



Mise à jour du schéma d'accessibilité numérique 2023-2025

10/11/2023

Sommaire

LA MISSION	2
L'accessibilité numérique, une démarche d'exemplarité pour l'Arcom	4
L'existant, les premières initiatives	6
Les publics concernés	9
La gouvernance de l'accessibilité numérique de l'Arcom	9
DES PROJETS «ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE», TRADUCTION D'UNE VÉRITABLE AMBITION	16
Des processus de production intégrant l'accessibilité numérique	16
Des services supports garants de la cohérence du projet	21
Un projet mobilisateur et visible	22
Liste des projets	23

LA MISSION

LES OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES

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 » rend obligatoire à tout service de communication en ligne d'être accessible à tous.

En application du III de l'article 47 précité, le schéma pluriannuel, d'une durée maximum de trois ans, présente la politique de l'entité concernée en matière d'accessibilité numérique.

A ce titre, il contient des informations sur la gouvernance, l'organisation interne mise en place, les actions de formations, les processus projets, les relations avec les sous-traitants, les politiques de tests et d'audits, ...

UNE DÉMARCHE CONCERTÉE

Pour faire de ce projet un projet cohérent et fédérateur d'une culture d'organisation collective associant toutes les parties prenantes, une démarche collective a été engagée par l'Arcom afin d'élaborer son schéma pluriannuel d'accessibilité numérique.

Le travail avait été initié par le CSA avant la fusion avec l'HADOPI. Le schéma a été finalisé suite à la création de l'Arcom en 2022.

Les ateliers menés ont permis de dresser la liste des actions et moyens à mobiliser, ainsi que de définir les fondements du projet pour concrétiser, dès que possible, l'engagement de l'Autorité dans une politique d'accessibilité numérique volontariste dans la continuité de sa politique sociétale en matière de handicap, d'inclusion et de diversité.

Contenu du schéma d'accessibilité numérique :

1. L'engagement sociétal en matière de handicap et d'accessibilité
2. La gouvernance mise en œuvre
3. Les processus de projets numériques
4. Les moyens humains et financiers
5. La politique de formation et de compétence
6. Les appuis externes et la politique de test incluant des personnes en situation de handicap
7. Les relations contractuelles avec les prestataires
8. Le plan d'actions détaillé

**CE
QU'IL
FAUT
RETE-
NIR**

L'accessibilité numérique, une démarche d'exemplarité pour l'ARCOM

Le contexte

Si la loi impose désormais la production d'un schéma d'accessibilité numérique et des déclarations de conformité, la problématique de l'accessibilité des services aux personnes handicapées s'inscrit pour l'Arcom dans une démarche d'exemplarité 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, l'Arcom entend non seulement être respectueuse des réglementations en vigueur, mais également promouvoir l'accès de tous les publics aux contenus d'information relevant de son périmètre.

Déjà engagée, dès 2020 par le Conseil supérieur de l'audiovisuel, la mise en œuvre du schéma d'accessibilité, avec son plan d'action, traduit concrètement les valeurs et la stratégie de l'Arcom 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 de 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 de l'Arcom.

1. L'accessibilité numérique, au cœur des missions et des valeurs de l'ARCOM

La lutte contre toutes les formes de discriminations est un pilier des missions et des valeurs de l'Arcom. 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 de l'Arcom.

Plusieurs enjeux concrets du projet d'accessibilité numérique à l'Arcom 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 l'ARCOM et assurer le traitement de leurs demandes est non seulement un enjeu majeur, mais l'une des missions même de l'ARCOM.

- 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, la mise en conformité des outils et dispositifs numériques internes de travail des collaborateurs est essentielle au regard des engagements pris. 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.

2. - **Un engagement déjà ancré**

Depuis plusieurs années, le CSA, puis l'Arcom, se sont engagés concrètement dans une politique forte répondant aux valeurs de non-discrimination, avec l'obtention en 2012 du label « Diversité » et celle, en 2013, du label "Égalité".

Plus particulièrement en matière de handicap, une référente handicap a été nommée depuis 2018 au sein du département des ressources humaines afin de répondre concrètement aux questions des collaborateurs relatives au handicap au travail.

