

SCHEMA PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITE NUMERIQUE

L'article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées rend obligatoire l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne.

Cette obligation concerne l'accessibilité à tout type d'information sous forme numérique quels que soient les moyens d'accès, les contenus et le mode de consultation, en particulier, les sites internet, intranet, extranet, les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique. Il engage l'ensemble des services et des agents utilisant ou intervenant sur les outils et applications numériques.

Au-delà de l'obligation juridique de mise en conformité, l'accessibilité numérique s'inscrit dans la politique en faveur des personnes handicapées adoptée lors de la session du Conseil régional en octobre 2022 et dans la feuille de route sur le numérique approuvée à la session du Conseil régional en décembre 2022.

Le présent schéma a été adopté en séance du Conseil régional des Pays de la Loire en décembre 2022 et couvre la période de 2023 à 2025.

A. Une politique d'accessibilité numérique assumée

1. Prise en compte de l'accessibilité numérique dans la politique en faveur des personnes handicapées et en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap

La Région a des obligations vis-à-vis de ses personnels en situation de handicap. Parallèlement, la Région est soumise à des obligations d'accessibilité numérique, consistant à rendre les services en ligne offerts aux publics, accessibles aux personnes en situation de handicap. Ainsi, la Région a développé le sous titrage texte et LSF (langue des signes française) des vidéos mises en ligne sur ses réseaux, ainsi que l'audiodescription de ses communiqués de presse et des principaux dossiers de presse.

Plus largement, la Région souhaite développer une véritable culture de l'accessibilité numérique en interne à tous les stades des projets.

2. Prise en compte de l'accessibilité numérique dans la stratégie numérique de la Région

Ce schéma s'inscrit en complémentarité des divers documents stratégiques de la Région en matière de numérique, en particulier, le schéma directeur numérique et le schéma directeur du système d'information.

B. Une Région déjà engagée pour l'accessibilité numérique en faveur des usagers/utilisateurs et de ses agents

1. La prise en compte de l'accessibilité numérique dans l'organisation

a) Le référent accessibilité numérique (position fonctionnelle et missions)

Conformément au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité numérique, la Région a procédé à la désignation d'un référent accessibilité numérique.

Rattaché au Directeur de la transformation numérique, le référent pour l'accessibilité numérique de la Région des Pays de la Loire est en charge, notamment, des missions suivantes :

- Proposer les axes d'une politique d'accessibilité numérique, et la décliner en plans d'actions, en sollicitant les arbitrages autant que nécessaire,
- Être un ambassadeur/acculturateur de l'accessibilité numérique auprès des agents, des services, et animer et accompagner les directions et services dans la montée en compétences sur l'accessibilité numérique,
- Être l'interlocuteur technique des usagers ou utilisateurs ayant une réclamation ou une demande.

Il assure cette fonction en complément d'autres fonctions et activités.

b) La création d'un comité de suivi de l'accessibilité numérique en lien avec le COPIL sur le handicap

La prise en compte de l'accessibilité numérique nécessite une mobilisation de tous les services régionaux, et particulièrement, des directions en charge du numérique, de la communication externe et interne, des ressources financières et humaines, de la commande publique ainsi que des missions expertes sur le handicap.

Aussi, afin d'accroître l'organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique dans les services, un comité de suivi technique associant les principales directions concernées est mis en place se réunissant 2 à 3 fois par an. Il a pour mission de décliner techniquement les orientations de ce schéma, de définir et de suivre les moyens alloués. Il rend compte de ses travaux auprès du comité de pilotage handicap.

c) La mobilisation progressive des directions et services

Les services régionaux, en particulier, la direction de la transformation numérique, sont chargés de promouvoir l'accessibilité numérique par la diffusion des normes, des bonnes pratiques et d'accompagner les équipes par des actions de sensibilisation et de formation, notamment.

La direction de la transformation numérique en lien avec les directions et services concernés, est chargée de veiller à l'application de la loi n°2005-102 (article 47), en procédant autant que nécessaire à des audits réguliers et en prenant en compte les demandes des utilisateurs de services de communication au public en ligne.

