

Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2023-2025

Sommaire

Introduction	3
Définition de l'accessibilité numérique	3
Approche générale de l'accessibilité numérique chez France Travail	3
Politique d'accessibilité	3
Référents Accessibilité Numérique	4
Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique	4
Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique	4
Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les procédures de marché	5
Action de formation et de sensibilisation	5
Recrutement	5
Actions d'accompagnement	5
Actions de développement de scripts NVDA	5
L'accessibilité « by design »	5
Tests usagers	6
Traitement des retours usagers	6
Publication de la documentation	7
Périmètre technique et fonctionnel	7
Recensement	7
Évaluation et qualification	7
Outillage et Offre de Service	7
Agenda planifié des interventions	7
Plans d'action annuels	8
Annexe	9
Liste des sites et applications mobiles	9

Introduction

L'article 47 de la loi no 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.

Définition de l'accessibilité numérique

Le handicap est défini comme : toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant (article L. 114 du code de l'action sociale et des familles).

L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication au public en ligne accessibles aux personnes handicapées, c'est-à-dire :

- **Perceptibles** : par exemple, faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ; proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel ; créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (par exemple avec une mise en page simplifiée) ;
- **Utilisables** : par exemple, fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu ; rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier ; laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu ; ne pas concevoir de contenu susceptible de provoquer des crises d'épilepsie ;
- **Compréhensibles** : par exemple, faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible ; aider l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie.
- **Robustes** : par exemple, optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.

Approche générale de l'accessibilité numérique chez France Travail

L'accessibilité numérique chez France Travail est traitée dans un cadre plus large de la qualité des services proposés aux usagers, et avec la volonté de développer l'inclusion numérique. Selon cette approche, les services digitaux de France Travail doivent non seulement répondre aux enjeux de l'accessibilité numérique et à son cadre réglementaire, ils doivent aussi être accessibles à tous, en adressant une population présentant le plus large éventail possible de caractéristiques et de capacités. Pour la conception de services, cette approche intégrant des méthodes centrées utilisateurs, nécessite de traiter conjointement accessibilité et utilisabilité avec une attention particulière à l'efficacité et l'efficacités des services, et in fine à la satisfaction des usagers.

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 à la Direction interministérielle du numérique.

Cette volonté s'illustre par l'élaboration de ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique associé à des plans d'action annuels, 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 d'un référent accessibilité, nommé pour l'ensemble de France Travail.

Référents Accessibilité Numérique

Le pilotage et le suivi de la conformité au RGAA sont assurés conjointement par Direction de la Maîtrise des Trajectoires et de la Mise en Œuvre des projets métiers / SI (DMTMO) de France Travail et la Direction des Systèmes d'Information (DSI).

Leur mission est de s'assurer que les actions suivantes sont réalisées au sein de l'établissement France Travail :

- Contrôler et de veiller à l'application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 par des audits réguliers ;
- Accompagner les équipes internes par des actions de formations notamment ;
- Assurer la prise en charge des demandes des utilisateurs et de manière générale la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap ;
- Promouvoir l'accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques.

Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

Le pilotage et le suivi de la conformité au RGAA sont assurés conjointement par Direction de la Maîtrise des Trajectoires et de la Mise en Œuvre des projets métiers / SI (DMTMO) de France Travail et la Direction des Systèmes d'Information (DSI).

L'équipe accessibilité interne est assistée de prestataires externes et indépendants, experts en accessibilité. Un budget dédié est alloué chaque année à cette prestation.

Des ressources humaines et financières dédiées à l'accessibilité numérique sont mises en œuvre par France Travail. Il s'agit notamment :

- Des moyens de la direction des systèmes d'informations (DSI) ;
- Des moyens de la Direction de la Maîtrise des Trajectoires et de la Mise en Œuvre des projets métiers / SI (DMTMO) : Département services transverses
- Des moyens de la Direction du Développement et de l'Ancre des Pratiques (DDAP) : Département Ergonomie et Analyse des Activités (DEAA)

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 applications concernées, l'accompagnement des agents par des actions de sensibilisation et de formation, l'attention particulière sur les compétences nécessaires lors des phases de recrutement, 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 France Travail va s'appuyer pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses sites web, mobiles et applications.

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

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA doivent constituer une exigence et/ou critère et/ou clause et participer à l'évaluation de la qualité de l'offre lors d'un appel d'offre d'achat de prestation ou de solution logicielle.

Action 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. Elles permettront aux agents de développer des services accessibles, d'éditer et de mettre en ligne des contenus accessibles. France Travail s'assure que l'ensemble des équipes projets reçoit une formation de base et est régulièrement sensibilisé aux enjeux de l'accessibilité.