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

L'existant, les premières initiatives

Le projet d'accessibilité de l'Arcom s'inscrit dans la continuité de la politique engagée par le Conseil supérieur de l'audiovisuel dès 2020 et ayant présidé à l'élaboration et la publication d'un premier schéma en 2021.

La fusion du CSA et de l'HADOPI, pour former l'Arcom, a très largement mobilisé les ressources des autorités en 2021 et 2022, ce qui n'a pas permis d'engager l'intégralité du plan d'actions prévu initialement. Cependant, plusieurs de ces actions ont été menées, qui constituent un socle existant sur lequel l'Arcom peut bâtir son nouveau schéma pluriannuel.

Les actions de formation

En matière de formation, deux sessions adressées particulièrement aux gestionnaires des sites internet à la Direction de la communication ont été menées à l'automne 2021. Ces deux formations permettent aux chefs de projets de la Direction de la communication d'intégrer l'accessibilité, désormais, dans les objectifs de leurs projets, dès leur lancement.

Politique d'achat

La création de l'Arcom a nécessité de modifier le site internet institutionnel et s'est en particulier traduite par plusieurs projets de fusion des offres de services et application métiers existant permettant la diffusion des informations à destination des publics.

A l'occasion de la mise en place de ces nouvelles offres de services qui ont nécessité des modifications contractuelles avec les prestataires, la politique d'achat a été revue sans attendre un nouveau schéma d'accessibilité. Ainsi, le processus de contractualisation avec les prestataires intègre désormais l'accessibilité numérique dans les clauses-types et documents liés aux contrats.

Audit - corrections

Depuis le lancement du projet accessibilité en 2020 par le CSA, plusieurs audits extérieurs ont été réalisés pour définir les évolutions et corrections nécessaires. Les projets numériques menés suite à la création de l'Arcom intègrent d'emblée les résultats de ces audits en sorte d'engager les plans d'actions de corrections nécessaires.

Les publics concernés

Les publics concernés par le projet d'accessibilité numérique de l'Arcom peuvent se décliner en différentes familles :

1. Le « grand public », entendu comme constitué à la fois des usagers directs des services d'information en ligne et de ses représentants via les associations d'usagers ;
2. Les professionnels du secteur de la communication audiovisuelle et numérique (télévision, radio, services à la demande, plateformes en ligne) et les associations professionnelles les représentant, ainsi que les chercheurs ou enseignants dans ce secteur.
3. Les institutions impliquées dans la politique audiovisuelle en France ou intéressées par celle-ci : institutions nationales (Parlement, Gouvernement, autorités publiques ou administratives indépendantes), collectivités territoriales, autorités européennes ou internationales.
4. Les prestataires de services pour l'Arcom en matière de conception et développement de produits numériques de l'Arcom.
5. Les services internes et les collaborateurs impliqués, directement ou indirectement, dans les productions numériques de l'ARCOM.

Le projet d'accessibilité numérique de l'Arcom :

- Une politique de l'accessibilité et du handicap en lien direct avec ses missions institutionnelles
- Un projet s'inscrivant dans les actions déjà engagées en matière d'accessibilité par le CSA
- Des enjeux et défis clairement posés pour faire de l'accessibilité numérique une priorité stratégique en lien direct avec l'autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique en France.

**CE
QU'IL
FAUT
RETE-
NIR**

La gouvernance de l'accessibilité numérique de l'Arcom

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 », 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 de l'ARCOM, et le département des systèmes d'informations (DSI) de la direction administrative, financière et des systèmes d'informations (DAFSI), en charge des environnements numériques.

Les autres services métiers contribuent, pour leur part, aux productions de l'Autorité publiées *via* différents canaux numériques (internet, extranet...).

La production numérique

La production numérique à l'Arcom est totalement externalisée pour ses phases de développement.

En la matière, le travail des équipes du DSI et de la Direction de la Communication porte sur la définition du besoin et le pilotage des projets en tant que maîtrise d'ouvrage ou direction de maîtrise d'œuvre. Ce pilotage inclut le contrôle et la vérification des prestations réalisées dans le respect des normes et exigences de qualités définies.