Au-delà de l'obligation juridique de mise en conformité, la démarche nécessite l'implication de tous les collaborateurs de la Région afin d'innover, de proposer des adaptations des supports et formulaires et d'intégrer l'accessibilité numérique dans les guides internes de la Région.

d) La création d'un réseau de référents/correspondants accessibilité numérique avec les partenaires de la Région et d'autres collectivités territoriales

L'accessibilité numérique nécessite une veille permanente sur les attentes des usagers et des utilisateurs, sur l'évolution des technologies au service des personnes handicapées, sur l'évolution réglementaire et sur les bonnes pratiques. Dans ce cadre, la Région a initié la création d'un réseau de

correspondants accessibilité numérique auprès de ses principaux partenaires et de collectivités territoriales. Des premières réunions ont été organisées.

e) Recours à des compétences externes

Chaque fois que nécessaire, et dans le cadre de la commande publique, il sera fait appel à des intervenants externes afin d'accompagner la Région des Pays de la Loire dans la prise en compte de l'accessibilité numérique. Cela recouvre par exemple les actions d'audits, de certifications des sites internet, intranet, extranet ou des applications mobiles ou du mobilier urbain numérique ou pour la formation du personnel.

2. La mise en conformité de sites et d'outils, et les moyens mobilisés pour les audits

a) L'inventaire des sites, applications, mobiliers urbains concernés

La Région s'est dotée d'un outil de cartographie des sites, logiciels et applications. Un recensement exhaustif des outils concernés par l'obligation d'accessibilité numérique est en cours de réalisation. Une attention est portée à ce que cet inventaire permette d'assurer un suivi des travaux de mise en accessibilité, en particulier, pour les outils à forte fréquentation, permettant la réalisation de démarches pour l'accès à une prestation financière, ou destinée aux personnes handicapées.

Les plans annuels définiront les priorités de mise en conformité sur la période 2023/2025 et préciseront les solutions ne pouvant pas être mises en conformité et les motifs (ex : technologie obsolète, charge disproportionnée, livraison prochaine d'un nouveau site).

b) Des audits déjà réalisés

La Région des Pays de la Loire est engagée depuis plusieurs années dans une démarche de mise en accessibilité numérique de ses principaux supports numériques :

- treize audits d'accessibilité ont été menés sur les sites paysdelaloire.fr, culture.paysdelaloire.fr, patrimoine.paysdelaloire.fr et nantes-chateaubriand-paysdelaloire.fr.
- ainsi que huit mises en accessibilité de brochures régionales.

Fin 2020, la collectivité a engagé une première phase d'amplification en matière d'accessibilité numérique, avec la réalisation d'un recensement complet des ressources numériques dont la collectivité est responsable en matière d'accessibilité.

Des audits et tests d'accessibilité sur les sites répertoriés ont été, sont ou seront menés en fonction des priorités définies par la Région Pays de la Loire.

A ce titre, les sites suivants ont été audités et rendus accessibles en 2021 et 2022 :

- le site institutionnel paysdelaloire.fr (taux de conformité de 82%),
- l'intranet patio.paysdelaloire.net (taux de conformité de 81,4%),
- le site lifereverseau-paysdelaloire.fr (taux de conformité de 78%).

3. Des initiatives déjà prises

a) La fourniture de matériels numériques aux agents ayant un handicap et signalant une difficulté numérique

Les aides aux agents en situation de handicap font parties des axes de la politique de prévention de la Région.

Ces aides sont préconisées par les médecins du travail et sont en partie prises en charge par le FIPHP (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique). Il peut s'agir d'aides techniques, d'aides liées à l'apprentissage, au transport, ou encore des aides relatives à des aménagements.

Le besoin de chaque agent, y compris en matière de fourniture numérique, est ainsi déterminé par la médecine du travail en fonction de la pathologie, du handicap et du poste de travail. La Région fournit par exemple du matériel informatique adapté aux mal et non-voyants, des roller-mouses, etc.

Pour autant, certaines mesures ont été généralisées pour tenir compte des problématiques liées notamment aux troubles musculosquelettiques (TMS), voire des situations de handicap, qui peuvent apparaître en cours d'activité professionnelle.

Au niveau du campus, une dotation de souris ergonomiques a ainsi été initiée en 2020, portée par la DRH (direction des ressources humaines) et la DTN (direction de la transformation numérique). Les deux directions pilotes, la direction des lycées et la direction des finances et commande publique ont été équipées. Les retours ont été très positifs. Selon l'enquête de satisfaction réalisée après plusieurs mois d'utilisation, cet équipement apporte un réel confort et contribue au bien-être des utilisateurs.

