

SCHÉMA D'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

Schéma pluriannuel 2025-2027

Décembre 2024

Table des matières

La mission.....	3
1. Les obligations réglementaires	3
2. Une démarche de co-construction	3
La politique d’accessibilité de la CNIL	4
1. Une politique du handicap et de l’accessibilité connectées aux valeurs et missions de la CNIL	4
2. Les enjeux de l’accessibilité numérique à la CNIL	4
Confiance et exemplarité	4
Adaptation aux différents publics	4
Qualité des productions numériques et des contenus informationnels	4
Formation, montée en compétences et prise en compte du handicap	4
Gouvernance	5
Implication de l’écosystème de la CNIL	5
3. L’existant, les premières initiatives	5
4. Les publics concernés	6
1. Une implication stratégique de la gouvernance	6
2. Les agents en tant qu’utilisateurs	6
3. Les agents en tant qu’acteurs du projet	6
4. Les services impactés	6
5. Un rôle clé des relations usager	6
5. Les produits numériques concernés	7
La gouvernance de l’accessibilité numérique de la CNIL	8
1. L’organisation de l’accessibilité numérique de la CNIL	8
Politique du handicap et de l’inclusion	8
Production numérique et contrôle qualité	8
Pilotage de l’accessibilité numérique	8
Un scénario légitime porteur d’une ambition partagée	9
2. Les « outils » de la gouvernance	9
Les outils et conditions d’un scénario matriciel de « mission accessibilité »	9
3. Les moyens humains et financiers de la gouvernance	11
Les ressources humaines affectées	11
Les moyens financiers mobilisés	11
La mise en œuvre de la stratégie d’accessibilité numérique de la CNIL	13
1. Les projets de la stratégie numérique d’accessibilité	13
Nouveaux projets, intégration de l’accessibilité aux différentes phases de conduite de projet	13
2. Les projets en soutien du programme d’accessibilité numérique	15

La mission

1. 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.

À ce titre, il contient notamment 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.

2. Une démarche de co-construction

Pour créer un projet associant toutes les parties prenantes internes, une démarche d'intelligence collective a été engagée par la CNIL pour élaborer son schéma pluriannuel d'accessibilité numérique.

Plusieurs ateliers ont été organisés, permettant d'identifier les actions et les ressources à mobiliser. Ils ont également contribué à poser les bases du projet afin d'engager une politique d'accessibilité numérique ambitieuse, en cohérence avec les engagements sociétaux en faveur du handicap, de l'inclusion et de la diversité.

Ce qu'il faut retenir

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.

La politique d'accessibilité de la CNIL

1. Une politique du handicap et de l'accessibilité connectées aux valeurs et missions de la CNIL

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 2019 et septembre 2023, le projet d'accessibilité numérique de la CNIL s'inscrit pleinement dans le prolongement de ses valeurs et ses missions.

Depuis sa création en 1978, la CNIL œuvre dans le respect des valeurs républicaines, à la protection de droits et des libertés fondamentaux. Elle assume une mission d'intérêt général dans le cadre de laquelle l'accès aux droits et la qualité des services publics sont essentiels.

Le numérique et les services en ligne ne sont donc pas seulement des outils facilitant cet accès, mais aussi un enjeu central de son action.

Dans cette perspective, l'accessibilité numérique s'impose comme un prolongement naturel de ses missions, garantissant l'inclusion de tous les publics et permettant à chacun d'exercer pleinement ses droits sur ses données personnelles.

2. Les enjeux de l'accessibilité numérique à la CNIL

Les enjeux sont tant organisationnels que techniques.

Confiance et exemplarité

La CNIL se doit d'être exemplaire dans le respect des obligations en matière d'accessibilité numérique pour garantir la confiance de tous ses publics, particuliers ou professionnels.

Adaptation aux différents publics

Le vieillissement de la population, les situations de fractures numériques, le développement des usages numériques chez les plus jeunes, impliquent de s'adapter en permanence pour que chacun puisse être informé et exercer ses droits.

L'accessibilité numérique est donc, au-delà d'une obligation légale, un levier pour répondre à ces enjeux de façon pérenne et universelle.

Qualité des productions numériques et des contenus informationnels

Obligation réglementaire, l'accessibilité est aussi un défi technique pour les équipes chargées de la production numérique ou de la diffusion des contenus via les services en ligne proposés aux publics.

Ces derniers impliquent un haut niveau de qualité et de performance mais aussi de respect des standards.

L'accessibilité numérique pose donc un enjeu important en matière de progression collective : chaque agent intervenant dans la chaîne de production numérique doit intégrer l'accessibilité dès l'origine des projets et tout au long du processus.

Cela suppose également d'assurer une coordination globale dans la gestion des projets, dans une démarche interne de transformation et d'amélioration continue.

