# Schéma pluriannuel d’accessibilité numérique pour les années 2022 à 2024

## Périmètre : CSMSI – Corporate - SI transverse

Version du 04/02/2022

Sommaire :

[Introduction](#_Toc100757487)

[L’accord Handicap 2019-2022](#_Toc100757488)

[Référent accessibilité numérique](#_Toc100757489)

[Ressources Humaines et financières affectées à l’Accessibilité Numérique](#_Toc100757490)

[Organisation de la prise en compte de l’accessibilité numérique](#_Toc100757491)

[Traitement des retours utilisateurs](#_Toc100757501)

[Processus de contrôle et de validation](#_Toc100757502)

[Périmètre technique et fonctionnel](#_Toc100757503)

[Agenda planifié des interventions](#_Toc100757504)

[Plans annuels](#_Toc100757505)

### Introduction

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[[1]](#footnote-2) rend obligatoire à tout service de communication publique en ligne d’être accessible à tous.

L’accessibilité numérique est au cœur des préoccupations liées au développement ou à la mise à disposition de sites web, d’applications mobiles, de contribution (documents, contenus éditoriaux, …) tant auprès du public que des personnels internes du Groupe La Poste.

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)[[2]](#footnote-3) et l’amélioration progressive des sites web, applications mobiles concernés, contributions.

Au-delà de ces obligations légales, La Poste a déjà intégré cette problématique d’inclusion via des accords handicaps, dont le 7ème a été signé en 2019.

### L’accord Handicap 2019-2022

Le **7ème accord Handicap** qui couvre la période **2019-2022** signé par La Poste et les organisations syndicales, CGT, CFDT, FO, la liste Osons l’Avenir CFE-CGC / CFTC, l’UNSA-Postes, affirme les **engagements pris par La Poste au bénéfice des postiers en situation de handicap**. C’est une politique qui permet d’**aller au-delà du droit à la compensation qui est un droit légal**.

**Les grands principes de l’accord** :

* **Dépasser le taux de 6 % d’emploi direct**en recrutant dans tous les métiers et en créant les conditions favorables à la **déclaration des personnes en situation de handicap** (**7% en 2019**).
* Veiller à **associer les postiers en situation de handicap à toutes les décisions concernant leur vie au travail**.
* Garantir la **bonne intégration de toutes les personnes en situation de handicap** à chaque prise de poste.
* Accroître les **efforts de maintien dans l’emploi** pour garantir que toutes les actions de recherche de poste et d’aménagement sont menées pour **permettre aux postiers en situation de handicap de poursuivre leur carrière au sein de l’entreprise**.
* Renforcer l’**accompagnement des postiers en situation de handicap dans leur mobilité et leur évolution professionnelle.**
* Développer la **sensibilisation des managers au handicap**.
* Bien **gérer les fins de carrière**.
* Pérenniser le**réseau des référents handicap de proximité dans tous les métiers**.
* Poursuivre les efforts pour **faire évoluer à tous les niveaux, les mentalités, les attitudes et les comportements face au handicap au sein de l’entreprise**.

### Référent accessibilité numérique

Le Groupe la Poste est organisé autour de plusieurs branches qui gèrent de manière indépendante leurs applications mobiles, sites web et documentation numérique. Les applications mobiles, sites transverses sont pris en charge pour le Corporate par l'intermédiaire du Centre de Services Mutualisés SI (CSM SI).

Ce présent schéma concerne les supports numériques (sites web, applications mobiles, documents numériques présents sur les différentes solutions) à la charge du Corporate/CSM SI.

L’élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel est placé sous la responsabilité du Référent Accessibilité Numérique. Chaque branche La Poste dispose de son propre référent accessibilité. Le référent Accessibilité Numérique du CSM SI est joignable via l’adresse suivante :

* [referent-an.csmsi@laposte.fr](mailto:referent-an.csmsi@laposte.fr)
* La Poste – CSM SI   
  A l’attention du référent accessibilité numérique   
  CP ATLANTICA   
  19 BOULEVARD GASTON DOUMERGUE   
  BP 16238 - 44262 NANTES CEDEX 2

La mission du référent accessibilité numérique et de son équipe d’experts est de promouvoir l’accessibilité par :

* la diffusion des normes et des bonnes pratiques,
* accompagner les équipes internes par des actions de sensibilisations, de formations notamment,
* de contrôler et de veiller à l’application de la loi nº 2005-102 du 11 février 2005 en permettant de procéder, directement ou par l’intermédiaire d’intervenants spécialisés, à des audits réguliers,
* d’assurer la prise en charge des demandes des responsables d’applications, de contributeurs, du référent handicap du CSM SI et de manière générale la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap.

