

Schéma pluriannuel d'accessibilité 2021-2023



Rapport général

Préambule

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 handicapées dispose que « *Sont accessibles aux personnes handicapées (...) les services de communication au public en ligne des organismes suivants : 1° Les personnes morales de droit public (...)* ».

Table des matières

Contenu

Préambule	2
L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE : UNE DEMARCHE D'EXEMPLARITE POUR LE CSA	5
Les valeurs d'inclusion sociale confirmées par une déclinaison numérique	5
1- L'accessibilité numérique, au cœur des missions du CSA	5
2 - Un engagement déjà ancré	5
3 - Des enjeux traduisant une politique de missions	6
GOVERNANCE DE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE AU SEIN DU CSA	7
1 - Un portage de l'accessibilité numérique par la direction générale	7
2 - Une organisation opérationnelle déléguée	7
2.1 Un référent accessibilité numérique	7
2.2 Des garants « accessibilité numérique » au cœur des métiers	8
2.3 Un comité de pilotage « accessibilité numérique »	8
2.4 La référente handicap	8
2.5 Le schéma cible de gouvernance de l'accessibilité numérique au CSA	9
Action 1 : une gouvernance de haut niveau opérationnel	9
DES PROJETS « ACCESSIBILITE NUMERIQUE », TRADUCTION D'UNE VERITABLE AMBITION	10
Des processus de production intégrant l'accessibilité numérique	10
Action 2 : une charte de production outillée	10
Action 3 : une politique de tests et recettes inclusive	10
Des services supports garants de la cohérence du projet	10
Action 4 : un plan de formation ciblé	11
Action 5 : des achats et marchés publics accessibles	11

Un projet mobilisateur et visible	11
Action 6 : une sensibilisation et mobilisation interne d'envergure	11
Action 7 : une communication centrée projets	11
PLAN D' ACTIONS	12
MISE EN CONFORMITE DES OBJETS NUMERIQUES : STRATEGIE DU CSA	12
1. Les dispositifs numériques externes, l'internet	12
2. Les outils de travail interne et à destination des partenaires	12
MISE EN OEUVRE DU PLAN D' ACTIONS-PROJETS DU SCHEMA ACCESSIBILITE	13
Année 2021	13
Années 2022 et 2023	14
Calendrier du plan d'actions 2021-2023	14
Liste des actions	15

L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE : UNE DEMARCHE D'EXEMPLARITÉ POUR LE CSA

Si la loi impose désormais la production d'un schéma d'accessibilité numérique et de déclarations de conformité, la problématique de l'accessibilité des services aux personnes handicapées s'inscrit pour le CSA dans une démarche d'exemplarité du secteur de l'audiovisuel et des médias, traduisant les engagements et la politique menée depuis plusieurs années dans le cadre de ses missions en matière de diversité et de non-discrimination.

Autorité publique indépendante chargée de la régulation de ce secteur, le CSA entend être non seulement respectueux des réglementations en vigueur, mais également promoteur de l'accès à tous les publics aux contenus d'information relevant de son périmètre.

Le schéma d'accessibilité, avec son plan d'action, traduit concrètement cette orientation en matière de diffusion et de production d'information.

Les valeurs d'inclusion sociale confirmées par une déclinaison numérique

Au-delà de l'obligation juridique de mise en conformité avec la loi sur le handicap et la mise en place du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), réactualisé en juillet 2019, le projet s'appuie sur les valeurs fondamentales inhérentes aux missions du CSA.

1- L'accessibilité numérique, au cœur des missions du CSA

La lutte contre toutes les formes de discriminations est un pilier des missions du CSA. La non-discrimination du fait d'un handicap fait ainsi partie de ses objectifs en matière d'accès à l'information, tant vis-à-vis des publics, citoyens ou professionnels, que de ses équipes pour l'utilisation de leurs outils de travail au quotidien. Le projet d'accessibilité numérique s'inscrit donc en pleine cohérence avec les missions du CSA.