Formation, montée en compétences et prise en compte du handicap

Pour relever ce défi, la formation et la montée en compétences des équipes sont des enjeux essentiels.

Qu'il s'agisse de sensibilisation, de formation ou de recrutement, il est crucial d'inscrire cette progression dans la durée, en impliquant l'ensemble des intervenants et agents, quels que soient leur métier et leur profil

professionnel. Plus spécifiquement, la politique du handicap à destination des agents doit inclure l'accessibilité numérique afin de prévenir toute forme de discrimination et de garantir à chacun les moyens d'exercer pleinement ses missions.

Gouvernance

L'accessibilité numérique requiert une gouvernance spécifique. Par nature transversale, elle mobilise des expertises variées, allant du juridique aux achats en passant par la production web.

Si les dynamiques inter-services sont déjà très présentes à la CNIL, de par ses missions, l'accessibilité numérique renforce cet enjeu en impliquant une diversité encore plus large d'acteurs internes.

De plus, cette nouvelle priorité soulève la question de la gestion et de la priorisation des projets, qui doivent désormais s'aligner sur un calendrier de mise en conformité des services numériques. Au-delà d'un simple défi technique, il s'agit aussi d'un enjeu stratégique, nécessitant une gouvernance claire et cohérente avec les orientations globales de l'institution.

Implication de l'écosystème de la CNIL

En tant qu'autorité administrative indépendante, la CNIL entretient des relations étroites avec ses partenaires institutionnels et professionnels. L'impact du projet d'accessibilité numérique ne se limite donc pas à son organisation interne, mais soulève également la question de son intégration dans ces collaborations.

3. L'existant, les premières initiatives

Si le sujet de la politique du handicap, de l'inclusion et de la diversité est majeur pour la CNIL, la prise en compte de l'accessibilité numérique a été jusqu'à présent partielle.

Consciente de l'importance de progresser sur ce sujet, des actions ont déjà été engagées au titre de la politique du handicap et particulièrement sur l'accessibilité numérique.

- En matière de formation et de sensibilisation, plusieurs agents de la CNIL ont déjà participé à des sessions de formation proposées par la DINUM, permettant une montée en compétence des équipes. De nouvelles sessions sont programmées. Les journées annuelles « Duo days », sont également l'occasion de sensibiliser les agents à la question du handicap numérique.
- L'organisation même de la CNIL a d'ores et déjà intégré l'accessibilité numérique comme un enjeu transversal, en témoigne la création d'un groupe de travail (GT) dédié à l'accessibilité numérique. En lien avec la Référente Handicap déjà chargée de la politique d'inclusion et de diversité, le sujet est parfaitement identifié dans le fonctionnement interne de la CNIL.
- Des actions concrètes de mise à disposition d'outils mais aussi de réalisation d'audits ancrent dans les faits la prise en compte du sujet dans le quotidien des équipes. Ces premières actions prolongent la politique d'accessibilité physique (locaux, téléphonie, etc.) déjà opérante à la CNIL.
- Dans une optique plus large de facilitation d'accès aux documents et d'information des usagers, la CNIL a également engagé des travaux pour proposer des contenus pédagogiques sur les principes du Facile à lire et à comprendre (FALC). Si elle ne relève pas directement de l'application des normes de l'accessibilité numérique, cette initiative témoigne de la prise en compte réelle d'une réponse complète aux enjeux d'accessibilité des usagers par la CNIL.
- Enfin, des partenariats sont déjà noués pour assurer le respect des obligations en matière d'accessibilité numérique. Le cadre de travail posé avec la Direction de l'information légale et administrative (DILA) et la Direction du numérique (DINUM) fixe un calendrier servant de base à un programme pluriannuel de l'accessibilité numérique.

4. Les publics concernés

Les publics concernés par le projet d'accessibilité numérique de la CNIL peuvent se répartir en différentes familles, notamment sur le plan interne :

1. Une implication stratégique de la gouvernance

La gouvernance de la CNIL joue un rôle clé dans l'intégration de l'accessibilité numérique à sa stratégie. Le comité exécutif (COMEX), le secrétariat général, ainsi que les différentes directions et instances spécifiques (comme le groupe de travail sur l'accessibilité) doivent inclure cette dimension dans la gouvernance globale.

2. Les agents en tant qu'utilisateurs

Les agents, notamment ceux en situation de handicap, sont directement concernés par l'accessibilité numérique pour l'utilisation de leurs outils professionnels.

3. Les agents en tant qu'acteurs du projet

Les agents impliqués dans la mise en œuvre de l'accessibilité numérique dans leurs productions sont des parties prenantes essentielles. Au-delà des métiers techniques, l'ensemble des collaborateurs (informatique et numérique, achats, ressources humaines, etc.) contribue à cette stratégie.

4. Les services impactés

Les services doivent adapter leurs processus de travail pour intégrer l'accessibilité numérique, ce qui implique des ajustements organisationnels et opérationnels.