Le Référent Accessibilité Numérique peut être amené également à intervenir dans différentes initiatives extérieures à l’enceinte du Groupe La Poste, dans un rôle de partage et veille dans la communauté Numérique responsable. À noter en premier lieu l’INR (Institut Numérique Responsable), et le Manifeste Inclusion à venir.

Une coordination des Référents Accessibilité Numérique est organisée au niveau du Groupe La Poste, via l’organisation « Comité Numérique Responsable », une organisation interne à La Poste permettant de rassembler et partager les compétences, bonnes pratiques et informations relatives au Numérique Responsable (NR). L’Accessibilité Numérique est l’un des sujets traités NR en faisant l’objet d’un atelier dédié.

### Ressources Humaines et financières affectées à l’Accessibilité Numérique

Afin de doter le CSM SI des moyens nécessaires à l’accomplissement de sa mission en termes d’accessibilité numérique les moyens suivants ont été mis en place :

* création d’un poste de référent Accessibilité Numérique ,
* mise en place d’un budget annuel dédié qui sera détaillé dans le plan d’action annuel

Il est à noter deux axes majeurs en termes de politique de ressources humaines et financières :

1. Dans le cadre des nouveaux projets et des refontes en cours et à venir, la prise en compte de l’accessibilité doit être intégrée dans les plans de charge applicatifs et les commandes aux prestataires internes ou externes. La règlementation s’applique d’office à tous les sites, applications elligibles à l’accessibilité numérique,
2. Il est prévu pour chaque projet :

* **Une assistance RSE** auprès des instances d’achat pour sélection des fournisseurs en appel d’offre au regard de l’accessibilité numérique
* **Un groupe d’utilisateurs/testeurs** **en situation de handicap** :
  + lors de l’achat IT, pour garantir un support numérique **accessible et utilisable**,
  + tout au long du projet pour préconisations et adaptations UI
* **un réseau d’auditeurs AN internes** au service des MOEs du CSM SI susceptible d’intervenir sur :
  + un avis sur le cahier des charges fonctionnel,
  + un audit des maquettes graphiques avant le début des développements,
  + Un accompagnement de type tests & recette AN avec technologies d'assistance telles que lecteurs d'écran à chaque étape de maturation du projet,
  + Des tests d’utilisabilité via lecteur d’écran, vérification des contrastes, navigation clavier, … sur demande,
  + et enfin un audit final de conformité permettant de détecter les dernières erreurs et de rédiger ou mettre à jour la déclaration de conformité et le taux de conformité du site

### Organisation de la prise en compte de l’accessibilité numérique

La prise en compte de l’accessibilité numérique nécessite une adaptation de l’organisation interne de production et de gestion des sites web et applications & documents concernés, l’accompagnement des personnels, une modification des procédures de marché et, enfin, la prise en charge des personnes en situation de handicap lorsqu’elles signalent des difficultés sur une application.

Les éléments ci-dessous décrivent les points importants sur lesquels le CSM SI s’appuie pour améliorer l’accessibilité numérique de l’ensemble de ses sites web et applications.

### Actions de formation et de sensibilisation

#### Sensibilisations

Une formation en e-learning est disponible pour l’ensemble des postiers souhaitant la suivre : formation « L’accessibilité numérique à toutes les étapes d’un projet ». Cette formation a été positionnée en suivi obligatoire pour l’ensemble des intervenants du CSM SI.

De plus, un moyen collaboratif d’échange est mis à disposition et maintenu pour une audience Groupe par le CSM SI. Sur ce canal de communication figure un ensemble d’informations et guides visant à gérer les supports numériques en accessibilité numérique.

Par ailleurs, un programme de sensibilisation & formation sur les outils de lecteur d’écran, bonnes pratiques est développé au CSM SI.

