

MÉTROPOLE DE LYON
SCHÉMA PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ
2024 – 2026

17/06/2024

Table des matières

| | |
|---|----------|
| INTRODUCTION : L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE, LE CONTEXTE GÉNÉRAL..... | 3 |
| 1. La définition de l'accessibilité numérique..... | 3 |
| 2. Le cadre législatif et réglementaire | 3 |
| CHAPITRE 1 : LA POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE À LA MÉTROPOLE DE LYON | 3 |
| 1. L'accessibilité numérique au cœur des politiques métropolitaines..... | 3 |
| 2. L'accessibilité numérique à la Métropole de Lyon | 4 |
| CHAPITRE 2 : LE VOLET ORGANISATIONNEL DU SCHÉMA PLURIANNUEL | 4 |
| 1. Gouvernance | 4 |
| 2. Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique | 4 |
| 3. Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique | 4 |
| a) Actions de formation et de sensibilisation | 5 |
| b) Recours à des compétences externes | 5 |
| c) Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets | 5 |
| d) Tests utilisateurs..... | 5 |
| e) Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures de marché | 5 |
| f) Recrutement | 5 |
| g) Traitement des retours utilisateurs | 5 |
| h) Processus de contrôle et de validation..... | 6 |
| CHAPITRE 3 : LE VOLET OPÉRATIONNEL DU SCHÉMA PLURIANNUEL | 6 |
| 1. Périmètre technique et fonctionnel..... | 6 |
| 2. Plans annuels | 7 |

Introduction : L'accessibilité numérique, le contexte général

1. La définition de l'accessibilité numérique

Ce sont des services, des applications, des produits numériques utilisables par tous, y compris pour les personnes qui présentent un handicap et qui utilisent des logiciels ou matériels spécialisés.

C'est également utiliser le numérique comme moyen de compensation du handicap pour faciliter les gestes de la vie quotidienne.

2. Le cadre législatif et réglementaire

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.

En tant que collectivité territoriale, la Métropole de Lyon doit donc se conformer au [Référentiel Général d'Amélioration d'Accessibilité \(RGAA\)](#).

Chapitre 1 : La politique d'accessibilité numérique à la Métropole de Lyon

1. L'accessibilité numérique au cœur des politiques métropolitaines

Plusieurs documents cadres élaborés par les différentes délégations de la Métropole de Lyon mettent en avant l'accessibilité numérique comme objectif phare à atteindre, soulignant l'implication de délégations multiples. Ce schéma pluriannuel s'inscrit donc en lien avec l'ensemble des politiques métropolitaines concernées.

La politique d'accessibilité numérique de la Métropole de Lyon s'inscrit ainsi dans une stratégie d'inclusion numérique. En effet, la Métropole de Lyon agit pour l'inclusion numérique des habitants sur 3 axes :

- Le soutien du réseau des professionnels de l'inclusion numérique (événements, financements, outillage...)
- Le développement spécifique de services aux publics (médiation par téléphone, don de matériel...)
- L'exemplarité de la collectivité (inclusivité des sites web, formation des agents...)

Réalisées par plusieurs délégations et coordonnées par une équipe dédiée de la Direction de l'Informatique, les actions pour la mise en œuvre de ces 3 axes sont définies au sein d'une feuille de route dédiée pour 2020-2026.

Le Schéma de l'Offre en faveur des personnes âgées et des personnes en situation de handicap 2023-2027 de la Métropole de Lyon a notamment pour objectif « Renforcer l'accessibilité de la ville et des services pour les publics personnes âgées et personnes en situation de handicap ». Cet objectif est constitué de 6 fiches actions, dont « Améliorer l'accessibilité de la communication, des outils et productions de la Métropole », elle-même déclinée en plusieurs modalités d'actions.

La Métropole de Lyon a également établi une convention avec le FIPHFP (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la Fonction publique). La Métropole de Lyon s'engage ainsi à mettre en œuvre une série d'actions afin de recruter et de maintenir dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

2. L'accessibilité numérique à la Métropole de Lyon

L'accessibilité numérique est au cœur des préoccupations liées au développement ou à la mise à disposition de sites Web, de services numériques et d'applications tant auprès du public que des personnels internes à la Métropole de Lyon.

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, des services numériques et des applications concernés.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel est placé sous la responsabilité du référent accessibilité numérique (accessibilite.numerique@grandlyon.com).

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.

Chapitre 2 : Le volet organisationnel du schéma pluriannuel

1. Gouvernance

Un comité Accessibilité numérique a été mis en place. Son objectif est d'assurer la gouvernance opérationnelle de l'accessibilité numérique à la Métropole de Lyon. Il se réunit plusieurs fois par an. Il est composé de personnes de la mission Handicap, de la Communication interne, de la Communication externe, des Ressources humaines, des Marchés publics, du Pôle PAPH (Personnes Âgées Personnes Handicapées) et du Juridique.

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

Les missions de référent Accessibilité numérique sont occupées à hauteur de 0,4 ETP.

Chaque projet de site et service numérique finance les actions liées à l'accessibilité numérique : audits RGAA, expertise, etc.

3. 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, services numériques et applications 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 la Métropole de Lyon va s'appuyer pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses sites web, services numériques et applications.

a) Actions 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.

b) Recours à des compétences externes

Chaque fois que nécessaire il sera fait appel à des intervenants externes afin d'accompagner la Métropole de Lyon 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, services numériques et applications concernées.

c) Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

Les objectifs d'accessibilité et de conformité au RGAA vont être 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.

d) Tests utilisateurs

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

Dans le cadre de la Commission Métropolitaine d'Accessibilité, un groupe de travail Accessibilité numérique a été créé en mai 2021. Ce groupe de travail, composé d'associations représentant des personnes en situation de handicap, se réunit 3 à 4 fois par an et a pour objectif de passer en revue les services numériques de la Métropole afin d'identifier les problèmes d'accessibilité.

e) Prise en compte de l'accessibilité 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 au travers des procédures de passation notamment.