5. Un rôle clé des relations usager

La CNIL s'appuie sur une organisation structurée pour gérer ses relations avec les usagers, notamment via son service de l'information des publics, qui joue un rôle essentiel de liaison. En interne, la référente handicap assure également ce lien pour les agents.

En externe, plusieurs acteurs sont impactés par le projet d'accessibilité numérique :

- En premier lieu, les usagers, particuliers ou professionnels utilisateurs des services numériques de la CNIL sont, ou seront de fait impactés par le respect des obligations en matière d'accessibilité. Les associations de personnes en situations de handicap représentent aussi ces publics.
- Les différents prestataires intervenant dans la production des services numériques sont parties prenantes du projet d'accessibilité numérique à la CNIL, d'autant plus qu'une partie des productions numériques est externalisée.
- Enfin, certains acteurs de l'écosystème institutionnel sont impliqués dans la politique d'accessibilité, notamment :
 - L'ARCOM en tant qu'autorité de régulation et de contrôle (depuis octobre 2023) ;
 - la DILA ou la DINUM au travers de la politique de partenariat ;
 - l'Observatoire du numérique.

5. Les produits numériques concernés

Le périmètre des « objets » numériques de la CNIL concernés par les actions de mise en conformité comprend à la fois des interfaces avec les usagers mais également différents outils de production et de travail interne des agents.

Il recouvre ainsi :

- Les services internet permettant l'accès à l'information, à l'exercice des droits, aux téléservices et outils professionnels. Cela intègre également le projet en développement d'application mobile.
- Les applications en mode authentifiées (extranet).
- En interne, l'ensemble des outils de travail des agents utilisant une interface web et notamment ceux de traitement des demandes.

Ce qu'il faut retenir

Une ambition majeure de l'accessibilité numérique pour la CNIL :

- Un projet en cohérence avec les missions et valeurs de la CNIL.
- Une démarche qui s'inscrit dans la continuité des initiatives pour la mise en conformité des services numériques.

Des objectifs et des actions à mener clairement définis, faisant de l'accessibilité numérique un levier fort de l'engagement de la CNIL en faveur du handicap et de l'inclusion

La gouvernance de l'accessibilité numérique de la CNIL

1. L'organisation de l'accessibilité numérique de la CNIL

En 2024, la CNIL franchit un cap dans sa prise en compte de l'accessibilité numérique avec la création d'un groupe de travail dédié (GT accessibilité). Ce groupe a posé les bases de l'organisation nécessaire à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie d'accessibilité, concrétisée par la co-conception du schéma pluriannuel.

Le GT accessibilité coordonne les échanges entre les services impliqués dans les projets numériques et la relation usager. Il rassemble toutes les parties prenantes internes concernées par l'accessibilité numérique.

Piloté par le secrétariat général, il bénéficie d'une légitimité institutionnelle et fonctionne de manière transversale, intégrant les différentes directions et services métiers dans une approche collaborative.

Politique du handicap et de l'inclusion

La politique du handicap de la CNIL est pilotée par une référente handicap, chargée de l'inclusion des agents en situation de handicap. Elle est rattachée à la direction administrative et financière, qui regroupe le service des finances et des moyens généraux ainsi que le service des ressources humaines.

Son rôle est de veiller au respect des obligations légales et à l'amélioration des conditions de travail des agents en situation de handicap. À ce titre, elle est étroitement impliquée dans l'élaboration de la stratégie d'accessibilité numérique.

Production numérique et contrôle qualité

La production numérique de la CNIL repose pour partie sur des sous-traitants pour les travaux de conception et de développement des différents objets numériques.

La supervision et suivi de ces projets est sous la responsabilité de la Direction des systèmes d'information (DSI) dans le cadre d'un schéma directeur pluriannuel.

Le comité de suivi informatique (COSI) permet d'associer les services métiers ainsi que le pôle Qualité-Performance-Risque (QPR) pour valider les demandes des nouveaux projets et arbitrer la priorisation, notamment au regard des budgets annuels.

À date le schéma directeur et son suivi n'intègrent pas l'obligation d'accessibilité numérique dans la conduite et le suivi des projets numériques.

Pilotage de l'accessibilité numérique

Dans le cadre de ce projet, une réflexion collective a été menée sur le pilotage de l'accessibilité numérique. L'objectif est d'intégrer cette démarche dans l'écosystème existant sans ajouter de complexité organisationnelle ni remettre en cause les mécanismes actuels de gestion de projet.

L'enjeu est de faire de l'accessibilité numérique une exigence incontournable et complémentaire dans la conduite des projets numériques. Elle doit s'intégrer naturellement aux pratiques des équipes, en assurant cohérence, fluidité et pérennité dans leur fonctionnement.