2 - Un engagement déjà ancré

Depuis plusieurs années, le CSA s'engage concrètement dans une politique forte répondant aux valeurs de non-discrimination. Il est ainsi titulaire depuis 2012 du label « Diversité » et, depuis 2013, du label « Egalité ».

Plus particulièrement en matière de handicap, une référente handicap a été nommée au sein du département des ressources humaines du Conseil afin de répondre concrètement auprès des collaborateurs aux questions relatives au handicap au travail.

Le projet d'accessibilité numérique s'inscrit donc comme une action supplémentaire dans le prolongement des actions menées par le CSA auprès de ses équipes et de ses publics.

3 - Des enjeux traduisant une politique de missions

Plusieurs enjeux concrets du projet d'accessibilité numérique au CSA traduisent, de fait, les missions et la politique déjà en place :

- répondre aux besoins et attentes des publics des différents médias est une nécessité pour l'autorité indépendante chargée d'assurer l'égalité de chacun d'accès à l'information. Permettre à tous les publics de saisir le CSA et assurer le traitement de leurs demandes est non seulement un enjeu majeur, mais l'une des missions même du CSA ;
- sur le plan interne, assurer l'égalité de tous les collaborateurs dans leurs conditions de travail est également un enjeu essentiel de non-discrimination. Au-delà, donc, du site public du CSA, la mise en conformité des outils et dispositifs numériques internes de travail des collaborateurs est essentielle au regard des engagements pris.

Au-delà, le projet de fusion avec la Haute autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (HADOPI) pour former l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM), à l'échéance de début 2022, doit également être exemplaire en la matière. Pouvoir mettre à disposition un nouveau dispositif numérique présentant la plus grande conformité au RGAA dès sa création est un enjeu du projet de création de l'ARCOM.

GOVERNANCE DE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE AU SEIN DU CSA

Mettre en œuvre une politique d'accessibilité numérique implique une adaptation de l'organisation interne concernant l'ensemble des directions afin de contribuer à la mise en conformité de la production et de la gestion des sites web et des applications concernés.

Sont en effet en jeu des domaines d'action aussi variés que l'accompagnement des personnels, la modification des procédures de marché, la politique de développement des systèmes d'information, la production de documents ayant vocation à être publiés par les différentes directions « métier » du Conseil, etc.

Les deux services les plus directement concernés sont la direction de la communication (DIRCOM), en charge notamment du pilotage des sites internet et intranet du CSA, et le département des systèmes d'informations (DSI) de la direction administrative, financière et des systèmes d'informations (DAFSI), en charge de tous les environnements numériques.

Les autres services métiers contribuent, pour leur part, aux différentes productions publiées sur les différents canaux numériques (internet, extranet...).

1 - Un portage de l'accessibilité numérique par la direction générale

L'ambition et les nécessités d'exemplarité impliquent un portage par la direction générale de l'institution qui, par sa capacité d'arbitrage, permet un pilotage auprès des différentes directions impliquées dans le projet.

Ce portage rendra également plus aisé le pilotage des moyens humains et financiers alloués chaque année au projet pour assurer une cohérence du plan d'actions, offrant ainsi les garanties nécessaires pour sa mise en œuvre.

2 - Une organisation opérationnelle déléguée

Si le portage du projet « accessibilité numérique » relève de la direction générale, sa mise en œuvre concrète et son suivi impliquent plusieurs directions supports ou métiers.

Il convient donc de décliner de façon opérationnelle ce choix afin d'assurer une mise en œuvre coordonnée et efficace de l'ensemble des actions du projet.

2.1 Un référent accessibilité numérique

Le **réfèrent** « **accessibilité numérique** » est le garant opérationnel de l'élaboration, du suivi de la mise en œuvre et de la mise à jour du schéma pluriannuel d'accessibilité numérique. Sa mission est

également de sensibiliser les différents services métiers aux enjeux de l'accessibilité et d'accompagner, en étant support référent, les équipes internes devant inclure l'accessibilité dans leurs activités.