Des actions de formations / sensibilisation spécifiques pour les développeurs ou pour les collaborateurs peuvent être organisées en interne. Ces formations leur permettront de prendre en compte les exigences liées à l'accessibilité en amont des projets et dans leur méthode de production.

Recrutement

Une attention particulière est portée sur les compétences en matière d'accessibilité numérique des personnels intervenant sur les services numériques – notamment pour les développements informatiques – lors de la rédaction des fiches de postes et les procédures de recrutement. Selon la nature des postes et le degré d'intervention sur les sites et les applications, ces compétences peuvent constituer une compétence obligatoire pour occuper le poste.

Actions d'accompagnement

Chaque fois que nécessaire, des intervenants seront sollicités pour accompagner les équipes fabricantes de services numériques de France Travail dans la prise en compte de l'accessibilité. Cela recouvre par exemple les actions de diagnostics et d'accompagnement.

Actions de développement de scripts NVDA

Chaque fois que nécessaire, des scripts NVDA sont développés afin d'améliorer l'utilisation/l'utilisabilité des outils à destination des collaborateurs internes à France Travail.

L'accessibilité « by design »

Afin de développer des services accessibles, France Travail promeut une approche « by design » en s'appuyant sur un Design System dont les maquettes et les composants sont diagnostiqués au regard de l'accessibilité.

La production des maquettes s'appuie sur un design system optimisé pour intégrer au maximum les critères d'accessibilité à ce stade de la conception.

Par la suite, un diagnostic est réalisé à chaque étape majeure du projet :

- de sa conception,
- de son développement,
- de la mise en ligne initiale,

- d'une mise à jour substantielle,
- d'une refonte,
- ou à la fin des opérations de mises aux normes.

Par ailleurs, les diagnostics sont de nouveau réalisés une fois que les maquettes/composants sont intégrées au service.

A l'issue de ces travaux, un audit d'accessibilité est réalisé et les actions suivantes sont organisées :

- Restitution de l'audit avec préconisation de correctifs
- Rédaction de la déclaration d'accessibilité conformément aux termes de la loi
- Intégration des corrections dans les travaux de l'équipe en charge du service numérique (via un lotissement)
- Réalisation/contrôle des correctifs
- Ajustement du score d'accessibilité

Mise à jour de la déclaration d'accessibilité

INTEGRATION DE L'ACCESSIBILITE BY DESIGN A LA DSI

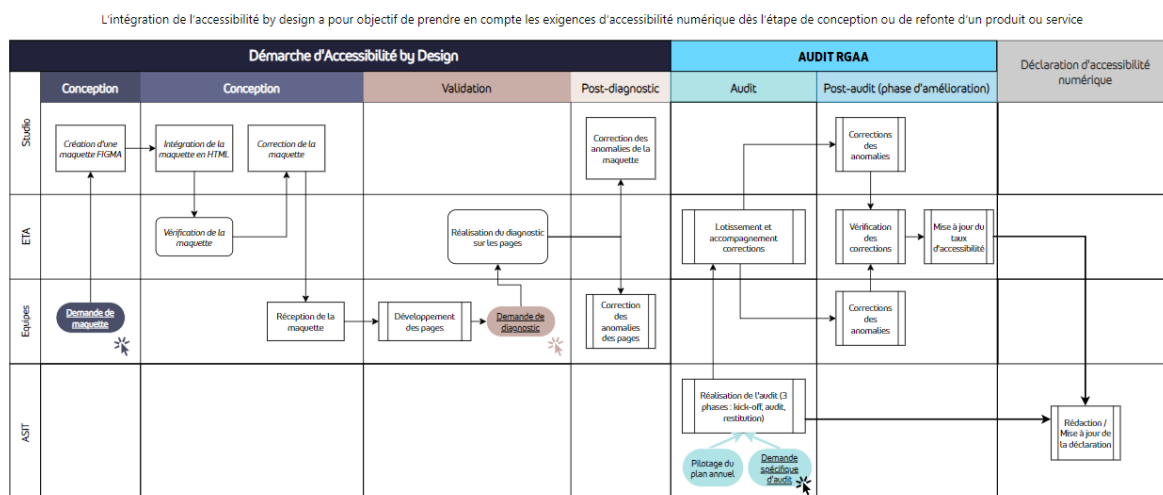


Figure 1 : description de la démarche permettant d'assurer l'accessibilité "by design"

Tests usagers

Des tests usagers sont organisés, en fin de phase de développement d'un service/site web/application, et peuvent aussi être réalisés en amont de la conception à des fins de diagnostic, lors d'un projet de refonte. Le panel d'utilisateurs constitué comprend 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 réaliser, ils complètent les approches expertes.

Traitement des retours usagers

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes légitimes des usagers, un moyen de contact est mis en place, permettant aux usagers en situation de handicap de signaler leurs difficultés.