Scénario cible :

Le GT accessibilité, cœur de la gouvernance de la stratégie d'accessibilité numérique de la CNIL.

P1 Gouvernance et stratégie

La création d'un GT accessibilité à la CNIL, en 2024, implique naturellement de questionner son rôle au regard des enjeux d'une gouvernance de la stratégie d'accessibilité numérique.

Un scénario légitime porteur d'une ambition partagée

Le GT accessibilité, porté par le secrétariat général et composé de différents services (dont les directions de l'informatique, le pôle qualité, performance, risques, ainsi que le service d'information du public et le laboratoire d'innovation de la CNIL), possède déjà la structure nécessaire pour gouverner l'accessibilité numérique.

Après un travail de co-conception, il ne semble pas pertinent de créer une nouvelle instance pour gérer spécifiquement le schéma pluriannuel et la stratégie de l'accessibilité numérique. Le GT accessibilité, sous la responsabilité du secrétariat général de la CNIL, est donc l'instance de gouvernance de cette politique.

Son rôle et ses missions recouvrent différentes actions liées à la coordination et au suivi de la cohérence du programme accessibilité :

- ☐ Le pilotage et le suivi du plan d'action du schéma accessibilité.
- ☐ La définition des priorités de mise en conformité, en collaboration avec le COSI, notamment pour la programmation budgétaire.
- ☐ Le suivi des demandes et plaintes des usagers concernant l'accessibilité numérique.
- ☐ La veille et prise en compte des évolutions des obligations réglementaires et des bonnes pratiques en matière d'accessibilité.
- ☐ L'animation d'un réseau de référents dans les différentes directions pour échanger des bonnes pratiques.
- ☐ Le pilotage et le suivi des tests et audits pour évaluer les résultats en matière d'accessibilité.
- ☐ La désignation du référent accessibilité numérique, conformément aux exigences du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA).

La mission « accessibilité numérique » reflète ainsi la politique de la CNIL, en assurant la coordination et la mise en œuvre des projets et actions portés par les différents services et directions.

Action gouvernance 1 :

Affirmer le rôle du GT accessibilité comme instance référente pour la gouvernance de l'accessibilité numérique à la CNIL.

2. Les « outils » de la gouvernance

Les outils et conditions d'un scénario matriciel de « mission accessibilité »

Plusieurs outils et moyens de fonctionnement sont nécessaires pour assurer la conduite d'une gouvernance garantissant le déploiement du plan d'action de la stratégie d'accessibilité numérique :

1. Un référent « opérationnel » épaulé par des relais et en liaison étroite avec la référente handicap

Bien que le GT accessibilité soit l'instance de gouvernance de la politique d'accessibilité, il est essentiel de le doter, au quotidien, d'un référent interne opérationnel chargé du suivi et de la coordination.

Les réunions régulières du GT doivent être animées par un.e référent.e accessibilité dédié, qui assurera le pilotage de la stratégie.

L'accessibilité numérique, en raison de sa nature transversale, ne se limite à aucun secteur spécifique. Elle touche aussi bien la politique du handicap que la gestion des projets numériques.

Dans le cas de la CNIL, le pôle qualité, performance, risques peut légitimement être chargé du pilotage opérationnel de l'accessibilité numérique. Ce service assurerait cette responsabilité par délégation du GT accessibilité et du secrétariat général.

Sa maîtrise des réglementations, comme le RGPD et les normes de sécurité informatique, permettrait de garantir une cohérence totale dans le contrôle de la conformité aux obligations réglementaires.

Action gouvernance 2 :

Instaurer un.e référent.e accessibilité numérique au sein du pôle QPR par délégation du GT accessibilité et du secrétariat général.

Cependant, le déploiement d'un plan d'action d'accessibilité numérique dans l'ensemble des directions et services ne peut être assuré par une seule personne.

Il convient donc d'instituer des référents-relais dans les services, permettant de constituer un réseau autour du référent accessibilité QPR. Ce réseau permettra, en outre, une appropriation plus collective de la stratégie.

Action gouvernance 3 :

Nommer des référents relais accessibilité dans les services impactés par la stratégie d'accessibilité numérique avec un fonctionnement en réseau autour du référent QPR.

Le lien étroit entre l'accessibilité numérique et la politique du handicap nécessite que le référent accessibilité numérique collabore étroitement avec la référente handicap pour inclure pleinement cette nouvelle stratégie dans le politique d'inclusion et de diversité au sein de la politique du handicap.

Action gouvernance 4 :

Associer la politique d'accessibilité numérique à la politique du handicap de la CNIL - binôme référente handicap - référent accessibilité numérique

2. Une gouvernance appuyée par une expertise externe

Pour déployer dans les meilleures conditions les plans d'action annuels, l'appui d'une expertise externe sera utile dans un premier temps.

