



Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2022-2024

Table des matières

Table des matières	2
Introduction	3
Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?.....	3
Cadre légal.....	3
Politique générale d'accessibilité numérique de l'agence de l'eau Loire-Bretagne.....	4
Première version du schéma pluriannuel	4
Principaux objectifs du plan triennal	4
Démarche globale de prise en compte de l'accessibilité numérique.....	6
Exigences d'accessibilité dans les procédures de marchés.....	6
Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets	7
Sensibilisation et formation des équipes internes.....	8
Recours à des compétences externes	8
Prise en compte des attentes et remarques des utilisateurs	9
Périmètre d'application.....	10
Sites et applications ouverts au public.....	11
Sites et applications à accès restreint	13
Sites et applications à accès des collaborateurs et agents.....	15
Plans d'actions annuels et bilans.....	16
L'accessibilité numérique à l'agence de l'eau Loire-Bretagne jusqu'en 2021	16
Plan d'actions 2022.....	18
Bilan du plan d'actions 2022	18
Plan d'actions 2023.....	19
Bilan du plan d'actions 2023	19
Plan d'actions 2024.....	20
Le plan d'actions 2024 a été validé en comité de direction le 26 janvier 2024.....	20

Introduction

Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?

L'accessibilité numérique est un ensemble de normes et bonnes pratiques qui couvrent :

- les aspects fonctionnels,
- le design,
- le développement technique,
- le rédactionnel et les contenus multimédias.

Ces règles permettent de s'assurer que les supports numériques (sites internet, applications mobiles, progiciels, documents, vidéos...) sont parfaitement accessibles à tous les utilisateurs, y compris à ceux en situation de handicap.

Un site ou une application accessible permet par exemple de :

- personnaliser l'affichage selon ses besoins et à l'aide de réglages sur l'ordinateur ou le smartphone (grossissement des caractères, modification des couleurs, changement de la typographie, arrêt des animations, etc.) ;
- naviguer à l'aide d'outils d'assistance, comme des synthèses vocales ou des plages en braille ;
- naviguer sans utiliser la souris, avec le clavier uniquement, des contacteurs ou via un écran tactile ;
- consulter les vidéos ou podcasts à l'aide de sous-titres ou de transcription ;
- ...

Cadre légal

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 et le décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne rendent obligatoire à tout service de communication publique en ligne d'être accessible à tous.

Politique générale d'accessibilité numérique de l'agence de l'eau Loire-Bretagne

L'agence de l'eau Loire-Bretagne s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche visant à respecter le RGAA (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité) conformément à l'article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005.

Des audits menés en 2021 et 2022 sur une partie de ses sites ont permis de confirmer un bon premier niveau de prise en compte de l'accessibilité sur quatre sites internet et un extranet.

En 2022, avec la publication de ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique, l'agence de l'eau Loire-Bretagne s'engage désormais dans une démarche d'amélioration continue de l'ensemble de ses supports numériques : sites internet, intranet, extranet, applications mobiles et progiciels ainsi que des contenus qui y sont publiés.

L'objectif est d'assurer, autant que possible, la prise en compte de l'accessibilité numérique et de ses règles par l'ensemble des personnes impliquées dans la conception et le développement des sites et applications ainsi que dans la publication de contenus.

Première version du schéma pluriannuel

Ce présent schéma pluriannuel a été rédigé avec l'appui et la concertation de représentants de la délégation à l'information et à la communication de l'agence de l'eau Loire-Bretagne, de la communication interne, avec et à l'initiative de la direction des systèmes d'information et des usages numériques (DSIUN) commune aux six agences de l'eau.

Principaux objectifs du plan triennal

Ce présent schéma pluriannuel d'accessibilité numérique, d'une durée de trois ans (2022-2024), a pour objectif d'informer le public des moyens et actions mises en place par l'agence de l'eau Loire-Bretagne pour rendre ses sites et applications accessibles à toutes et à tous. Il est associé à un plan annuel d'actions présenté en annexes.

Les principaux objectifs fixés par l'agence de l'eau Loire-Bretagne sur ce plan triennal sont les suivants :

- **Identifier, nommer et former un-e référent-e accessibilité** pour piloter le sujet et contrôler sa prise en compte.
- **Poursuivre la cartographie et l'évaluation de l'existant** et réaliser des audits de conformité des services numériques (sites et applications mutualisées inter-agences) mis à disposition par l'agence de l'eau Loire-Bretagne. Les audits seront réalisés uniquement sur les services numériques les plus récents, ceux qui ont vocation à perdurer longtemps, ou sur les services mutualisés.
- **Améliorer l'existant** en déclenchant des actions correctives, un suivi et une validation par des experts externes à la suite des audits menés.
- **Poursuivre les actions de sensibilisation et de formation** à destination des agents participant à la conception et à la publication de contenus numériques.
- **Travailler sur l'accessibilité des documents** à travers des actions de sensibilisation et la mise à disposition de modèles ou guides de bonnes pratiques
- **Prendre en compte l'accessibilité numérique sur l'ensemble des nouveaux projets** ou des refontes de services numériques.