La production de contenu

Les contenus diffusés auprès des publics sur les différents outils externes et internes sont à la main et de la responsabilité des services de l'Arcom.

Cette dernière a donc la maîtrise des contenus produits et diffusés et peut ainsi veiller à l'accessibilité de ces contenus.

La politique d'inclusion et du handicap

Pour appuyer la conduite de la politique de l'Arcom en matière d'inclusion, de diversité et de handicap, une référente handicap est spécifiquement chargée de ces questions. Elle peut donc intervenir dans le projet d'accessibilité numérique afin de veiller à sa cohérence avec la politique menée par l'Arcom en matière de handicap.

Le projet

La réflexion sur la gouvernance du projet « accessibilité numérique » s'inscrit donc dans un contexte organisationnel qui a permis de bien positionner la question de la gouvernance au regard des missions des différents acteurs internes et de l'organisation de l'Autorité.

Le travail de réflexion collective sur le pilotage de l'accessibilité numérique vise, dans ses propositions, à s'inscrire dans l'écosystème existant, en évitant d'ajouter une complexité organisationnelle supplémentaire et en veillant à ne pas remettre en chantier les mécanismes de gestion de projets existants et éprouvés.

L'enjeu est d'inscrire l'accessibilité numérique comme une exigence incontournable complémentaire dans le portage et la conduite des projets numériques, en s'inscrivant pleinement dans la poursuite de la politique d'inclusion et de handicap de l'Arcom.

Une gouvernance opérationnelle inter-services de haut niveau

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.

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 à sa mise en œuvre effective.

Proposition gouvernance 1 :

Portage du projet par la direction générale des services

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 référent « 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 les équipes internes devant inclure l'accessibilité dans leurs activités.

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

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

Proposition gouvernance 2 :

Nomination d'un référent accessibilité numérique coordonnateur et pilote du projet

2.2 Un comité de pilotage « accessibilité numérique »

Le comité de pilotage est, à échéances périodiques, le lieu de suivi du plan d'actions et du schéma pluriannuel. Il fédère et coordonne les échanges et retours d'expériences des services et du suivi du plan d'actions 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 transversale à l'Arcom étant déjà une pratique de gouvernance en place, le comité « accessibilité numérique » s'inscrit de fait comme une nouvelle déclinaison du fonctionnement de l'Autorité.

Proposition gouvernance 3 :

Création d'un comité de pilotage transverse pour la conduite du projet « accessibilité numérique »

3. **Des référents-garants « accessibilité numérique » au cœur des métiers**

L'implication des différents services dans les 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 par les différents services tout au long de la chaîne de production.

La désignation de garants-relais « 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 ainsi les relais opérationnels de proximité du référent « accessibilité numérique » dans les actions et processus impliquant la mise en œuvre de l'accessibilité numérique à l'Arcom.

Si le principe général est de nommer un garant « accessibilité numérique » par direction, ce principe pourra être appliqué avec souplesse afin d'opérer la mutualisation au niveau le plus pertinent, en positionnant les garants à un niveau permettant une remontée d'information d'entités partageant les mêmes problématiques vis-vis du projet sans forcément nommer obligatoirement un garant dans chaque entité organisationnelle, notamment dans les entités avec peu d'agents.

Cette organisation permet ainsi de constituer un véritable réseau de l'accessibilité numérique au sein de l'Autorité pour partager les retours d'expériences et de mise en œuvre de l'accessibilité.

Il permet l'échange d'information en évitant les effets de bords d'une concentration pyramidale classique.

Proposition gouvernance 4 :

Création d'un réseau de garants-relais « accessibilité numérique » dans les entités concernées par le projet

4. La référente handicap pleinement associée

Les missions actuelles de la référente handicap n'embrassent pas, en propre, 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 à l'Arcom.

Proposition gouvernance 5 :

Association et intégration de la référente handicap de l'Arcom dans la gouvernance du projet d'accessibilité numérique

5. Le schéma de gouvernance de l'accessibilité numérique à l'ARCOM

Le schéma ci-dessous traduit les différents niveaux de la gouvernance et du pilotage du projet « accessibilité numérique » à l'Arcom.