#### Formations

Le CSM SI a considéré la formation, notamment pour les concepteurs / développeurs comme un axe crucial dans la montée en compétence et donc incontournable au déploiement de la prise en compte de l’accessibilité numérique dans les projets de développement du CSM SI.

Tout au long de la période d’application de ce schéma, des actions de formation, sensibilisations sont organisées, proposées afin de permettre aux personnels intervenant sur les sites, applications & documents de développer, éditer et mettre en ligne des contenus accessibles.

Il est prévu d’étendre le plan de formation auprès de l’ensemble des profils concernés par les supports numériques :

* Les développeurs informatiques front : formation obligatoire dédiée aux respects des règles d’accessibilité dans le développement.
* Les chefs de projet informatiques : formation obligatoire dédiée à l’intégration de l’accessibilité numérique à toutes les phases d’un projet web.
* Toutes les personnes en charge de la production de contenus : formation majeure dédiée aux respects des règles d’accessibilité dans la conception éditoriale.

Ces actions de formations s’appliquent aux postiers exerçant déjà au sein du CSM SI. Pour les personnels qui seront recrutés par la suite, et notamment au-delà de l’application du présent schéma pluriannuel, les plans de développement de compétences des personnels concernés par le développement, l’édition ou la gestion de sites internet ou intranet, il est visé d’inclure systématiquement une formation spécialisée sur le sujet.

Ces formations seront effectuées par des prestataires spécialisés en externe de La Poste. Voir le paragraphe suivant « 5.2 Recours à des compétences externes »

### Veille, montée en compétence de l’équipe interne des auditeurs

Le réseau des auditeurs internes du CSM SI fait l’objet d’un suivi méthodologique en plus du suivi organisationnel : une séance « zoom technique » est animée chaque mois par un expert en Accessibilité Numérique, permettant aux auditeurs de monter en compétence.

Les auditeurs de l’équipe pourront également bénéficier de formations complémentaires, au besoin, en fonction des évolutions de leurs activités au sein de la cellule.

### Recours à des compétences externes

Chaque fois que nécessaire il sera fait appel à des intervenants externes afin d’accompagner La Poste dans la prise en compte de l’accessibilité. Cela recouvre par exemple les actions de sensibilisation et de formation, les actions d’accompagnement comme des actions d’audit (par exemple pour la qualification de livrables produits dans le cadre d’un appel d’offres) de sites web et d’applications.

Ces intervenants font partie d’un vivier de prestataires Groupe.

À cet effet un accord-cadre a été renouvelé en Juillet 2020 pour une durée de 5 ans. Il permet de mettre à disposition de l'ensemble des branches des prestations issues de 4 prestataires experts reconnus.

### Prise en compte de l’Accessibilité Numérique dans les projets

Les objectifs d’accessibilité et de conformité au RGAA sont inscrits et rappelés dès le début de tous les projets lors de comités appelés Init CA (comité d’architecture applicative) :

* projets de nouveau site ou application, dont ils constituent un axe majeur et une exigence de base.
* La Poste intègre également l’accessibilité numérique comme une composante obligatoire à l’occasion des projets de refonte de site web.

À cet effet, le référent accessibilité numérique du CSM SI est sollicitable pour chaque projet au moment de son démarrage.

Ces objectifs et ces exigences seront rappelés dans les éventuelles conventions établies avec nos opérateurs, délégataires ou partenaires.

### Tests utilisateurs

Une personne experte en accessibilité numérique et en utilisabilité est mise à disposition de certains projets du CSM SI pour réaliser des tests en phase de développement notamment. Ces tests peuvent faire intervenir d'autres personnes sur la base d'un groupe d'utilisateurs.

La pérennisation et la formalisation des interventions de ces utilisateurs sont en cours de réflexion afin que leurs activités puissent être étendues et mises à disposition de l'ensemble des branches.

Afin de soumettre des projets stratégiques à un panel représentatif d’utilisateurs en situation de handicap, des profils internes sont en cours d’identification par la mission handicap pour le Groupe, ainsi que leurs modalités d’intervention.

### Prise en compte de l’accessibilité dans les procédures de marché

Des critères de sélection Numérique Responsable sont prévus pour les achats IT du Groupe, et parmi eux des critères du domaine Accessibilité Numérique.

