approfondies, menées par des experts internes ou externes, permettent d'identifier précisément les éventuelles barrières rencontrées par les utilisateurs, notamment ceux en situation de handicap. Ces audits constituent un pilier essentiel de notre démarche qualité.

Plan d'action 2025

- En janvier 2025, un pré-audit d'accessibilité est programmé sur myswisslife.fr, l'objectif étant d'identifier des actions correctives prioritaires (à fort impact pour les usagers en situation de handicap).
- Un audit de conformité complet du portail myswisslife.fr est ensuite programmé à l'été 2025. Il permettra de mesurer précisément la conformité, de publier une déclaration de conformité, et de disposer de l'ensemble des préconisations correctives à déployer.
- Enfin, un inventaire détaillé des sites et applications externes comme internes doit être mené. Il permettra de disposer d'une cartographie des services et de définir un plan d'action en fonction des programmes de refonte / renouvellement de ces outils.

Mettre en place des plans d'action correctifs

Les résultats des audits sont traduits en plans d'action concrets et priorisés, qui visent à corriger les non-conformités identifiées. Ces plans incluent des actions ciblées, allant de la refonte de fonctionnalités spécifiques à l'amélioration de l'ergonomie ou de la compatibilité avec les technologies d'assistance. Nous veillons à impliquer les équipes concernées à chaque étape, afin d'assurer une mise en œuvre rapide et efficace des correctifs nécessaires.

Plan d'action 2025

- À la suite d'un pré-audit mené sur myswisslife.fr en janvier 2025, des mesures correctives doivent être déployées au premier semestre 2025.
- Réduire la « dette » d'accessibilité au quotidien en corrigeant des erreurs lorsqu'elles sont rencontrées par les équipes. Pour cela, nous souhaitons définir une liste de critères d'accessibilité sur lesquels les équipes doivent être particulièrement vigilantes. L'objectif est que ces critères soient systématiquement corrigés lorsqu'une erreur est rencontrée sur des interfaces existantes.

Favoriser l'inclusion numérique

Nous sommes convaincus que l'accessibilité numérique représente un levier majeur pour promouvoir l'égalité des chances et l'inclusion, dans un monde de plus en plus digitalisé. C'est pourquoi nous mettons en place des mesures concrètes et adaptées, afin de répondre aux besoins spécifiques de chacun et de permettre à tous nos utilisateurs de bénéficier pleinement de nos services.

Offrir un service client accessible

Nous avons à cœur de proposer un service client et des supports dédiés à l'accessibilité. Qu'il s'agisse de guides pratiques, de solutions d'assistance téléphonique ou de modules de formation en ligne, notre objectif est de simplifier l'expérience des utilisateurs rencontrant des difficultés particulières. Nous veillons à ce que l'information soit transmise de manière claire et adaptée, afin de renforcer l'autonomie de chacun.

Ainsi, votre service client Swiss Life est accessible en toute autonomie par téléphone, mais également avec une transcription instantanée, une visio-interprétation en LSF (langue des signes française) ou un visio-codage en LPC (langue française parlée complétée). Vous avez la possibilité d'échanger avec un conseiller relation clients en toute sérénité et liberté de choix grâce à notre partenaire Acceo.

[En savoir plus sur l'accessibilité de notre service client.](#)

Assurer la compatibilité de nos services avec les technologies d'assistance

Lecteurs d'écran, logiciels de grossissement, commandes vocales... Nous œuvrons pour que nos sites Web, applications mobiles et outils digitaux soient pleinement compatibles avec ces dispositifs. Les équipes techniques et de conception veillent, dès la phase de développement, à rendre les contenus et fonctionnalités accessibles, y compris pour les utilisateurs qui recourent à des aides technologiques variées.

En adoptant cette démarche inclusive, nous visons non seulement à respecter nos obligations légales, mais aussi à offrir à tous une expérience numérique de qualité.

Nous croyons qu'en intégrant l'accessibilité comme un critère fondamental, nous contribuons à construire un environnement digital plus juste et respectueux de la diversité des besoins.

Si vous rencontrez une difficulté d'accessibilité dans l'utilisation de nos services, vous pouvez contacter notre référente accessibilité numérique à l'adresse suivante : rse.swisslife@swisslife.fr