



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



AGENCE DE SERVICES ET DE PAIEMENT (ASP) SCHÉMA PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ 2022 – 2024 10/10/2022

Tables des matières

Introduction	3
Politique d'accessibilité	3
Contact	3
Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique	3
Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique	3
Action de formation et de sensibilisation	3
Recours à des compétences externes	3
Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets	4
Test utilisateur	4
Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures de marché	4
Recrutement	4
Traitement des retours utilisateurs	4
Processus de contrôle et de validation	4
Périmètre technique et fonctionnel	4
Recensement	4
Évaluation et qualification	4
Agenda planifié des interventions	5
Plans annuels	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.

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 Agence de Services et de Paiement (ASP).

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 et applications concernés.

Contact

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel sont placés sous la responsabilité de :

- Pôle Conformité du Service Cyber Sécurité Conformité et Réseau de la Direction du Numérique et des Systèmes d'Information - Adresse mail : schema-pluriannuel-rgaa@asp-public.fr

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

Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

Un premier budget a été établi pour financer les besoins en termes d'audits et d'évaluation. Les actions correctives sont intégrées dans les budgets de chaque projet.

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 application concernés, l'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 l'Agence de Services et de Paiement (ASP) va s'appuyer pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses sites web et application.

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

Recours à des compétences externes

Chaque fois que nécessaire il sera fait appel à des intervenants externes afin d'accompagner l'Agence de Services et de Paiement (ASP) dans la prise en compte de l'accessibilité. Cela recouvre par exemple les actions de sensibilisation et de formation, les actions d'accompagnements et plus particulièrement les actions d'audits et de certification des sites web et applications concernées.

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

Les objectifs d'accessibilité ont été inscrits dans le Cadre Général d'Architecture (CGA) qui définit l'ensemble des règles et méthodologie à mettre en place sur les projets de l'ASP.

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'utilisateur constitué comprendra dans toute la mesure du possible des personnes en situation de handicap.

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

Une étude va être menée afin d'analyser les procédures à mettre en place pour inclure l'objectif de conformité au RGAA dans les procédures de marché.

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.

Traitement des retours utilisateurs

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes légitimes des utilisateurs, un moyen de contact va être mis en place, 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.

Dans l'attente les signalements seront traités dans le cadre habituel de l'assistance aux utilisateurs.

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 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.

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

Périmètre technique et fonctionnel

Recensement

L'Agence de Services et de Paiement (ASP) gère 138 sites ou applications. Parmi ces sites ou applications, 76 sont exemptées. Le périmètre concerné par ce schéma est donc de 62 sites ou applications.

Évaluation et qualification

Chaque site ou application a été qualifié selon des critères tels que la priorité et le cycle de vie (date de la prochaine refonte, date de l'arrêt d'évolution) ou encore les technologies employées.

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.

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 2022 à 2024.

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'Agence de Services et de Paiement (ASP).