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 concernés ;

Une gouvernance
fondée sur :

1. Le portage stratégique de la direction générale ;
2. La nomination d'un référent « accessibilité numérique »
3. Un comité de pilotage ouvert associant les services clés de la stratégie ;
4. Des référents-garants « accessibilité numérique » dans les services concernés par le projet ;
5. Une association pleine et entière de la référente handicap de l'Arcom.

**CE
QU'IL
FAUT
RETE-
NIR**

DES PROJETS « ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE », TRADUCTION D'UNE VÉRITABLE AMBITION

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.

L'Arcom est déjà engagée dans l'évolution des processus de production, notamment dans la contractualisation avec les prestataires externes en charge des développements.

Le projet accessibilité, défini dans le cadre de la stratégie et du schéma pluriannuel, vise à systématiser et garantir la prise en compte de l'accessibilité à toutes les étapes des projets de production numérique.

Il vise également à s'assurer de la mise en conformité des documents éditoriaux diffusés qui sont au cœur des missions de l'Arcom (rapports, auditions publiques...).

Processus de production numérique, analyse de l'existant

L'analyse partagée du processus actuel de production et de gestion de projets numériques à l'Arcom permet une identification claire des étapes de production avec identification du rôle de chacun des acteurs.

Un premier niveau de prise en compte de l'accessibilité, les besoins complémentaires

L'analyse permet aussi d'identifier les premières intégrations des attendus de l'accessibilité dans ce processus.

Schématiquement, les étapes du processus de gestion de projets numériques sont les suivantes :

- étape 1 : définition des besoins par la maîtrise d'ouvrage (MOA)
- étape 2 : finalisation du cahier des charges par la DSI (MOE interne) pour contractualisation avec le prestataire externe (service des achats)
- étape 3 : développement (prestataires externes)
- étape 4 : recettage (DSI et MOA)
- étape 5 : mise en production et tierce maintenance applicative (TMA)

L'étape d'élaboration et de finalisation du cahier des charges (étape 2), suite à la définition des besoins (étape 1), permet de vérifier la prise en compte de l'accessibilité dans le futur cahier des charges qui sera transmis au prestataire extérieur pour le développement des projets.

Cette étape implique une prise en compte désormais systématique par le département affaires budgétaires et financières (DABF) de l'accessibilité numérique dès la phase de rédaction des documents (étape 2) du Dossier Consultation des Entreprises (DCE) et lors de la finalisation de la contractualisation (étape 3) – travail commun avec le DSI.

En revanche, la prise en compte de l'accessibilité au moment de la phase de définition des besoins (étape 1) dépend aujourd'hui de la nature des projets et du service en charge de la maîtrise d'ouvrage (MOA). Si cette intégration de l'accessibilité est effective pour les projets relevant de la DIRCOM (site internet, intranet), en revanche, elle ne l'est que très rarement pour les autres services métiers.

De la même façon, le « recettage » (étape 4) des projets au regard de l'accessibilité n'est pas assuré systématiquement faute de compétences en interne et il est fait recours à des prestataires spécialisés en expertise accessibilité pour vérifier des projets majeurs tels que la création d'un nouveau site institutionnel. Il n'est pas possible de systématiser cette procédure pour l'ensemble des projets du fait des coûts induits.

Pour la production des contenus, la DIRCOM mène depuis plusieurs mois un travail de mise en accessibilité des documents importants diffusés publiquement. Cependant, la volumétrie des documents produits et diffusés annuellement ne permettent pas d'envisager un travail ad-hoc systématique de l'équipe de la DIRCOM pour garantir une production de documents « accessibles » systématiquement.

Nouveaux projets, correctifs et modification des schémas de production numérique : prise en compte de l'accessibilité

Plusieurs leviers ont été définis pour garantir la prise en compte de l'accessibilité numérique aux différentes étapes du processus de production.