Démarche globale de prise en compte de l'accessibilité numérique

La prise en compte de l'accessibilité numérique nécessite une organisation adaptée lors de l'achat, la conception, la production et la maintenance des sites et applications. Elle implique également la sensibilisation et la formation des équipes, ainsi que la prise en charge des personnes en situation de handicap notamment lorsqu'elles signalent des difficultés ou des points de blocage.

Les éléments ci-après présentent les points majeurs sur lesquels l'agence de l'eau Loire-Bretagne souhaite s'appuyer pour prendre en compte et améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses services numériques.

Exigences d'accessibilité dans les procédures de marchés

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 prévoit que nos outils numériques soient accessibles aux personnes en situation de handicap. Les services informatiques qui seront fournis dans le cadre d'appels d'offres et de recours à des prestataires informatiques externes devront respecter les textes légaux et réglementaires concernant l'accessibilité numérique, et suivre les critères d'accessibilité du RGAA (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité) ou de la norme européenne EN 301 549 V2.1.2 (2018-08).

Les exigences d'accessibilité sont actuellement prises en compte dans nos procédures d'appels d'offres sur le périmètre des sites internet et extranet.

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA doivent progressivement constituer une clause contraignante et 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 sur l'ensemble des supports et services numériques (applications mobiles et progiciels notamment) ainsi que sur la production de contenus (web, vidéos, audio, documents PDF ou bureautiques, etc.).

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

Les objectifs d'accessibilité et de conformité au RGAA seront rappelés pour chaque projet numérique.

Sites existants

Un état des lieux des quatre sites internet mis à disposition par l'agence de l'eau Loire-Bretagne a été initié en 2021 par la DSIUN. Il permet de publier une déclaration d'accessibilité et de conformité au RGAA pour chaque service numérique mis à disposition du public.

Dans un second temps, à compter de 2022, cet état des lieux piloté par la DSIUN sera poursuivi (notamment pour l'intranet et l'extranet des instances de bassin). Il servira de base de travail pour prioriser les actions de formation et les actions correctives afin d'atteindre une meilleure accessibilité et une conformité au RGAA.

Ces priorisations correctives seront réalisées selon plusieurs facteurs, comme, par exemple :

- le niveau d'accessibilité de l'existant,
- le niveau de criticité du service pour les usagers,
- les dates prévisionnelles de refonte des sites et applications.

Refontes et nouveaux sites et applications

À compter de la publication de ce schéma pluriannuel, l'agence de l'eau Loire-Bretagne souhaite prendre en compte l'accessibilité numérique et la conformité RGAA sur l'ensemble des nouveaux services numériques ou des services refondus.

Pour cela, l'agence de l'eau Loire-Bretagne va continuer d'intégrer des exigences d'accessibilité dans les procédures de marché.

L'objectif est également de privilégier les nouveaux socles techniques communs aux six agences de l'eau (usines à sites, applications métiers pour gérer les aides, les redevances, les données...) de manière à mutualiser et homogénéiser la prise en compte de l'accessibilité par les agences de l'eau.

Contenus numériques

Les équipes de communication de l'agence de l'eau Loire-Bretagne s'appliquent à prendre en compte autant que possible l'accessibilité des contenus à travers :

- la saisie d'alternatives et de transcriptions aux images et schémas complexes,
- la fourniture de transcriptions et sous-titres aux vidéos.

L'agence de l'eau Loire-Bretagne souhaite toutefois élargir cette prise en compte de manière plus systématique sur les contenus visuels, vidéos et sonores, sur l'ensemble des contenus publiés en externe comme en interne. Elle souhaite également s'engager dans une démarche visant à appliquer progressivement les bonnes pratiques d'accessibilité sur les publications documentaires (PDF, revues, schéma directeur...).

Sensibilisation et formation des équipes internes

Des actions de formation et de sensibilisation sont menées afin de permettre aux personnels intervenant sur les sites de monter en compétence et de prendre en compte l'accessibilité numérique et la prise en compte du handicap.

