

Schéma pluriannuel

Accessibilité numérique

solocal

Solocal Group

Société anonyme à Conseil d'administration au capital de 61 704 147 euros Siège social : 204, rond-point du Pont de Sèvres - 92100 Boulogne Billancourt R.C.S. Nanterre 552 028 425

LA TABLE DES MATIÈRES

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ SOLOCAL..... 1

La volonté de SOLOCAL..... 1

La notion d'accessibilité numérique..... 2

Les contenus concernés..... 2

RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES AFFECTÉES A L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE..... 3

ORGANISATION DE LA PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE 4

PLAN DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION..... 4

RECOURS À DES COMPÉTENCES EXTERNES 4

PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE DANS LES PROJETS..... 4

TESTS UTILISATEUR 4

PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITÉ DANS LES PROCÉDURES DE MARCHÉ..... 5

RECRUTEMENT 5

TRAITEMENT DES RETOURS UTILISATEURS 5

PROCESSUS DE CONTRÔLE ET DE VALIDATION 5

AGENDA PLANIFIÉ DES INTERVENTIONS 5

MENTIONS OBLIGATOIRES SUR LE SITE..... 6

PÉRIMÈTRE TECHNIQUE ET FONCTIONNEL 7

RECENSEMENT..... 7

ÉVALUATION ET QUALIFICATION 7

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ SOLOCAL

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.

SOLOCAL est le partenaire digital, local, de confiance de toutes les entreprises pour accélérer leur croissance.

SOLOCAL s'appuie sur six actifs stratégiques : des médias à très fortes audiences, la puissance de sa data géolocalisée, des plateformes technologiques évolutives, sa couverture commerciale dans toute la France, des partenariats privilégiés avec les GAFAM* et de nombreux talents (experts en matière de data, de développement, de digital marketing, etc.).

LA VOLONTE DE SOLOCAL

L'article 106 de loi pour une République Numérique du 7 octobre 2016 et son décret d'application du 25 juillet 2019 étendent l'obligation d'accessibilité numérique aux entreprises de plus de 250 millions d'euros de chiffre d'affaires : *« 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 et concerne notamment les sites internet, intranet, extranet, les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique. »*.

L'accessibilité numérique s'adresse aussi bien aux personnes en situation de handicap permanent que temporaire ou encore situationnel. On distingue ainsi quatre types de situation de handicap : moteur, auditif, cognitif, visuel.

Cette application légale rejoint l'une des priorités de SOLOCAL qui est de concevoir des offres et médias au plus près de l'expérience client. Aussi, le parcours utilisateur est conçu au plus près d'une expérience fluide, personnalisée et différenciante.

Outre la mise en conformité technique, le décret d'application précise également la nécessité de relayer :

- Un **schéma pluriannuel** de mise en accessibilité des services de communication au public, publié en ligne et décliné en plans d'actions annuels dont la durée publiée ne peut être supérieure à 3 ans ;
- La publication **d'une déclaration d'accessibilité** ;
- La présence sur la page d'accueil de tout service de communication au public en ligne d'une **mention clairement visible précisant s'il est ou non conforme aux règles relatives à l'accessibilité** ainsi qu'un **lien renvoyant à une page indiquant notamment l'état de mise en œuvre du schéma pluriannuel de mise en accessibilité et du plan d'actions de l'année en cours** et permettant aux usagers de signaler les manquements aux règles d'accessibilité de ce service.

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 SOLOCAL.

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'Accessibilité pour les Administrations) et l'amélioration progressive des sites web et applications concernés.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel est placé sous la responsabilité de Valérie-Esther PENDA, Référente Accessibilité Numérique de SOLOCAL.

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 no 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.

Cette référente a la responsabilité et l'autorité en particulier pour :

- Assurer que les processus nécessaires à la prise en compte de l'accessibilité sont établis, mis en œuvre et entretenus ;
- Rendre compte à la direction du niveau d'accessibilité et de tout besoin d'amélioration ;
- Assurer que la sensibilisation aux exigences d'accessibilité dans tout l'organisme est encouragée ;
- Être le point d'entrée unique sur les sujets d'accessibilité numérique.

LA NOTION D'ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Le handicap est défini comme toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant (*article L. 114 du code de l'action sociale et des familles*). L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication au public en ligne accessibles aux personnes handicapées, c'est-à-dire :

- Perceptibles : par exemple, faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ; proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel ; créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (par exemple avec une mise en page simplifiée) ;
- Utilisables : par exemple, fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu ; rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier ; laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu ; ne pas concevoir de contenu susceptible de provoquer des crises d'épilepsie ;
- Compréhensibles : par exemple, faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible ; aider l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie.
- Et robustes : par exemple, optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.