Il est également en charge de rendre compte et, plus largement, d'assurer la gestion du projet « accessibilité numérique » comme coordonnateur référent pour le Conseil.

Le référent « accessibilité numérique » est rattaché fonctionnellement à la direction générale.

2.2 Des garants « accessibilité numérique » au cœur des métiers

L'implication des différents services aux productions numériques et le caractère naturellement transverse du projet ne permettent pas une conduite opérationnelle fine des différentes actions par un seul référent.

Il est donc nécessaire de compléter le dispositif en s'assurant de la bonne prise en compte des questions d'accessibilité numérique tout au long de la chaîne de production des différents services.

La désignation de **garants « accessibilité numérique »** formés, référents de proximité dans chaque direction, permet d'y relayer et d'y sécuriser la prise en compte des sujets accessibilité au quotidien.

Les garants « accessibilité numérique » sont les relais opérationnels de proximité du référent « accessibilité numérique » dans les actions et processus quotidiens impliquant la mise en œuvre de l'accessibilité numérique au CSA.

Les garants « accessibilité numérique » sont nommés au sein de chaque direction du CSA.

2.3 Un comité de pilotage « accessibilité numérique »

Le **comité de pilotage** est, à échéances périodiques, le lieu de suivi du plan d'action et du schéma pluriannuel. Il fédère et coordonne les échanges et retours d'expériences des services et du suivi du plan d'action avec le référent « accessibilité numérique ». Présidé par la direction générale, il est aussi le lien entre le portage institutionnel de la politique d'accessibilité et sa mise en œuvre opérationnelle.

Ce type de fonctionnement par comité « ad hoc » sur des questions de nature transversales au CSA étant déjà une pratique de gouvernance en place, le comité « accessibilité numérique » s'inscrit de fait comme une nouvelle déclinaison du fonctionnement du CSA.

2.4 La référente handicap

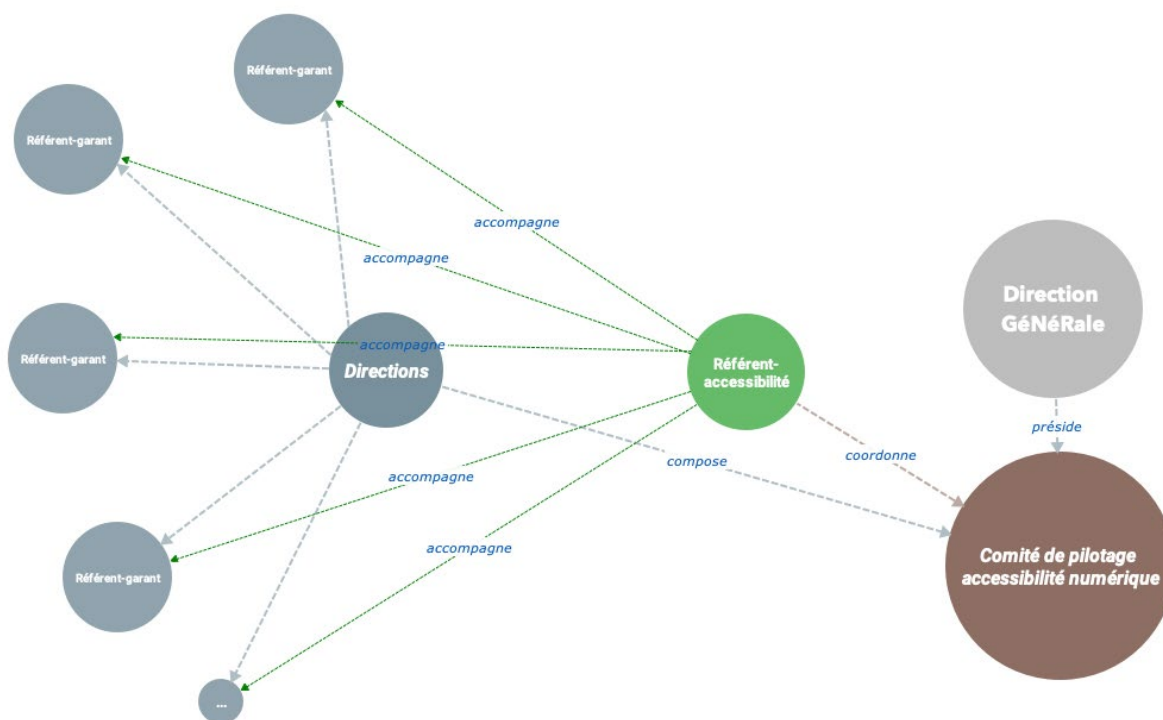
Les missions actuelles de la référente handicap n'embrassent pas les questions numériques. Cependant, le projet devant toucher nécessairement aux outils métiers des agents et à leur poste de travail, il paraît cohérent que la **référente** handicap participe, comme les services « métiers », au comité de pilotage pour les questions pouvant être en adhérence avec ses missions et, plus globalement, pour une vision à 360 degrés des enjeux de l'accessibilité au regard des actions en matière de handicap au CSA.

