

mardi 23 mars 2021

Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique

2020-2023

Table des matières

I. Politique handicap et accessibilité de l'université de Bordeaux	3
II. Cadre légal	3
<i>A. Nouveautés de l'article 47 et loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel.....</i>	<i>4</i>
<i>B. L'accessibilité des services téléphoniques.....</i>	<i>5</i>
III. Pilotage	6
<i>A. Comité de pilotage.....</i>	<i>6</i>
<i>B. Comité Technique (COTECH)</i>	<i>6</i>
IV. Processus de contrôle et de validation.....	7
<i>A. Domaines visés.....</i>	<i>7</i>
<i>B. Méthodologie choisie</i>	<i>7</i>
<i>C. Les différentes étapes à mettre en œuvre</i>	<i>9</i>
a) Logiciels et progiciels	9
b) Mise en accessibilité des services d'accueil téléphonique pour les personnes sourdes, malentendantes et aphasiques :	9
c) Sensibilisation et formation	9
d) Financement.....	9
V. Plan pluriannuel d'actions.....	11
<i>A. Objectifs généraux du RGAA.....</i>	<i>11</i>
<i>B. Objectifs fixés par les services.....</i>	<i>14</i>
VI. Droit à la compensation.....	16

I. Politique handicap et accessibilité de l'université de Bordeaux

L'Université de Bordeaux a adopté en avril 2015 un Schéma Directeur du Handicap (SDH). Il s'agit d'une démarche globale, avec pour ambition d'établir une véritable politique inclusive à l'Université de Bordeaux.

Le SDH propose une déclinaison des objectifs priorités au sein de 9 axes, et des propositions d'actions chiffrées et concertées, assorties d'un calendrier de mise en œuvre. Il valide aussi la mise en place de comités techniques pour chaque axe qui se réunissent, pour la plupart, au moins deux fois par an.

Il s'agit d'une démarche transverse : les principaux protagonistes du SDH ont été répartis, selon leurs compétences et représentent tous les services constitutifs de l'Université de Bordeaux.

Cette démarche globale a pour ambition d'établir une véritable politique inclusive à l'Université de Bordeaux.

Parmi ces 9 axes, l'Université de Bordeaux a donc intégré au SDH un axe dédié à l'accessibilité numérique, validé lors du comité de pilotage handicap du 15/11/2016. Ce nouvel axe intègre de manière centrale l'élaboration d'un schéma pluriannuel d'accessibilité numérique permettant la planification de l'ensemble des actions.

L'Université de Bordeaux a nommé en parallèle un référent accessibilité.

Ce dernier a pour missions :

- de définir des processus pour l'accessibilité des contenus numériques, de veiller à leur mise en place et à leur pérennité ;
- de rendre compte à la Présidence du niveau d'accessibilité du site, et de tout besoin d'amélioration ;
- d'être l'interlocuteur premier sur tous les sujets d'accessibilité numérique.

II. Cadre légal

L'article 47 de la loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, complété par l'article 106

de la loi pour une république numérique rend obligatoire à tout service de communication publique en ligne d'être accessible à tous.

Le schéma pluriannuel d'accessibilité s'inscrit dans ce cadre mais aussi dans l'objectif de prendre en compte les besoins de tous les utilisateurs et d'offrir une qualité de service irréprochable.

A cet effet l'ensemble des sites et applications va être progressivement mis en conformité avec le RGAA 3 pour en améliorer l'accessibilité.

Le projet est placé sous l'encadrement d'un référent accessibilité qui en assure la coordination et le suivi.

A. Nouveautés de l'article 47 et loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel

L'article 47 de la loi handicap 2005-102 fixe les obligations en matière d'accessibilité numérique.

Une Directive européenne publiée le 26 octobre 2016 a apporté de nouvelles obligations, transposées en droit français en juillet 2018 et complétée par la LOI n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.

Ainsi, l'accessibilité des services de communication au public en ligne « **concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique, quels que soient le moyen 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.** »

Les dispositifs mis en place par la loi pour une République numérique, votée en 2016, sont conservés.

« Les organismes élaborent un schéma pluriannuel de mise en accessibilité de leurs services de communication au public en ligne, qui est rendu public et décliné en plans d'actions annuels, et dont la durée ne peut être supérieure à trois ans. » Une déclaration de conformité au RGAA (Référentiel général d'accessibilité pour les administrations) est aussi exigée. En somme, un dispositif comparable à celui des agendas d'accessibilité programmée (Ad'Ap) pour les établissements recevant du public.

