

Ville de Bayonne
Schéma pluriannuel d’accessibilité
2022 – 2024

09/11/2023

Table des matières

[Introduction 3](#_Toc150414866)

[Qu’est-ce que l’accessibilité numérique ? 3](#_Toc150414867)

[Cadre législatif et règlementaire 3](#_Toc150414868)

[Qu’est-ce que le RGAA ? 4](#_Toc150414869)

[Le schéma pluriannuel d’accessibilité numérique 4](#_Toc150414870)

[Politique d’accessibilité 5](#_Toc150414871)

[L’accessibilité au service du territoire 5](#_Toc150414872)

[Volet organisationnel du schéma pluriannuel 5](#_Toc150414873)

[Etape 1 : produire un état des lieux 6](#_Toc150414874)

[Etape 2 : définir les ambitions du schéma 6](#_Toc150414875)

[Etape 3 : produire des plans d’actions annuels 6](#_Toc150414876)

[Etape 4 : évaluer les plans d’actions annuels et le schéma dans sa globalité 6](#_Toc150414877)

[Volet opérationnel du schéma pluriannuel 7](#_Toc150414878)

[Etat des lieux 7](#_Toc150414879)

[Ambition du schéma pluriannuel 7](#_Toc150414880)

[Registres d’actions 7](#_Toc150414881)

[Ressources humaines et financières affectées à l’accessibilité numérique 7](#_Toc150414882)

[Service lutte contre les discriminations, handicap et inclusion, santé pour tous 7](#_Toc150414883)

[Désignation de deux référents accessibilité numérique 7](#_Toc150414884)

[Actions de formation et de sensibilisation 8](#_Toc150414885)

[Recours à des compétences externes 8](#_Toc150414886)

[Ressources financières 8](#_Toc150414887)

[Organisation de la prise en compte de l’accessibilité numérique 8](#_Toc150414888)

[Réseau de contributeurs 8](#_Toc150414889)

[Traitement des retours utilisateurs 9](#_Toc150414890)

[Prise en compte de l’accessibilité numérique dans les projets 9](#_Toc150414891)

[Acculturation 9](#_Toc150414892)

[Tests utilisateurs 9](#_Toc150414893)

[Prise en compte de l’accessibilité dans les procédures de marché 9](#_Toc150414894)

[Processus de contrôle et de validation 10](#_Toc150414895)

[Évaluation et qualification 10](#_Toc150414896)

[Agenda planifié des interventions 10](#_Toc150414897)

[Plans annuels 10](#_Toc150414898)

[Annexe 1 : périmètre technique et fonctionnel 12](#_Toc150414899)

[Sites internet ouvert au public 12](#_Toc150414900)

[Sites intranets 13](#_Toc150414901)

[Applications 14](#_Toc150414902)

# Introduction

## Qu’est-ce que l’accessibilité numérique ?

L’accessibilité numérique permet d’accéder aux contenus numériques (sites Web, documents bureautiques, supports multimédias, Intranet d’entreprise, applications mobiles, etc.), quelle que soit sa façon de naviguer. L’objectif est de permettre à chacun de percevoir, comprendre, naviguer, interagir et contribuer sur le Web, en toute autonomie.

*Schéma : les 5 usages du numérique*



L’accessibilité numérique est essentielle aux personnes en situation de handicap, et bénéficie aussi aux personnes âgées dont les capacités changent avec l’âge.

Elle considère toute forme d’empêchement qu’il soit cognitif, visuel, moteur ou auditif. Très souvent ces empêchements conduisent les usagers à adapter leur façon de naviguer sur le Web. Certains utilisateurs n’opteront que pour une navigation au clavier, d’autres souhaiteront personnaliser la taille des caractères et / ou les couleurs, certains privilégieront les transcriptions textuelles aux vidéos, et d’autres encore utiliseront des technologies d’assistance telles qu’une plage braille ou un lecteur d’écran, etc. Aussi est-il important de concevoir des sites web (et plus globalement des supports numériques) qui autorisent des usages multiples quelles que soient les fonctionnalités recherchées.

L’accessibilité numérique s’inscrit dans une démarche d’égalité et constitue un enjeu politique et social fondamental afin de garantir à tous, sans discrimination, le même accès à l’information et aux services en ligne.

## Cadre législatif et règlementaire

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 (modifié par la loi N° 2018-771 du 5 septembre 2018 – art. 80) est un article de référence en matière d’accessibilité numérique. Il rend obligatoire à tout service de communication publique en ligne d’être accessible à tous.