Par exemple des actions auprès des contributeurs ont été menées en 2017 et en décembre 2019. Il est envisagé de les poursuivre pour mettre à jour, approfondir les connaissances et former les nouveaux contributeurs. Il est également envisagé de les élargir aux agents de la DSIUN amenés à passer des marchés, à dialoguer, à suivre les développements des prestataires et à faire remonter les problèmes aux éditeurs de logiciels.

Les audits menés en 2021 et 2022 ayant révélé majoritairement des enjeux autour de l'accessibilité des documents, les plans d'actions à venir s'orienteront, en complément des corrections techniques, vers le sujet de la prise en compte de l'accessibilité dans les productions de documents (schéma directeur, documents d'accompagnement, etc.).

Recours à des compétences externes

L'agence de l'eau Loire-Bretagne s'appuie sur des experts externes pour être accompagnée dans l'évaluation et l'amélioration de l'accessibilité des sites et applications numériques.

Ces experts sont intervenus dans le cadre d'un marché public d'expertise en accessibilité numérique sollicité par la DSIUN en 2021. Ils ont accompagné la DSIUN et l'agence de l'eau Loire-Bretagne notamment sur les actions d'audits de conformité au RGAA menés entre août 2021 et janvier 2022.

L'agence de l'eau Loire-Bretagne a également été accompagnée pour l'élaboration de la première version de ce présent schéma pluriannuel.

La DSIUN a prévu de poursuivre le recours à des compétences externes dont l'agence de l'eau Loire-Bretagne pourra profiter pour :

- Des audits de conformité complémentaires notamment pour les sites intranet et extranet Instance.
- Des contre-audits de conformité au RGAA à la suite des corrections recommandées par les audits RGAA initiaux de 2021-2022.
- Des accompagnements d'experts en accessibilité numérique lors du développement ou de refontes de sites web et intranets suivis par la DSIUN.

Prise en compte des attentes et remarques des utilisateurs

Retours utilisateurs

Les personnes souhaitant signaler un problème, une difficulté ou un point de blocage d'accessibilité sur l'un des services numériques mis à disposition par l'agence de l'eau Loire-Bretagne (sites internet et extranet des instances de bassin) peuvent actuellement le faire en nous écrivant :

- Un message via notre [formulaire de contact](#).
- Un email à l'adresse contact@eau-loire-bretagne.fr.

Dans les deux cas, pour un meilleur traitement des demandes, nous recommandons fortement de préciser le terme "Accessibilité" dans l'objet de celles-ci.

En interne, les agents peuvent solliciter leur référent handicap pour remonter d'éventuelles difficultés dans l'utilisation de progiciels, intranets ou extranets.

Périmètre d'application

L'agence de l'eau Loire-Bretagne gère plusieurs sites internet, extranet, intranet et applications à destination du public ou de son personnel.

Les tableaux ci-après listent les sites et applications identifiés à la dernière date de mise à jour de ce présent schéma pluriannuel. Ces tableaux seront régulièrement actualisés au fur-et-à-mesure des travaux de cartographie et d'évaluation. À noter que la liste des sites publics de l'agence de l'eau est également disponible sur les sites internet de l'agence.

Sites et applications ouverts au public

Service	Type	Point d'accès	Niveau d'accessibilité	Commentaires
Agence de l'eau Loire-Bretagne	Site internet	agence.eau-loire-bretagne.fr	Partiellement conforme (52% de conformité)	<p>Site audité en septembre 2021 sur la base du RGAA 4.1. La nouvelle déclaration d'accessibilité a été publiée.</p> <p>Bien que le taux de conformité soit faible, il a été souligné les efforts d'accessibilité par l'auditeur et des ajustements ont été apportés dès que possible sur l'accessibilité des contenus.</p> <p>Ce site repose sur un socle technique commun avec d'autres sites. Des corrections doivent être apportées dans le cadre des plans d'action 2022 et 2023. Ces corrections pourront profiter à l'ensemble des sites reposant sur le socle commun.</p>

Service	Type	Point d'accès	Niveau d'accessibilité	Commentaires
Sdage et Sage	Site internet	sdage-sage.eau-loire-bretagne.fr	Partiellement conforme (55% de conformité)	Site audité en novembre 2021 sur la base du RGAA 4.1. La nouvelle déclaration d'accessibilité a été publiée. Socle commun au site institutionnel de l'agence.
Aides et Redevances	Site internet	aides-redevances.eau-loire-bretagne.fr	Partiellement conforme (59% de conformité)	Site audité en octobre 2021 sur la base du RGAA 4.1. La nouvelle déclaration d'accessibilité a été publiée. Socle commun au site institutionnel de l'agence.
Données et documents	Site internet	donnees-documents.eau-loire-bretagne.fr	Partiellement conforme (63% de conformité)	Site audité en décembre 2021 sur la base du RGAA 4.1. La nouvelle déclaration d'accessibilité a été publiée. Socle commun au site institutionnel de l'agence.
Prenons soin de l'eau	Site internet	-	Non concerné	Site fermé en 2020. Il redirige désormais une Sdage et Sage