Plusieurs solutions sont possibles, notamment par des partenariats avec l'écosystème institutionnel.

Action gouvernance 5 :

Définir les conditions d'un soutien extérieur expert pour la mise en œuvre de la stratégie d'accessibilité numérique.

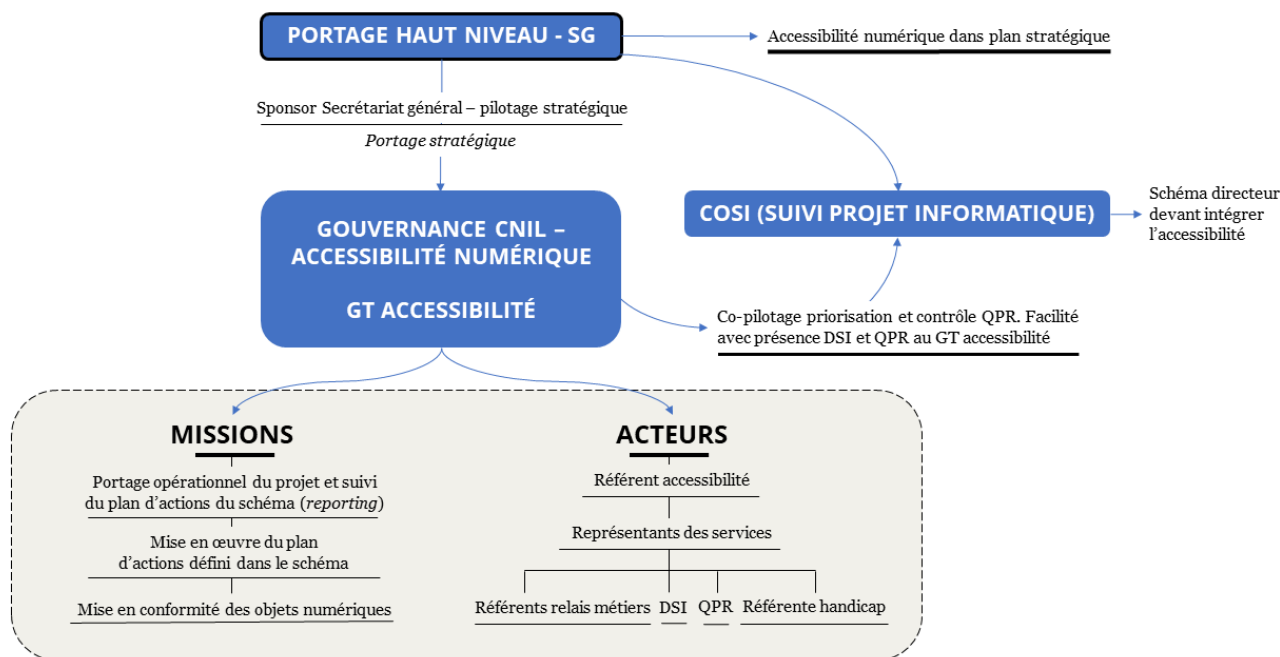
3. Une communication interne en soutien de la gouvernance

L'accessibilité numérique étant un sujet transversal qui concerne de nombreux services à la CNIL, il convient d'impliquer tous les services dans l'appropriation de la stratégie, sans que cela soit perçu comme une contrainte supplémentaire.

En s'appuyant sur les retours d'expérience liés à la conduite de projets réglementaires transversaux (comme dans le cadre de la conformité au RGPD), il est essentiel de soutenir la gouvernance par une politique de communication interne claire et ambitieuse. Cette communication devra être renforcée, surtout dans les premiers mois de déploiement, pour garantir la bonne mise en œuvre du plan d'action dans chaque direction et service.

Action gouvernance 6 :

Mettre en œuvre une politique de communication interne sur la gouvernance de l'accessibilité numérique.



3. Les moyens humains et financiers de la gouvernance

Les ressources humaines affectées

Un.e référent.e accessibilité numérique au sein du service QPR qui coordonnera les référent(e)s relais dans les services métiers et suivra la mise en œuvre du schéma pluriannuel (environ 1 ETP).

Les moyens financiers mobilisés

Chaque service métier concerné par des développements informatiques devra intégrer dans sa prévision budgétaire une enveloppe dédiée à l'accessibilité, selon leurs besoins et priorités en la matière.

Le budget global alloué en 2024 sera d'environ 100 000 €.

La politique de priorisation

La priorité sera donnée à tous les outils numériques à destination du public, particuliers et des professionnels. Il s'agit notamment des sites web de la CNIL, du Mooc et des formulaires de saisine en ligne.

Parallèlement, un plan de mise en conformité des applications métier et de l'intranet de la CNIL sera déployé au bénéfice des agents.