En cas de déclaration d'accessibilité non publiée, l'organisme risque une sanction financière réévaluée à **25 000 euros par an et par site. Elle était fixée à 5 000 euros depuis 2016.**

B. L'accessibilité des services téléphoniques

Le 3ème volet de la Loi [Pour une République numérique du 07 octobre 2016](#) prévoit dans son article 105 de renforcer l'accessibilité des personnes sourdes, malentendantes, sourdes et aveugles, et aphasiques aux services téléphoniques.

Elle impose ainsi aux opérateurs de communications électroniques, aux grandes entreprises avec un service de relation clients et aux services publics de proposer une « offre de services de communications électroniques incluant, pour les appels passés et reçus, la fourniture d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle » dans les 2 ans suivant la promulgation de la loi soit au 07 octobre 2018.

Ce principe était déjà posé dans l'article 78 de la loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ».

Les usagers pourront passer et recevoir leurs appels téléphoniques en langue des signes française (LSF), en langue française parlée complétée (LPC), en transcription écrite simultanée (sous-titrage), ou dans un mode de communication adapté aux aphasiques.

Un service, gratuit, doit être déployé de manière progressive par les opérateurs de téléphonie :

Les services publics, devront proposer une accessibilité à 50% des plages d'ouverture de l'accueil téléphonique au 07 octobre 2018 et à 100% au 1er octobre 2026.

Enfin les téléconseillers, auxquels pourront faire appel les services clients et services publics, devront justifier d'un diplôme ou d'une qualification (liste figurant dans le décret et devant être actualisée et validée par une commission consultative).

III. Pilotage

A. Comité de pilotage

L'Université met en place un comité technique composé de la manière suivante :

- le vice-président aux affaires institutionnelles,
- le vice-président vie numérique,
- la vice-présidente de la Formation et de la Vie Universitaire et Citoyenne (FVUC),
- les directeurs des Structures de Niveau Intermédiaires (SNI) ou de leurs représentants,
- le chargé de mission handicap,
- les représentants des services concernés (Direction des Systèmes d'Information (DSI), direction de la communication, Mission d'Appui à la Pédagogie et à l'Innovation (MAPI), pôle ressources humaines et développement social (RDHS), Bureaux de la Vie Étudiante (BVE),
- la directrice générale des services adjointe, en charge du pôle Formation Insertion Professionnelle et Vie Universitaire ou de ses représentants,
- le référent accessibilité numérique.

Le référent accessibilité numérique s'assure de l'état d'avancement global, précisément de l'avancée des travaux pour chaque périmètre. Cette dernière peut être mesurée soit en fonction du taux de conformité RGAA atteint, soit selon les objectifs initialement fixés par chaque service (cf. chapitre "méthodologie", page 7)."

B. Comité Technique (COTECH)

Un comité technique étudie les remontées et demandes de mise en accessibilité. Les modalités de remontées se feront par une procédure qui devra être établit dans les prochains mois.

Le COTECH adopte les priorités et suit la progression de leur mise en place.

IV. Processus de contrôle et de validation

Sous le contrôle du référent accessibilité, un processus permettant de mesurer l'évolution de la conformité des trois grandes parties de l'accessibilité (sites internet, progiciels métiers, production documentaire et pédagogique) sera élaboré et devra être validé pour mise en œuvre.

Ces actions sont reconductibles tout au long de la mise en accessibilité et feront l'objet d'un choix annuel par le comité technique, à savoir deux audits au minimum par an.

A. Domaines visés

Les domaines ont été choisis en fonction de plusieurs critères mais essentiellement selon les éléments suivants. :

- l'impact utilisateur,
- la maîtrise du code ou des contenus,
- les possibilités d'interagir ou de modifier les éléments non conformes.

Les domaines se décomposent de la manière suivante :

- Les sites publics de l'université avec en priorité les sites institutionnels (en français et en anglais) www.u-bordeaux.fr et www.u-bordeaux.com.
- L'intranet,
- Les documents produits et mis à disposition (documents administratifs, pédagogiques, techniques, etc.)
- La téléphonie.
- La plate-forme pédagogique Moodle

B. Méthodologie choisie

a) Identification des services cibles

Afin de s'assurer de la mise en œuvre du RGAA dans la production de document,

des structures ou services ont été identifiés selon deux critères : l'effet relai au sein de l'Université et/ou l'impact utilisateur.