Afin de répondre à cette demande, France Travail a mis à disposition une boîte à lettre générique : accessibilite-numerique-support@francetravail.fr

Publication de la documentation

L'ensemble des documents cadres relatifs à l'accessibilité numérique (schémas pluriannuels, plans annuels d'actions et Déclaration d'Accessibilité) sont consultables par tous les usagers sur le site institutionnel de France Travail : <https://www.francetravail.fr/informations/aide-et-accessibilite.html>

Périmètre technique et fonctionnel

Recensement

Le périmètre définit par l'article 47 de la loi no 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et conformément à la note de la DUNIM du 13 juillet 2023, nous avons distingué 47 sites web, 7 applications mobiles et 5 outils à destination des agents les plus utilisés, relevant du champ de l'accessibilité numérique.

Évaluation et qualification

Chaque site ou application est qualifié selon des critères tels que :

- la fréquentation,
- le service rendu,
- la criticité,
- le cycle de vie (date de la prochaine refonte),
- les technologies employées.

Ces critères nous permettent de prioriser la mise en conformité de ces services.

Outillage et Offre de Service

Il est nécessaire de proposer un socle d'outils validés par les acteurs de l'Accessibilité Numérique, tel que :

- La prise en compte de l'accessibilité numérique dans le processus des achats (clauses/exigences/critères)
- Une communication d'outils d'accessibilité numérique et des guides à la création des contenus : à la rédaction, au graphisme et à l'ergonomie grâce à la rédaction du Starter Kit.
- Une mise en place d'un workflow pour effectuer des demandes d'audit RGAA"
- Une accessibilité numérique gérée en intégration continue, avec une demande de diagnostic de tout élément ou services sur un outil prévu à cet effet (JIRA).
- Un accompagnement pour une charte graphique Accessible
- Un renforcement de la conception de services et de développement nativement accessible par la mise en œuvre d'un design system.
- Une mise en place de script NVDA pour nos usagers chaque fois que cela est nécessaire.
- Réalisation d'une veille technique continue sur les outils permettant de développer et de tester l'Accessibilité numérique.

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 2023 à 2025.

Plans d'action 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 matière d'accessibilité numérique de France Travail.

Plan d'action 2024 : [Plan-action-accessibilite.pdf \(francetravail.fr\)](#)

Annexe

Liste des sites et applications mobiles

https://emplois2024.fr/#/accueil
https://anotea.francetravail.fr/
https://dataemploi.pole-emploi.fr/
https://messervices.pole-emploi.fr/
https://simucalcul.pole-emploi-services.fr/
https://candidat.francetravail.fr/competences-validees/
https://deplacesukrainsiens.francetravail.fr/
https://www.lalab.pole-emploi.fr/
https://monallocation.francetravail.fr/
https://chomage-independant.francetravail.fr/
https://demission-reconversion.gouv.fr
https://mes-aides.francetravail.fr/
https://labonnealternance.apprentissage.beta.gouv.fr/
https://labonnecompetencepro.pole-emploi.fr/
https://mesevenementsemploi.francetravail.fr/
https://candidat.francetravail.fr/mobiville/
https://salonenligne.francetravail.fr/
https://bo.francetravail.org/
https://www.francetravail.org/
https://www.actuformation.pole-emploi.org/
https://www.guso.fr/
www.emploi-store.fr
https://labonneboite.francetravail.fr/
https://simulateur2.emploi-store.fr/
https://sphere-emploi.fr/
https://trad.pole-emploi.fr
http://www.observatoire-poleemploi-bfc.fr/asp/mai_home/hom_acc.asp
https://reassort-covid.pole-emploi.fr/
https://statsemploi-grandest.fr/
https://www.observatoire-emploi-ara.fr/
https://www.observatoire-emploi-iledefrance.fr/
https://www.observatoire-emploi-nouvelle-aquitaine.fr/
https://www.observatoire-emploi-occitanie.fr/
https://www.observatoire-emploi-paysdelaloire.fr/
https://www.portail-emploi.fr/
https://avantpremieravril2022.chomage-independant.fr/

https://gestion.francetravail.fr
https://e-universite-pole-emploi.fr/
https://novus.bloomflow.com
https://entretien-embauche.pole-emploi.fr/
https://www.francetravail.fr/
https://web-conference.pole-emploi.fr/
https://francetravail.io/
https://actualisation.francetravail.fr/
https://candidat.francetravail.fr/
https://recrute.francetravail.org/
https://testvisio.pole-emploi.fr/visio/index.html
Ma Formation (Application mobile)
Mes offres (Application mobile)
Mon Espace (Application mobile)
Réservation pour la Grande Fabrique (Application mobile)
Je recrute (Application mobile)
Pôle emploi Evènements (Application mobile)
Sphère emploi (Application mobile)