



**SCHÉMA  
PLURIANNUEL  
D'ACCESSIBILITÉ  
NUMERIQUE**



**2021-2023**

**15/02/2023**

# Table des matières

<b>INTRODUCTION</b> .....	3
<b>POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ</b> .....	3
<b>RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES AFFECTÉES À L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE</b> .....	3
<b>ORGANISATION DE LA PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE</b> .....	3
<b>ACTIONS DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION</b> .....	3
<b>RECOURS A DES COMPETENCES EXTERNES</b> .....	3
<b>PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE DANS LES PROJETS</b> .....	4
Test utilisateur.....	4
<b>PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITE DANS LES PROCEDURES DE MARCHÉ</b> ...	4
<b>RECRUTEMENT</b> .....	4
<b>TRAITEMENT DES RETOURS UTILISATEURS</b> .....	4
<b>PÉRIMÈTRE TECHNIQUE ET FONCTIONNEL</b> .....	5
<b>RECENSEMENT</b> .....	5
<b>ÉVALUATION ET QUALIFICATION</b> .....	5
<b>AGENDA PLANIFIÉ DES INTERVENTIONS</b> .....	5
<b>PLANS ANNUELS</b> .....	5
<b>BILAN DES PLANS ANNUELS</b> .....	6
<b>BILAN PLAN ANNUEL 2021 – DETAIL DES ACTIONS REALISEES</b> .....	6
<b>BILAN PLAN ANNUEL 2021 – INDICATEURS DE SUIVI ET DE PERFORMANCE</b> .....	7
<b>BILAN PLAN ANNUEL 2022 – DETAIL DES ACTIONS REALISEES</b> .....	9
<b>BILAN PLAN ANNUEL 2022 – INDICATEURS DE SUIVI ET DE PERFORMANCE</b> ...	11
<b>ANNEXE 1 : PÉRIMÈTRE TECHNIQUE ET FONCTIONNEL</b> .....	13
<b>SITE INTERNET OUVERT AU PUBLIC</b> .....	13
<b>SITES INTRANETS</b> .....	14

## 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.

## 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 personnels internes au Centre de gestion de la fonction publique territoriale de la Haute-Garonne.

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) et l'amélioration progressive des sites web et applications concernés.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel est placé sous la responsabilité de : Laurence Sanchez (mél : [diffusion@cdg31.fr](mailto:diffusion@cdg31.fr)), référente accessibilité.

Sa mission est de promouvoir l'accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques, accompagner les équipes internes par des actions de formations 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, assurer la prise en charge des demandes des utilisateurs et de manière générale la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap.

## RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES AFFECTÉES À L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

Une évaluation en termes de besoins humains et financiers sera menée.

La problématique devient un volet de toute évolution numérique et est prise en compte budgétairement et managérialement.

## 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 application 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.

Les éléments ci-dessous décrivent les points importants sur lesquels le Centre de gestion de la fonction publique territoriale de la Haute-Garonne va s'appuyer pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses sites web et applications.

### Actions de formation et de sensibilisation

Tout au long de la période d'application de ce 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.

### Recours à des compétences externes

Chaque fois que nécessaire il sera fait appel à des intervenants externes afin d'accompagner le Centre de gestion de la fonction publique territoriale de la Haute-Garonne dans la prise en compte de l'accessibilité. Cela recouvre par exemple les actions de sensibilisation et de formation, les actions d'accompagnement et plus particulièrement les audits et certifications des sites web et applications concernés.

## **Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets**

Les objectifs d'accessibilité et de conformité au RGAA vont être 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.

Le Centre de gestion de la fonction publique territoriale de la Haute-Garonne va également alerter l'ensemble de ses fournisseurs de services sur la nécessité d'avoir des outils accessibles. En effet, pour gérer certains aspects organisationnels, le CDG31 est tributaire d'outils externes dont il ne gère par le développement et dont il n'est pas possible de reprendre la gestion. Dans cette situation, le CDG31 va communiquer largement auprès de ses prestataires et fournisseurs de services pour qu'ils mettent en place eux-mêmes l'accessibilité numérique dans les services web proposés.

### **Test utilisateur**

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

## **Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures de marché**

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA doivent 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 ont été adaptées pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA.

