

Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique de la MSA « mesdroits sociaux.gouv .fr »

Table des matières

INTRODUCTION	1
DÉFINITION DE L'ACCESSIBILITE.....	2
1. POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ DE LA MSA.....	3
LA STRATÉGIE DE LA MSA POUR L'ACCESSIBILITÉ	3
2. LE COLLECTIF ACCESSIBILITÉ : UNE EQUIPE DE R1FERENCE NATIONALE.....	3
3. LES RESSOURCES FINANCIÈRES ET HUMAINES ALLOUÉES A L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE.....	4
4. ORGANISATION DE LA MISE EN ŒUVRE DE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE	4
ACTION DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION.....	4
RECOURS A DES COMPÉTENCES EXTERNES	4
PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE DANS LES PROJETS.....	4
TEST UTILISATEURS.....	5
PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITÉ DANS LES PROCÉDURES DE MARCHÉ	5
RECRUTEMENT	5
TRAITEMENT DES RETOURS UTILISATEURS	5
5. PROCESSUS DE CONTRÔLE ET DE VALIDATION	5
6. PÉRIMÈTRE TECHNIQUE ET FONCTIONNEL	5
RECENSEMENT.....	5
ÉVALUATION ET QUALIFICATION.....	5

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.

Ce schéma pluriannuel présente la politique de la MSA en matière d'accessibilité numérique du site "mesdroitssociaux.gouv.fr" dont elle est éditeur et hébergeur.

DÉFINITION DE L'ACCESSIBILITE

En France, une personne sur cinq est en situation de handicap, 20% étant un handicap visible et 80% un handicap invisible. Pour cette raison, l'accessibilité est un sujet à part entière pour la MSA.

Un site internet ou une application mobile dit "accessible" permet à l'ensemble des personnes, y compris celles en situation de handicap, d'accéder à l'ensemble des contenus et aux fonctionnalités sans difficultés.

L'accessibilité repose sur quatre principes que doit respecter un contenu :

- **Perceptible** : en facilitant la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ; en proposant des textes semblables à tout contenu non textuel ; en créant du contenu équivalent sous différentes formes sans manquer d'information et de structure (simplification de la mise en page).
- **Utilisable** : en donnant à l'internaute des informations qui lui permettent de trouver le contenu ; de naviguer ; de rendre toutes ses démarches accessibles depuis le clavier ; de faire attention aux contenus afin de ne pas provoquer de crises d'épilepsie ; laisser à l'utilisateur le temps de lire et d'exploiter les pages web.
- **Compréhensible** : en s'assurant que les pages web soient fonctionnelles ; en intégrant un système de correction pour les éventuelles erreurs de saisies.
- **Robuste** : en mettant en place des outils et/ ou logiciels d'assistance.

Ces critères sont définis par le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA).

De plus, il existe d'autres fonctionnalités à mettre en place sur les sites comme :

- naviguer avec une synthèse vocale et/ou une plage braille,
- personnaliser l'affichage du site selon ses besoins (grossissement des caractères, modification des couleurs, etc.),
- naviguer sans utiliser la souris (avec le clavier uniquement, via un écran tactile, à la voix ou tout autre périphérique adapté).

Pour cela, le site doit respecter les normes en vigueur lors de sa réalisation et de ses mises à jour.

Au-delà de ces obligations légales, l'intégration de l'accessibilité numérique encourage l'inclusion des personnes handicapées et en situation de handicap dans la société.

1. POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ DE LA MSA

LA STRATÉGIE DE LA MSA POUR L'ACCESSIBILITÉ

Dans le cadre de son plan stratégique MSA 2025 et des valeurs qu'elle porte, la Mutualité Sociale Agricole (MSA) s'attache particulièrement à permettre à l'ensemble de ses adhérents de naviguer sur ses sites et de réaliser leurs démarches en ligne. En effet, l'un des axes majeurs de sa stratégie est l'investissement dans les services numériques, afin d'offrir à ceux qui le souhaitent davantage d'autonomie et de flexibilité, tout en renforçant l'accompagnement humain pour les publics en ayant le plus besoin.

Dès le début des années 2000 la MSA a été attentive à l'accessibilité de ses bâtiments. Sur le volet de l'accessibilité numérique le site internet msa.fr a été labellisé « accessiweb ». Il a été le premier site internet de la protection sociale à obtenir ce label.

L'accessibilité au sein de la MSA se veut également une priorité en interne avec une volonté de prendre en compte les besoins d'accessibilité pour l'ensemble de ses collaborateurs à travers de leurs outils numériques de travail.

En lien avec les pouvoirs publics (Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté alimentaire), la MSA s'est engagée à concevoir une doctrine sur l'accessibilité numérique.

La volonté de la MSA d'aller vers l'accessibilité 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 avec le RGAA et l'amélioration progressive des services numériques concernés.

Dans le cadre de l'établissement de son schéma directeur des systèmes d'information et des objectifs qui lui seront fixés dans la prochaine Convention d'Objectifs et de Gestion (en cours de négociation), la MSA va intégrer les divers chantiers de l'accessibilité. La priorité est portée sur l'accessibilité des sites internet et des services en ligne disponibles sur ces sites. En parallèle, les ambitions de mise en accessibilité des outils internes sont en cours de réflexion au regard des chantiers stratégiques internes.

“mesdroitssociaux.gouv.fr” applique cette stratégie.