Service	Type	Point d'accès	Niveau d'accessibilité	Commentaires
Plan Loire	Site internet	www.plan-loire.fr/home.html	-	Ce site n'a pas encore fait l'objet d'un audit. Socle commun au site institutionnel de l'agence.
Data-visualisation	Site internet	datavisu.eau-loire-bretagne.fr	-	Site en cours de développement par un prestataire externe, mise en production prévue en mars 2022.

Sites et applications à accès restreint

Ce tableau n'est pas exhaustif et sera complété au fur-et-à-mesure de l'avancée des travaux d'état des lieux et d'évaluation de l'accessibilité. À noter que la liste des extranets de l'agence de l'eau Loire-Bretagne est disponible sur le site internet.

Service	Type	Point d'accès	Niveau d'accessibilité	Commentaires
Extranet des instances Loire-Bretagne	Extranet	extranet-instances.eau-loire-bretagne.fr	-	Audit en cours en février 2022.
Extranet déchets	Extranet	extranet-dechets.eau-loire-bretagne.fr	-	Cette application ne fera pas l'objet d'un audit car très ancienne.

Service	Type	Point d'accès	Niveau d'accessibilité	Commentaires
Extranet bénéficiaires	Extranet	beneficiaire.eau-loire-bretagne.fr	-	Cette application ne fera pas l'objet d'un audit car très ancienne
Extranet boues	Extranet	extranet-boues.eau-loire-bretagne.fr	-	<p>L'extranet Boues a été développé en s'appuyant sur une bibliothèque de composants accessibles et comme modèle pour les futures applications de l'agence de l'eau Loire-Bretagne</p> <p>Il a fait l'objet d'un premier audit de conformité au RGAA version 3, en avril 2019.</p> <p>L'intervention d'un expert est planifiée pour la réalisation d'une déclaration d'accessibilité.</p>

Sites et applications à accès des collaborateurs et agents

Ce tableau n'est pas exhaustif. Il sera complété au fur et à mesure de l'avancement de l'état des lieux. Il recensera les applications métiers et progiciels utilisés par les agents notamment pour la gestion des aides et des redevances de l'agence.

Service	Type	Niveau d'accessibilité	Commentaires
Intranet de l'agence de l'eau Loire-Bretagne	Site intranet	-	Ce site n'a pas encore fait l'objet d'un audit. Socle commun au site institutionnel de l'agence.

Plans d'actions annuels et bilans

Ce schéma pluriannuel est accompagné de plans annuels d'actions et de bilans annuels qui décrivent en détail les opérations mises en œuvre pour prendre en charge l'ensemble des besoins en termes d'accessibilité numérique.

Compte tenu des informations recueillies lors de l'élaboration de ce schéma, la complexité des sites et applications et leur évaluation en termes de faisabilité, les opérations de mise en conformité vont s'étaler de septembre 2021 à décembre 2024.

L'accessibilité numérique à l'agence de l'eau Loire-Bretagne jusqu'en 2021

De nombreuses actions ont été menées par l'agence de l'eau Loire-Bretagne entre 2013 et 2021.

Audits d'accessibilité numérique :

- agence.eau-loire-bretagne.fr (site internet)
 - Audit en janvier 2018 sur la base du RGAA 3
 - Audit en 2021 sur la base du RGAA 4
 - Apport de correctifs sur les contenus directement à la suite de l'audit de 2018
- sdage-sage.eau-loire-bretagne.fr (site internet)
 - Audit en février 2018 sur la base du RGAA 3
 - Audit en 2021 sur la base du RGAA 4
 - Apport de correctifs sur les contenus directement à la suite de l'audit de 2018
- aides-redevances.eau-loire-bretagne.fr (site internet)
 - Audit en février 2018 sur la base du RGAA 3
 - Audit en 2021 sur la base du RGAA 4
 - Apport de correctifs sur les contenus directement à la suite de l'audit de 2018
- donnees-documents.eau-loire-bretagne.fr (site internet)
 - Audit en avril 2019 sur la base du RGAA 3
 - Audit en 2021 sur la base du RGAA 4
 - Apport de correctifs sur les contenus directement à la suite de l'audit de 2019
- extranet-instances.eau-loire-bretagne.fr (site internet)
 - Audit en 2022 sur la base du RGAA 4
- [extranet boues](#)
 - Audit d'accessibilité le 2 avril 2019 sur la base du RGAA 3

Accessibilité sur les contenus

- Prise en compte des exigences d'accessibilité sur les contenus, notamment par l'ajout de sous-titres, transcription et alternative aux médias images et vidéos.