Le Décret du 24 juillet 2019 relatif à l’accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne précise le champ d’application de l’article 47 susmentionné. Il introduit l’obligation pour :

* les communes et leurs regroupements (communautés de communes, d’agglomération, syndicats, etc.),
* les délégataires d’une mission de service public,
* les personnes morales de droit privé constituées par une ou plusieurs des personnes mentionnées précédemment pour satisfaire spécifiquement des besoins d’intérêt général ayant un caractère autre qu’industriel ou commercial (à l’instar des offices de tourisme selon leurs statuts), et
* les entreprises faisant un chiffre d’affaires supérieur à 250 millions d’euros,

de réaliser un schéma pluriannuel de mise en accessibilité numérique.

En termes de calendrier, considérant les services publics de communication en ligne :

* dès à présent, pour les sites Web (Internet, Intranet et Extranet), et
* à compter du 23 juin 2021 pour les applications mobiles, les logiciels métier et le mobilier urbain numérique.

Ce même décret installe le Référentiel général d’amélioration de l’accessibilité (RGAA) comme référentiel national, auquel doit se conformer tout support numérique. La dernière version du RGAA en vigueur (RGAA 4.1) est accessible à partir du lien suivant :

<https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/>

## Qu’est-ce que le RGAA ?

Le RGAA est un référentiel qui rappelle les obligations en termes d’accessibilité numérique et énonce un ensemble de critères techniques (portant sur les images, la navigation, les couleurs, les vidéos, etc.) que chaque support numérique doit respecter. Il est une déclinaison d’une norme européenne qui elle-même découle d’une norme internationale : le WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).

D’un point de vue réglementaire, l’accessibilité d’un site Web renvoie à l’évaluation de la conformité de ce site au regard de l’ensemble des critères énoncés par le RGAA. Pour ce faire, un audit doit être réalisé, passant un échantillon de pages représentatives du site Web au crible des critères techniques du RGAA. Il est ainsi attendu que le site Web audité soit « totalement conforme » ou, en d’autres termes, respecte tous les critères du RGAA.

## Le schéma pluriannuel d’accessibilité numérique

Le schéma pluriannuel définit le cadre d’intervention de la collectivité (ou tout autre organisme concerné) en matière d’accessibilité numérique. Se déclinant en plans d’actions annuels, il s’apparente à une démarche d’agenda d’accessibilité programmée. La structure porteuse du schéma s’engage ainsi à mettre en conformité l’ensemble des supports numériques dont elle a la responsabilité sous trois ans maximum, selon des priorités qu’elle a alors définies.

Le Référentiel général d’amélioration de l’accessibilité (RGAA) précise le contenu du schéma pluriannuel et des plans d’actions. Il est attendu des informations relevant des quatre registres d’actions suivants :

* Les ressources humaines et financières dont la désignation d’un ou plusieurs référents accessibilité numérique,
* L’organisation mise en place en interne (en lien avec les différents services impliqués dans la conduite de projets numériques),
* Les procédures administratives (à l’instar des clauses utilisées lors de la passation de marchés publics),
* L’accompagnement des projets numériques, l’objectif étant de garantir la conformité totale au RGAA de tout support numérique nouvellement produit.

Schéma et plans d’actions annuels doivent faire l’objet d’évaluations régulières.

Ces documents sont rendus publics et accessibles depuis chaque support de communication mis en ligne par la collectivité (ou tout autre organisme).

# Politique d’accessibilité

## L’accessibilité au service du territoire

Depuis sa création en 2017, la Communauté d’Agglomération Pays Basque s’est emparée de l’accessibilité en se dotant d’une mission dédiée, la Mission Accessibilité. Elle intervient sur l’ensemble des champs règlementaires : cadre bâti, voirie, transports et numérique.

La Mission Accessibilité a pour rôle l’assistance à maitrise d’ouvrage auprès des services de la Communauté d’Agglomération Pays Basque, du Syndicat des Mobilités Pays Basque et des 158 communes du territoire.

Elle anime 2 instances :

* La Commission intercommunale pour l’accessibilité (CIA) qui dialogue avec les 144 communes de moins de 5000 habitants
* Le réseau Commissions communales / Commission intercommunale pour l’accessibilité (CCA / CIA) regroupant les 15 communes de plus de 5000 habitants qui ont l’obligation de mettre en place une Commission communale pour l’accessibilité (CCA) et la Commission intercommunale pour l’Accessibilité (CIA).

Le réseau CCA / CIA est composé d’un réseau Élus et de 3 réseaux Techniciens bâtiment, voirie et numérique. Il réunit les référents accessibilité numérique des 15 communes de plus de 5000 habitants du territoire. Animé par la Mission Accessibilité, il constitue un espace pertinent pour sensibiliser, former, informer et décliner d’un point de vue opérationnel les objectifs fixés par le réseau Élus en matière d’accessibilité numérique.

