

Schéma Pluriannuel d’accessibilité 2024 – 2026

24/09/24

Table des matières

- Introduction..... 2
- Définition de l’accessibilité 2
- Politique d’accessibilité de la MSA..... 2
- Ressources humaines et financières affectées à l’accessibilité numérique 3
- Organisation de la prise en compte de l’accessibilité numérique 4
 - Action de formation et sensibilisation 4
 - Recours à des compétences externes..... 4
 - Prise en compte de l’accessibilité numérique dans les projets 4
 - Tests usagers 4
 - Prise en compte de l’accessibilité dans les procédures de marché..... 5
 - Recrutement..... 5
 - Traitement des retours usagers 5
- Processus de contrôle et de validation 5
- Périmètre technique et fonctionnel..... 5
 - Recensement..... 5
 - Evaluation et qualification 5
- Agenda planifié des interventions 6
 - Plan annuel 2025..... 6
 - Plans annuels..... 6
- Annexe 1 : périmètre technique public 7

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.

Ce schéma pluriannuel présente la politique de la MSA en matière d'accessibilité numérique.

Définition de l'accessibilité

En France, une personne sur cinq est en situation de handicap, 20% étant un handicap visible et 80% un handicap invisible. C'est la raison pour laquelle l'accessibilité est un sujet à part entière pour la MSA.

Un site internet ou une application mobile dit "accessible" permet à l'ensemble des personnes, y compris celles en situation de handicap, d'accéder à l'ensemble des contenus et aux fonctionnalités sans difficultés.

L'accessibilité repose sur quatre principes que doit respecter un contenu :

- Perceptible : en facilitant la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ; en proposant des textes semblables à tout contenu non textuel ; en créant du contenu équivalent sous différentes formes sans manquer d'information et de structure (simplification de la mise en page).
- Utilisable : en donnant à l'internaute des informations qui lui permettent de trouver le contenu ; de naviguer ; de rendre toutes ses démarches accessibles depuis le clavier ; de faire attention aux contenus afin de ne pas provoquer de crises d'épilepsie ; laisser à l'utilisateur le temps de lire et d'exploiter les pages web.
- Compréhensible : en s'assurant que les pages web soient fonctionnelles ; en intégrant un système de correction pour les éventuelles erreurs de saisies.
- Robuste : en mettant en place des outils et/ ou logiciels d'assistance.

Ces critères sont définis par le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA).

Il convient de mentionner, qu'il existe d'autres fonctionnalités à mettre en place sur les sites comme par exemple :

- Naviguer avec une synthèse vocale et/ou une plage braille;
- Personnaliser l'affichage du site selon ses besoins (grossissement des caractères, modification des couleurs, etc.) ;
- Naviguer sans utiliser la souris (avec le clavier uniquement, via un écran tactile, à la voix ou tout autre périphérique adapté)

Pour cela, le site doit respecter les normes en vigueur lors de sa réalisation et de ses mises à jour.

Au-delà de ces obligations légales, l'intégration de l'accessibilité numérique encourage l'inclusion des personnes handicapées et en situation de handicap dans la société.

Politique d'accessibilité de la MSA

Dans le cadre de son plan stratégique MSA 2025 et des valeurs qu'elle porte, la Mutualité Sociale Agricole (MSA) s'attache particulièrement à permettre à l'ensemble de ses adhérents de naviguer sur ses sites et de réaliser leurs démarches en ligne. En effet, l'un des axes majeurs de sa stratégie est l'investissement dans les services numériques, afin d'offrir à ceux qui le souhaitent davantage d'autonomie et de flexibilité, tout en renforçant l'accompagnement humain pour les publics en ayant le plus besoin.

Dès le début des années 2000 la MSA a été attentive à l'accessibilité de ses bâtiments. Sur le volet de l'accessibilité numérique le site internet msa.fr a été labellisé « accessiweb ». Il a été le premier site internet de la protection sociale à obtenir ce label.