Ce qu'il faut retenir

Une gouvernance fondée sur :

- Un portage stratégique de l'accessibilité numérique, confié au GT accessibilité numérique.
- La mise en place d'un.e référent.e accessibilité numérique au sein du service QPR.
- La nomination de référents relais dans les services métiers et la mise en place d'un travail collaboratif autour de ces référents.
- Une association étroite avec la politique du handicap, en lien direct avec la référente handicap.
- Le recours à une expertise externe pour accompagner le référent accessibilité dans la mise en œuvre du plan d'action.
- Une communication interne visant à soutenir la mise en place et le suivi de cette gouvernance.

La mise en œuvre de la stratégie d'accessibilité numérique de la CNIL

Les services et directions de la CNIL ont réfléchi collectivement et identifié sept projets. Ils permettent d'ancrer la politique d'accessibilité numérique et ainsi de pouvoir, sur la durée du schéma pluriannuel, en faire une politique systémique répondant aux besoins des usagers internes et extérieurs.

1. Les projets de la stratégie numérique d'accessibilité

P2. Repenser et sécuriser les processus numériques en outillant les producteurs et par partage d'expériences

Améliorer les processus existants pour intégrer l'accessibilité numérique à chaque étape des projets permet de garantir une gestion des projets numériques à la CNIL conforme aux obligations en matière d'accessibilité, tout en sécurisant le travail des prestataires.

Nouveaux projets, intégration de l'accessibilité aux différentes phases de conduite de projet

La spécificité de la conduite des projets numériques à la CNIL réside dans une forte intervention de prestataires extérieurs, en particulier pour les phases de conception et de développement. Les collaborateurs chargés de la conduite des projets doivent pouvoir dialoguer précisément avec les prestataires sur leur prise en compte de l'accessibilité.

1. Intégration de l'accessibilité dans les différentes étapes d'un projet

Les projets numériques de la CNIL se caractérisent par un recours récurrent à des prestataires externes.

Intégrer l'accessibilité dans les cycles des projets repose donc sur une sécurisation à plusieurs étapes clés : la définition du projet, la validation des livrables des prestataires, et un circuit de validation des productions de contenus. Les projets doivent donc être portés en associant étroitement le service en charge des achats et marchés pour gérer les impacts sur la contractualisation avec les prestataires.

a) La prise en compte de l'accessibilité dans la définition des besoins

Pour intégrer l'accessibilité dès la première étape, il est essentiel de garantir que les besoins en matière d'accessibilité sont clairement définis dans les appels d'offres ou les documents contractuels avec les prestataires.

Ainsi, les chefs de projets fonctionnels, avec l'appui du référent accessibilité, doivent spécifier leurs besoins en matière d'accessibilité dès le lancement du projet. Leur formation aux règles d'accessibilité assurera une prise en compte systématique et cohérente par tous les services impliqués dans le développement numérique.

Cela implique également une collaboration étroite avec la politique d'achat afin de sécuriser la contractualisation des demandes auprès des prestataires, en dépit des contraintes liées aux procédures de passation des marchés.

Enfin, la phase de validation et d'acceptation des projets repose principalement sur l'approbation du pôle QPR. Désormais, cette validation doit inclure l'accessibilité comme critère à part entière, au même titre que la sécurité ou la protection des données personnelles.

b) La validation des livrables

En miroir, le point de vigilance en fin de projet concerne la validation du travail des prestataires pour s'assurer de la bonne prise en compte des règles d'accessibilité numériques. Sans maîtrise de la conception et des développements, les équipes de la CNIL s'appuient de fait sur la qualité des prestataires en charge du développement des produits et services numériques.

Pour s'assurer du respect de l'accessibilité, plusieurs options sont possibles pour les équipes de la CNIL.

Le(s) choix tiendront compte des moyens humains et financiers que la CNIL arbitrera chaque année durant la mise en œuvre du plan d'action ainsi que des partenariats mis en place.

c) L'analyse du processus de création et de validation des contenus

Elle permet d'identifier les différentes actions à poursuivre ou initier un contrôle de qualité de la production des contenus. Systématiser le recours à des modèles de documents accessibles, instaurer un premier contrôle par les référents-relais dans les services avant validation par le service communication, engager une politique systématique de commande de documents multimédias (vidéos) accessibles doit permettre de sécuriser pleinement la diffusion d'information respectant les règles d'accessibilité.

2. Outiller les collaborateurs et partager leurs expériences

Afin d'accompagner le changement des processus de conduite de projet et de productions des contenus, deux séries d'actions peuvent permettre de renforcer les compétences de chacun des intervenants de la CNIL dans le développement des services numériques :

- Disposer d'outils simples de contrôle et de modèles de documents accessibles : en s'appuyant sur des modèles (gabarits) accessibles, en utilisant des outils permettant de tester certains critères (contraste de couleur) ou des check-lists de vérification.
- Organiser le partage d'expériences via des ateliers ou créer une équipe référente « experte » qui appuiera cette montée en compétences en diffusant les bonnes pratiques et en apportant des réponses aux problèmes rencontrés au fil des productions.

