

Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2025 – 2027

Introduction

L'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes rend obligatoire à **tout service de communication publique en ligne d'être accessible à tous**.

Définition de l'accessibilité numérique

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.
- **Robustes** : par exemple, optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.

Contenus concernés

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).

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.

Quelques exemples :

- 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 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.

Politique d'accessibilité d'habitat 76

L'accessibilité n'est ni un bonus ni une surcroupe technique ; elle doit être une exigence permanente qui garantit les droits fondamentaux des personnes en situation de handicap.

Chez habitat 76, nous ambitionnons de faire de cette exigence le fil conducteur de la conception et de la mise à disposition de nos services numériques, au bénéfice de nos différents publics et de nos collaborateurs.

Inscrite depuis 2023 dans notre démarche de numérique responsable – plus particulièrement dans son pilier social –, elle s'incarne aujourd'hui dans l'élaboration de notre premier Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique, jalon essentiel d'une politique durable, solidaire et innovante.

Une démarche progressive autour de 3 défis

1. Acculturation et montée en compétences des équipes d'habitat 76 ;
2. **Intégration progressive** de l'accessibilité dans nos projets numériques ;
3. **Accompagnement dans l'évolution des pratiques** de nos prestataires et de nos partenaires technologiques.

Objectifs prioritaires

- Aller vers la mise en conformité au RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) ;
- Améliorer en continu l'accessibilité de nos services numériques au bénéfice de tous — publics externes comme collaborateurs.

Gouvernance et responsabilités

- Élaboration, suivi et pilotage : confié à la/le référent·e accessibilité numérique, rattaché·e à la Direction des ressources internes.
- **Validation** : assurée par Gwenaëlle Ségalen, directrice des ressources internes.

Missions du référent accessibilité numérique

1. Faire un **état des lieux** de l'accessibilité numérique pour habitat 76,
2. **Promouvoir l'accessibilité** par l'acculturation auprès des collaborateurs, en assurant la diffusion des normes et des bonnes pratiques,
3. **Accompagner les équipes internes** par des actions de formation notamment, mais aussi des actions de conseil et de préconisations, tant sur le plan opérationnel que méthodologique,
4. Contrôler et veiller à l'application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et au respect du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) en faisant procéder à des **audits réguliers**,
5. Assurer la **prise en charge des demandes des utilisateurs** et de manière générale la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap.

Suivi et amélioration continue

Un bilan annuel sera présenté au comité de pilotage “numérique responsable” afin de :

- Évaluer l'atteinte des cibles fixées (voir ci-après) ;
- **Ajuster** les objectifs pour l'année suivante, en tenant compte des retours d'expérience et des éventuelles évolutions réglementaires.

Périmètre temporel

- Période couverte : 2025 – 2027.
- **Révision** : mise à jour complète prévue en **juillet 2027**.

Ressources affectées à l'accessibilité numérique

Ressources humaines

Afin d'assurer une mise en œuvre cohérente, transversale et progressive de l'accessibilité numérique, plusieurs services d'habitat 76 sont mobilisés, chacun selon ses compétences et son périmètre d'action :

Chargée de mission handicap

Référente en matière de handicap s'agissant du patrimoine et des services aux locataires, elle :

- Contribue à la réflexion stratégique autour d'un numérique inclusif, en lien avec les services opérationnels et la direction ;
- Veille à remonter les besoins des personnes en situation de handicap dans la conception ou l'évolution des services numériques publics ;
- Porter les engagements d'habitat 76 en la matière.

Service communication

Responsable de la qualité éditoriale des contenus numériques, il veille à :

- Coordonner des audits d'accessibilité et mettre en œuvre les correctifs techniques sur les sites dont il a la responsabilité ;
- Produire et publier des contenus accessibles sur les sites et applications ;
- Participer aux formations spécifiques sur les bonnes pratiques d'accessibilité éditoriale ;
- Sensibiliser les contributeurs internes aux enjeux d'accessibilité.

Service achat

Acteur central du dialogue fournisseur, il intervient pour :

- Intégrer des clauses d'accessibilité dans les marchés publics liés au numérique ;
- Veiller à ce que les exigences d'accessibilité soient prises en compte dès la consultation ;

DSI (Direction des systèmes d'information)

Pilier technique de la démarche, elle est chargée de :

- Intégrer l'accessibilité dans le cycle de vie des projets numériques internes (conception, développement, maintenance) ;
- Coordonner les audits d'accessibilité et mettre en œuvre les correctifs techniques ;
- Accompagner les équipes métier dans le choix de solutions numériques conformes.

Service des ressources humaines

Garant de l'inclusion numérique des collaborateurs, il agit sur 2 leviers :

- **Formation et montée en compétences** : il organise, suit et évalue les actions de formation à l'accessibilité numérique pour les publics internes (chefs de projets, développeurs, acheteurs...).
- **Accessibilité au travail** : il identifie les besoins des collaborateurs en situation de handicap et s'assure de l'adaptation des outils numériques internes et/ou recherche des solutions de compensation ;

Ressources financières

Les coûts liés aux audits RGAA et aux actions de mises en conformité ou autres prestations d'accessibilité numérique sont portés par le budget de la DSI.

