



# Plan annuel Accessibilité 2026

Degroof Petercam

# Sujets traités

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



# 01. Gouvernance Accessibilité



FAIT

## 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 transmise au comité de Direction en 2026.



EN COURS

## 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

## 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

## Gouvernance Accessibilité

- 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 (actualisation nécessaire).
- Suivi des actions menées dans le but de l'amélioration du taux de Conformité d'Accessibilité.
- Présentation lors du comité de pilotage.

## 02. Formation et sensibilisation



### Formation obligatoire pour tous les collaborateurs en contact avec les clients

Une formation obligatoire a été suivie par tous nos collaborateurs en contact avec les clients afin de les sensibiliser au sujet de l'Accessibilité et des les former à l'utilisation des outils mis à disposition de nos clients sourds et malentendants.



FAIT



### Formation auprès des équipes de développement

Des sessions de formation ont été organisées auprès des équipes de développement pour les sensibiliser à l'accessibilité et leur permettre d'intégrer les bonnes pratiques dans chaque nouveau projet.



FAIT

# 03. Accessibilité Numérique



FAIT

## Audits

Les audits réalisés sur les plateformes web et mobile My Indosuez, My Degroof Petercam, Spektra et Startup Connections ont été partagés avec les équipes en charge des évolutions et du développement.



EN COURS

## UX/UI

- Les équipes UX/UI intègrent désormais systématiquement les critères d'accessibilité dans la conception des nouveaux écrans ou lors de la refonte des interfaces existantes de la banque en ligne.
- Afin de garantir une expérience utilisateur inclusive et homogène.



EN COURS

## Site Corporate

- Le groupe Indosuez prévoit de refondre son site vitrine dans les prochains mois. Les enjeux liés à l'accessibilité numérique sont pleinement intégrés au cahier des charges de l'appel d'offres et constituent un critère déterminant dans la sélection de notre futur partenaire.
- L'objectif est de développer un nouveau site parfaitement conforme aux standards d'accessibilité, afin d'offrir une expérience digitale inclusive à l'ensemble de nos clients et prospects.



EN COURS

## Banque en ligne : My Degroof Petercam

- Dans un premier temps, l'application mobile My Degroof Petercam fera l'objet de développements visant à garantir sa conformité aux normes d'accessibilité.
- Dans un second temps, ces évolutions seront étendues à la version web de My Degroof Petercam, afin d'assurer également sa conformité aux exigences en matière d'accessibilité.



## 04. Accessibilité Téléphonique

Déploiement du dispositif d'Accessibilité téléphonique pour les clients et prospects malentendants ou sourds



EN COURS

- Déploiement du dispositif ElioZ sur notre site web corporate le 7 avril 2026.
- Déploiement du dispositif ElioZ sur la page de connexion à notre banque en ligne My Degroof Petercam (sur ordinateur et application mobile) le 28 avril 2026.
- Mise à disposition de différentes solutions à nos clients et prospects malentendants ou sourds pour leur donner accès à nos services.
- Sensibilisation et formation de nos collaborateurs à ces solutions.

# 05. 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.
- Définition du périmètre et de la cible: personnes physiques; clients et prospects.



EN COURS



## 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) 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).



EN COURS

# 06. Gestion du Parcours et Documentation Accessibles



EN COURS

## Mener un recensement des documents à destination des clients finaux

- Définition du périmètre et de la cible: personnes physiques; clients et prospects.
- Organiser la remédiation des documents par priorité.
- Se faire accompagner par une entreprise spécialisée pour mettre en place la remédiation des documents.



EN COURS

## Produire un charte Accessibilité des documents

Reprendre les ressources mises à disposition par CASA.



EN COURS

## Vérifier que nos méthodes d'identification/authentification et nos signatures électroniques soient perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes

S'assurer auprès du fournisseur que les méthodes d'identification sont "accessibles".

## 07. Prendre en compte nativement l'accessibilité sur des Nouvelles Activités et Produits ou sur des nouveaux outils IT clients ou collaborateurs

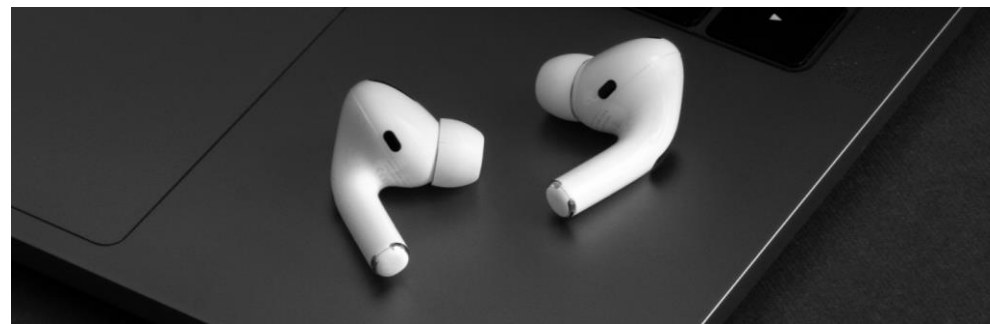


### Intégrer la dimension d'Accessibilité dans nos processus via nos différents comités

- Recensement des processus.
- Mise à jour des procédures pour y intégrer l'accessibilité (tels que le comité NAP ou le comité Comité Global Innovation.)



EN COURS



### Mettre en place une clause d'accessibilité dans nos contrats fournisseurs

- Recensement des processus.
- 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 IT.)



EN COURS