

ua

Schéma pluriannuel de mise en accessibilité

2023-2025

UA

ua

U/A

UA

Table des matières

Introduction.....	3
Cadre légal.....	3
Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?	3
Politique d'accessibilité numérique.....	4
Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique.....	5
Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique	5
Action de formation et de sensibilisation	6
Recours à des compétences externes	6
Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets	7
Tests usagers	7
Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les procédures de marché	8
Recrutement	8
Traitement des retours usagers	8
Projet de showroom des aides techniques.....	9
Processus de contrôle et de validation	9
Processus de contrôle des services numériques	9
Processus de contrôle des équipements numériques collectifs et individuels	10
Périmètre technique et fonctionnel.....	10
Recensement.....	10
Évaluation et qualification	10
Agenda planifié des interventions	11
Plans annuels	11
Annexe 1 : périmètre technique public.....	12

Introduction

Cadre légal

L'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005¹ 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 tous².

Plus précisément : « L'accessibilité des services de communication au public en ligne concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique, quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation, en particulier les sites internet, intranet, extranet, les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique. Elle est mise en œuvre dans la mesure où elle ne crée pas une charge disproportionnée pour l'organisme concerné³. »

Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?

L'accessibilité numérique est définie comme suit dans le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA 4.1)⁴ : « L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication au public en ligne accessibles aux personnes handicapées, c'est-à-dire perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes. »

Le RGAA est édité par la direction interministérielle du numérique (DINUM) et suit les préconisations du World Wide Web Consortium (W3C) qui développe des standards internationaux pour le Web. Le W3C offre une définition élargie, en précisant que « L'accessibilité du web signifie que les sites web, les outils et les technologies sont conçus et développés de façon à ce que les personnes handicapées puissent les utiliser. Plus précisément, les personnes peuvent percevoir, comprendre, naviguer et interagir avec le web⁵. »

¹ Complété par le [décret n°2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne](#).

² [Consulter l'arrêté du 20 septembre 2019 portant référentiel général d'amélioration de l'accessibilité](#).

³ [Consulter l'article 47 de la Loi n°2005-102 du 11 février 2005](#).

⁴ [Consulter le RGAA 4.1](#).

⁵ [Consulter l'Introduction à l'accessibilité du web sur la page du W3C](#).

Au-delà de l'obligation légale, le présent Schéma pluriannuel de mise en accessibilité s'inscrit dans la politique d'inclusion de l'Université d'Angers, au croisement des missions Égalité, des stratégies de Qualité de vie au travail et de Réussite étudiante et d'accueil des publics spécifiques. Il répond aux objectifs fixés dans l'Axe 1 du Schéma Directeur du handicap et à l'ambition du Schéma directeur du numérique dans sa version 2 (2023-2027), de faire du numérique un outil de réussite pour tous.

Politique d'accessibilité numérique

L'accessibilité numérique est au cœur des préoccupations liées à l'égalité des chances et à la réussite des étudiants, mais également au bien-être des personnels de l'Université d'Angers.

Cette volonté 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 RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) et l'amélioration progressive des sites web, plateformes et applications concernés.

Pour répondre au mieux aux attentes de ses usagers, l'Université d'Angers a consacré son 3^e Forum handicap à l'accessibilité numérique. Étudiants et personnels se sont exprimés sur le sujet et leur parole doit nous servir à prioriser et organiser notre démarche d'amélioration.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel sont placés sous la responsabilité d'un Comité Technique – qui assume le rôle de Référent accessibilité numérique –, constitué de :

- Mme Catherine Passirani, Vice-Présidente en charge de l'Égalité
- M. Stéphane Amiard, Vice-Président Patrimoine et Transitions écologique et numérique
- Mme Claire Mandin, Chargée de mission handicap
- Mme Nathalie Lusson, Responsable du Lab'UA
- Mme Julie Charles, Ingénieure pédagogique pour l'accessibilité numérique

Sa mission est de promouvoir l'accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques, d'accompagner les équipes internes par des actions de sensibilisations et de formations, de contrôler et de veiller à l'application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 en procédant à des audits réguliers, d'assurer la

prise en charge des demandes des usagers et de manière générale la qualité du service rendu aux usagers en situation de handicap.

Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

Une évaluation en matière de besoins humains et financiers est en cours d'élaboration, elle conduira à inclure dans les budgets des directions concernées les actions nécessaires à la réalisation du schéma :

- Sensibilisation, acculturation en interne et/ou en externe (budgets de la Mission Égalité et de la Direction de la communication)
- Formations techniques et non techniques en interne et/ou en externe (budgets du Plan de formation)
- Audits menés par des prestataires externes (budget de la Direction du Développement du Numérique)

Une équipe matricielle (Direction de la Communication, SUN, Lab'UA, composantes) regroupant des membres de l'ensemble des équipes projet sera mise en place afin de coordonner les actions à mener.