Le déploiement des souris ergonomiques s'est opéré tout au long de l'année 2021 sur l'ensemble des directions. Aujourd'hui, tous les agents qui l'ont demandé ont reçu cet équipement. Depuis janvier 2022, tout nouvel arrivant peut demander cet équipement via un outil interne.

Pour les EPLE (établissements publics locaux d'enseignement), les souris ergonomiques sont également déployées. Ainsi, un questionnaire de recensement a été adressé à l'ensemble des assistants de prévention et gestionnaires pour connaître les besoins au sein de chaque établissement. Début 2022, les lycées ayant répondu à ce questionnaire ont été équipés de souris ergonomiques pour les agents assurant les fonctions d'accueil, d'encadrement ou d'assistant technique informatique. Désormais, cet équipement est disponible pour tout lycée qui en fait la demande.

L'ensemble de ces actions s'inscrivent ainsi directement dans les objectifs de maintien dans l'emploi.

b) La gestion des retours et réclamations des usagers : adresse mail dédiée pour les usagers

Pour répondre aux demandes des utilisateurs, une adresse électronique dédiée est mise en place au fur et à mesure des travaux de mise en conformité, sur chaque site, application, logiciel permettant aux personnes handicapées de signaler des difficultés.

Afin de répondre à ces interpellations, la mise en place d'une procédure spécifique d'assistance est étudiée avec l'ensemble des services et personnels impliqués.

Dans l'attente, ces réclamations ou interpellations sont traitées par le référent accessibilité numérique en lien avec les directions et services concernés.

c) Le recours à des expertises sur mesure

Dans une logique individualisée de maintien dans l'emploi ou d'évolution professionnelle, la DRH s'appuie également sur l'expertise d'organismes spécialisés, tels que l'institut public OCENS (à Vertou), pour :

- analyser les outils numériques au regard de la situation de l'agent et de ses missions,
- préconiser une mise en accessibilité des outils numériques,
- former l'agent en fonction de son handicap spécifique aux outils numériques.

Ainsi, l'institut public OCENS intervient ponctuellement en fonction des besoins identifiés par l'unité santé au travail ou le référent handicap.

4. La prise en compte des personnes en situation de handicap ou sensibilisées au handicap dans les tests utilisateurs

Si des tests utilisateurs sont organisés, en phase de conception, de validation ou d'évolution de l'outil, du site ou de l'application, le panel d'utilisateurs comprendra dans toute la mesure du possible des personnes handicapées. Ces tests ont vocation à identifier les principaux blocages et prioriser les améliorations à apporter.

C. Des moyens mobilisés pour renforcer notre politique d'accessibilité sur la durée du schéma pour une irrigation de l'accessibilité numérique dans les politiques publiques et dans l'organisation interne de la Région

1. Volet Ressources humaines

La Région conduit dans le cadre de la politique de ressources humaines des actions variées permettant de sensibiliser et de former les agents à l'accessibilité numérique.

Les **actions de sensibilisation et de formation** prennent des formes variées :

-dans le cadre de la journée d'accueil des pratiques régionales (deux fois par an) pour les nouveaux agents : une première sensibilisation sera faite par le référent accessibilité numérique et une fiche récapitulative sur le sujet sera remise dans le kit d'intégration remis aux agents la 1^{ère} semaine.

- dans le cadre des formations spécifiques à certains métiers ou certains outils (par exemple, lors des formations sur des outils (traitement de texte, tableur, diaporama...), sur la production de documents ou de contenu numérique et/ou lors de la conception de formulaires) : une sensibilisation au sujet de l'accessibilité numérique sera intégrée par les animateurs de ces sessions.

Par ailleurs, une démarche spécifique de sensibilisation sera proposée aux agents en charge de fonctions d'assistantat.

-dans le cadre des formations expertes (pour les agents spécialisés en communication, dans le numérique ou dans les systèmes d'information en ressources humaines) : il sera proposé une formation spécifique sur le sujet,

favorisant la bonne prise en compte de l'accessibilité numérique dans les pratiques.

-des webinaires pourront également être organisés sur ce sujet pour les agents ayant exprimé des besoins d'information ou de formation.

A moyen terme, une attention particulière va être portée sur les compétences en matière d'accessibilité numérique des personnes intervenant sur les services numériques, lors de la création des fiches de postes et les procédures de recrutement.

Ces initiatives sont complétées par la mise à disposition auprès des agents de tutoriels, guides de bonnes pratiques, ou d'astuces.