Les coûts liés à la formation / sensibilisation des équipes sont associés au budget formation, géré par le service ressources humaines.

Budget estimatif annuel : entre 9 000 et 10 000 € TTC comprenant les audits, les actions de formation, les actions liées à la mise en œuvre de correctifs techniques.

Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique

Prendre en compte l'accessibilité numérique implique :

1. **Adapter notre organisation interne** de production et de gestion des services et applications ;
2. Accompagner et former les collaborateurs afin de développer leurs compétences ;
3. **Répondre** aux besoins ou difficultés signalés par les personnes en situation de handicap ;
4. **Adapter les procédures de marchés publics et les contrats** pour prendre en compte l'accessibilité numérique dans les projets.

Conscient de la pluralité de ces enjeux et ses impacts financiers, habitat 76 concentre prioritairement ses efforts sur les services numériques destinés aux **demandeurs** de logement et aux **locataires** pour ce **premier schéma triennal 2025-2027**.

Tous les autres services numériques **existants**, notamment les applications métiers internes, ne feront pas l'objet pour le moment d'audits et de mise en conformité au RGAA.

Néanmoins, tout nouveau projet numérique lancé à partir de 2026 devra intégrer par défaut les bonnes pratiques d'accessibilité, garantissant ainsi une trajectoire de progrès continue pour l'ensemble du patrimoine numérique d'habitat 76.

Cette démarche progressive illustre notre engagement en faveur d'un numérique solidaire, tout en tenant compte de nos ressources humaines et financières.

En résumé

Services existants développés par des prestataires	Mise en conformité uniquement des projets destinés aux locataires / demandeurs logements sous 3 ans
--	---

Futurs projets développés par les prestataires	Engagements en matière d'accessibilité attendus au 1 ^{er} janvier 2026 pour tout nouveau projet (conditions précises à définir)
Projets développés par l'équipe de développement habitat 76	Nouveaux projets mis en production devront être accessibles à la fin de ce SPAN
Services numériques achetés à des éditeurs	Évolution du dialogue fournisseur à mettre en œuvre pour futurs projets (ou applications évaluées comme critiques)

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les nouveaux projets numériques

L'accessibilité doit être prise en compte dans toute la vie des projets.

Celle-ci doit être intégrée tout au long du cycle de vie d'un service numérique ; on parle d'accessibilité dès la conception (accessibilité *by design*).

Elle doit être prise en charge par des intervenants internes ou prestataires externes compétents, c'est-à-dire formés à l'accessibilité, à chacune des étapes du projet :

- Cadrage
- Conception
- Intégration
- Développement
- Mise en production
- Exploitation

Traitement des retours utilisateurs

Conformément aux exigences du RGAA, chaque site ou application d'habitat 76 intègre **un dispositif de contact accessible**, afin que toute personne en situation de handicap puisse nous faire part de ses difficultés ou besoins.

Une adresse électronique dédiée et/ou un formulaire compatible avec les technologies d'assistance sont clairement mis en avant.

Chaque signalement est systématiquement transmis aux interlocuteurs compétents, puis fait l'objet d'une réponse personnalisée adressée à l'utilisateur dans les meilleurs délais.

Ce dispositif alimente notre démarche d'amélioration continue et garantit un traitement efficace des demandes.

Montée en compétences / formations

Des actions de formation et de sensibilisation sont envisagées afin de permettre aux collaborateurs intervenants sur les sites et les applications de développer ou faire développer, éditer et mettre en ligne des contenus accessibles.

Plusieurs niveaux de formations ont été identifiés.

Formation ou sensibilisation	Publics cibles
Concevoir des contenus web et éditoriaux accessibles	Service communication
Intégrer l'accessibilité numérique dans un projet	Chefs de projets DSI + métiers Chargée de mission handicap (à confirmer)
Développer et coder des sites accessibles	Intégrateurs et développeurs
Appréhender les enjeux de l'accessibilité	Acheteurs

Recours à des compétences externes

Habitat 76 se fera accompagner pour les missions suivantes :

- Réalisation des audits RGAA initiaux des services de communication au public ;
- Mise en œuvre d'actions techniques en vue de la mise en conformité ;
- Réalisation des audits de contrôle ;
- Accompagnement pour contrôler la prise en compte de l'accessibilité à l'étape des maquettes fonctionnelles ou graphiques, ou des spécifications ;
- Accompagnement dans les opérations de recette ;
- Mise en œuvre de test par des utilisateurs en situation de handicap

Cet accompagnement peut être réalisé par les prestataires en charge de la maintenance des sites / applications ou un prestataire externe spécialisé sur les questions de l'accessibilité.

Tests utilisateurs

Habitat 76 pourra, à chaque phase de conception, de validation ou d'évolution d'un site web ou d'une application, organiser des tests utilisateurs ciblés, en priorité sur les services ou fonctionnalités à fort enjeu pour les locataires et les demandeurs de logement.