2.5 Le schéma cible de gouvernance de l'accessibilité numérique au CSA

Le schéma ci-dessous traduit les différents niveaux de la gouvernance et du pilotage du projet « accessibilité numérique » au CSA.

Il permet de traduire les interactions entre les différents niveaux présentés :

- portage par la direction générale avec pouvoir d'arbitrage ;
- suivi de mise en œuvre par le comité de pilotage et proposition des arbitrages ;
- coordination par le référent « accessibilité numérique » assurant le lien entre le comité de pilotage et les services impactés ;
- relai au sein des services par des garants « accessibilité numérique » garantissant la mise en œuvre des actions au regard des spécificités métiers.



Action 1 : une gouvernance de haut niveau opérationnel

DES PROJETS « ACCESSIBILITE NUMERIQUE », TRADUCTION D'UNE VERITABLE AMBITION

Les actions, issues du travail collectif, traduisent la volonté de réussite du projet d'« accessibilité numérique » du CSA.

Le premier volet déjà explicité (cf. *supra*) concerne la gouvernance et les outils et fonctions prévus pour la gouvernance opérationnelle.

Des processus de production intégrant l'accessibilité numérique

La mise en conformité des dispositifs numériques suppose de revoir les processus de production numérique internes ou impliquant des prestations externes. Elle nécessite aussi de pouvoir les tester, les évaluer et s'assurer de la bonne atteinte des objectifs fixés.

Le CSA engage donc deux actions, en plus de la mise en place du référent et des garants « accessibilité numérique » au sein de la gouvernance, permettant de s'assurer d'une prise en compte de l'accessibilité numérique d'un bout à l'autre de la chaîne de production.

Il s'agit, d'une part, d'établir des règles à suivre par les services métiers et supports produisant des documents devant être diffusés numériquement. Par le biais de formations spécifiques et du contrôle par le référent et les garants « accessibilité numérique », au sein de chaque direction, le suivi de **la charte de production « accessibilité numérique »** garantira la qualité des productions des équipes.

D'autre part, des **tests et recettes** seront organisés afin de tester en interne les objets numériques produits, mais aussi le cas échéant de les faire contrôler par des tiers. Cette organisation, pour des tests d'usage, s'attachera à mobiliser des collaborateurs en situation de handicap ou à associer des partenaires de type associatif engagés dans l'accessibilité numérique pour impliquer directement des usagers en situation de handicap.

Action 2 : une charte de production outillée

Action 3 : une politique de tests et recettes inclusive

Des services supports garants de la cohérence du projet

Afin d'adapter sa production numérique interne aux exigences de l'accessibilité, le CSA engage une politique de **formation** et de montée en compétence de ses collaborateurs impliqués dans les chaînes de production et diffusion numériques, leur permettant de prendre en compte les exigences liées à l'accessibilité dès l'amont des projets et dans leur méthode de production.