La Ville de Bayonne, en sa qualité de membre de la Communauté d’Agglomération Pays Basque, a fait siens les objectifs et les enjeux de l’accessibilité A ce titre, l’accessibilité numérique de ses sites web et de ses applications est au cœur des préoccupations de la Ville de Bayonne, tant auprès du public qu’auprès des agents.

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 et l’amélioration progressive des sites web et applications concernés.

# Volet organisationnel du schéma pluriannuel

L’élaboration du schéma pluriannuel d’accessibilité numérique et sa mise en œuvre sont portées par l’adjointe en charge du handicap, de la ville inclusive et de la lutte contre les discriminations, ainsi que par l’adjoint en charge de la Ville numérique et innovante, avec l’appui des référents accessibilité numérique qui en assurent l’animation. Il couvre la période 2022-2024.

L’écriture du schéma pluriannuel a bénéficié de l’accompagnement d’un expert reconnu en matière d’accessibilité numérique.

En termes de méthodologie, l’élaboration et la mise en œuvre du schéma pluriannuel suivent quatre étapes :

1. Produire un état des lieux
2. Définir les ambitions du schéma
3. Produire des plans d’actions annuels
4. Evaluer les plans d’actions annuels et le schéma dans sa globalité

Selon les sujets abordés, des instances politiques ont été mobilisées avec l’appui des services techniques.

## Etape 1 : produire un état des lieux

L’état des lieux consiste à recenser et à qualifier les différents supports numériques dont la Ville de Bayonne a la responsabilité.

Le recensement se déroule en deux temps : sont répertoriés, dans un premier temps, les sites web et les applications mobiles de la Ville de Bayonne et, dans un deuxième temps, les logiciels métiers et le mobilier urbain. Le périmètre fonctionnel et technique couvert par le présent schéma ne contient que les sites web. Les autres supports seront traités dans un schéma ultérieur.

Chaque site web est qualifié selon des critères tels que la fréquentation, le service rendu, l’importance, le cycle de vie (date de la prochaine refonte) ou encore les technologies employées.

Des évaluations rapides de l’accessibilité, permettant de servir de socle à l’élaboration des interventions d’audits ont été réalisées sur l’ensemble de ces supports numériques.

## Etape 2 : définir les ambitions du schéma

Les ambitions du schéma pluriannuel et leur déclinaison opérationnelle doivent s’inscrire dans le cadre fixé par le RGAA. A ce titre, des éléments doivent être restitués, empruntant aux quatre registres d’actions déjà évoqués : ressources humaines et financières, organisation interne, procédures administratives et conduite de projets.

Il est également important que les ambitions reflètent les enjeux politiques en matière d’accessibilité pour la Ville de Bayonne.

## Etape 3 : produire des plans d’actions annuels

Du cadre réglementaire et des ambitions politiques découleront des plans d’actions annuels. Chacun décrira en détail les opérations à mettre en œuvre.

Compte tenu des informations recueillies lors de l’élaboration de ce schéma, la complexité des sites web et des applications mobiles, les opérations de mise en conformité vont s’échelonner sur les années 2022 à 2024.

## Etape 4 : évaluer les plans d’actions annuels et le schéma dans sa globalité

Chaque action identifiée doit pouvoir être évaluée chemin faisant afin de procéder, le cas échéant, aux ajustements requis. Les plans ainsi que le schéma ne sont pas des documents figés et doivent pouvoir évoluer en fonction des résultats des actions menées mais aussi du renouveau des supports numériques (exemple : lancement d’une nouvelle application mobile), voire de la mise à jour du cadre réglementaire.

Pour ce faire, un bilan du plan d’actions engagé sera réalisé à la fin de chaque année programmée. Au bout de 3 ans, une évaluation du schéma dans sa globalité sera produite.

# Volet opérationnel du schéma pluriannuel

## Etat des lieux

En date du 1er septembre 2021, la Ville de Bayonne assure la gestion de :

* 19 sites internet dont un site institutionnel : [www.bayonne.fr](http://www.bayonne.fr)
* 1 site intranet

## Ambition du schéma pluriannuel

Mettre tout en œuvre pour garantir la conformité au Référentiel général d’amélioration de l’accessibilité (RGAA) des supports numériques placés sous la responsabilité de la Ville de Bayonne.

## Registres d’actions

La première version du schéma, ici produite, se focalise sur les sites web. Les supports relevant des progiciels métier et du mobilier urbain seront traités dans une version ultérieure.