La stratégie d'évolution des processus de production doit assurer une harmonisation des aspects techniques et des contenus, pour que chaque nouveau projet à la CNIL respecte les règles d'accessibilité numérique dès sa conception.

P3. La gestion de la dette numérique et politique de priorisation

Les projets numériques de la CNIL reposent essentiellement sur l'évolution de services déjà en ligne. Une politique de priorisation des mises en conformité ne peut donc pas s'appuyer sur un décommissionnement programmé des services non accessibles en les remplaçant par la création de nouveaux projets.

Il convient donc de mettre en place un projet, en tant que tel, de « gestion de la dette » d'accessibilité numérique pour respecter le niveau de conformité attendu par les obligations réglementaires.

Cela implique une priorisation. Sur la durée du schéma pluriannuel, l'objectif est de résorber l'ensemble des services et contenus offerts aux publics de la CNIL.

Plusieurs critères peuvent permettre de prioriser les mises en conformité. Ils pourront évoluer au fur et à mesure de la résorption de la dette d'accessibilité. Ces critères reposent à la fois sur des indicateurs quantitatifs (nombre de consultations, volume de documents etc.), des considérations stratégiques (publics, usages constatés) et en fonction des correctifs en cours de déploiement, dans une relation avec des partenaires (DILA, DINUM).

P4. La politique de tests, audits et de la relation usager

3. Sécurisation des tests et validation des livrables des prestataires

Comme indiqué pour le projet d'évolution des processus, la phase de tests et de recettes des livrables des prestataires est un moment clé clef s'assurer de la conformité des projets numériques.

L'analyse des équipes permet de dégager plusieurs leviers pour assurer un contrôle qualité du travail de prestataires en charge de la conception et du développement des projets numériques :

- Organisation de tests internes : sans aller jusqu'à un niveau d'expertise, il est envisageable de former quelques agents (référents, chefs de projets) à la réalisation de tests de premiers niveaux permettant de vérifier les points clefs ou bloquant d'une validation d'accessibilité. Dans le même esprit, l'appel volontaire à des agents en situation de handicap peut permettre d'effectuer des tests techniques ou d'usages sur le développement de nouveaux services numériques par des actions inclusives en collaboration étroite avec la référente handicap.
- Mobilisation d'associations d'usagers en situation de handicap : en développant des partenariats avec des associations de personnes en situation de handicap, il est également possible pour la CNIL de mettre en place des tests récurrents sur ses développements numériques.
- Recettes prises en charge par la DINUM : les collaborations avec la DINUM pourraient intégrer une prestation, dans le temps, de tests ou audits de certains projets majeurs ou de refonte des parcours usagers de la CNIL. La mutualisation des compétences de la sphère publique, avec des entités expertes en accessibilité, peut permettre la vérification du respect de l'accessibilité pour les productions de la CNIL.
- Certification par les prestataires : dans le cadre de l'évolution de la politique d'achat concernant l'accessibilité numérique, il pourrait être envisagé d'introduire l'obligation pour les prestataires de fournir une certification de conformité en matière d'accessibilité. De cette manière, la CNIL garantirait la qualité des livrables.
- Recours à des audits externes : dans cette même logique, la CNIL pourrait recourir à des audits externes pour vérifier la conformité des développements avant leur mise en production, ou de manière plus régulière, afin de s'assurer que le niveau de conformité, tel qu'établi dans ses objectifs, soit respecté au fil du temps.

En s'appuyant sur ces leviers, la CNIL met en place une stratégie concrète de sécurisation de la politique de tests, garantissant ainsi la pérennité de ses objectifs en matière d'accessibilité numérique.

4. La prise en compte de l'accessibilité numérique dans la relation usager

L'organisation de la relation usager de la CNIL garantit une prise en compte effective des incidents relatifs à l'accessibilité des informations ou des démarches des usagers. Grâce à une formation spécifique, le service d'information du public est en mesure d'identifier la nature des problèmes remontés à travers les différents canaux de contact. Ainsi, les usagers peuvent être assurés que leurs difficultés seront prises en compte et corrigées de manière appropriée.

Cette politique de relation avec les usagers pourra être enrichie par des enquêtes régulières ou des retours directs lors de rencontres en présentiel. Ces échanges permettront de recueillir des avis qualitatifs, renforçant ainsi le dispositif d'évaluation de la politique d'accessibilité numérique.

2. Les projets en soutien du programme d'accessibilité numérique

Les changements, tant concernant les compétences des agents que le recours à des prestataires externes pour le développement des produits et services numériques à la CNIL, nécessitent la mise en place de plusieurs actions de soutien au programme d'accessibilité, afin d'en assurer la pérennité et la cohérence. Cela implique également de réfléchir à la stratégie au sein de l'écosystème institutionnel de la CNIL, notamment à travers une politique de partenariat technique de soutien.