Cela implique aussi de faire évoluer les fiches de poste des agents qui voient leur mission augmentée du fait de la mise en œuvre de l'accessibilité numérique.

La CSA engage également, pour les productions pour lesquelles il recourt à des prestataires externes, une révision de sa **politique d'achats et de marchés publics** en sorte d'inclure les clauses et

contrôles nécessaires garantissant, autant que possible, la réussite de l'accessibilité numérique quelle que soit la nature des interventions extérieures.

Action 4 : un plan de formation ciblé

Action 5 : des achats et marchés publics accessibles

Un projet mobilisateur et visible

Touchant à la fois les équipes impliquées dans les chaînes de production numérique et, directement, les collaborateurs en situation de handicap, le projet « accessibilité numérique » mobilisera nombre d'agents des services du Conseil. Ce dernier prévoit donc de conduire une politique de **sensibilisation interne** et de mobilisation de tous pour relever les différents défis du projet.

Vitrine de la régulation du secteur audiovisuel, les sites internet du CSA doivent traduire la réussite du projet, notamment avec la création de l'ARCOM, prévue début 2022. Les étapes de concrétisation de tels projets seront des occasions privilégiées pour la **communication** sur les actions concrètes menées par le CSA auprès de ses publics en matière d'accessibilité numérique.

Action 6 : une sensibilisation et mobilisation interne d'envergure

Action 7 : une communication centrée projets

Le second semestre 2021 doit permettre de détailler les modalités de mise en œuvre de chacune de ses actions en définissant à la fois leur temporalité et les moyens mobilisés pour les rendre effectives à échéance du plan pluriannuel.

PLAN D' ACTIONS

Les opérations de mise en conformité vont s'échelonner sur les années 2021 à 2023. Elles se fondent sur le plan d'action de mise en conformité obligatoire au regard de l'application du RGAA.

Le choix opéré par le CSA repose sur une politique progressive au regard des moyens humains et financiers mobilisables chaque année et de la dynamique propre des actions identifiées.

PLANS ANNUELS

Ce schéma pluriannuel est décliné en plans annuels d'actions actualisés au fil de l'eau au sein de la gouvernance mise en place. Les plans annuels décrivent en détail les opérations mises en œuvre pour prendre en charge l'ensemble des besoins en termes d'accessibilité numérique sur la base de fiches établies par projet.

MISE EN CONFORMITE DES OBJETS NUMERIQUES : STRATEGIE DU CSA

En matière de mise en conformité des objets numériques, qu'ils soient à visée externe (internet, extranet) ou interne (applications métiers, intranet), le CSA engage une politique de priorisation qui tient compte de différents paramètres.

1. Les dispositifs numériques externes, l'internet

Pour le site internet, la perspective du projet de fusion avec l'Hadopi et de la création d'un nouveau site internet se substituant au site institutionnel du CSA invite à engager au plus tôt un accompagnement de la conception et des développements du futur dispositif (site Arcom.fr, futurs intranet et outils de travail collaboratif de l'ARCOM).

La stratégie pour le site csa.fr, qui a déjà fait l'objet d'une série de mises à niveau issues de l'audit réalisé en 2020, ne vise pas à atteindre un taux de 100 % de conformité mais à corriger les éléments les plus critiques. Le CSA fait le choix d'investir sur la conformité du nouveau site en préparation pour son ouverture en mobilisant les moyens nécessaires pour les équipes engagées sur ce projet.

2. Les outils de travail interne et à destination des partenaires

Pour les objets numériques relevant des outils de production (internes ou avec des partenaires extérieurs via les extranets), la stratégie tient compte de l'obsolescence des outils et de la programmation de leur renouvellement ou de leur remplacement. Il est en effet plus réaliste, au regard des ressources mobilisables, d'inclure les mises en conformité lors du redéveloppement ou du changement de ces applications plutôt que d'engager une politique totale de mise en conformité sans distinction de priorité.

