

Schéma pluriannuel Mise en accessibilité 2026-2028

Sommaire

Sommaire	2
L'accessibilité numérique, le contexte général	3
La politique d'accessibilité de Bordeaux Métropole	3
Le volet organisationnel du schéma pluriannuel.....	5
1/ Gouvernance.....	5
2/ Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique	5
3/ Organisation et prise en compte de l'accessibilité numérique	6
Les actions de formation et de sensibilisation	6
Recours à des compétences externes	7
Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets.....	7
Tests utilisateurs	8
Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les procédures de marché.....	8
Recrutement	8
Traitement des retours utilisateurs.....	9
Processus de contrôle et de validation	9
Évaluation et qualification.....	9
L'agenda planifié des interventions.....	10
Les plans d'actions annuels de mise en accessibilité	10

L'accessibilité numérique, le contexte général

L'article 47 de la loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » expose le principe d'accessibilité numérique des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent.

La directive Européenne (UE) 2016/2102 du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public) a été transposée via le décret n°2019-768 du 24 juillet 2019 qui a fixé les obligations déclaratives à compter du 23/06/2021 (article 10) avec des sanctions financières associées sous le contrôle du ministère chargé des personnes handicapées.

Ce décret a introduit le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) version 4.1.2 qui établit des normes précises pour concevoir et évaluer des services numériques accessibles, intégrant des critères comme la compatibilité avec des outils d'assistance, la navigation simplifiée et la visibilité des informations.

La conformité à ces critères permet non seulement de répondre aux obligations légales, mais aussi de valoriser une démarche vertueuse autour des services numériques, dans le cadre de leur conception, de leur usage et de leur maintenance mais également dans le cadre de la gouvernance des DSI des collectivités locales (cf. Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité - RGAA).

La politique d'accessibilité de Bordeaux Métropole

Bordeaux Métropole est engagée dans une démarche de Numérique Responsable, visant à maîtriser les impacts environnementaux, sociaux et sociétaux du numérique.

Notre ambition est d'inscrire l'ensemble de nos services numériques dans une démarche simple, fluide et facile. Une volonté d'orientation usager forte avec la simplification des services, des enquêtes et tests utilisateurs, un rédactionnel en langage clair, des interfaces numériques faciles à utiliser.

A ce titre, elle rappelle les obligations réglementaires relatives à l'accessibilité et tenant compte du RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) et la Politique Numérique Responsable votée lors du Conseil de Bordeaux Métropole de septembre 2023.

Bordeaux Métropole s'inscrit ainsi dans les obligations imposées :

- Tout nouveau service numérique, à destination du public ou des agents, respecte 100% des règles du RGAA ou de la norme européenne EN 301-549 V2.1.2 ou devra justifier toute non-conformité selon le principe de proportionnalité des coûts et indique les mesures compensatoires mises en place si nécessaire.
- Tout service numérique, à destination du public ou des agents, respectera le RGAA ou la norme européenne EN 301-549 V2.1.2 au plus tard le 28 juin 2030 ou devra justifier toute non-conformité selon le principe de proportionnalité des coûts et indique les mesures compensatoires mises en place si nécessaire.

Bordeaux Métropole souhaite rendre ses services numériques accessibles au plus grand nombre et a lancé une démarche volontariste pour que progressivement, tout utilisateur puisse accéder à l'ensemble de ces contenus sans que son éventuel handicap, son matériel ou la performance de sa connexion ne constitue un obstacle.

Cette volonté se matérialise dans ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique, associé aux plans d'actions annuels, dont les objectifs affichés sont d'accompagner la mise en conformité de Bordeaux Métropole avec le RGAA et d'améliorer progressivement les sites et applications concernés.

Le présent schéma couvre la période 2026 - 2028.

Le volet organisationnel du schéma pluriannuel

1/ Gouvernance

Le pilotage, la mise en œuvre et le suivi de la conformité au RGAA sont assurés par une équipe dédiée.

La DGNSI (Direction générale du numérique et des systèmes d'information) de Bordeaux Métropole met en place des outils pour accompagner les chefs de projet, suivre l'accessibilité des services et informer les différentes parties prenantes (décisionnaires, chefs de projet, contributeurs métiers, prestataires, etc.).

Depuis 2023, des actions de pilotage, remédiation et suivi ont été mises en place sur le parc applicatif de la DGNSI pour accompagner sa mise en conformité.

Afin d'assurer la qualité de ces actions, elles seront intégrées dans un outil de pilotage du parc applicatif.

À terme, la gouvernance inclura d'autres directions métropolitaines (communication, RH...) et des représentants des communes volontaires. Ce comité aurait pour vocation de construire la stratégie d'accessibilité numérique, de piloter sa mise en œuvre et la feuille de route opérationnelle associée, tout en augmentant la légitimité de leur existence.

2/ Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

Les missions de référent Accessibilité numérique sont occupées à hauteur de 0,5 ETP.

Le référent accessibilité numérique joue un rôle clé d'expertise, de conseil et de coordination pour assurer la conformité, la qualité et la diffusion des bonnes pratiques en matière d'accessibilité au sein de l'organisation.

Il s'appuie sur des acteurs externes ou des relais internes pour mener à bien ses missions et garantir une prise en compte concrète, transversale et durable de l'accessibilité.