P5. Un plan de formation ciblé

Former les agents constitue un des enjeux identifiés pour faire de l'accessibilité numérique une politique pérenne et garantir la qualité des services et produits numériques.

Il apparaît donc comme essentiel de construire une offre de formation dédiée répondant aux besoins de différents profils. L'analyse des processus numériques et éditoriaux permet d'identifier au moins trois publics cibles :

- les agents en charge de la production de contenus ;
- les chefs de projets des services commanditaires de développements numériques ;
- les agents de la DSI et du laboratoire d'innovation qui réalisent ou contribuent à la productions d'objets numériques.

La formation à l'accessibilité numérique doit également s'inscrire dans le parcours d'intégration des nouveaux arrivants et notamment pour ceux devant intervenir dans leurs missions sur des projets numériques.

P6. Politique d'achats et de marchés numériques

Il est essentiel de garantir que les prestataires externes prennent en compte la politique d'accessibilité dans la gestion des projets de la CNIL. Cela passe par l'identification préalable de prestataires spécialisés en accessibilité numérique, l'intégration des exigences d'accessibilité dans les cahiers des charges, ainsi que par la capacité à valider les livrables des prestataires. Ces actions sont cruciales pour sécuriser l'utilisation des prestations externes de la CNIL.

Cependant, il convient de noter que la politique d'achats publics s'inscrit dans un cadre institutionnel contraint, en raison de l'obligation d'utiliser en priorité les marchés mutualisés de l'État. En conséquence, le service en charge des marchés à la CNIL s'appliquera à obtenir chaque fois que possible, sur les documents contractuels, l'inclusion de spécifications particulières en matière d'accessibilité.

P7. Politique de communication et sensibilisation pour une culture commune

Rendre visible et faire connaître la politique d'accessibilité numérique à l'ensemble des agents est un facteur clé pour garantir son déploiement durable, tant sur la durée du schéma pluriannuel que de manière pérenne.

Plusieurs actions sont clairement identifiées pour favoriser l'émergence et la consolidation d'une culture commune autour de l'accessibilité :

- Organiser des événements centrés sur l'accessibilité, tels que des mises en situation ou des sessions dédiées tout au long de l'année pour aborder les questions de handicap et d'accessibilité numérique.
- Publier et mettre à disposition des supports pédagogiques sur l'accessibilité via les réseaux internes, afin de sensibiliser et informer les agents.
- Mettre en place une stratégie de communication s'appuyant sur le concept de "marque employeur" pour valoriser en interne et en externe les progrès réalisés en matière d'accessibilité numérique.

P8. Une politique de partenariat pour un appui technique expert et le développement de synergies dans l'écosystème de la CNIL

L'environnement institutionnel de la CNIL permet d'identifier des partenaires experts en accessibilité auxquels la CNIL peut recourir, et qu'elle sollicite déjà pour mettre ses produits et services en conformité.

- En matière de soutien technique pour l'accessibilité, deux entités majeures — la DINUM et la DILA — apportent déjà leur expertise sur certains projets en cours, par exemple le développement d'une application mobile. Le recours à ces partenaires pourrait être renforcé, en particulier pour soutenir la politique de tests et d'audits. Cela pourrait inclure la prise en charge de certains projets ou la refonte de

parcours usagers stratégiques dans les démarches en ligne des citoyens. Ces actions s'inscrivent dans les priorités de ces acteurs et peuvent être intégrées dans la stratégie globale d'accessibilité numérique de la CNIL.

- Les retours d'expérience et les échanges de bonnes pratiques sont essentiels pour améliorer les compétences en gestion de l'accessibilité numérique. Les autres autorités administratives indépendantes (AAI), soumises aux mêmes obligations réglementaires en matière d'accessibilité et confrontées à des enjeux organisationnels et de ressources similaires, peuvent offrir un précieux partage d'expérience. Ce réseau institutionnel pourrait contribuer à une meilleure appropriation de l'accessibilité au sein de l'écosystème public, en mettant en synergie les stratégies d'accessibilité numérique.

Cette politique de partenariat représente, en outre, une des options possibles pour un soutien externe expert dans la gouvernance de l'accessibilité.

Ce qu'il faut retenir

Liste des projets :

- P1- Gouvernance & stratégie de la CNIL
- P2. Repenser les processus numériques
- P3. Gestion de la dette d'accessibilité numérique
- P4. Tests et audits inclusifs, audits et relations usagers
- P5. Un plan de formation ciblé
- P6. Politique d'achats et de marchés
- P7. Une politique interne de communication et sensibilisation
- P8. Une politique de partenariat d'appui technique et synergie de l'écosystème