

Plan d'actions 2026

Caisse d'Epargne

Auvergne Limousin

Décembre 2025



**CAISSE
D'EPARGNE**
Auvergne Limousin
Vous être utile.

SOMMAIRE

<u>Plan d'actions annuel 2026.....</u>	<u>1</u>
<u>Introduction</u>	<u>3</u>
<u> État des actions déjà engagées avant la publication du schéma pluriannuel</u> <u> 2025-2027 du Groupe BPCE</u>	<u>3</u>
<u> Gouvernance</u>	<u>4</u>
<u>État de conformité du périmètre d'action.....</u>	<u>4</u>
<u>Moyens humains et Budget alloués.....</u>	<u>5</u>
<u> Ressources humaines.....</u>	<u>5</u>
<u> Formation.....</u>	<u>5</u>
<u> Budget.....</u>	<u>6</u>
<u>Actions planifiées sur 2026</u>	<u>6</u>
<u>Version du document.....</u>	<u>7</u>

Introduction

Conformément à l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, le Groupe BPCE a élaboré un schéma pluriannuel sur la période 2025-2027 pour la mise en accessibilité des services numériques de l'ensemble de ses entités, dont la Caisse d'Epargne Auvergne Limousin.

Afin d'assurer la mise en œuvre de ce schéma pluriannuel en cohérence avec le niveau de maturité de chaque entité du Groupe BPCE, celui-ci doit être décliné en plan d'actions annuel par ces dernières.

Le présent plan d'actions annuel de la Caisse d'Epargne Auvergne Limousin concerne l'année 2025. Il définit à son échelle, en cohérence avec les ambitions définies par le Groupe BPCE :

- Le périmètre d'actions et son état de conformité,
- Les moyens humains et budgets alloués pour la mise en œuvre des actions à réaliser sur l'année,
- Les actions planifiées sur l'année.

Le plan d'actions pourra être mis à jour au cours de l'année dans le cadre de la gouvernance en place et fera l'objet d'un bilan à son issue.

État des actions déjà engagées avant la publication du schéma pluriannuel 2025-2027 du Groupe BPCE

Depuis de nombreuses années, la Caisse d'Epargne Auvergne Limousin s'attache à rendre ses services accessibles aux personnes en situation de handicap et favoriser l'inclusion, de ses clients, ses collaborateurs, ses fournisseurs.

Parmi les actions engagées pour favoriser l'accessibilité numérique :

- La mise à disposition de l'application ACCEO (interprétation des appels téléphoniques en langage des signes), qui permet aux clients sourds et malentendants de joindre l'agence E-media à l'aide d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone et d'accéder à un service d'interprétariat en ligne pour le conseiller ;
- Distributeurs équipés d'une prise casque ;
- Une possibilité d'édition des relevés de compte en braille pour les clients concernés ;
- Installation de deux écrans par poste de travail pour ses salariés,
- Casques audios de grande taille pour englober les appareils auditifs pour ses salariés.

Une adaptation personnalisée du poste de travail et des équipements peut être réalisée sur demande des salariés auprès de la référente handicap de l'entreprise. La Caisse d'Epargne Auvergne Limousin a reçu en 2025 le label Cancer@Work 2 étoiles, décerné pour son engagement pour la santé et le soutien des collaborateurs confrontés à la maladie.

Gouvernance

La gouvernance de la mise en accessibilité du Groupe BPCE repose sur une filière accessibilité créée afin de :

- Veiller à la conformité réglementaire.
- Définir les ambitions du Groupe et les actions prioritaires à mener, suivre et piloter l'application des normes d'accessibilité par toutes les entités du Groupe.
- Améliorer l'expérience utilisateur des clients et collaborateurs du Groupe BPCE.
- Permettre une efficacité opérationnelle.

Cette filière est constituée de plusieurs acteurs qui portent ensemble les enjeux du handicap et de l'accessibilité numérique.

Parmi ceux-ci, le référent accessibilité local est le point d'entrée de son entité pour garantir la conformité et l'amélioration continue de l'accessibilité numérique. En lien avec les autres acteurs de la filière accessibilité du Groupe, il a pour principales missions de :

- Veiller au respect des normes d'accessibilité.
- Piloter la mise en accessibilité.
- Sensibiliser les différents services (achats, IT, communication, RH, etc.) aux exigences d'accessibilité numérique.

État de conformité du périmètre d'action

Comme indiqué dans le schéma pluriannuel du Groupe BPCE, son champ d'application défini à date est le suivant :

- Grand public : sites institutionnels et réseaux sociaux.
- Clients particuliers : sites et espaces clients web et mobile, contrats et documents numériques.
- Périmètre collaborateur : socle commun à l'ensemble d'entre eux, à commencer par les outils du quotidien RH, Workplace et Communication.