Une clause contractuelle et un critère de sélection des offres relatifs à l'accessibilité numérique ont été rédigés par les membres du comité et intégré dans les marchés publics informatiques de la Métropole de Lyon. Des modèles sont en cours de publication au niveau fédéral afin d'étendre la clause d'accessibilité numérique à l'ensemble des marchés de la Métropole concernés par les obligations du RGAA.

f) 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.

g) 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, services numérique ou application permettant aux utilisateurs en situation de handicap de signaler ses difficultés.

Une réponse sera apportée aux utilisateurs par les responsables des sites ou applications en lien avec le référent Accessibilité numérique.

h) Processus de contrôle et de validation

Chaque site, service numérique 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.

Chapitre 3 : Le volet opérationnel du schéma pluriannuel

1. Périmètre technique et fonctionnel

La Métropole de Lyon gère 42 sites internet, un extranet, un intranet et plus de 250 applications Métier.

La liste ci-dessous présente les sites prioritaires faisant partie du schéma pluriannuel de la Métropole de Lyon :

- Le site de la Métropole de Lyon : <https://www.grandlyon.com/>
- MeT', le magazine de la Métropole de Lyon : <https://met.grandlyon.com/>
- L'extranet : <https://territoires.grandlyon.fr/>
- L'intranet

- **Vie quotidienne**
 - o Toodego, la plateforme web des services, démarches et informations dans la Métropole de Lyon : www.toodego.com
 - o Grand Lyon Connect, mon compte d'accès unique aux services de la Métropole : <https://moncompte.grandlyon.com/>
 - o Data Grand Lyon : <https://data.grandlyon.com>
- **Énergie**
 - o Ecolyo, pour suivre sa consommation énergétique : <https://ecolyo.com/>
- **Participation citoyenne**
 - o Je Participe, la plateforme de participation de la Métropole de Lyon : <https://jeparticipe.grandlyon.com/>
 - o Conseil de Développement de la Métropole de Lyon : <https://cdd.grandlyon.com/>
 - o Commission Métropolitaine d'Accessibilité : <https://cma.grandlyon.com/>
 - o Comet' jeunes : <https://comet.blogs.laclassse.com/>
- **Solidarité**
 - o Aides pour les jeunes : <https://aides-jeunes.grandlyon.com>
 - o Métropole pour l'emploi : <https://metemploi.grandlyon.com/>
 - o Logement social : <https://logementsocial.grandlyon.com/>
 - o Rés'in, réseau des acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire de la métropole lyonnaise : <https://resin.grandlyon.com/>
- **Collège et Vie étudiante**
 - o Laclassse.com, l'Espace Numérique de Travail des collèges et écoles de la Métropole de Lyon : www.laclassse.com
 - o Lyon Campus : www.lyoncampus.com
- **Loisirs et Culture**

- Journées européennes du patrimoine : www.grandlyon.com/jep
- Lugdunum, musée et théâtres romains : <https://lugdunum.grandlyon.com>
- **Pour les professionnels**
 - Bien vivre chez soi et Conférence des financeurs, plateformes dédiées aux acteurs de la prévention de la perte d'autonomie chez les seniors : <https://bienvivrechezsoi.grandlyon.com/> et <https://conferencedesfinanceurs.grandlyon.com/>
 - Réseau métropolitain des bibliothèques : <https://rmb.grandlyon.com/>
 - Acteurs Culturels du Grand Lyon : <https://acteursculturels.grandlyon.com/>
 - Erasme, centre d'innovation numérique de la Métropole de Lyon : www.erasme.org/
 - Les soudés : www.les-soudes.com
 - Plateforme des acteurs du BTP : <https://transition-btp.grandlyon.com/>
 - Lyon Vallée de la Chimie : <https://lyonvalleedelachimie.fr/>
 - Actions éco-citoyennes - La Classe : <https://actionsecocitoyennes.laclassed.com/>
- **Développement économique**
 - ONLYLYON Business, portail d'accueil économique : <https://business.onlylyon.com/>
 - LYVE, la plateforme pour les entrepreneurs : <https://lyve-lyon.com>
 - Biotuesdays : <https://biotuesdays.fr/>
 - Techlid, pôle économique ouest du Grand Lyon : <https://www.techlid.fr/>
- **Déplacements**
 - Agence des mobilités, le site de tous vos déplacements : <https://www.mobilites.grandlyon.com/>
 - Taxi : <https://taxi.grandlyon.com/>
 - À vélo, tout pour se déplacer à vélo dans la Métropole de Lyon : <https://avelo.grandlyon.com>
 - Zone à faibles émissions : <https://zfe.grandlyon.com>
 - Covoiturage : <https://encovoit-grandlyon.com/>
- **Grands projets – Urbanisme**
 - Carré de Soie : <https://carredesoie.grandlyon.com>
 - Gerland : www.lyon-gerland.com
 - Le PLU-H du Grand Lyon : <https://pluh.grandlyon.com/>
- **Développement durable**
 - Transition et Résilience, le blog du développement durable sur le territoire de la Métropole de Lyon : <https://blogs.grandlyon.com/developpementdurable/>
 - Plan Climat : <https://blogs.grandlyon.com/plan-climat/>
- **Prospective**
 - Millénaire 3 : www.millenaire3.com

2. 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 la Métropole de Lyon.

| Nom | Dernière mise à jour |
|------------------|----------------------|
| Plan annuel 2024 | 28/05/2024 |
| Plan annuel 2025 | 28/05/2024 |
| Plan annuel 2026 | 28/05/2024 |