

Schéma pluriannuel de mise en accessibilité

Période 2022-2024

Table des matières

1. Introduction	4
2. Politique d'accessibilité	4
3. Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique	4
4. Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique	5
4.1 Actions de formation et de sensibilisation	5
4.1.1 Sites web et applications institutionnels et internes	5
4.1.2 Services fournis à nos clients	5
4.2 Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets	5
4.2.1 Sites web et applications institutionnels et internes	5
4.2.2 Services fournis à nos clients	5
4.3 Tests usagers	6
4.3.1 Sites web et applications institutionnels et internes	6
4.3.2 Services fournis à nos clients	6
4.4 Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures d'appels d'offres	6
4.5 Recrutement	6
4.6 Traitement des retours usagers	6
4.6.1 Sites web et applications institutionnels et internes	6
4.6.2 Services fournis à nos clients	6
5. Processus de contrôle et de validation	7
5.1 Sites web et applications institutionnels et internes	7
5.2 Services fournis à nos clients	7
6. Périmètre technique et fonctionnel	7
6.1 Recensement	7
6.2 Évaluations et qualifications	7

6.3	Outils retenus pour les projets internes	7
7.	Fiche de suivi du document	8
1.	Annexe 1 : Périmètre des sites web et applications concernés	9
2.	Annexe 2 : Plans d'actions annuels	9

1. 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 rend obligatoire à tout service de communication publique en ligne d'être accessible à tous.

2. Politique d'accessibilité

L'accessibilité numérique est au cœur des préoccupations liées au développement ou à la mise à disposition de sites web ou d'applications tant auprès du public que des clients et des personnels internes à Inetum.

Cette volonté s'illustre par l'élaboration de ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique associé à des plans annuels d'actions, dans l'objectif d'accompagner la mise en conformité RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) et l'amélioration progressive des sites web et applications concernés, qu'il s'agisse des sites web et applications publics, internes à Inetum ou développés spécifiquement pour nos clients.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel sont placés sous la responsabilité de la Mission Handicap du Groupe Inetum, qui en assure la maîtrise d'ouvrage, et sous le contrôle de la Direction Conformité, Qualité et Sécurité du Groupe (mission.handicap@inetum.fr).

Sa mission est de promouvoir l'accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques, d'accompagner les équipes internes par des actions de formation notamment, de contrôler et de veiller à l'application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 en procédant à des audits réguliers, d'assurer la prise en charge des demandes des usagers et de manière générale la qualité du service rendu aux usagers en situation de handicap. La Mission Handicap agit aussi bien sur les services et solutions créés pour les besoins internes du Groupe que sur ceux créés pour nos clients.

3. Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

Le pilotage et le suivi de la conformité au RGAA reviennent à la Direction Conformité, Qualité et Sécurité du Groupe Inetum, qui travaille en collaboration avec :

- La Practice « User Experience » réunissant les compétences techniques (auditeurs, conseils, développement, etc.) ;
- La Direction de la Communication Groupe, responsable des sites web et applications communs au Groupe ;
- Les filiales de la société mère du Groupe, responsables de leurs propres sites web, solutions et applications.

La Mission Handicap et la Direction Conformité, Qualité et Sécurité Groupe disposent d'un budget et d'un réseau de chargés de missions propres et permanents affectés à l'accessibilité numérique.

4. Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique

L'organisation diffère selon que les sites web et applications sont mis en place pour les besoins internes du Groupe, ou entrent dans le cadre des services fournis à nos clients.

4.1 Actions de formation et de sensibilisation

4.1.1 Sites web et applications institutionnels et internes

Tout au long de la période d'application de ce schéma, des actions de formation et de sensibilisation vont être organisées par la Mission Handicap du Groupe. Elles permettront aux intervenants sur les sites et les applications de développer, éditer et mettre en ligne des contenus accessibles.

Un travail exploratoire est mené pour recenser les besoins en actions de sensibilisation et de formation.

4.1.2 Services fournis à nos clients

La Mission Handicap du Groupe a également vocation à former et sensibiliser les équipes commerciales et opérationnelles en charge de la vente et de l'exécution des services rendus aux clients du Groupe Inetum.

4.2 Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

4.2.1 Sites web et applications institutionnels et internes

La Direction Conformité, Qualité, Sécurité et la Practice « User Experience » formalisent des guides techniques de mise en œuvre et de conformité, plus spécifiquement tournés vers les populations de chefs de projets, d'architectes, de concepteurs, de développeurs et de maîtres d'ouvrage.

Chaque équipe projet identifie les besoins de compétences en matière d'accessibilité du site ou de l'application concernée dans leur matrice de compétence et, selon le niveau des collaborateurs affectés à leurs projets, identifient et gèrent les plans de formation et de montée en compétence nécessaires.

4.2.2 Services fournis à nos clients

Afin de garantir à nos clients que les services et applications achetés sont conformes à la réglementation applicable en matière d'accessibilité, chaque équipe projet d'Inetum intègre, dès le stade de la conception d'une application, d'un site web ou d'une solution, les exigences d'accessibilité.

Ces exigences sont définies en collaboration avec le client dans le cadre du contrat de service, le client assumant le rôle de la maîtrise d'ouvrage et étant responsable de la définition de ses besoins et attentes relativement à l'accessibilité de la solution, du site web ou de l'application commandée.

4.3 Tests usagers

4.3.1 Sites web et applications institutionnels et internes

La Mission Handicap du Groupe est en mesure de contribuer aux tests par des usagers en situation de handicap.