Le panel mobilisé intégrera, dans toute la mesure du possible, des personnes en situation de

handicap, afin de garantir que leurs besoins soient pleinement pris en compte.

Évolution du dialogue fournisseur / prise en compte de l'accessibilité dans les procédures de marché

Même si l'application est fournie par un éditeur externe, **habitat 76 reste responsable** de l'accessibilité de l'outil.

Un nouveau dialogue avec les éditeurs doit s'initier visant à garantir

- La conformité RGAA,
- Une roadmap de mise en accessibilité,
- A minima une assistance pour les utilisateurs en situation de handicap.

S'agissant des nouveaux projets

Habitat 76 s'engage à intégrer progressivement l'accessibilité numérique comme critère essentiel lors du choix ou du renouvellement de ses outils numériques, y compris ceux fournis par des éditeurs tiers.

Des clauses d'accessibilité seront systématiquement intégrées aux futurs marchés publics numériques.

S'agissant des services existants

Une évaluation de l'accessibilité des principaux logiciels métiers sera menée, avec une priorisation des outils à forte criticité.

Si des applications tierces ne sont pas totalement accessibles mais indispensables des **compensations** pourront être étudiées : tutoriels adaptés, support humain, formations spécifiques, lecteurs d'écran compatibles, etc.

Plan d'actions triennal – 2025 / 2027

Plan d'actions juillet 2025 – juillet 2026

	Actions	Indicateurs	Cible
Gouvernance	Mise en œuvre et du premier schéma Désignation du référent numérique accessible		Publication du premier schéma
Gouvernance	Formalisation d'une démarche d'achat visant à progresser sur l'accessibilité numérique dans les nouveaux projets Rédaction d'un cadre prescriptif pour accompagner les chefs de projets internes dans l'expression des besoins et l'applications des obligations	Intégration de clauses dédiées à l'accessibilité dans les marchés de service numérique au 01/01/26	100% des marchés publiés avec nouvelles clauses au 01/01/26
Montée en compétences	Formation de l'équipe communication aux bonnes pratiques en matière de contenus accessibles	Nb de personnes formées	Toute l'équipe communication
Usagers	Mise en place d'une procédure de traitement des retours utilisateurs	Présence sur chaque site internet public d'une information précisant la modalité de contact pour remonter une difficulté	100% des sites
Usagers	Traitement des demandes utilisateurs	Nb de demandes traitées Respect du délai de traitement	100% des demandes traités Réponse avec solution sous 7 jours
Conformité RGAA	Audit de 2 sites : https://habitat76.fr/ https://sollicitation.habitat76.fr/ Mise en œuvre des actions correctives	Nb de déclarations d'accessibilité publiées Taux de conformité Présence de non-conformité	2 75% de conformité 0 non-conformité bloquante

	Contre audit	bloquante pour l'utilisateur	
--	--------------	------------------------------	--

Actions prévisionnelles 2026 / 2027

Ce plan d'action sera affiné dans le cadre du bilan annuel présenté en comité de pilotage en juillet 2026.

	Actions	Indicateurs	Cible
Gouvernance	Réalisation d'un inventaire des applicatifs métiers déployés après le 23/09/2019	Classement des applications selon critères à définir (nb salariés impactés, fréquence usage, impact métier...)	Identification des applicatifs critiques
Montée en compétences	Formation et sensibilisation des chefs de projets / de l'équipe de développement - prise en compte de l'accessibilité dans un projet - développement d'un site accessible	Nb de personnes formées Chefs de projets / membre de l'équipe de développement formés	À définir
Montée en compétences	Optimisation de la démarche visant à la prise en compte de l'accessibilité dans les nouveaux projets (intégration dès la conception de la notion d'accessibilité)	À définir	À définir
Conformité RGAA	Audit des sites : https://moncompte.habitat76.fr/ https://agence.habitat76.fr/ Mise en œuvre des actions correctives + contre audit	Nb de déclarations d'accessibilité publiées Taux de conformité Présence de non-conformité bloquante pour l'utilisateur	2 0 non-conformité bloquante 75% de conformité
Conformité RGAA	Test auprès d'un panel d'utilisateurs en situation de handicap de l'espace locataires	Au moins 3 personnes en situation d'handicap	0 non-conformité bloquante

5/ Recensement des sites internet ouverts au public

Nom du site	URL	Audit RGAA	Conformité RGAA	Taux de conformité après corrections
Habitat 76	https://habitat76.fr/	Non réalisé	-	
Sollicitations locataires	https://sollicitation.habitat76.fr/	Non réalisé	-	
Agence en ligne	https://agence.habitat76.fr/	Non réalisé	-	
Espace locataire	https://moncompte.habitat76.fr/	Non réalisé	-	
Site recrutement	https://carrieres.habitat76.fr/	Non réalisé	-	
Site recrutement	https://recrutement.habitat76.fr/	Non réalisé	-	
Compte-rendu de gestion	https://rapportactivite.habitat76.fr/	Non réalisé	-	

Le recensement des sites et applications internes n'est pas réalisé.

