

Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2023-2025

Date de publication : 01/05/2023

Introduction

Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?

L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication au public en ligne accessibles aux personnes en situation de handicap, 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.

L'accessibilité numérique s'inscrit dans une démarche d'égalité et constitue un enjeu politique et social fondamental afin de garantir à toutes et à tous, sans discrimination, le même accès à l'information et aux services numériques en ligne.

Cadre légal

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 pour les organismes suivants :

1. Les personnes morales de droit public ;
2. Les personnes morales de droit privé délégataires d'une mission de service public ;
3. Les personnes morales de droit privé constituées par une ou plusieurs des personnes mentionnées aux 1° et 2° pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial ;
4. Les entreprises à compter d'un seuil de chiffre d'affaires de 250 millions d'euros calculé pour chaque personne sur la base de la moyenne du chiffre d'affaires annuel réalisé en France des trois derniers exercices comptables clos antérieurement à l'année considérée.

En application du chapitre 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, la prise en compte de l'accessibilité dans les nouveaux projets, les politiques d'audits de conformité et des corrections associées...

Ce même article 47 installe le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) comme référentiel national, auquel doit se conformer tout support numérique. La dernière version du RGAA en vigueur (RGAA 4) est accessible à partir du lien suivant : <https://accessibilite.numerique.gouv.fr>

Politique générale d'accessibilité numérique de Dalkia

L'accessibilité numérique est une préoccupation majeure liée à la mise à disposition de sites web (internet, intranet ou extranet) ou d'applications par Dalkia. Depuis 2021, Dalkia s'engage dans une démarche visant à respecter le RGAA (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité) conformément à l'article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005.

Cela se traduit concrètement par la mise en œuvre d'une politique en matière d'accessibilité numérique initiée par la Direction de la Communication et par la publication du présent schéma pluriannuel d'accessibilité numérique.

L'objectif est d'assurer, autant que possible, la prise en compte de l'accessibilité numérique et de ses règles par l'ensemble des personnes impliquées dans la conception et le développement des sites et applications ainsi que dans la publication de contenus.

Dalkia est également accompagnée par des experts tiers, notamment pour la montée en compétences, l'audit, les arbitrages et la vérification des corrections tout au long des phases de conception et de développement.

Le sujet de l'accessibilité répond aux valeurs et à la raison d'être de Dalkia : en effet, depuis 2011, Dalkia a été récompensée pour son engagement en matière de promotion de la diversité, d'égalité des chances et de prévention des discriminations, par l'attribution du label Diversité, délivré par l'Afnor, Association français de normalisation.

Référent accessibilité numérique

La prise en compte de l'accessibilité numérique au sein de la direction de la communication de Dalkia est pilotée par un référent accessibilité numérique nommé en interne. Il est possible de le contacter par courriel via accessibilite@dalkia.fr.

Sa mission est :

- de promouvoir l'accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques ;
- d'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 ;
- d'assurer la prise en charge des demandes des utilisateurs et de manière générale la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel sont placés sous sa responsabilité.

Schéma pluriannuel

Ce présent schéma pluriannuel d'accessibilité numérique, d'une durée de trois ans (2023-2025), a pour objectif d'informer le public des moyens et actions mis en place par Dalkia pour rendre ses sites et applications accessibles à toutes et à tous. Il est associé à un plan annuel d'action présenté en annexe.

La direction de la communication de Dalkia a défini les objectifs suivants pour garantir l'accessibilité numérique :

- désigner un référent en accessibilité pour piloter et superviser la prise en compte transversale de ce sujet ;
- évaluer le patrimoine numérique existant en effectuant des audits de conformité sur les services numériques (sites web et applications) mis à disposition par la direction de la communication de Dalkia ;
- prendre en compte l'accessibilité numérique dès la phase de conception lors de la mise en place de nouveaux projets, ou lors de la refonte de services numériques existants, avec l'aide d'experts externes à toutes les étapes du projet ;
- améliorer les services existants en effectuant des audits d'accessibilité et en mettant en place des mesures correctives, ainsi qu'un suivi et une validation par des experts externes ;
- sensibiliser et former les équipes internes et externes, notamment les filiales en lien avec le service communication, à la prise en compte du handicap et des normes associées dans la conception et le développement de projets numériques, ainsi que dans la création et la diffusion de contenus numériques.

Mise en oeuvre de l'accessibilité numérique

Pour assurer la mise en œuvre de l'accessibilité numérique, Dalkia souhaite mettre en place une organisation appropriée dès l'achat, la conception, la production et la maintenance des sites et des applications. Cela implique également de sensibiliser et de former les équipes, ainsi que d'apporter une assistance aux personnes en situation de handicap, notamment en répondant à leurs signalements de difficultés ou de blocages.

Les éléments ci-après présentent les différents leviers sur lesquels la direction de la communication de Dalkia souhaite s'appuyer pour prendre en compte et améliorer l'accessibilité numérique de ses services de communication au public en ligne.

Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

Des ressources humaines et financières sont mobilisées au sein de la direction de la communication pour accompagner les ambitions posées en termes d'accessibilité numérique.

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

Les objectifs d'accessibilité et de conformité au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) sont progressivement 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.

Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures de marché

L'accessibilité numérique et la conformité au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) doivent constituer une clause systématique des cahiers des charges 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 pour les marchés concernés.

Les procédures d'élaboration des marchés ainsi que les règles d'évaluation des candidatures sont en cours d'adaptation pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA.