Ces structures ou services feront l'objet d'une analyse des documents produits afin d'établir une feuille de route de mise en accessibilité.

Ce travail se fera en co-construction avec le référent accessibilité numérique selon la méthodologie suivante :

- Rencontre des différentes structures et état des lieux de l'accessibilité par échantillonnage des documents produits.
- Définition des objectifs de mise en accessibilité par chaque responsable de structure.
- Mise au point d'une méthode de production de document compatible avec l'accessibilité.
- Expérimentation.

Chaque structure ou service déterminera ses objectifs à atteindre dans le cadre de la mise en conformité et le planning associé dans la limite posée par la loi (voir page 4). Ces feuilles de route seront progressivement intégrées au plan pluriannuel de mise en accessibilité numérique.

Les équipes seront accompagnées avec des formations et un suivi du référent accessibilité numérique tout au long de la mise en œuvre.

Le calendrier prévisionnel de ces actions est détaillé en page 11.

b) Structures ou services cibles identifiées :

- les directions des collèges,
- la Mission d'Appui à la Pédagogie et à l'Innovation (MAPI),
- la direction de la communication (DIRCOM),
- la Direction des Systèmes d'Information (DSI),
- les Bureaux de la Vie Étudiante (BVE).

C. Les différentes étapes à mettre en œuvre

a) Logiciels et progiciels

Le RGAA doit être pris en compte systématiquement dans les nouveaux projets de tous les services de l'Université de Bordeaux, notamment par l'ajout d'une clause dans les cahiers des charges et les appels d'offres des marchés publics.

En outre, des tests utilisateurs seront organisés, soit en phase de conception, de validation ou d'évolution avec un panel d'utilisateur constitué dans toute la mesure du possible des personnes en situation de handicap.

b) Mise en accessibilité des services d'accueil téléphonique pour les personnes sourdes, malentendantes et aphasiques :

Il s'agit d'une prestation externe, outre les obligations légales il faut s'assurer de la compatibilité au réseau téléphonique existant.

c) Sensibilisation et formation

Tout au long de la période d'application du schéma, des actions de formation et de sensibilisation vont être organisées afin de permettre aux personnels intervenant sur les sites et les applications de développer, éditer et mettre en ligne des contenus accessibles.

Les actions de sensibilisations pourront prendre différentes formes.

d) Financement

La mise en place d'un budget dédié (environ 15 000 euros) pour l'accessibilité numérique est à l'étude.

Ce dernier permettra de financer la mise en accessibilité des services téléphoniques et les audits RGAA. Enfin, il permettra de faire l'avance des sommes en attente de remboursements pris en charge par le FIPHFP.

En effet, le FIPHFP peut prendre en charge en partie le support technique de mise en accessibilité pour les site/applications web semi- public ou à usage strictement interne (actions techniques et formations entre 50 et 80% selon les cas).

Limite de prise en charge :

- › 5 Sites ou applicatifs Web par employeur sur 3 ans maximum, non renouvelable.
- › Remboursement sur facture après réalisation de l'audit de validation. Prise en charge conditionnée à la mise en accessibilité effective.
- › Les progiciels distribués par des éditeurs ne sont pas pris en charge
- › Obligation de mettre à niveau les sites ou applicatifs web concernés à chaque évolution de la norme RGAA.

La prise en charge de la formation des équipes de développement est étudiée avec le pôle RHDS qui est en contact avec le FIPHFP, ainsi que les autres actions envisageables dans ce cadre.

V. Plan pluriannuel d'actions

A. Objectifs généraux du RGAA

Les opérations de mise en conformité vont s'étaler sur le délai maximum prévu par la loi, à savoir 3 ans, à compter de la parution du décret d'application de la loi pour une république numérique.

L'étendue des périmètres d'une part et la non maîtrise de l'architecture des logiciels ou progiciels utilisés d'autre part, ne permettent pas la mise en conformité de l'ensemble des éléments du système d'information existant.

Remarque : l'Environnement Numérique de Travail (ENT) et les applications métiers ne peuvent être traités en raison de la non maîtrise du développement. Pour ces outils, l'Université de Bordeaux travaille en collaboration avec différentes organisations ou groupements.

Aussi, il a été décidé que les remontées pour la prise en compte de l'accessibilité dans ces organisations (E-sup et Cocktail en particulier), se feront sous forme de tickets directement auprès des dits organismes.

La question de l'accessibilité sera abordée lors des conventionnements afin de déterminer avec les partenaires la stratégie choisie car la mise en conformité est une obligation légale pour l'ensemble des partenaires.