Les leviers majeurs permettent désormais, pour tout nouveau projet, de sécuriser la prise en compte de l'accessibilité lors de la création de nouveaux produits ou services numériques :

1. La systématisation de la prise en compte de l'accessibilité lors de la définition des besoins (étape 1). Si cette étape est systématique au niveau de la DIRCOM, elle ne l'est pas forcément par les autres services métiers ; il convient donc d'appuyer les services en charge de projets pour intégrer l'accessibilité dans les attendus du projet dès la conception. La DIRCOM pourra apporter son expertise dans le cas de projets nécessitant une définition de parcours usagers.
2. L'instauration d'une nouvelle étape systématique de revue des maquettes définies à la phase de définition du besoin pour vérification des critères d'accessibilité avant analyse pour rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques lors de la finalisation du cahier des charges.
3. L'insertion, lors de la phase d'établissement du cahier des charges, d'une analyse des maquettes des parcours usagers pour définir les spécifications fonctionnelles et techniques de la prestation au regard de l'accessibilité.
4. La création d'une équipe interne mutualisée « expertise accessibilité ». En effet, l'analyse des moyens disponibles à l'ARCOM, au regard du périmètre des projets, ne permet pas d'envisager des référents experts accessibilité dans chacun de services pilotant de projets numériques.
5. En revanche, le besoin de monter en expertise, tant au niveau de la définition des besoins que de l'étape fondamentale du recettage des livrables des prestataires externes, implique la création d'une équipe mutualisée inter-services pour assurer un premier niveau de vérification de l'accessibilité dans le processus de production. S'il reste indispensable de recourir à un appui d'expertise externe pour des projets majeurs et sensibles, en revanche, cette équipe pourra garantir un niveau suffisant de contrôle de qualité pour rendre systématique la prise en compte de l'accessibilité dans la conduite de projets à l'Arcom.
6. Une charte de production outillée pour les contenus. Afin de réduire la charge liée à l'application des critères d'accessibilité pour l'ensemble des contenus produits et diffusés par l'Arcom, la mise en place de modèles ou maquettes de production des différents formats bureautiques utilisés permettra de systématiser le respect des critères d'accessibilité en réduisant la charge de travail *a posteriori* avant mise à disposition des publics. Un projet de réalisation de ces modèles de production va donc être mené sur la période du schéma pluriannuel pour faciliter le respect des critères d'accessibilité par le producteur de contenus dès la source de fabrication des contenus.

Sur la base de ces évolutions et sous la supervision du référent accessibilité, l'Arcom se donne les moyens, au regard de ses possibilités internes, de sécuriser la prise en compte de l'accessibilité tout au long de son processus de gestions de projets numériques.

Sur ce fondement, les nouvelles étapes du processus de gestion de projets numériques sont ainsi :

- étape 1 : définition des besoins par la maîtrise d'ouvrage (MOA)
- étape 2 : revue et contrôle des maquettes fonctionnelles et graphiques (DIRCOM)
- étape 3 : définition des spécifications fonctionnelles et techniques / finalisation du cahier des charges par la DSI (MOE interne) pour contractualisation avec le prestataire externe (service des achats - DABF)
- étape 4 : développement (prestataires externes)
- étape 5 : recettage (DSI et MOA)
- étape 6 : mise en production et tierce maintenance applicative (TMA).

Prise en compte des demandes des usagers

Comme le processus de production, les circuits de prise en compte des demandes des usagers sont clairs au sein de l'Arcom. S'ils diffèrent, en amont, sur le recueil des demandes, ils sont coordonnés en phase de prise en compte des corrections :

- pour les demandes des utilisateurs internes à l'Arcom, un mécanisme d'identification des incidents permet au DSI de concentrer les demandes et déclencher les actions correctives ;
- pour les demandes émanant de partenaires de l'Arcom au titre des extranet, des correspondant identifiés, pour chaque partenaire, permettent la remontée des besoins pour transmission aux services traitant les demandes, notamment le DSI pour les aspects techniques ;
- pour les demandes extérieures, *via* les sites internet ou les réseaux sociaux, la DIRCOM assure le recueil des demandes.