Procédures de recrutement

Une attention particulière sera portée sur les compétences attendues en matière d'accessibilité numérique lors de recrutements interagissant sur les services numériques.

Recours à des compétences externes

Chaque fois que nécessaire, il sera fait appel à des intervenants externes afin d'accompagner Dalkia dans la prise en compte de l'accessibilité, que ce soit pour les actions de sensibilisation et de formation, ou pour les audits d'accessibilité visant à mesurer le niveau de conformité au regard du RGAA.

Ainsi, Dalkia effectuera au début de la mise en place du schéma une action de consultation afin de trouver un prestataire dédié pour mener à bien ces actions.

Contrôle et validation de l'accessibilité

Chaque site ou application fait 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 est effectué par l'intermédiaire d'un prestataire externe spécialisé en accessibilité numérique.

Ces opérations de contrôles destinées à l'établissement ou la mise à jour des déclarations de conformité interviennent tout au long de la vie des projets, en complément des opérations habituelles de recette.

Traitement des retours utilisateurs

Conformément aux dispositions prévues par le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) et aux attentes légitimes des utilisateurs, un moyen de contact a été mis en place sur le site www.dalkia.fr et sera déployé, 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 aux demandes, une procédure spécifique d'assistance va être étudiée avec l'ensemble des services et des collaborateurs impliqués.

Dans l'attente, les demandes seront traitées par le référent accessibilité désigné, lequel peut être contacté via l'adresse email déclarée dans ce présent schéma par email : accessibilite@dalkia.fr.

Sensibilisation et formation des équipes internes

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 monter en compétences et de prendre en compte l'accessibilité numérique, notamment dans l'édition et la mise en ligne de contenus accessibles.

A ce titre, les contributeurs du site www.dalkia.fr ont déjà été formés aux bonnes pratiques de contribution accessible à l'occasion de la refonte du site en 2021. Aussi, les contributeurs (près de 200) de l'intranet Dalkia ont déjà reçu des conseils sur la contribution des médias.

Les formations suivantes sont envisagées auprès des collaborateurs :

- Sensibilisation à l'accessibilité numérique
- Production de contenus éditoriaux accessibles
- Concevoir des interfaces UX/UI accessibles
- Développement web accessible

Périmètre d'application

Le service communication de Dalkia gère les sites listés ci-après :

Service	Type	Niveau d'accessibilité	Commentaires
Site institutionnel dalkia.fr (et dalkia.com)	Site internet	94,1%	Audit d'accessibilité réalisé en septembre 2021 : https://www.dalkia.fr/accessibilite/
Usine à sites des sites réseaux et filiales	Sites internet	-	Non audité Socle technique identique entre tous les sites instanciés Les sites filiales sont dépendants de chaque filiale : à date, aucune filiale ne dépasse 250M€ de chiffres d'affaires.
Intranet des collaborateurs web	Site intranet	-	Non audité Quelques bonnes pratiques ont été communiquées aux 200 contributeurs
Intranet des collaborateurs mobile	App mobile	-	Non audité En cours de refonte : exigence indiquée dans le cahier des charges
Espace clients web	Site extranet	-	Non audité Lors de la refonte de pages ou de la création de nouvelles fonctionnalités, le design system (accessible) de Dalkia est appliqué
Espace clients mobile	Site extranet	-	Non audité En cours de conception
Site candidature au prix "Women Energy in Transition"	Site internet	-	Non audité

Plan d'actions 2023

Le schéma pluriannuel doit être accompagné d'un plan annuel d'action qui détaille les opérations programmées et mises en œuvre pour l'année courante ainsi que l'état de suivi de ces actions.

Le présent document est le plan annuel 2023 associé au schéma pluriannuel 2023-2025 de la direction de la communication de Dalkia. Il comporte un tableau récapitulatif des actions qui ont été ou seront mises en œuvre en 2023, leur date d'échéance si elles sont connues ainsi que leur état d'avancement et de réalisation.

Ce document est publié sous la responsabilité du référent accessibilité (accessibilite@dalkia.fr).

Élaboration et suivi du schéma pluriannuel d'accessibilité numérique

Action	Mise en oeuvre	Statut
Recensement de l'ensemble des sites, applications et contenus concernés	Janvier	Réalisé
Nomination d'un référent accessibilité	Janvier	Réalisé
Étude, rédaction et mise en place du schéma pluriannuel	1er trimestre	Réalisé
Définition des actions prioritaires et rédaction du plan annuel 2023	1er trimestre	Réalisé
Publication du schéma pluriannuel et du plan annuel 2023	Mai	Réalisé
Mise à jour des actions du plan annuel 2023	Décembre	A venir

Gouvernance et pilotage

Action	Mise en oeuvre	Statut
Contractualisation avec un prestataire tiers dédié à l'accessibilité numérique pour mener à bien les actions	2ème semestre	A venir

Audits d'accessibilité

Action	Mise en oeuvre	Statut
Audit de l'intranet des collaborateurs version web	2ème semestre	A venir

Actions de formation et de sensibilisation

Action	Mise en oeuvre	Statut
Sensibilisation auprès de la direction de la communication, DSIN, DRH et autres contributeurs sur les outils numériques	2ème semestre	A venir
Réalisation d'un guide de bonnes pratiques à la contribution accessible pour les contributeurs de l'intranet (module e-learning)	2ème semestre	A venir