L'accessibilité au sein de la MSA se veut également une priorité en interne avec une volonté de prendre en compte les besoins d'accessibilité pour l'ensemble de ses collaborateurs à travers leurs outils numériques de travail.

En lien avec les pouvoirs publics (Ministère de l'agriculture, Direction de la sécurité sociale et Direction Interministérielle du Numérique), la MSA s'est engagée à concevoir une doctrine sur l'accessibilité numérique.

La volonté de la MSA d'aller vers l'accessibilité s'illustre par l'élaboration de ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique associé à des plans annuels d'action, dans l'objectif d'accompagner la mise en conformité avec le RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) et l'amélioration progressive des services numériques concernés.

Dans le cadre de l'établissement de son schéma directeur des systèmes d'information et des objectifs qui lui seront fixés dans la prochaine Convention d'Objectifs et de Gestion (en cours de négociation), la MSA va intégrer les divers chantiers de l'accessibilité. La priorité est portée sur l'accessibilité des sites internet et des services en ligne disponibles sur ces sites. En parallèle, les ambitions de mise en accessibilité des outils internes sont en cours de réflexion au regard des chantiers stratégiques internes.

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

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 formation 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 usagers et de manière générale la qualité du service rendu aux usagers en situation de handicap.

Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

Des ressources humaines et financières dédiées à l'accessibilité numérique sont mises en œuvre par la MSA. L'accessibilité numérique est un projet qui réunit nombre de compétences transverses et de domaines divers au sein de la MSA. Pour intégrer l'accessibilité dans ses différents chantiers numériques, la MSA ajustera les processus de développement et l'organisation interne de production. Les directions métiers et directions informatiques mettront en œuvre les actions nécessaires pour l'accessibilité dans les projets numériques.

Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique

La prise en compte de l'accessibilité numérique nécessite :

- Une adaptation de l'organisation interne de production et de gestion des sites web et applications concernés ;
- L'accompagnement des agents par des actions de sensibilisation et de formation ;
- Une modification des procédures de marché (prise en compte au niveau des recrutements).

Les éléments ci-dessous décrivent les points importants sur lesquels la MSA s'appuiera pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses sites web et applications.

Action de formation et sensibilisation

Tout au long de la période d'application de ce schéma, des actions de formation et de sensibilisation vont continuer d'être organisées. Elles permettront aux agents intervenant sur les sites et les applications de développer, éditer et mettre en ligne des contenus accessibles.

Recours à des compétences externes

Pour s'assurer que les projets numériques de la MSA suivent la bonne ligne de conduite opérationnelle dans le déploiement et les évolutions des outils numériques, des experts seront désignés pour accompagner les équipes dans la prise en compte de l'accessibilité et mener les audits de conformité. Ils rendront compte aux services informatiques et à l'institution des actions d'amélioration et du niveau d'avancée de l'accessibilité. La MSA a déjà établi à ce jour des audits de conformité avec la société Access 42, expert du marché. La formation des collaborateurs à l'accessibilité passera également en grande partie par des experts. Ce fut déjà le cas pour de précédentes opérations de formations des équipes concernées.

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

Les objectifs d'accessibilité et de conformité au RGAA vont être inscrits et rappelés dès le début des projets dont ils constitueront un axe majeur et une exigence de base.

De la même manière, ces objectifs et ces exigences seront rappelés dans les éventuelles conventions établies avec nos opérateurs, délégataires ou partenaires.

Tests usagers

Si des tests usagers sont organisés, en phase de conception, de validation ou d'évolution d'un site web ou d'une application, le panel d'utilisateurs constitué comprendra dans toute la mesure du possible des personnes en situation de handicap.

Ces tests ont vocation à identifier les principaux blocages et prioriser les améliorations à réaliser.

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

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA doivent constituer une clause contraignante et participer à l'évaluation de la qualité de l'offre d'un prestataire lors de la commande de travaux au travers des appels d'offres notamment.

Les procédures d'élaboration des marchés ainsi que les règles d'évaluation des candidatures vont être adaptées pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA.