Le calendrier des mises en conformité se calquera donc sur la programmation des travaux informatiques de renouvellement du parc applicatif pour inclure à chaque chantier l'accessibilité comme un critère essentiel auprès des prestataires ou par les équipes internes.

Afin d'établir ce calendrier et après examen du parc applicatif existant, des audits d'accessibilité seront lancés au cours du second semestre 2021 pour quatre systèmes d'information (trois extranets et un intranet) récemment développés ou en cours de construction.

2021 doit permettre l'établissement de ce calendrier à trois ans tout en engageant l'inclusion de l'accessibilité, autant que possible, dans les actions déjà en cours sur certains objets ou logiciels.

MISE EN OEUVRE DU PLAN D' ACTIONS- PROJETS DU SCHEMA ACCESSIBILITE

Année 2021

Le second semestre 2021 doit permettre d'établir les bases de la mise en action des différents projets identifiés dans le cadre du présent schéma d'accessibilité numérique :

- le projet de **gouvernance** doit se décliner au cours de l'année 2021 pour pouvoir disposer de chacune des briques permettant sa mise en œuvre au début de l'année 2022. Le second semestre sera notamment nécessaire pour créer le poste de référent « accessibilité numérique » et préparer la mise en place du comité de pilotage. Il devra également permettre d'identifier les garants au sein de chaque direction et de jeter les bases du plan de formation permettant leur montée en compétence ;
- le deuxième projet qui sera également initié au second semestre 2021 concerne l'identification des agents qui devront bénéficier d'une **formation ciblée** en matière d'accessibilité numérique pour travailler à la réalisation des autres actions à compter du début 2022 ;
- dans le même temps, du fait du travail possible sur des projets en cours nécessitant une mise en conformité, un premier travail d'adaptation des **clauses contractuelles** avec les prestataires permettra à la fois d'ancrer le projet d'adaptation des marchés et achats et d'évaluer plus précisément les actions qui devront s'inscrire dans une politique renouvelée de passation de marchés publics incluant l'accessibilité numérique comme un critère fondamental ;
- le succès de cette nouvelle stratégie repose sur la mobilisation de l'ensemble des agents concourant aux productions numériques (techniques et contenus). La **sensibilisation interne** de l'ensemble des collaborateurs sera lancée et conçue dès le second semestre 2021 pour être effective, à grande échelle, en 2022 ;
- enfin le second semestre 2021 permettra d'initier les modalités de travail à mettre en place pour lancer dès 2022 le chantier des **chartes de productions** auprès des services responsables de productions numériques.

Années 2022 et 2023

Les dépendances inter-projets impliquent une mise en œuvre opérationnelle des projets en 2022 et 2023 :

- la **politique de tests et de recettes inclusive** ne pourra commencer qu'après la mise en œuvre effective des nouveaux processus de production ;
- la finalisation d'une politique cohérente de **marchés publics** pourra être programmée après les premières actions ayant permis une évaluation des évolutions nécessaires ;
- enfin, la stratégie adoptée d'une **communication externe centrée « projets »** pourra, elle aussi, se mettre en œuvre à l'occasion de la mise en œuvre des nouveaux services aux usagers (extranet ou internet) qui verront le jour en 2022.

Calendrier du plan d'actions 2021-2023

Action	T3 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023	T2 2023
1. Mise en place de la gouvernance								
2. Charte de production numérique								
3. Tests et recette inclusive								
4. Formations								
5. Mise à jour marchés publics								
6. Sensibilisation								
7. Communication								
8. Mise en conformité sites								

Liste des actions

action 1 : une gouvernance de haut niveau opérationnelle	9
action 2 : une charte de production outillée	10
action 3 : une politique de tests et recettes inclusive	10
action 4 : un plan de formation ciblé	11
action 5 : des achats et marchés publics accessibles	11
action 6 : un sensibilisation et mobilisation interne d'envergure	11
action 7 : une communication centrée projets	11