L'établissement d'un poste budgétaire dédié à l'accessibilité numérique a été acté et permettra entre autres de faire appel à des intervenants extérieurs afin d'accompagner Bordeaux Métropole dans cette démarche.

3/ Organisation et prise en compte de l'accessibilité numérique

La mise en accessibilité des différents supports numériques de Bordeaux Métropole nécessite la mobilisation de moyens et de ressources spécifiques, l'accompagnement de l'équipe en charge du pilotage de la démarche, l'ajustement des procédures de marché, l'adaptation des pratiques internes et la prise en compte des difficultés rencontrées par les usagers de nos supports en situation de handicap.

Les actions de formation et de sensibilisation

La mise en œuvre de ce schéma pluriannuel permettra le déploiement d'actions de sensibilisation des personnels intervenant sur les sites et les applications de développer, éditer et mettre en ligne des contenus accessibles.

A terme, les parcours de formation seront différenciés selon les profils (technique, éditorial, contributeur, etc.) afin de répondre aux besoins spécifiques de chaque métier. À cette fin, des outils tels que le e-learning, l'autoformation ou encore les séminaires seront intégrés dans le dispositif, permettant ainsi une montée en compétence progressive et adaptée.

Le plan d'action en matière de formation nécessite donc des actions spécifiques en termes de :

- Sensibilisation
- Formation des équipes déjà en place selon leurs profils
- Formation des nouveaux personnels intégrant les équipes concernées

Des moyens techniques de pré-diagnostic pour tester en autonomie l'accessibilité des projets numériques et de manière continue.

Recours à des compétences externes

Un marché public pour la période 2025-2029 permet de recourir à de l'expertise en accessibilité et qualité web, des audits, de l'accompagnement, de la sensibilisation et des tests utilisateurs par des personnes handicapées. Il permet d'asseoir la stratégie d'accessibilité par des moyens d'action et d'expertise.

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

Bordeaux Métropole accorde une attention prioritaire à l'affichage systématique, sur tous nos services numériques (nouveaux et existants), d'une mention d'accessibilité, d'une déclaration d'accessibilité et d'un schéma pluriannuel. Parallèlement, nous déployons une démarche approfondie de diffusion des bonnes pratiques de rédaction en langage clair, pour que ces standards soient intégrés dès la phase de conception de chaque nouveau service.

Dans cette logique d'amélioration continue, nous nous donnons pour objectif de recenser progressivement l'ensemble des ressources nécessaires aux équipes et leur mettre à disposition : guides pratiques, design system enrichi, formulaires de signalement d'anomalies, etc.

Les enjeux d'accessibilité et de conformité au RGAA seront systématiquement posés dès le lancement des projets, comme des axes structurants et des prérequis incontournables.

Ces mêmes exigences seront également intégrées dans nos documents contractuels (appels d'offres, devis), dans les critères d'évaluation et de sélection des prestataires, dans les processus de validation, ainsi que, le cas échéant, dans les conventions établies avec nos opérateurs, délégataires ou partenaires.

Des audits réguliers du parc applicatif sont réalisés. Chaque audit débouche sur un plan d'actions correctives à déployer.

Tests utilisateurs

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

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les procédures de marché

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA doivent être des critères contraignants dans l'évaluation de la qualité des services proposés par un prestataire lors de l'attribution d'appels d'offres pour un développement informatique, une application, un progiciel.

Bordeaux Métropole a rédigé un clausier, constituant une aide à l'intégration des normes d'accessibilité dans la construction et la gestion de la vie des services numériques de la DGNSI, y compris dans l'acte d'achat d'un service numérique. Il vise à faire gagner du temps dans l'inclusion de l'accessibilité numérique dans les achats, sans remplacer la charge globale et inhérente à consacrer à un projet d'achat géré selon l'état de l'art.

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 sera 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 ses difficultés.

Une réponse sera apportée aux utilisateurs par les responsables des sites ou applications en lien avec le référent accessibilité numérique.

Processus de contrôle et de validation

Chaque site, service numérique 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.

Pour en garantir la sincérité et l'indépendance, ce contrôle sera effectué 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 recette et contrôles intermédiaires qui seront organisées, si nécessaire, tout au long de la vie des projets.

Évaluation et qualification

Chaque site a été qualifié selon des critères tels que la fréquentation, le public cible, le service rendu ou le cycle de vie. Cette qualification a permis de prioriser les audits qui seront réalisés.

L'agenda planifié des interventions

Compte tenu des informations recueillies lors de l'élaboration de ce schéma, de la complexité des supports, de leur classement par ordre de priorité et de leur évaluation en matière de faisabilité, les opérations de mise en conformité des sites priorités vont s'étaler sur la durée du schéma pluriannuel, de 2025 à 2028.

Les plans d'actions annuels de mise en accessibilité

Ce schéma pluriannuel sera complété par des plans annuels d'actions qui décriront en détail les opérations mises en œuvre pour prendre en charge l'ensemble des besoins en matière d'accessibilité numérique de Bordeaux Métropole.

Chaque année Bordeaux métropole publiera la mise à jour de son plan d'actions.

Nom	Consultation	Date de mise à jour
Plan annuel 2026	Consulter le plan 2026	Mars 2026
Plan annuel 2027		
Plan annuel 2028		