Plan d'actions 2022

Dès 2022, l'agence de l'eau Loire-Bretagne souhaite :

- **Identifier, nommer et former un-e référent-e accessibilité.**
- **Avec l'appui de la DSIUN :**
 - poursuivre les actions d'audits menés sur les sites internet et l'élargir aux sites intranet et extranet ;
 - initier et suivre la mise en conformité technique des sites internet audités en 2021-2022, notamment au niveau du socle technique commun pour permettre une amélioration notable sur plusieurs sites internet, extranet et intranet : réaliser l'étude préalable pour les corrections techniques à apporter (chiffrage, priorisation, scénarii).
- **Poursuivre les actions de sensibilisation et de formation** auprès des contributeurs des différents sites internet.
- **Initier des formations en direction des agents de la DSIUN.**
- **Initier un projet autour de l'accessibilité des documents** par des actions de sensibilisation et la création de modèles.
- **Corriger les quelques défauts dans l'alimentation des sites** constatés lors des audits.
- **Initier le recensement des applications et progiciels** en précisant leurs caractéristiques (récent ou non, vocation à perdurer, service mutualisé ou non).

Bilan du plan d'actions 2022

- **Audit des sites internet et extranet de l'agence.**
- **Conférence accessibilité animée par S. Delorme société IDEANCE le 8 décembre 2022** (100 agents présents).
- **Journée de sensibilisation à l'accessibilité des documents au siège et en délégations** (50 participants).
- **Formation accessibilité des contenus web assurée par la société IDEANCE pour les contributrices web.**

Plan d'actions 2023

- Former la référente accessibilité.
- Prioriser en fonction des coûts et des bénéfices attendus, les correctifs nécessitant un développement, puis d'engager les développements.
- Engager une réflexion du chantier d'accessibilité des documents avec l'accompagnement d'un prestataire :
 - L'objectif est de faciliter le travail des rédacteurs et qu'ils deviennent autonomes sur l'élaboration de document accessibles.
 - De travailler, en priorité sur les nouveaux documents du 12^e programme (document programme, pièces pour les demandes et le paiement des aides). Ces documents majeurs pour l'agence et indispensables pour bénéficier d'une aide de l'agence seront publiés sur le site Aides et Redevances. Ce travail sera mené principalement avec la direction des politiques d'interventions. Il est proposé d'accompagner les rédacteurs dans leur élaboration.

Bilan du plan d'actions 2023

- Étude de mise en conformité RGAA réalisée par ATOS le 31/01/2023.
- Nomination d'une référente accessibilité Fatima-Zohra Chaïb (avril 2023).
- Formation du référent accessibilité avec Access 42 « Rôle du référent accessibilité numérique » (novembre 2023).
- Lancement du chantier sur l'accessibilité des documents avec le prestataire IDEANCE.

Plan d'actions 2024

Le plan d'actions 2024 a été validé en comité de direction le 26 janvier 2024.

- **Animer le projet de l'accessibilité au sein des directions :**
 - constituer un groupe permanent avec des correspondants,
 - désigner un correspondant par directions et délégations,
 - diffuser une culture de prise en compte de l'accessibilité numérique dans l'organisation (sensibilisation, ateliers...),
 - initier le paramétrage de la suite office des documents avec le prestataire IDEANCE en lien avec le projet de création de modèles de documents dits accessibles.
- **organiser une veille réglementaire et technologique :**
 - intégrer une clause sur l'accessibilité lors de l'écriture des cahiers des charges,
 - veiller et mettre à jour les connaissances techniques et réglementaires.
- **corriger les non-conformités techniques des sites internet :**
 - prioriser les non-conformités techniques,
 - développer et mettre en production les correctifs,
 - prévoir un nouvel audit fin 2024.

Bilan du plan d'actions 2024

- **Accompagnement par IDEANCE sur l'accessibilité des documents.**
- **Session de sensibilisation du groupe des rédacteurs du 12^e programme.**
- **Consolidation d'un guide à destination des contributeurs en charge de la rédaction du 12^e programme.**
- **Création du réseau des correspondants accessibilité des documents.**
- **Sessions de formation des correspondants accessibilité des documents.**
- **Intégration systématique d'une clause sur l'accessibilité des livrables dans nos marchés publics.**
- **Corrections d'un premier lot d'anomalies RGAA dites de non-conformité techniques.**