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 concernés, l’accompagnement des agents, une modification des procédures de commande publique et, enfin, la prise en charge des personnes en situation de handicap lorsqu’elles signalent des difficultés.

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

## Ressources humaines et financières affectées à l’accessibilité numérique

### Service lutte contre les discriminations, handicap et inclusion, santé pour tous

La Ville de Bayonne s’est dotée en juin 2021 d’un nouveau service chargé de porter spécifiquement les politiques municipales en matière de lutte contre les discriminations, l’égalité femmes / hommes, le handicap et l’inclusion, la santé pour tous. À ce titre, deux agents municipaux sont dédiés au suivi des questions d’accessibilité : Virginie Diribarne, responsable du service et Philippe Jaureguiberry Barreix, chargé de projets santé et handicap.

### Désignation de deux référents accessibilité numérique

La Ville de Bayonne a désigné deux référents accessibilité numérique :

* François LABARDE (f.labarde@bayonne.fr)
* Laurie DUMORA (l.dumora@bayonne.fr)

Ils font partie du réseau de référents accessibilité numérique de la Communauté d’Agglomération Pays Basque (CAPB), qui mutualise un ensemble de ressources et d’actions pour les villes de l’agglomération.

Les missions des référents accessibilité numérique :

* promouvoir l’accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques,
* accompagner les équipes internes, notamment par des actions de formation,
* contrôler et veiller à l’application de la loi nº 2005-102 du 11 février 2005, en procédant à des audits réguliers,
* assurer la prise en charge des demandes des utilisateurs et de manière générale la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap.

L’élaboration, le suivi, et la mise à jour de ce schéma pluriannuel est placé sous la responsabilité des référents accessibilité de la Ville de Bayonne.

### Actions de formation et de sensibilisation

L’accessibilité numérique est un thème nouveau pour les services de la Ville de Bayonne. Elle doit être appréhendée dans la durée. Des actions de sensibilisation et des formations ont été et vont être organisées afin de permettre aux agents intervenant sur les sites web et les applications d’éditer et mettre en ligne des contenus accessibles, de piloter la mise en conformité d’un projet et d’auditer des contenus.

Ces actions de formation sont organisées conjointement avec le réseau de référents accessibilité numérique de la CAPB.

Sur la période 2019-2020, des agents de la Ville de Bayonne ont notamment suivi les formations suivantes :

* Référent accessibilité numérique
* Rédiger des contenus accessibles
* Tester l’accessibilité de sites et d’applications

La Direction générale a été sensibilisée en décembre 2019.

### Recours à des compétences externes

Chaque fois que nécessaire il sera fait appel à des intervenants externes afin d’accompagner la Ville de Bayonne dans la prise en compte de l’accessibilité. Cela recouvre par exemple les actions de sensibilisation et de formation, les actions d’accompagnements et plus particulièrement les actions d’audits et de certification des sites web et applications concernés.

### Ressources financières

La Direction des Systèmes d’Information de la Ville de Bayonne inclut dans son budget des lignes dédiées à l’accessibilité numérique pour accompagner les ambitions posées dans le présent schéma pluriannuel.

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

### Réseau de contributeurs

La production et la gestion des sites web et des applications sont assurées par les différents services. La Direction de la Communication assure un rôle moteur dans la création de contenus, mais aussi dans l’accompagnement des services contributeurs (internes et externes) et l’animation d’un réseau de référents web.

Le principal enjeu pour les référents accessibilité numérique est ainsi de garantir que chaque responsable de site web ou d’application et chaque contributeur introduisent dans leurs modes de faire les exigences – a minima – réglementaires en matière d’accessibilité numérique et les perpétuent : éditer et mettre en ligne des contenus accessibles, piloter la mise en conformité de projets numériques et, pour certains, de contrôler des contenus.

Ceci repose d’une part, sur la formation et d’autre part, sur la mise en place de temps d’échanges rapides avec les chargés de communication et, au cas par cas, avec les services métiers. L’objectif est de suivre au plus près l’actualité des sites web et des applications. La récurrence des échanges participe ainsi à faire évoluer les pratiques. La finalité est que l’accessibilité numérique devienne un automatisme.

### Traitement des retours utilisateurs

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes légitimes des utilisateurs, un moyen de contact a été mis en place sur le site [www.bayonne.fr](http://www.bayonne.fr) et sera déployé, 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.

Afin de répondre aux demandes, la mise en place d’une procédure spécifique d’assistance va être étudiée avec l’ensemble des services et des agents impliqués.