### **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.

## **Traitement des retours utilisateurs**

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes légitimes des utilisateurs, un moyen de contact va être 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 leurs difficultés.

Afin de répondre à ces demandes, la mise en place d'une procédure spécifique d'assistance va être étudiée avec l'ensemble des services et des personnels impliqués.

Dans l'attente les demandes seront traitées par Laurence Sanchez (mèl : [diffusion@cdg31.fr](mailto:diffusion@cdg31.fr)), référente accessibilité, responsable de l'élaboration, la mise en place et le suivi de ce schéma pluriannuel, du 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 mise 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 sera effectué en interne par une personne formée qui n'aura pas été impliquée dans le projet ou par l'intermédiaire d'un intervenant externe spécialisé.

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

## PÉRIMÈTRE TECHNIQUE ET FONCTIONNEL

### Recensement

Le Centre de gestion de la fonction publique territoriale de la Haute-Garonne gère 3 sites internet, 1 site intranet à destination du public ou de ses personnels.

### 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.

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.

## 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 du Centre de gestion de la fonction publique territoriale de la Haute-Garonne.

Nom	Consultation	Dernière mise à jour
Plan annuel 2021	<a href="https://www.cdg31.fr/content/declaration-daccessibilite">https://www.cdg31.fr/content/declaration-daccessibilite</a>	21/01/2022
Plan annuel 2022	<a href="https://www.cdg31.fr/content/declaration-daccessibilite">https://www.cdg31.fr/content/declaration-daccessibilite</a>	15/02/2023
Plan annuel 2023	<a href="https://www.cdg31.fr/content/declaration-daccessibilite">https://www.cdg31.fr/content/declaration-daccessibilite</a>	15/02/2023

## BILAN DES PLANS ANNUELS

### Bilan plan annuel 2021 – Détail des actions réalisées

Numéro	Type	Action	Détails	Mise en œuvre	Réalisé
1	Schéma pluriannuel	Mise en place	Étude et mise en place	Mars-Avril 2021	Réalisé
2	Plan annuel	Mise en place	Étude et mise en place	Mars-Avril 2021	Réalisé
3	Recensement	Recensement	Recensement de l'ensemble des sites et applications concernées	Mars-Avril 2021	Réalisé
4	Audits	Audits d'évaluation	Audits d'évaluations de 2 sites internet et du site intranet	Mars-Avril 2021	Réalisé
5	Formation	Mise en place	Étude et mise en place d'un plan de formation des agents pour l'acquisition des compétences en accessibilité numérique	Mars 2021	Réalisé
6	Formation	Actions de formation	Formation de 11 contributeurs Formation des 2 administratrices et 2 assistantes en communication	Juin – Juillet 2021 + 1 session de rattrapage en novembre 2021	Réalisé
7	Formation	Actions de formation	Formation de 2 assistantes en communication (design UX/UI)	Juillet 2021	Réalisé
8	Organisation	Mise à jour des procédures de marché	Étude et mise en place	Novembre 2021 – 1 <sup>er</sup> trimestre 2022	Réalisé
9	Schéma pluriannuel	Mise à jour	Mise à jour des tableaux de recensements notamment (Données sociales – Clik)	Novembre – Décembre 2021	Réalisé
10	Formation	Action de sensibilisation	Présentation de la démarche et du schéma à la Présidente, au bureau et au Comité de Direction	Décembre 2021	Réalisé
11	Plan annuel 2021	Mise à jour	Mise à jour des tableaux de liste d'action notamment.	Décembre 2021	Réalisé
12	Schéma pluriannuel	Bilan	Bilan des actions de l'année écoulée.	Décembre 2021	Réalisé

