

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 en situation de handicap 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 les outils numériques. Il engage l'ensemble des services et des collaborateurs utilisant ou intervenant sur les outils et applications numériques.

Le GIE Fontevraud, l'association Centre Culturel de l'Ouest, la SOPRAF et Fontevraud Resort se dotent de ce schéma d'accessibilité numérique.

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

Le GIE FONTEVRAUD, le CCO, la SOPRAF et Fontevraud RESORT ont des obligations aussi bien vis-à-vis de leur personnel que des visiteurs, clients en situation de handicap qui viennent à Fontevraud. Aussi, tous les services proposés par Fontevraud sont soumis aux obligations d'accessibilité numérique, consistant à rendre les services en ligne offerts aux publics, accessibles aux personnes en situation de handicap.

Ainsi, l'utilisation du sous titrage texte des vidéos mises en ligne sur ses réseaux est en cours de systématisation.

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

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

Ce schéma s'inscrira en complémentarité des divers documents stratégiques de Fontevraud en matière de numérique qui sont en cours de rédaction.

B. L'engagement pour l'accessibilité numérique en faveur des visiteurs/utilisateurs et de ses collaborateurs

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 (RGAA), le responsable informatique a été désigné comme référent sur les sujets d'accessibilité numérique.

Le référent pour l'accessibilité numérique 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 de l'accessibilité numérique auprès des collaborateurs, des services, animer et accompagner les directions et services dans leur 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

La prise en compte de l'accessibilité numérique nécessite une mobilisation de tous les services, et particulièrement de la communication externe et interne, des ressources financières et humaines, de la médiation et du service du patrimoine.

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 autant que nécessaire. Il a pour mission de décliner techniquement les orientations de ce schéma, de définir et de suivre les moyens alloués. Il pourra rendre compte de ses travaux chaque année aux instances de gouvernance au travers du rapport de gestion.

c) La mobilisation progressive des directions et services

La mobilisation progressive des services en interne et la promotion de l'accessibilité numérique passe par la diffusion des normes, des bonnes pratiques et par l'accompagnement des équipes grâce notamment à des actions de sensibilisation et de formation.

La direction de l'informatique, en lien avec les directions et services concernés, est chargée de procéder 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 afin d'innover, de proposer des adaptations des supports et formulaires et d'intégrer l'accessibilité numérique dans les différents guides internes et dans les relations avec les prestataires.

d) La création d'un réseau de référents/correspondants accessibilité numérique avec les partenaires de la Région et la Région Pays de la Loire

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, Fontevraud, au travers du GIE Fontevraud, participe aux échanges d'un réseau de correspondants accessibilité numérique. Ce réseau a été initié par et avec la Région des Pays de la Loire. Des premières réunions ont été organisées et auront lieu dès que nécessaire au vu de l'avancée sur le sujet des participants.

e) Recours à des compétences externes

Chaque fois que nécessaire, dans le respect des règles de la commande publique et des possibilités budgétaires, il sera fait appel à des intervenants externes afin d'accompagner chacune des structures de Fontevraud dans la prise en compte de l'accessibilité numérique. Cela recouvre par exemple les actions d'audits, de certifications des sites internet, intranet, extranet, applications mobiles 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, outils connectés concernés

Un recensement exhaustif des outils concernés par l'obligation d'accessibilité numérique est réalisé et régulièrement actualisé afin de suivre l'évolution des outils numériques mis en place. 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.

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) Un diagnostic d'accessibilité réalisé

Dès fin 2022, Fontevraud a engagé une première phase de diagnostic en matière d'accessibilité numérique, avec la réalisation d'un recensement complet des ressources numériques dont Fontevraud 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 Fontevraud.

3. Des initiatives déjà prises

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

Les aides aux collaborateurs en situation de handicap font parties des axes de la politique de prévention. En lien avec la direction des ressources humaines des solutions sont proposées aux collaborateurs en situation de handicap.

Ces aides sont préconisées par les médecins du travail et sont en partie prises en charge par les organismes extérieurs concernés. Il peut s'agir d'aides techniques, d'aides liées à l'apprentissage, au transport, ou encore des aides relatives à des aménagements de poste de travail.

Le besoin de chaque collaborateur, 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. Ainsi, Fontevraud fournit par exemple du matériel informatique adapté.

Pour autant, Fontevraud souhaite également, dès que possible, tenir compte des problématiques liées notamment aux troubles musculosquelettiques (TMS), voire des situations de handicap, qui peuvent apparaître en cours d'activité professionnelle.

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 électronique dédiée pour les usagers

Pour répondre aux demandes des utilisateurs relatives à l'accessibilité numérique, une adresse électronique dédiée (accessibilite-numerique@fontevraud.fr) est mise en place permettant aux personnes en situation de handicap de signaler des difficultés sur l'utilisation des outils numériques déployés par Fontevraud.

Afin de répondre à ces interpellations, la mise en place d'une procédure spécifique d'assistance sera 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 direction des ressources humaines s'appuiera également sur l'expertise d'organismes spécialisés pour :

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

Des organismes spécialisés de ces problématiques pourront être sollicités en fonctions des besoins identifiés.

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 en situation de handicap. 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 et s'intégrer dans notre démarche globale de RSE

1. Volet Ressources humaines

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

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

- lors de l'intégration des nouveaux arrivants : une première sensibilisation sera faite par le référent accessibilité numérique.
- 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 collaborateurs en charge de fonctions d'assistantat.

-dans le cadre des formations expertes (pour les collaborateurs 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. Les contributeurs aux outils numériques déployés par Fontevraud seront particulièrement formés pour assurer le maintien de l'accessibilité des sites ou applications.

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

A moyen terme, une attention particulière sera 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 collaborateurs de tutoriels, guides de bonnes pratiques, ou d'astuces.

Enfin, un article de sensibilisation sur l'accessibilité numérique, consultable sur le site intranet permettra de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs au sujet.

2. Volet finances

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

Les objectifs d'accessibilité et de conformité aux normes de référence en la matière 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 tiers.

Un process spécifique pourra être mis en place pour garantir la continuité de la prise en charge de l'accessibilité à toutes les étapes des projets de la commande à l'évaluation. Cela permettra par la suite 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 et le cas échéant, dans les conventions établies avec les partenaires

L'accessibilité numérique et la conformité aux normes de référence en la matière doivent constituer une clause contraignante et participer à l'évaluation de la qualité de l'offre d'un prestataire retenu dans le cadre d'un marché public.

Pour tous les achats dont l'objet porte sur le numérique, les règles d'évaluation des offres seront adaptées pour prendre en compte les exigences de conformité à l'accessibilité.

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

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

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 concernés.

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.

L'ensemble des contributeurs des contenus numériques seront formés aux fondamentaux de l'accessibilité afin de garantir une contribution accessible.

Des guides relatifs à l'accessibilité numérique pourront être rédigés à l'attention des contributeurs de l'intranet.

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

La préparation, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel sont placés sous la responsabilité du référent accessibilité en lien avec le service juridique.

Des indicateurs de suivi de ce plan pourront être 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 seront soumis aux conseils d'administration.

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