LES CONTENUS CONCERNES

Les services de communication au public en ligne sont définis comme toute mise à disposition du public ou de catégories de public, par un procédé de communication électronique, de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature qui n'ont pas le caractère d'une correspondance privée (*article 1er de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique*). Conformément au II de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 précitée, ils comprennent notamment :

- Les sites internet, intranet, extranet ; les progiciels, dès lors qu'ils constituent des applications utilisées au travers d'un navigateur web ou d'une application mobile ;
- Les applications mobiles qui sont définies comme tout logiciel d'application conçu et développé en vue d'être utilisé sur des appareils mobiles, tels que des téléphones intelligents (smartphones) et des tablettes, hors système d'exploitation ou matériel ;
- Le mobilier urbain numérique, pour leur partie applicative ou interactive, hors système d'exploitation ou matériel.

Certains contenus sont exemptés de l'obligation d'accessibilité et se situent hors champ de l'obligation légale :

- Les fichiers disponibles dans des formats bureautiques publiés avant le 23 septembre 2018, sauf s'ils sont nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative relevant des tâches effectuées par l'organisme concerné ;
- Les contenus audio et vidéo préenregistrés, y compris ceux comprenant des composants interactifs, publiés avant le 23 septembre 2020 ;
- Les contenus audio et vidéo diffusés en direct, y compris ceux comprenant des composants interactifs ;
- Les cartes et les services de cartographie en ligne, sous réserve que, s'agissant des cartes destinées à fournir une localisation ou un itinéraire, les informations essentielles soient fournies sous une forme numérique accessible ;
- Les contenus de tiers qui ne sont ni financés ni développés par l'organisme concerné et qui ne sont pas sous son contrôle ;
- Les reproductions de pièces de collections patrimoniales qui ne peuvent être rendues totalement accessibles en raison :

- Soit de l'incompatibilité des exigences en matière d'accessibilité avec la préservation de la pièce concernée ou l'authenticité de la reproduction notamment en termes de contraste ;
- Soit de l'indisponibilité de solutions automatisées et économiques qui permettraient de transcrire facilement le texte de manuscrits ou d'autres pièces de collections patrimoniales et de le restituer sous la forme d'un contenu compatible avec l'obligation d'accessibilité ;
- Les contenus des intranets et des extranets publiés avant le 23 septembre 2019, jusqu'à ce que ces sites fassent l'objet d'une révision en profondeur ;
- Les contenus des sites internet et des applications mobiles qui ne sont ni nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative active ni mis à jour ou modifiés après le 23 septembre 2019, notamment les archives.

Six services de Solocal SA sont concernés par l'accessibilité numérique et la mise en conformité à l'article 106 (et au décret associé) de la loi pour une République numérique :

- *pagesjaunes.fr (fixe et app) : <https://www.pagesjaunes.fr/> ;*
- *solocal.com (fixe et app) : <https://www.solocal.com/> ;*
- *l'espace client (extranet) : <https://www.solocal.com/solocalmanager>,*
- *le service de prise de rendez-vous : <https://www.clicrdv.com/pro/login>*
- *l'intranet Solocal group ;*
- *et les sites Internet en production pour l'ensemble des clients éligibles à cette obligation.*

RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES AFFECTÉES A L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

Une évaluation en termes de besoins humains et financiers a été réalisée. Elle a conduit à l'établissement d'un poste budgétaire dédié à l'accessibilité numérique au sein de l'équipe Conformité & RSE de la Direction Corporate Développement de SOLOCAL et la désignation d'une Référente Accessibilité Numérique comme précisé ci-dessus, ainsi que la mobilisation d'un réseau de Correspondants Accessibilité Numérique en charge de porter cette thématique au sein des équipes de la Direction Technique et Produits de SOLOCAL.

ORGANISATION DE LA PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

La prise en compte de l'accessibilité numérique a nécessité l'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 SOLOCAL va s'appuyer pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses sites web et applications :

- Le programme d'organisation interne pour se conformer à l'accessibilité numérique des sites web et applications ;
- L'accompagnement des salariés ;

LES METHODES UTILISEES POUR PALLIER LES DIFFICULTES RENCONTREES PAR LES PERSONNES HANDICAPEES.PLAN 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, dans la poursuite des efforts entamés en 2020 par SOLOCAL.

RECOURS À DES COMPÉTENCES EXTERNES

Chaque fois que nécessaire il sera fait appel à des intervenants externes afin d'accompagner SOLOCAL 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 et de conformité au RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations) 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 les partenaires.

TESTS UTILISATEURS

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 qui va être constitué comprendra dans toute la mesure du possible des personnes en situation de handicap, au travers de partenariats avec des associations représentatives des handicaps.

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 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 ont été adaptées pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA.

SOLOCAL souhaite permettre l'intégration de l'accessibilité numérique dans ses clauses contractuelles (appels d'offres et devis), incluant des critères de notation et de sélection des prestataires informatiques.