Recrutement

Une attention particulière va être portée sur les compétences en matière d'accessibilité numérique des personnels intervenant sur les services numériques, lors de la création des fiches de postes et les procédures de recrutement.

Traitement des retours usagers

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes légitimes des usagers, un moyen de contact a été mis en place, sous la forme d'un formulaire, accessible sur le site msa.fr, permettant ainsi aux usagers en situation de handicap de signaler leurs difficultés.

Processus de contrôle et de validation

Chaque site ou service en ligne fera l'objet d'audits.

Ces audits permettront d'établir une déclaration d'accessibilité conformément aux termes de la loi.

Pour en garantir la sincérité et l'indépendance, des préaudits seront effectués en interne par une personne formée et des audits seront réalisés par l'intermédiaire d'un intervenant externe spécialisé.

Ces audits destinés à l'établissement ou la mise à jour des déclarations de conformité interviennent en complément des opérations habituelles de recettes et de contrôles intermédiaires qui seront organisées, si nécessaire, tout au long de la vie des projets.

Périmètre technique et fonctionnel

Recensement

La Mutualité Sociale Agricole a recensé à ce jour :

- 36 sites MSA (35 sites de caisses + 1 site national)
- 4 sites de CGSS + 2 sites additionnels des territoires d'outre-mer (Mayotte et St Barthélemy)
- 16 sites spécialisés - internet ou intranet
- 1 application mobile

Evaluation et qualification

Chaque site ou service en ligne a été qualifié selon des critères tels que la fréquentation, le service rendu, la criticité, le cycle de vie ou encore les technologies employées.

Des évaluations rapides de l'accessibilité, permettant de servir de socle à l'élaboration des interventions d'audits ont été ou vont être réalisées sur l'ensemble des sites et services en ligne concernées.

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

Agenda planifié des interventions

Compte tenu des informations recueillies lors de l'élaboration de ce schéma, la complexité des sites et applications, leur classement par ordre de priorité et leur évaluation en matière de faisabilité, les opérations de mise en conformité s'étaleront sur les années à venir.

Le détail des actions planifiées se trouve dans le plan annuel 2025.

Plan annuel 2025

Type	Actions	Mise en œuvre	Etat
Schéma pluriannuel	Mise en place du suivi et mise à jour du schéma pluriannuel	2025	En cours
Plan annuel 2025	Mise en place	2025	En cours
Sensibilisation et formation	Organisation de sessions de sensibilisation et de formation	2025	A poursuivre
Communication	Mise en place d'actions de communication, événements autour de l'accessibilité numérique	2025	A poursuivre
Audits	Evaluations des 12 services en ligne suivis dans l'Observatoire du Numérique	2025	A poursuivre
Mise en conformité	Mise en conformité RGAA de nos services en ligne	2025	A poursuivre
Déclarations d'accessibilité	Publication des déclarations d'accessibilité de nos services en ligne	2025	A poursuivre

Plans annuels

Ce schéma pluriannuel est accompagné de plans annuels d'actions qui décrivent en détail les opérations mises en œuvre pour prendre en charge l'ensemble des besoins en matière d'accessibilité numérique de la Msa.

Nom	Consultation	Dernière mise à jour
Plan annuel 2024	 Plan annuel 2024.pdf	Janvier 2025
Plan annuel 2025	 Plan annuel 2025.pdf	Janvier 2025

Annexe 1 : périmètre technique public

La liste ci-dessous présente les sites prioritaires faisant partie du schéma pluriannuel de la Msa pouvant être portés à la connaissance du public.

Sites internet et extranets ouverts au public ou partenaires

Sites	URL	Conformité RGAA
Site national MSA	https://www.msa.fr	Non
Site national recrutement	https://recrutement.msa.fr	Non

Application mobile

Sites	URL	Mise en ligne
Ma MSA & moi	Disponible sur les stores	Nouvelle version : 2020 Version en cours d'enrichissement

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. Ce schéma pluriannuel présente la politique de la MSA en matière d'accessibilité numérique.