## Bilan plan annuel 2021 – indicateurs de suivi et de performance

Catégorie	Indicateur	Description	Objectif	Résultat
Conformité RGAA	Taux de conformité site internet	Résultat audit de contrôle	100 % (AA)	19.70 %
Conformité RGAA	Taux de conformité intranet	Résultat audit de contrôle	100 % (AA)	40,38 %
Conformité RGAA	Taux de conformité MobilitÉS	Résultat audit de contrôle	100 % (AA)	38,78 %
Conformité RGAA	Nombre d'audits d'accessibilité RGAA	Nombre d'audits d'accessibilité RGAA réalisés par rapport aux nombres d'audits prévus.  3 par an (1 par support)	100 %	3
Exigences légales	Nombre de déclarations d'accessibilité publiées	Nombre de déclarations d'accessibilité publiées sur le site, l'intranet et MobilitÉS.	100 % des déclarations publiées (3)	100 % (3)
Exigences légales	Nombre de déclarations d'accessibilité mise à jour	Nombre de déclarations d'accessibilité mise à jour à l'issue de leur date de validité sur le site, l'intranet et MobilitÉS.	100 % des déclarations mises à jour (3)	100 % (3)
Prise en charge des demandes d'assistance	Délai moyen de prise en charge d'une demande d'assistance d'un utilisateur	Temps moyen en jours nécessaire pour prendre en charge la demande d'assistance d'un utilisateur (canal de plainte).	2 jours ouvrés	Néant
Prise en charge des demandes d'assistance	Délai moyen de traitement d'une demande d'assistance d'un utilisateur	Temps moyen en jours nécessaire pour traiter la demande d'assistance d'un utilisateur (canal de plainte).	5 jours ouvrés à l'issue des 2 jours du délai moyen de prise en charge	Néant

Catégorie	Indicateur	Description	Objectif	Résultat
Plan d'action annuel	Réalisation du plan d'action annuel 2021	Nombre d'actions réalisées sur le plan annuel 2021 par rapport au nombre d'actions prévues.	100 % d'actions réalisées sur 12 actions prévues	100 %
Plan d'action annuel	Réalisation du plan de formation pour l'accessibilité	Nombre de formations réalisées pour l'accessibilité par rapport au plan de formation prévu.	100 % de formations réalisées sur 5 formations prévues en 2021	100 %
Schéma pluriannuel	Réalisation du schéma pluriannuel	Nombre d'actions réalisées sur l'ensemble des plans annuels par rapport au nombre d'actions prévues.	100 % d'actions réalisées sur 11 actions prévues	100 %



## Bilan plan annuel 2022 – Détail des actions réalisées

Numéro	Type	Action	Détails	Mise en œuvre prévisionnelle	Réalisé
1	Schéma pluriannuel	Recensement	Mise à jour du tableau de recensement des outils numériques	Année 2022	Réalisé Mai 2022
2	Organisation	Mise à jour des procédures de marché	Formalisation des procédures de commande publique	Année 2022	Réalisée 1 <sup>er</sup> trimestre 2022
3	Communication	Sensibilisation	Communication sur l'intranet : actualité, rubrique, ressources	Année 2022	Réalisé Mars 2022
4	Communication	Mise en conformité Documents bureautiques	Elaboration et mise à disposition de modèles de documents accessibles sous Word 2010	Année 2022	Réalisé Mai 2022
5	Schéma pluriannuel	Mise en conformité Site internet	Etude d'opportunité de procéder à des corrections	1er semestre 2022	Réalisé
6	Formation	Actions de formation	Formation de la référente accessibilité « L'accessibilité numérique dans les projets »	Février 2022	Réalisé
7	Formation	Actions de formation	Sensibilisation de 2 contributrices site internet à l'accessibilité	Mars et juillet 2022	Réalisé
8	Formation	Actions de formation	Sensibilisation et formation des référents graphiques et services producteurs de publications	1er semestre 2022	Réalisé
9	Organisation	Mise à jour des procédures de marché	Saisine des éditeurs des extranets Finances, Concours, Emploi, Carrières, Instances paritaires, Action sociale CDG31, Addulact	1er semestre 2022	Réalisé Mai 2022
10	Formation	Conception de support de formation	Conception de supports pédagogiques et tutoriels sur les bonnes pratiques d'écriture web accessible	2 <sup>ème</sup> semestre 2022	Non réalisé
11	Formation	Actions de formation	Formation de rappel sur les règles d'écriture web accessible (exercices pratiques) à destination des contributeurs	2 <sup>ème</sup> semestre 2022	Non réalisé
12	Schéma pluriannuel	Mise en conformité Site internet - intranet	Engagement de la refonte du site internet et intranet (AMO, DCE, consultation)	2 <sup>ème</sup> semestre 2022	Réalisé Lancement de l'AMO en octobre 2022