« Conformément à la réglementation applicable relative à l'accessibilité numérique, SOLOCAL et ses Sociétés Affiliées s'assurent que leurs outils digitaux soient tous accessibles aux personnes en situation de handicap.

Dans le cadre de l'exécution des présentes, le Prestataire s'engage à se conformer à ladite réglementation et à suivre notamment les recommandations des WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) émises et actualisées par la WAI (Web Accessibility Initiative) ainsi que celles du RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité).

Il s'agit pour SOLOCAL d'une obligation essentielle, sans laquelle cette dernière n'aurait pas contracté le présent Contrat.»

RECRUTEMENT

Une attention particulière est 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 de SOLOCAL.

TRAITEMENT DES RETOURS UTILISATEURS

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes légitimes des utilisateurs, un moyen de contact a été 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, une procédure spécifique d'assistance a été mise en place avec l'ensemble des services et des personnels impliqués. Les demandes seront traitées par Valérie-Esther PENDA, **Référente Accessibilité Numérique de SOLOCAL**, responsable de l'élaboration, la mise en place et du suivi de ce schéma pluriannuel. Elle est accessible à l'adresse suivante : accessibilite@solocal.fr.

PROCESSUS DE CONTROLE 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.

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 s'étalent sur les années 2020 à 2025.

Le schéma listera les mesures correctives qui seront prises pour traiter les contenus non accessibles, y compris un calendrier de mise en œuvre de ces mesures, tenant compte du caractère prioritaire des contenus les plus consultés et des services les plus utilisés.

Par ailleurs, le plan annuel listera les mesures d'accessibilité non obligatoires, notamment l'accès aux contenus audio et vidéo en langue des signes, la traduction de certains contenus en langage simplifié et tout autre mesure permettant de prendre en compte des critères de niveau triple AAA, des normes internationales.

MENTIONS OBLIGATOIRES SUR LE SITE

La page d'accueil du site de SOLOCAL affiche l'une des mentions suivantes :

- « Accessibilité : totalement conforme » si tous les critères de contrôle du RGAA sont respectés ;
- « Accessibilité : partiellement conforme » si au moins 50 % des critères de contrôle du RGAA sont respectés ;
- « Accessibilité : non conforme » s'il n'existe aucun résultat d'audit en cours de validité permettant de mesurer le respect des critères ou si moins de 50 % des critères de contrôle du RGAA sont respectés.

Cette mention est cliquable et conduira vers la page Accessibilité ou vers la déclaration d'accessibilité.

Les sites internet disposeront d'une page dédiée (« accessibilité ») accessible directement depuis la page d'accueil et depuis n'importe quelle page du service de communication publique en ligne qui contient les éléments suivants :

- La déclaration d'accessibilité selon le modèle fixé par le référentiel RGAA ;
- Le schéma pluriannuel de mise en accessibilité ou un lien vers celui-ci ;
- Le plan d'actions de l'année en cours ou un lien vers celui-ci.

PÉRIMÈTRE TECHNIQUE ET FONCTIONNEL

RECENSEMENT

SOLOCAL gère de nombreux sites internet, extranet et intranet et plusieurs applications à destination du public ou de ses personnels. Le recensement sera mis à jour lors des plans annuels d'accessibilité numérique.

ÉVALUATION ET QUALIFICATION

Chaque site 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)
- Ou encore les technologies employées.

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 et applications concernés.

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

Le périmètre technique et fonctionnel en annexe 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.

L'analyse de l'accessibilité tiendra compte des dérogations au RGAA dans les situations où il n'est pas possible de rendre des contenus accessibles :

- Les contenus fournis par un tiers : par exemple les contenus publiés par les utilisateurs du site, les contenus non contrôlés provenant de sources extérieures ;
- L'archivage et la mise à disposition de contenus obsolètes (les contenus relevant de la mission de sauvegarde à titre patrimonial de l'Internet par les acteurs publics désignés par la loi peuvent faire l'objet d'une dérogation) ;
- Les contenus en téléchargement en nombre important : les contenus ayant plus de deux ans notamment.

La mise en conformité tient compte de la notion d'aménagement raisonnable : on entend par "aménagement raisonnable" les modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou induite apportés, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales »).

Cela nécessite de pouvoir arbitrer lorsqu'une correction engage un volume de travail ou une charge budgétaire trop importants par rapport à l'impact réel sur l'utilisateur. Dans ce cas, le RGAA propose de déroger à ces contenus, si nécessaire au profit d'une méthode alternative permettant, in fine, à l'utilisateur d'accéder aux contenus concernés.

Les contenus non accessibles seront signalés à l'utilisateur sur la page d'aide et dans la déclaration de conformité pour qu'il soit informé de la proportion des pages concernées et de leur localisation dans les rubriques du site.

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, SOLOCAL prend 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 (adresse électronique ou formulaire de contact).