2. LE COLLECTIF ACCESSIBILITÉ : UNE EQUIPE DE RÉFÉRENCE NATIONALE

Des ressources humaines et financières dédiées à l'accessibilité numérique sont mises en œuvre par la MSA. L'accessibilité numérique est un projet qui réunit nombre de compétences transverses et de domaines divers au sein de la MSA. Ainsi, pour piloter ce projet institutionnel, un collectif accessibilité a été créé. Il regroupe les différentes parties prenantes : communication, informatique, relation de service, RSSE... L'objectif est d'impulser les changements nécessaires et mener les différents volets du projet au sein de la MSA.

Le collectif accessibilité est le référent national de l'accessibilité. Il a pour mission de préciser la stratégie Accessibilité de la MSA, de dresser un état des lieux, d'établir et de suivre un plan d'actions permettant de garantir la qualité de la relation de service sur ce volet.

Sur « mesdroitssociaux.gouv.fr », l'équipe UX veille au respect des règles d'accessibilité.

3. LES RESSOURCES FINANCIÈRES ET HUMAINES ALLOUÉES A L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

Une attention particulière est portée sur les compétences en matière d'accessibilité numérique des équipes intervenant sur le portail, lors de la création des fiches de postes et les procédures de recrutement.

L'équipe « mesdroitssociaux.gouv.fr » ajuste les processus de développement et de suivi de production en fonction des préconisations RGAA.

Un budget est alloué annuellement à la réalisation d'audits et à l'accompagnement à la mise en accessibilité du site par des prestataires externes.

4. ORGANISATION DE LA MISE EN ŒUVRE 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, un 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 « mesdroitssociaux.gouv.fr » s'appuie pour améliorer l'accessibilité numérique de son portail.

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 intervenant sur les sites et les applications de développer, éditer et mettre en ligne des contenus accessibles.

RECOURS A DES COMPÉTENCES EXTERNES

Pour s'assurer que « mesdroitssociaux.gouv.fr » suive la bonne ligne de conduite opérationnelle dans le déploiement et les évolutions des outils numériques, des experts sont désignés pour accompagner les équipes dans la prise en compte de l'accessibilité et mener les audits de conformité. Ils rendront compte aux équipes des actions d'amélioration et du niveau d'avancée de l'accessibilité.

« Mesdroitssociaux.gouv.fr » a déjà établi à ce jour des audits de conformité avec la société Access 42, expert du marché.

La formation des collaborateurs à l'accessibilité passe également en grande partie par des experts.

PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE DANS LES PROJETS

L'ambition de prendre en compte l'accessibilité se concrétise dans la quantification et la budgétisation de l'accessibilité dans tous les projets concernés. Cela passe également par l'évolution des processus de développement informatique et l'intégration des actions nécessaires pour mettre en œuvre l'accessibilité. Afin de structurer le chantier de l'accessibilité, la direction des processus et de l'organisation interne de la MSA et d'iMSA sera mobilisée pour établir les processus internes et identifier les acteurs en responsabilité et leurs rôles.

Par ailleurs, d'ores et déjà l'accessibilité fait partie des processus puisqu'elle est inscrite en tant que principe structurant dans la conception et le développement des fonctionnalités du site.

TEST UTILISATEURS

Si des tests usagers sont organisés, en phase de conception, de validation ou d'évolution du site web, le panel d'utilisateurs constitué comprendra 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.

PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITÉ DANS LES PROCÉDURES DE MARCHÉ

La prise en compte de l'accessibilité sera également déployée au sein des cellules achat de la MSA et d'iMSA en intégrant des critères de notation complémentaires à ceux actuels lors des appels d'offres et procédures de marché.

RECRUTEMENT

Les services ressources humaines et les managers sont sensibilisés à la nécessité d'intégrer de nouveaux collaborateurs ayant des compétences en accessibilité. Les fiches de postes et l'évaluation des candidats lors des recrutements évoluent en ce sens.

Néanmoins si un candidat ne possède pas ces compétences, il intégrera les sessions de formations adéquates pour lui permettre de déployer l'accessibilité dans ses missions.

TRAITEMENT DES RETOURS UTILISATEURS

Un moyen de contact est déjà disponible sur le site au moyen d'un courriel. Chaque message reçu est analysé et traité par les référents accessibilité des équipes. En fonction de la typologie de la demande, des actions sont engagées tels qu'un accompagnement, une redirection vers l'assistance internet ou la signalisation d'un besoin d'évolution.

5. PROCESSUS DE CONTRÔLE ET DE VALIDATION

A l'occasion de chaque mise à jour substantielle ou refonte d'un service du site, un contrôle sera réalisé 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. Ce contrôle indépendant fait l'objet d'un compte rendu dont les actions sont décrites et prises en compte dans la roadmap produit.

Ces opérations de contrôle ou la mise à jour des déclarations de conformité interviennent en complément des opérations habituelles de recette et contrôles intermédiaires qui sont organisées, si nécessaire, tout au long de la vie du projet.

6. PÉRIMÈTRE TECHNIQUE ET FONCTIONNEL

RECENSEMENT

Le périmètre se limite au portail « mesdroitssociaux.gouv.fr ».

ÉVALUATION ET QUALIFICATION

Chaque fonctionnalité du site a été qualifiée selon des critères tels que la fréquentation, le service rendu, la criticité, le cycle de vie ou encore les technologies employées.

En premier lieu, le site a été audité dans son intégralité. Dans cette perspective, la priorité est donnée aux fonctionnalités les plus utilisées et amenées à évoluer régulièrement.

Annexe 1 : périmètre technique public

La liste ci-dessous présente les sites faisant partie du schéma pluriannuel de « mesdroitssociaux.gouv.fr » pouvant être portés à la connaissance du public.

Site internet ouvert au public

Site	URL	Conformité RGAA
Portail Mes Droits Sociaux	https://www.mesdroitssociaux.gouv.fr/	partiellement conforme (72,41%)