

“

**schéma
PLURIANNUEL
DE L'ACCESSIBILITÉ
NUMÉRIQUE**

> 2021 - 2023 <

”

Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2021 -2023

Office de Tourisme Pays Basque

Schéma publié le : 05/01/2021

Sommaire

I. Introduction.....	3
1. Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?	3
2. Le cadre législatif.....	3
3. La politique d'accessibilité menée par l'Office de Tourisme Pays Basque	3
II. Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique.....	4
III. Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique	4
1. Action de sensibilisation.....	5
2. Recours à des compétences externes.....	5
3. Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets	5
4. Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures de marché... Erreur ! Signet non défini.	
5. Recrutement.....	5
6. Traitement des retours utilisateurs	5
IV. Processus de contrôle et de validation	6
V. Droit à la compensation	6
VI. Périmètre technique et fonctionnel	6
1. Recensement.....	6
2. Évaluation et qualification.....	6
VII. Agenda planifié des interventions	7
Plans annuels	7

I. Introduction

1. Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?

L'accessibilité numérique permet d'accéder aux contenus numériques (sites Web, documents bureautiques, supports multimédias, Intranet d'entreprise, applications mobiles, etc.), quelle que soit sa façon de naviguer. L'objectif est de permettre à chacun de percevoir, comprendre, naviguer, interagir et contribuer sur le Web, en toute autonomie.

L'accessibilité numérique est essentielle aux personnes en situation de handicap, et bénéficie aussi aux personnes âgées dont les capacités changent avec l'âge.

Elle considère toute forme d'empêchement qu'il soit cognitif, visuel, moteur ou auditif. Ces empêchements conduisent, le plus souvent, les usagers à adapter leur façon de naviguer sur le Web.

L'accessibilité numérique s'inscrit dans une démarche d'égalité et constitue un enjeu politique et social fondamental afin de garantir à tous, sans discrimination, le même accès à l'information et aux services en ligne.

2. Le cadre législatif

L'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances (modifié par la loi N°2018-771 du 5 septembre 2018 – article 80), la participation et la citoyenneté des personnes est un article de référence en matière d'accessibilité numérique. Il rend obligatoire à tout service de communication publique en ligne d'être accessible à tous.

3. La politique d'accessibilité menée par l'Office de Tourisme Pays Basque

L'Office de Tourisme Pays Basque place l'accessibilité des services de communication en ligne qu'il met à disposition des usagers et de ses agents, dans l'exercice de leurs missions, au cœur de ses préoccupations.

L'Office de Tourisme Pays Basque a été créé en 2019. Il est le résultat de la fusion de plusieurs territoires et de plusieurs offices de tourisme. Une des premières mesures a été une refonte de l'écosystème numérique avec la création d'un site Web commun. Le volet accessibilité numérique a été intégré dès le début du projet dans le cahier des charges.

Indépendamment de la recherche de notre prestataire Web, nous avons travaillé en collaboration avec le service accessibilité de la Communauté d'Agglomération Pays Basque pour recruter une agence extérieure, en tant qu'assistance à maîtrise d'ouvrage, afin de nous accompagner pour rendre notre futur écosystème numérique accessible et obtenir la certification RGAA.

Ainsi, le nouveau site Web : www.en-pays-basque.fr, mis en ligne le 27/08/2020 a été déclaré « totalement conforme » au Référentiel général de l'accessibilité. Le site Web « satellite » www.saint-jean-de-luz.com a également été déclaré conforme lors de sa sortie le 26/05/2021.

Cette volonté se traduit également par l'élaboration de ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique associé à des plans annuels d'actions, dans l'objectif d'accompagner la mise en conformité au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) et l'amélioration progressive de l'ensemble des services publics de communication en ligne dont l'Office de Tourisme Pays Basque a la responsabilité.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel sont assurés par Yoni Arrieguy, référent accessibilité numérique.

Sa mission est de promouvoir l'accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques, accompagner les équipes internes par des actions de sensibilisation 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.

II. Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

Le pilotage et le suivi de l'accessibilité numérique au sein de l'Office de Tourisme Pays Basque est assuré par Yoni Arrieguy, chargé de communication.

L'Office de Tourisme Pays Basque bénéficie de l'accompagnement de la Mission Accessibilité de la Communauté d'agglomération Pays Basque (CAPB).

De plus, elle peut être amenée à faire appel de manière ponctuelle à des prestataires techniques pour des missions d'audits.

III. 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 services publics de communication en ligne concernés, l'accompagnement des agents, 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 l'Office de Tourisme Pays Basque s'appuiera pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses services publics de communication en ligne.

1. Action de sensibilisation et de formation

Tout au long de la période d'application de ce schéma, des actions de sensibilisation vont être organisées afin de permettre, le cas échéant, aux agents et aux élus intervenant sur les sites et les applications d'éditer et mettre en ligne des contenus accessibles.

2. Recours à des compétences externes

Chaque fois que nécessaire, il sera fait appel à des intervenants externes afin d'accompagner l'Office de Tourisme Pays Basque dans la prise en compte de l'accessibilité. Cela recouvre par exemple les actions de sensibilisation, les actions d'accompagnement et plus particulièrement les actions d'audits des sites web et applications concernés.

3. Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

Les objectifs d'accessibilité et de conformité au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) sont progressivement 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.

Test utilisateur

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

4. 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.

5. Traitement des retours utilisateurs

Conformément aux dispositions prévues par le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) et aux attentes légitimes des utilisateurs, un moyen de contact a été mis en place sur le site principal et sera déployé, 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. Afin de répondre à ses demandes, la mise en place d'une procédure spécifique d'assistance va être étudiée avec l'ensemble des services et des personnels impliqués

IV. 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 mises aux normes, d'un contrôle permettant d'établir une déclaration d'accessibilité 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 et, le cas échéant, en interne.

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

V. Droit à la compensation

Il est important de rappeler qu'en vertu de l'article 11 de la loi de février 2005 :

« La personne handicapée a droit à la compensation des conséquences de son handicap, quels que soient l'origine et la nature de sa déficience, son âge ou son mode de vie. »

De ce fait, chaque organisme a l'obligation de prendre les moyens nécessaires afin de donner accès, dans un délai raisonnable, aux informations et fonctionnalités recherchées par la personne handicapée, que le contenu fasse l'objet d'une dérogation ou non. La possibilité de demander un contenu alternatif accessible doit être offerte à l'utilisateur sur la page d'aide via un moyen de contact accessible.

VI. Périmètre technique et fonctionnel

1. Recensement

L'Office de Tourisme Pays Basque gère 2 sites Internet.

- Le site Web amiral concernant le territoire général du Pays Basque : www.en-pays-basque.fr
- Le site Web satellite concernant Saint-Jean-de-Luz et les villages de la Côte Basque : www.saint-jean-de-luz.com

Par ailleurs, les salariés de l'Office de Tourisme Pays Basque, dans l'exercice de leurs missions, sont amenés à utiliser plusieurs logiciels métier utilisant un navigateur Web.

2. Évaluation et qualification

Dans le cadre de nouveaux projets ou de créations de nouveaux éléments de communication numérique liés à notre écosystème web, des évaluations rapides de l'accessibilité numérique

pourraient être réalisées, les résultats devant servir de socle à l'élaboration des interventions de mise en conformité.

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.

VII. Agenda planifié des interventions

Compte tenu des informations recueillies lors de l'élaboration de ce schéma, la complexité des services numériques, 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 de l'Office de Tourisme Pays Basque.

Nom	Consultation	Dernière mise à jour
Plan annuel 2021	https://www.en-pays-basque.fr/accessibilite/	24/11/2021
Plan annuel 2021+1	https://www.en-pays-basque.fr/accessibilite/	19/11/2022
Plan annuel 2021+2	https://www.en-pays-basque.fr/accessibilite/	A venir