Numéro	Type	Action	Détails	Mise en œuvre prévisionnelle	Réalisé
13	Schéma pluriannuel	Bilan	Bilan des actions de l'année écoulée.	Décembre 2022	Réalisé
14	Plan annuel 2023	Mise en place	Étude et mise en place.	Décembre 2022	Réalisé

## Bilan plan annuel 2022 – indicateurs de suivi et de performance

Catégorie	Indicateur	Description	Objectif	Résultat
Conformité RGAA	Taux de conformité site internet	Résultat audit de contrôle	100 % (AA)	19,70 %
Conformité RGAA	Taux de conformité intranet	Résultat audit de contrôle	100 % (AA)	40,38 %
Conformité RGAA	Taux de conformité MobilitéS	Résultat audit de contrôle	100 % (AA)	38,78 %
Conformité RGAA	Nombre d'audits d'accessibilité RGAA	Nombre d'audits d'accessibilité RGAA réalisés par rapport aux nombres d'audits prévus.  3 par an (1 par support)	100 %	3
Exigences légales	Nombre de déclarations d'accessibilité publiées	Nombre de déclarations d'accessibilité publiées sur le site, l'intranet et MobilitéS.	100 % des déclarations publiées (3)	100 % (3)
Exigences légales	Nombre de déclarations d'accessibilité mise à jour	Nombre de déclarations d'accessibilité mise à jour à l'issue de leur date de validité sur le site, l'intranet et MobilitéS.	100 % des déclarations mises à jour (3)	100 % (3)
Prise en charge des demandes d'assistance	Délai moyen de prise en charge d'une demande d'assistance d'un utilisateur	Temps moyen en jours nécessaire pour prendre en charge la demande d'assistance d'un utilisateur (canal de plainte).	2 jours ouvrés	Néant
Prise en charge des demandes d'assistance	Délai moyen de traitement d'une demande d'assistance d'un utilisateur	Temps moyen en jours nécessaire pour traiter la demande d'assistance d'un utilisateur (canal de plainte).	5 jours ouvrés à l'issue des 2 jours du délai moyen de prise en charge	Néant

Catégorie	Indicateur	Description	Objectif	Résultat
Plan d'action annuel	Réalisation du plan d'action annuel 2022	Nombre d'actions réalisées sur le plan annuel 2022 par rapport au nombre d'actions prévues.	100 % d'actions réalisées sur 14 actions prévues	86 % 2 actions non réalisées sur 14
Plan d'action annuel	Réalisation du plan de formation pour l'accessibilité	Nombre de formations réalisées pour l'accessibilité par rapport au plan de formation prévu.	100 % de formations réalisées sur 4 formations prévues en 2022	75 % 1 session de formation non réalisée sur 4
Schéma pluriannuel	Réalisation du schéma pluriannuel	Nombre d'actions réalisées sur l'ensemble des plans annuels par rapport au nombre d'actions prévues.	100 % d'actions réalisées sur 26 actions prévues	92 %

## ANNEXE 1 : PÉRIMÈTRE TECHNIQUE ET FONCTIONNEL

Le périmètre technique et fonctionnel est organisé autour de quatre catégories de sites ou application :

- Les sites internet ouverts au public (sites ou version mobile) ;
- Les sites extranet (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.

### Site internet ouvert au public

Site	Mise en ligne	Refonte	URL	Priorité	Notes
Site internet officiel du Centre de gestion de la fonction publique territoriale de la Haute-Garonne	2015	2018 (prochaine refonte prévue 2024)	<a href="https://www.cdg31.fr/">https://www.cdg31.fr/</a>	1	Audit réalisé en Février 2021
Mobilités - Application d'information sur le maintien dans l'emploi et la mobilité des agents publics	2017	-	<a href="https://www.mobilites-fpt.fr/">https://www.mobilites-fpt.fr/</a>	1	Audit réalisé en Mars 2021
Registre Unique Santé et Sécurité au Travail	2007	-	<a href="https://www.cdc.retraites.fr/outils/RUSST/index.html">https://www.cdc.retraites.fr/outils/RUSST/index.html</a>	3	Pas de maintenance ni de refonte prévue. Le contenu est obsolète, le site a vocation à disparaître.

## Sites intranets

Site	Mise en ligne	Refonte	URL	Priorité	Notes
Intranet du CDG31	2016	2024	Non publique	1	Audit réalisé en Février 2021



LE CDG31  
CONSEIL ET EXPERTISE