4.3.2 Services fournis à nos clients

Dans le cadre de la prestation des services à nos clients, le client est en charge de la recherche et de la mobilisation des personnes en situation de handicap dans les tests utilisateurs.

4.4 Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures d'appels d'offres

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 prestations de services de développement d'un site web ou d'une application à un prestataire.

Le niveau d'accessibilité des applications achetées est contractuellement fixé au stade de l'appel d'offres. Les non-conformités sont gérées dans le cadre du processus de gestion des anomalies défini avec chaque prestataire.

Ce paragraphe n'est pas applicable aux prestations de services aux clients du Groupe Inetum.

4.5 Recrutement

Les critères de sélection et les compétences requises pour des postes relatifs aux projets web incluent une évaluation de la compétence en matière d'accessibilité, et les plans de formation éventuellement nécessaires, que ce soit pour les besoins internes du Groupe Inetum ou pour l'intégration d'un collaborateur dans un contrat de service signé ou à signer avec un client.

4.6 Traitement des retours usagers

4.6.1 Sites web et applications institutionnels et internes

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes légitimes des usagers, ceux-ci peuvent signaler leurs difficultés à la Mission Handicap du Groupe : mission.handicap@inetum.fr

4.6.2 Services fournis à nos clients

Les clients sont les points de contact uniques des usagers en situation de handicap pour le signalement de leurs difficultés.

5. Processus de contrôle et de validation

5.1 Sites web et applications institutionnels et internes

Le contrôle des obligations d'accessibilité s'exécute au préalable avant le lancement d'un projet (consignation dans le Plan Qualité Projet des exigences techniques et réglementaires, des compétences et des outils nécessaires), pendant l'exécution du projet (contrôle régulier de la conformité du site web ou de l'application au Plan Qualité Projet), au stade de sa validation finale (contrôle du projet indépendant de l'équipe projet), puis en permanence au sein du cycle de vie du site web ou de l'application concernée (suivi et mise à jour des plans d'amélioration continue, mises à jour régulières du site web et de l'application).

Toute non-conformité ou dérogation par rapport au RGAA n'est acceptée qu'à condition d'être soumise à validation préalable de la « Mission handicap », d'être accompagnée d'une justification sérieuse et valable, de proposer une alternative raisonnable et un plan de remédiation daté.

5.2 Services fournis à nos clients

Les exigences d'accessibilité auxquelles doivent répondre la solution, le site web ou l'application développés sont définis conjointement avec le client – celui-ci étant néanmoins le décisionnaire unique et final – et consignées en annexe du contrat de service. Une phase de vérification de conformité à la fin du cycle de développement permet de valider la conformité du livrable avec lesdites exigences.

6. Périmètre technique et fonctionnel

6.1 Recensement

Le périmètre des sites web et applications concernées figure en annexe 1 du présent document.

6.2 Évaluations et qualifications

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 matière d'accessibilité numérique.

Le détail des actions planifiées se trouve dans le plan annuel figurant en annexe 2 du présent document.

6.3 Outils retenus pour les projets internes

Dans le cadre des sites internes (donc hors contrats de services avec nos clients) le Groupe Inetum utilise, en fonction des contextes et des besoins, tout ou partie des outils suivants : la grille d'analyse RGAA 4 ; une checklist interne concernant des contrôles non automatisables ou non numériques (organisationnels par exemple) ; Lighthouse ; Wave ; Pa11y ; Qualweb ; PAC3 ; Tanaguru engine ; Asqatasun + Jenkins ; TANAGURU Contrast Finder ; DISIC ; W3C Validator.

7. Fiche de suivi du document

REVISIONS

Version	Date	Objet
0.x	08/2021	Versions de travail
1.0	09/2021	Version initiale
2.0	08/2022	Mise à jour

VISAS

	Responsable	Date	Visas
Rédaction	Direction Conformité, Qualité, Sécurité	08/2022	
Vérification	Practice User Experience	08/2022	
Approbation	Mission Handicap	08/2022	

DIFFUSION

Entreprise	Destinataire
Inetum France	Tout collaborateur
Public	Consultable sur les sites internet publiés par Inetum France

1. Annexe 1 : Périmètre des sites web et applications concernés

Désignation	Adresse	Situation
Site institutionnel	Inetum.com	Partiellement conforme
Sites supports client ou outils collaboratifs projets	Une par solution, adresse fournie à chaque base installée	Partiellement conforme
Applications internes	Intranet et ses référentiels Applications Inetum Applications tierces	Partiellement conforme
Progiciels et plateforme	Sans objet Liste selon catalogue commercial	Partiellement conforme ; évolution selon les plans de versions des différentes solutions

Les situations de conformité précises sont publiées dans la déclaration d'accessibilité de chaque site.

2. Annexe 2 : Plans d'actions annuels

Année	Action	Situation
2021	Inventaires (acquisitions / décommissionnements / nouveaux sites) Accessibilité formelle site institutionnel Référent accessibilité Mise en ligne du nouveau site institutionnel et décommissionnement progressif des sites historiques Guichet de mise en conformité : ressources et outils Échelonnement des mises à jour Audit initial des applications internes ; évolutions contractuelles concernant les applications tierces Audit des solutions logicielles Inetum	Terminé
2022	Inventaires (acquisitions / décommissionnements / nouveaux sites) Plan de progrès du site inetum.com Audits complets réguliers des sites externes Audit des solutions logicielles Inetum	En cours
2023	Plan de progrès du site inetum.com Mise en conformité des applications internes Audit des solutions logicielles Inetum Applications tierces	