Dans l’attente les demandes seront traitées par les référents accessibilité numérique de la Ville de Bayonne (referent.accessibilite.numerique@bayonne.fr), responsables de l’élaboration, la mise en place et le suivi du présent schéma pluriannuel.

## Prise en compte de l’accessibilité numérique dans les projets

### Acculturation

Les objectifs d’accessibilité et de conformité au RGAA sont progressivement inscrits et rappelés dès le début des projets dont ils constitueront un axe majeur et une exigence de base.

De la même manière, ces objectifs et ces exigences seront rappelés dans les éventuelles conventions établies avec nos opérateurs, délégataires ou partenaires.

### Tests utilisateurs

Lorsque des tests utilisateurs sont organisés, en phase de conception, de validation ou d’évolution d’un site web ou d’une application, le panel d’utilisateurs constitué comprendra dans toute la mesure du possible des personnes en situation de handicap.

La Ville de Bayonne travaille notamment ponctuellement avec des associations de personnes handicapées membres de la commission extra-municipale de lutte contre les discriminations et d’égalité des droits.

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

L’accessibilité numérique et la conformité au RGAA doivent constituer une clause contraignante et participer à l’évaluation de la qualité de l’offre d’un prestataire lors de la commande de travaux au travers des appels d’offres notamment.

Les procédures d’élaboration des marchés ainsi que les règles d’évaluation des candidatures sont en cours d’adaptions pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA et déjà effectives pour les progiciels métier.

## Processus de contrôle et de validation

Chaque site ou application fera 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.

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 seront organisées, si nécessaire, tout au long de la vie des projets.

## Évaluation et qualification

Chaque site ou application a été qualifié selon des critères tels que la fréquentation, le service rendu, la criticité, le cycle de vie (date de la prochaine refonte) ou encore les technologies employées.

Des évaluations rapides de l’accessibilité, permettant de servir de socle à l’élaboration des interventions d’audits vont être réalisées sur l’ensemble des sites et applications concernées.

Ces évaluations portent sur un petit nombre de critères choisis pour leur pertinence en termes d’évaluation de la complexité et la faisabilité de la mise aux normes RGAA.

L’annexe 1 (infra : « Annexe 1 : périmètre technique et fonctionnel ») décrit tous les éléments du périmètre technique.

L’annexe 2 (Document « Périmètre technique public ») décrit les éléments pouvant être rendus publics du périmètre technique et fonctionnel. En effet, certaines applications peuvent ne pas être rendues publiques pour des raisons de sécurité ou de confidentialité par exemple.

L’annexe 3 (Document « Périmètre technique interne ») décrit les éléments ne pouvant pas être rendus public.

# 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 2021 à 2023.

## 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 Ville de Bayonne.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nom | Consultation | Dernière mise à jour |
| Plan annuel 2022 | <https://www.bayonne.fr/fileadmin/medias/Accessibilite/bayonne-plan-annuel-2022.docx> | 02/09/2022 |
| Plan annuel 2023 | <https://www.bayonne.fr/fileadmin/medias/Accessibilite/bayonne-plan-annuel-2023.docx> | 02/09/2022 |
| Plan annuel 2024 | À venir | À venir |

# Annexe 1 : périmètre technique et fonctionnel

Le périmètre technique et fonctionnel est organisé autour de 3 catégories de sites ou applications :

* Les sites internet ouverts au public (sites ou version mobile)
* Les sites intranet (sites ou version mobile)
* Les applications (sites ou version mobile)

Les indications notées « - » sont inconnues ou en cours de collecte et feront l’objet d’une mise à jour ultérieure.

## Sites internet ouvert au public

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Site | Type | Mise en ligne | Refonte | URL | Priorité | Notes | Schéma public |
| Ville de Bayonne | Internet | 2018 | - | <https://www.bayonne.fr> | 1 | 82,2% | Oui |
| Fêtes de Bayonne | Internet | 2022 | - | <https://fetes.bayonne.fr> | 2 | Audit à venir | - |
| DIDAM | Internet | 2019 | - | <https://didam.bayonne.fr> | 3 | 79,6% | - |
| Arènes | Internet | 2019 | - | <https://arenes.bayonne.fr> | 3 | Audit à venir | - |

## Sites intranets

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Site | Type | Mise en ligne | Refonte | URL | Priorité | Notes | Schéma public |
| Intranet de la Ville | Intranet | 2000 | - | https://intranet.bayonne.fr | 1 | - | - |

## Applications

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Application | Type | Mise en ligne | Refonte | Url | Priorité | Notes | Schéma public |
| A venir | Application | - | - | - | - | - | - |