Pour l'année en cours, les actions de mise en accessibilité de la Caisse d'Epargne Auvergne Limousin couvriront ainsi le périmètre suivant pour son entité :

Nom du service	URL	Type(s) de public utilisateur	Déclaration conforme	Taux de conformité	Commentaire
Portail Commercial	https://www.caisse-epargne.fr/auvergne-limousin/	Grand public/Clients particuliers et professionnels	Conformité partielle	50%	
Club Sociétaires	https://www.clubsocietaires.caisse-epargne.fr/home	Clients sociétaires	Conformité partielle	50%	

Moyens humains et Budget alloués

Ressources humaines

Les ressources humaines pour la mise en accessibilité des services numériques du Groupe BPCE correspondent à ce jour aux membres de la filière accessibilité dont fait partie le référent accessibilité local de la Caisse d'Epargne Auvergne Limousin, avec la contribution à temps partiel de plus de 50 personnes.

Les collaborateurs de la Caisse d'Epargne Auvergne Limousin seront mobilisés en fonction de leurs compétences, dans le cadre des actions planifiées.

Formation

Afin d'assurer une accessibilité optimale et pérenne de ses services numériques la Caisse d'Epargne Auvergne Limousin s'assure de la montée en compétences de ses équipes.

Ainsi, sur l'année 2026, des sessions de formation seront planifiées sur les thématiques suivantes :

- Sensibilisation à l'accessibilité (e-learning) pour tous les collaborateurs.
- Concevoir & designer accessible pour UX Designer / UI Designer / Webdesigner / Infographiste
- Développer accessible et tester sur le Web pour Développeurs web / Recetteurs web
- Développer accessible et tester sur Mobile pour Développeurs web / Recetteurs web
- Rédiger et publier des contenus web accessibles pour Producteurs de contenus web / Responsable éditorial / Responsable de communication interne / Responsable de communication externe / Responsable marketing web

L'ensemble des collaborateurs de la Caisse d'Epargne Auvergne Limousin sera par ailleurs régulièrement sensibilisé aux enjeux du handicap et de l'accessibilité numérique.

Budget

L'enveloppe budgétaire dédiée à la réalisation des actions planifiées dans le présent plan annuel 2026 est estimée à 3 600 €.

Actions planifiées sur 2026

Pour l'année 2026, la Caisse d'Epargne Auvergne Limousin a planifié les actions suivantes :

Type	Action	Responsable	Échéance	Avancement
Plan d'actions annuel	Rédaction du bilan de l'année		T4 2025	Réalisé
Gouvernance	Mise en place d'une procédure de gestion des réclamations sur l'accessibilité numérique	BPCE	T4 2025	Réalisé
Mise en accessibilité	Mise en place d'un formulaire de contact pour les réclamations sur l'accessibilité numérique	BPCE	T4 2025	Réalisé
Gouvernance	Mise en place d'une Gouvernance Projet Accessibilité Numérique en CEPAL	DEXCO/Dir. RSE Modèle Coopératif	T1 2026	A venir
Plan d'actions annuel	Élaboration du plan d'actions annuel 2026		T1 2026	À compléter
Gouvernance	Évaluation des besoins humains et financiers pour l'accessibilité numérique en 2026	COPIL	T1 2026	
Mise en accessibilité	Prise en compte de l'accessibilité « by design »	Référent accessibilité local/Responsable application concerné	2026	A venir

Achats et relations prestataires	Ajout d'exigences sur l'accessibilité numérique pour les achats de services numériques	Référent accessibilité local/Service achats	2026	A venir
Socle de compétences	Définition d'un plan de formation dédié à l'accessibilité numérique	RH	2026	Planifié

Bilan annuel 2025

Pour l'année 2025, les principaux objectifs en matière d'accessibilité tenaient au respect des obligations de transparence et au recensement des sites numériques.

Dans cette optique, la Caisse d'Epargne Auvergne Limousin a nommé 2 référents accessibilité numérique chargés de relayer et informer les directions internes concernées et de faire réaliser le recensement des sites prioritaires.

En parallèle, la Caisse d'Epargne Auvergne Limousin s'est assurée de la montée en compétences des collaborateurs directement impliqués dans la mise en accessibilité de ses services numériques. Ainsi une formation « Concevoir & designer accessible » a été organisée pour 5 collaborateurs de la direction communication.

Version du document

Version du document	Date de publication	Commentaire
Version initiale	17/12/2025	