L'organisation des sensibilisations et des formations, des audits et la planification des accompagnements à destination des équipes est en cours d'étude.

Le pilotage et le suivi de la conformité au RGAA reviennent à l'équipe du SUN (Service des Usages du Numérique) de la DDN (Direction du Développement du Numérique). Cette équipe est notamment composée d'un développeur formé à l'accessibilité numérique.

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 concernés ;
- l'accompagnement des agents par des actions de sensibilisation et de formation ;
- une modification des procédures de marché ;

- 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'Université d'Angers s'appuiera pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses sites web, plateformes et applications.

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, les plateformes et les applications de développer, éditer et mettre en ligne des contenus accessibles.

Un travail exploratoire est mené pour recenser les besoins en actions de sensibilisation et de formation et compléter les actions déjà conduites auprès de la communauté étudiante et des personnels.

Les formations pourront constituer des leviers de montée en compétences pour tous les agents qui le souhaitent. Ces derniers deviendront autant de relais dans la diffusion de la culture de l'accessibilité et de ses bonnes pratiques.

Des actions spécifiques seront proposées aux personnels enseignants, pour la mise en ligne de leurs ressources pédagogiques, avec le concours du Lab'UA (service d'appui à la pédagogie) déjà sensibilisé à l'accessibilité numérique.

Recours à des compétences externes

L'Université d'Angers fera appel à une ou plusieurs sociétés externes, dans la limite des ressources financières votées pour le projet, pour :

- Mener des campagnes d'audit
- Proposer des actions de sensibilisation et de formations
- Assurer des prestations d'accompagnement plus spécifiques (rédaction et mise en place du Schéma pluriannuel de mise en accessibilité, mise en ligne des documents, etc.)

Une étude comparative des offres commerciales est en cours auprès des sociétés KOENA et Empreinte digitale.

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

Les objectifs d'accessibilité et de conformité au RGAA seront inscrits et rappelés dès le début des projets dont ils constitueront une exigence de base. De la même manière, ces objectifs et ces exigences seront rappelés dans les éventuelles conventions établies avec nos opérateurs, prestataires ou partenaires.

Un travail est d'ores et déjà mené à la Bibliothèque Universitaire, sous la responsabilité de Mme Nathalie Clot, Directrice du Service Commun de la Documentation, pour évaluer l'accessibilité des ressources bibliographiques en ligne et éviter toute rupture de la chaîne d'accessibilité numérique entre la Bibliothèque Universitaire et les éditeurs.

Tests usagers

Lorsque des tests usagers seront organisés, en phase de conception, de validation ou d'évolution d'un site web ou d'une application, le panel d'utilisateurs constitué comprendra des personnes en situation de handicap (communauté étudiante et personnels de l'Université d'Angers).

Ces tests ont vocation à identifier les principaux blocages et prioriser les améliorations à réaliser.

Suite au Forum handicap 2022, dédié à l'accessibilité numérique, l'Université d'Angers souhaite créer un Comité d'utilisateurs. Constitué de personnels et d'étudiants en situation de handicap, ce Comité aura pour objectif :

- De faire remonter tout défaut d'accessibilité des outils numériques de l'Université d'Angers ;
- De participer aux/d'organiser les réunions pour que les actions du SPAN soient en adéquation avec les attentes des publics en situation de handicap de l'UA ;
- D'être force de proposition sur des actions d'information/sensibilisation ;
- Et plus généralement de prendre toute initiative en faveur de l'accessibilité numérique.

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

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA doivent 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 notamment.

Les procédures d'élaboration des marchés ainsi que les règles d'évaluation des candidatures vont être adaptées pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA.

Un travail exploratoire sera mené pour mettre à jour les procédures de marché.

Recrutement

Une attention particulière sera portée sur les compétences en matière d'accessibilité numérique des personnels intervenant sur les services numériques (développeurs informatiques, ingénieurs pédagogiques), lors de la création des fiches de postes et les procédures de recrutement.

Un travail exploratoire sera mené pour mettre à jour les procédures relatives à la gestion des ressources humaines.

Traitement des retours usagers

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes légitimes des usagers, 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 usagers en situation de handicap de signaler leurs difficultés.

Afin de répondre aux demandes, la mise en place d'une procédure spécifique d'assistance sera étudiée avec l'ensemble des services et des agents impliqués.

Une ligne d'écoute et d'assistance numérique est d'ores et déjà proposée à toute la communauté étudiante. Gérée par des étudiants et étudiantes salariées, cette ligne offre la possibilité de communiquer par téléphone (02 44 68 89 88) ou par tchat.