Enfin, un article de sensibilisation sur l'accessibilité numérique, consultable sur le site intranet de la collectivité permettra d'acculturer les agents au sujet.

2. Volet finances publiques

La mise en accessibilité numérique est un élément à intégrer dans la définition des moyens et des coûts comme toute autre obligation légale. Les crédits nécessaires à la mise en accessibilité numérique ne donnent pas lieu à la création d'un programme financier spécifique.

3. La prise en compte de l'accessibilité numérique dans les nouveaux projets (Région, partenaires privilégiés et opérateurs)

Les objectifs d'accessibilité et de conformité au RGAA seront à inscrire et à rappeler dès le début des projets comportant un volet numérique afin de constituer une exigence de base et devront être rappelés dans les conventions établies avec les opérateurs, les délégataires ou des partenaires de la Région.

Un process spécifique garantissant la continuité de la prise en charge de l'accessibilité à toutes les étapes des projets de la commande à l'évaluation est en cours de formalisation et d'expérimentation. Ce chantier permettra d'identifier et de créer des outils à mettre à disposition des différents interlocuteurs d'un projet numérique.

4. La prise en compte de l'accessibilité numérique dans les clauses contractuelles (appels d'offres et devis), des critères de notation et de sélection des prestataires et les procédures de recettes, et le cas échéant, dans les conventions établies avec leurs opérateurs, délégataires ou partenaires,

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA (référentiel général d'amélioration de l'accessibilité) doivent constituer une clause contraignante et participer à l'évaluation de la qualité de l'offre d'un prestataire retenue dans le cadre d'un marché de travaux, de fournitures courantes ou de services.

Les procédures d'élaboration des marchés publics ainsi que les règles d'évaluation des candidatures vont être adaptées pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA.

Une attention est apportée aussi aux outils numériques, applications développés ou acquis dans le cadre d'un groupement ou d'une centrale d'achat ou d'une coopération entre acteurs publics.

5. Processus de contrôle et de validation : les évaluations (ou audits) de conformité prévues pour l'ensemble des services de communication

Chaque site, application, dans le périmètre du coût soutenable couvert par la réglementation, est susceptible de faire l'objet d'un contrôle de conformité d'accessibilité numérique tout au long de son exploitation. Ce contrôle permet d'établir la déclaration d'accessibilité numérique conformément à la réglementation.

Les prestataires, fournisseurs sont tenus informés de la possibilité de ce contrôle en continu.

6. Les mesures correctives qui seront prises pour traiter les contenus non accessibles, y compris un calendrier de mise en œuvre de ces mesures, tenant compte du caractère prioritaire des contenus les plus consultés et des services les plus utilisés

Les plans annuels préciseront les sites et applications prioritaires.

7. Les mesures d'accessibilité non obligatoires, notamment, l'accès aux contenus audios et vidéos en langue des signes, la traduction de certains contenus en langage simplifié, et tout autre mesure permettant de prendre en compte le RGAA, des normes internationales, listés en annexe de la norme de référence.

Suite à la mise en accessibilité du site institutionnel régional paysdelaloire.fr et de l'intranet Patio, l'ensemble des contributeurs de ces sites ont été formés aux fondamentaux de l'accessibilité afin de garantir une contribution accessible et maintenir les scores de ces sites.

Un support relatif à l'écriture accessible a été rédigé à l'attention des contributeurs de l'intranet.

En outre, toutes les vidéos youtube éditées par la collectivité font l'objet d'un sous-titrage et le magazine régional - dans sa nouvelle version lancée en septembre 2022 - fait l'objet d'une retranscription audio.

D. Evaluation du schéma, déclinaison en plans annuels et communication

La préparation, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel sont placées sous la responsabilité de la direction de la transformation numérique.

Des indicateurs de suivi de ce plan sont mis en place progressivement. Ils porteront, notamment, sur les demandes et réclamations des utilisateurs, sur le nombre d'actions de sensibilisation et de formations mises en place, sur le suivi de l'évolution des taux de conformité des sites et des applications.

Conformément à la réglementation, le schéma pluriannuel sera décliné en plans annuels pour les années 2023, 2024, 2025 qui sont soumis à la délibération des élus régionaux.

Le schéma pluriannuel et les plans annuels sont en ligne sur les sites. Des liens vers ces documents figurent au sein de la rubrique accessibilité numérique.

Adopté par délibération du Conseil régional des Pays de la Loire

lors de la réunion du 15 au 16 décembre 2022