Domaine	Site/application/ action	Priorité	Début des travaux	Fin des travaux	Services concernés/Méthodes d'évaluation
1. Sites internet et intranets	Le système de gestion de contenu utilisé pour la création de nouveaux sites web de l'Université de Bordeaux doit être conforme au RGAA.	1	2020/2021		Direction de la Communication
2.Téléphonie	Mise en accessibilité des services d'accueil téléphonique pour les personnes sourdes, malentendantes et aphasiques. Un prestataire a été choisi. Il reste à identifier les accueils physiques pour évaluer nombre postes et équipements nécessaires. Dans un premier temps, les BVES testeront ce dispositif avec des tablettes. Il convient également de qualifier les éventuels équipements nécessaires.	1	2020	Janvier 2021	Direction des Systèmes d'Information, Services d'accueil Service opérationnel depuis janvier 2021

3.Documents modèles	Mise à disposition de documents modèles conformes (.doc, .ppt)	1	2021		Service communication. Vérification à faire pour chaque modification de la charte graphique et des mises à jour de documents modèles.
4.Processus de suivi	Mise en place d'un processus permettant de mesurer l'évolution de la conformité des trois domaines (sites publics, intranet, production documentaire et pédagogique).	1	2020	2021	<u>Référent accessibilité : mise au point de tableaux de suivi.</u>
5.Formations/ Sensibilisations	Mise en place d'une formation à la pédagogie inclusive. Mise en place d'une formation pour les développeurs	2	2021	2021/2022	Référent accessibilité numérique Une partie des formations développeurs peut être pris en charge par le FIPHFP.
6.Plate-forme et documents pédagogiques.	<ul style="list-style-type: none"> • Audit de Moodle. • Mise au point d'un modèle documentaire (thème) compatible avec le RGAA. 		2020/2021		MAPI

B. Objectifs fixés par les services

Cette section sera mise à jour suite aux rencontres des services concernés.

Service	Domaine	Priorité	Début des travaux	Fin des travaux	Remarques
Direction de la communication	Formation : au moins 3 personnes du service (1 graphiste, 1 webmestre, 1 chargé-e de communication) afin d'identifier les bonnes pratiques et outils à mettre en œuvre de façon opérationnelle ;	1	2021		Correspond au point 5 des objectifs généraux Travail commencé avec les équipes de la DirCom en juillet 2019 (première réunion)
	Productions intégration de l'accessibilité dès la création des documents. Projet en cours pour la refonte des sites web : recourir à un web designer qui sera chargé en plus de sa prestation technique d'intégrer ce volet RGAA Obtention de certification à court ou moyen terme;		2021		Correspond au point 1 des objectifs généraux. L'obtention de certification de conformité nécessite un audit externe.

	Diffusion de consignes : la DirCom fera en sorte lors de la diffusion de nouveaux supports (PPT, Word, PDF...) mis à disposition des services, de donner quelques consignes de base pour que ces documents respectent le cadre réglementaire.		2021		Correspond au point 3 des objectifs généraux
--	--	--	------	--	--

VI. Droit à la compensation

Pendant toute la durée des travaux de mises en accessibilité, les utilisateurs étant empêchés d'accéder à un service du fait d'un défaut d'accessibilité pourront s'adresser au référent accessibilité numérique qui aura la charge de proposer une solution alternative en mobilisant si nécessaires les différents services concernés.

Coordonnées du référent accessibilité :

M. Endjy Guerchet, *Référent-e accessibilité*. Chargé de projets numériques pour les usagers à besoins spécifiques. Service PHASE (Public Handicapé Artiste Sportif Etudiant).

Téléphone : 05-56-84-29-31

Courriel : site-accessibilite@u-bordeaux.fr

Ce principe sera utilisé pour chacun des sites pendant la durée des travaux et après selon les termes définis par le RGAA qui rend obligatoire la mise à disposition d'un canal de remontées utilisateurs relatifs à l'accessibilité numériques.

Ce canal est opérationnel au sein de l'Université de Bordeaux sous forme d'une adresse de messagerie :

site-accessibilite@u-bordeaux.fr

Il est rappelé qu'un utilisateur qui contesterait une carence manifeste liée à un problème d'accessibilité, par exemple un délai de réponse excessif, peut faire valoir ses droits à défenseur des droits :

Le Défenseur des droits - 7 rue Saint-Florentin - 75409 Paris Cedex 08