Les évolutions pour un traitement plus cohérent et une meilleure vision des demandes usagers

Les propositions d'évolution, dans le cadre du schéma pluriannuel, concernent essentiellement la coordination des demandes des usagers (internes ou externes) par une transmission systématique de toutes les demandes au Référent accessibilité de l'Arcom.

Ce dernier pourra, avec l'aide de l'équipe « expertise accessibilité », recueillir et analyser les demandes avant traitement pour correctifs par les services concernés (métiers pour le fonctionnel et le contenu, DSI pour les aspects techniques).

Cette coordination permettra également de consolider annuellement les remontées utilisateurs en matière d'accessibilité.

Organisation des tests et contrôles

En matière de tests et contrôles, l'étape de « recettage » (étape 5), permet de sécuriser et organiser les tests nécessaires pour assurer le respect de l'accessibilité lors des mises en production.

La création et la mise en place d'une équipe interne « expertise accessibilité » permettra en particulier de concrétiser la montée en compétence de l'Arcom pour systématiser les opérations de tests.

Cette politique interne est renforcée par l'association de collaborateurs en situation de handicap comme testeurs possibles et s'assure du caractère inclusif des personnes en situation du handicap dans ce processus.

Enfin, il est envisagé, en plus du cycle projet, d'instituer une revue de projets régulière permettant de maintenir à niveau les taux d'accessibilités des produits et services numériques de l'Arcom.

Des services supports garants de la cohérence du projet

Un plan de formation ciblé

Afin d'adapter sa production numérique interne aux exigences de l'accessibilité, l'Arcom 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.

En premier lieu, ce plan concerne les chefs de projets du DSI ainsi que les collaborateurs de la DIRCOM en charge de la gestion des sites internet et intranet.

D'autres formations seront programmées au fur et à mesure du déploiement de la démarche d'accessibilité numérique au sein de l'Arcom.

Des achats et marchés publics « accessibles »

Le recours systématique à la sous-traitance pour développer les produits et services numériques de l'Arcom appelle une évolution de la politique d'achat public pour y intégrer les pré-requis d'accessibilité numérique.

Le travail déjà engagé avec la fusion du CSA et d'HADOPI pour la création de l'ARCOM, notamment avec la création d'un nouveau site de diffusion public, se prolonge en 2023 afin d'intégrer dans tous les niveaux de la commande publique (du *sourcing* jusqu'au contrôle) les clauses et conditions du respect de la stratégie d'accessibilité de l'ARCOM par ses prestataires.

Un projet mobilisateur et visible

Une sensibilisation et mobilisation interne d'envergure

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 » mobilise nombre d'agents de l'Arcom.

Les actions visent notamment à organiser des sessions de compréhension des situations réelles d'accessibilité numérique auprès des collaborateurs pour mieux faire comprendre, par l'exemple, les impacts d'un non-respect des recommandations en matière d'accessibilité.

Ces actions pourront associer les collaborateurs en situation de handicap volontaires afin d'apporter une dimension humaine concrète à une question d'abord vue comme technique.

Une communication centrée sur l'exemplarité

De par ses missions, l'Arcom doit d'être exemplaire en matière d'accessibilité numérique pour l'ensemble des acteurs du secteur. Cette exigence appelle une stratégie de communication spécifique rythmée par l'avancée du projet.

La fin de l'année 2023 et plus sûrement le début de l'année 2024 sera un moment important permettant de montrer la capacité de l'Arcom à respecter concrètement les principes de l'accessibilité numérique pour ses propres projets, mais également à sensibiliser et mobiliser le secteur de la communication audiovisuelle et du numérique sur les enjeux de l'accessibilité.

Liste des actions

- P1. Une gouvernance opérationnelle de haut niveau
- P2. Un processus de production numérique accessible
- P3. Une charte de production outillée
- P4. Une politique de tests et recettes inclusive
- P5. Un plan de formation ciblé
- P6. Des achats et marchés publics accessibles
- P7. Une sensibilisation et mobilisation interne d'envergure
- P8. Une communication centrée sur l'exemplarité

CE
QU'IL
FAUT
RETE-
NIR