Une réflexion est en cours afin d'améliorer la prise en compte de l'accessibilité numérique dans les procédures de marché par la production de clauses spécifiques, et ce même si l’accessibilité numérique est soumise à obligation règlementaire. Cela s’inscrit bien sûr dans une volonté de sélectionner les meilleurs fournisseurs dans le domaine de l’accessibilité numérique, mais aussi à des fins de sensibilisation des partenaires du Groupe.

### Recrutement

Une attention particulière va être portée sur les compétences en matière d’accessibilité numérique des personnels intervenant sur les services numériques, lors de la création des fiches de postes et les procédures de recrutement.

Si le candidat ou la candidate retenu ne possède pas de compétences identifiées ou suffisantes en accessibilité, son intégration au sein du CSM SI passera par une formation dédiée au sujet, adaptée à son métier.

### Traitement des retours utilisateurs

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes légitimes des utilisateurs, un moyen de contact est mis en place, au fur et à mesure des travaux de mise en conformité, sur chaque site ou application permettant aux utilisateurs en situation de handicap de signaler ses difficultés (paragraphe dédié dans la déclaration d’accessibilité de chaque site).

Afin de répondre à ses demandes, la mise en place d’une procédure spécifique d’assistance va être étudiée avec l’ensemble des services et des personnels impliqués : une réflexion reste à mener sur la liaison entre le contact accessibilité de chaque site et le référent accessibilité numérique pour un suivi centralisé des demandes. Dans ce cadre, il pourra être fait appel également au référent handicap du CSM SI.

Dans l’attente les demandes seront traitées par le référent accessibilité numérique, responsable de l’élaboration, la mise en place et le suivi de ce schéma pluriannuel.

### Processus de contrôle et de validation

Chaque site ou application fait désormais l’objet, lors de la mise en ligne initiale, lors d’une mise à jour substantielle, d’une refonte ou à la fin des opérations de mises aux normes, d’un contrôle permettant d’établir une déclaration de conformité conformément aux termes de la loi.

Pour en garantir la sincérité et l’indépendance, ce contrôle est effectué en interne par une personne formée qui n’aura pas été impliquée dans le projet (selon le principe « ne pas être juge et partie ») ou par l’intermédiaire d’un intervenant externe spécialisé.

Ces opérations de contrôle destinées à l’établissement ou la mise à jour des déclarations de conformité interviennent en complément des opérations habituelles de recette et contrôles intermédiaires qui sont organisées, si nécessaire, tout au long de la vie des projets.

Concernant les obligations légales liée au texte 47 de la loi de février 2005 et le RGAA, le référent accessibilité participera à la mise en place des modalités de collecte sur le téléservice de déclaration des applications et de leur niveau de conformité. Il sera support aux questions pour cette saisie et suivra également la déclaration des applications dans ce même cadre.

### Périmètre technique et fonctionnel

Chaque site ou application internet, extranet ou intranet est en cours de qualification selon des critères tels que l’exposition sur internet, la fréquentation, le service rendu, la criticité, le cycle de vie (date de la prochaine refonte) ou encore les technologies employées afin d'en organiser la mise aux normes tout au long de l'application du présent schéma.

À l'issue de cette opération seront également identifiés les sites ou applications qui font l'objet de dérogations comme prévu dans le RGAA.

Une réflexion sur la mise en accessibilité des documents et des outils est également en cours.

### Agenda planifié des interventions

Compte tenu des informations recueillies lors de l’élaboration de ce schéma, la complexité des sites et applications, leur classement par ordre de priorité et leur évaluation en termes de faisabilité, les opérations de mise en conformité vont s’étaler sur les années 2022 à 2024.

### Plans annuels

Ce schéma pluriannuel est accompagné de plans annuels d’actions qui décrivent en détail les opérations mises en œuvre pour prendre en charge l’ensemble des besoins en termes d’accessibilité numérique de la branche Corporate/CSM SI.

* Plan annuel 2022
  + Date de dernière mise à jour : 04/02/2022
* Plan annuel 2023
  + Date de dernière mise à jour : à venir
* Plan annuel 2024
  + Date de dernière mise à jour : à venir.

1. [Article 47 – loi n° 2005-102](https://www.legifrance.gouv.fr/loda/article_lc/LEGIARTI000037388867/2021-01-01) [↑](#footnote-ref-2)
2. [Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité](https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/) [↑](#footnote-ref-3)