Les demandes spécifiques liées à l'accessibilité numérique seront traitées par les différents services de la DDN, responsables du bon fonctionnement des sites, des plateformes et des applications (une adresse mail dédiée sera disponible pour recueillir les retours des usagers), dans un délai de réponse efficace (inférieur à 24 heures, en jour ouvré et hors fermeture de l'université).

Projet de showroom des aides techniques

La Bibliothèque Universitaire, lieu incontournable de la vie universitaire – tant étudiante que salariée – projette de créer un lieu d'exposition (ou showroom) dédié aux aides techniques. Les personnels de la BU animeront des temps dédiés à l'utilisation et aux essais d'aides techniques à destination de la communauté étudiante et des personnels de l'Université d'Angers.

Ce showroom constituera :

- un lieu de sensibilisation et de formation à l'accessibilité numérique ;
- un creuset d'actions transversales au sein de l'université (avec le concours du Service de Santé Universitaire, du Service de Santé au Travail Universitaire, des intervenants externes comme le CICAT⁶ ou la MDA⁷).

Processus de contrôle et de validation

Processus de contrôle des services numériques

Chaque site ou application fera l'objet de contrôles à mise à disposition totale ou partielle. Ces contrôles permettront d'établir une déclaration d'accessibilité 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 et leurs conclusions seront présentées au comité d'usagers.

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

⁶ CICAT : Centre d'Information et de Conseil sur les Aides Techniques, situé à Angers.

⁷ MDA : Maison départementale de l'autonomie.

Processus de contrôle des équipements numériques collectifs et individuels

Au-delà de l'engagement pris sur le volet des services numériques, l'Université d'Angers s'engage à vérifier ses équipements collectifs. Les boucles magnétiques présentes dans les salles de cours équipées, la qualité sonore des espaces d'enseignement, la qualité des projecteurs vidéo sont autant d'éléments qui favorisent la réussite de nos étudiants et étudiantes.

L'Université d'Angers proposera aux étudiants et étudiantes en situation de handicap des temps dédiés d'aide à la configuration de leurs postes informatiques. Ces temps seront aussi l'occasion de former les usagers à des outils adaptés à leurs besoins spécifiques.

Périmètre technique et fonctionnel

Recensement

L'Université d'Angers gère à minima 150 outils numériques (sites internet, plateformes et applications) à destination du public, de sa communauté étudiante ou de ses personnels.

Un recensement exhaustif est en cours.

Évaluation et qualification

Chaque site, plateforme ou application sera qualifié selon des critères tels que la fréquentation, le service rendu, la criticité, le cycle de vie (date de la prochaine refonte).

Des évaluations rapides de l'accessibilité, permettant de servir de socle à l'élaboration des interventions d'audits ont été ou vont être réalisées sur l'ensemble des sites, plateformes et applications concernés par le SUN et la Direction de la Communication.

Ces évaluations portent sur un nombre restreint de critères choisis pour leur pertinence en matière d'évaluation de la complexité et la faisabilité de la mise aux normes RGAA.

L'annexe 1 (Document « Périmètre technique public ») décrit les éléments pouvant être rendus publics du périmètre technique et fonctionnel. En effet, certaines

applications peuvent ne pas être rendues publiques pour des raisons de sécurité ou de confidentialité par exemple.

Agenda planifié des interventions

Compte tenu des informations recueillies lors de l'élaboration de ce schéma, la complexité des sites, plateformes et applications, leur classement par ordre de priorité et leur évaluation en matière de faisabilité, les opérations de mise en conformité s'étaleront sur les années 2023 à 2025.

Le détail des actions planifiées se trouve dans le plan annuel 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 matière d'accessibilité numérique de l'Université d'Angers.

Nom	Consultation	Dernière mise à jour
Plan annuel 2023	Livraison décembre 2022	
Plan annuel 2024		
Plan annuel 2025		

Annexe 1 : périmètre technique public

La liste ci-dessous présente les outils prioritaires faisant partie du schéma pluriannuel de l'Université d'Angers pouvant être portés à la connaissance du public. Pour chaque outil, il est précisé dans la dernière colonne à quel plan annuel il est prévu d'engager le travail de mise en conformité. Certains outils, comme le site web institutionnel, nécessiteront un travail important et sont inscrits sur plusieurs années.

Outil	Type	URL	Plan annuel
Site UA	Internet	https://www.univ-angers.fr/	1, 2, 3
Appli mobile UA	Appli	Pas d'adresse URL	2
Site BU	Internet	https://bu.univ-angers.fr/	2, 3
Moodle	Intranet	https://moodle.univ-angers.fr/	2, 3
ENT	Intranet	https://ent.univ-angers.fr/	1
FUA	Internet	https://fua.univ-angers.fr/	1
Dossier étudiant	Internet	https://dossetud.univ-angers.fr/	3
Emploi du temps	Internet	https://edt.univ-angers.fr/	3