Schéma Pluriannuel d'Accessibilité Numérique

Ville de TOULON

2026-2028

Table des matières

Politique et stratégie 3
Gouvernance et organisation 3
Position fonctionnelle et missions du groupe de référentes en accessibilité numérique 3
Traitement des retours d'usage 4
Modalités de contrôle 4
Moyens et ressources 5
Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique 5
Fiches de poste et processus de recrutement 6
Actions de formation et de sensibilisation 6
Ressources et expertises externes 6
Contractualisation 7
Achats via centrales d'achats 7
Achats via les marchés 7
Contrats types 8
Gestion du portefeuille fournisseurs 8
Inventaire des services 9
Recensement 9
Périmètre technique et fonctionnel 9
Travaux de mise en conformité 10
Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets 10
Tests utilisateurs 10
Priorisation des actions 10
Audit de conformité prévus 11
Bilan des actions passées 11
Plans d'actions annuels 11

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 en ligne d'être accessible à tous.

Politique et stratégie

En tant qu'institution publique, la Ville de Toulon a une responsabilité sociétale forte. L'accessibilité numérique s'inscrit dans le cadre de cette démarche avec des responsabilités liées au développement ou à la mise à disposition de sites web ou d'applications accessibles aussi bien à des usagers qu'à des agents.
Ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique, associé à un plan d'action, a pour objectif de définir la trajectoire de la Ville de Toulon concernant l'amélioration progressive de la prise en compte de l'accessibilité numérique au sein des sites web et applicatifs sous la responsabilité de la Ville. Il a été validé en mars 2026.

Gouvernance et organisation

Position fonctionnelle et missions du groupe de référentes en accessibilité numérique

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel sont placés sous la responsabilité d'un groupe de référentes accessibilité numérique. Le groupe de référentes accessibilité numérique est à la fois rattaché à la Direction des Ressources Numériques Mutualisées (informatique) et à la mission handicap de la Ville de Toulon.

Le groupe de référentes a pour mission de veiller à la conformité déclarative de la Ville de Toulon et de piloter la mise en conformité des sites web et applications aux normes d'accessibilité numérique. Ce groupe contrôle et veille à l'application de la loi nº 2005-102 du 11 février 2005 en procédant à des audits réguliers, et en assurant la prise en charge des demandes des usagers et de manière générale la qualité du service rendu aux usagers en situation de handicap.

Traitement des retours d'usage

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes légitimes des usagers et des agents, un moyen de contact a été mis en place et va être diffusé au fur et à mesure des travaux de mise en conformité, sur chaque site web ou application permettant aux usagers et agents en situation de handicap de signaler leurs difficultés.

Afin de répondre aux demandes, une procédure est définie avec l'ensemble des services concernés. Les services recevant les demandes des usagers (webmaster, service courrier, …) les transmettent aux référentes accessibilité numérique. Les référentes traitent les demandes selon un processus établi de manière à fournir une alternative accessible ou à guider les usagers vers la ressource souhaitée.

Modalités de contrôle

Chaque site web ou application fera l'objet de contrôles à la mise en production ou en cas de changement majeur afin de publier une déclaration d'accessibilité.

Ces opérations de contrôle destinées à l'établissement ou la mise à jour des déclarations de conformité, conformément aux termes de la loi, interviennent en complément des opérations habituelles de recettes et de contrôles intermédiaires qui seront organisées tout au long de la vie des projets.

Les indicateurs sur la conformité seront rajoutés sur le logiciel de cartographie interne des systèmes d'information.

Dans le cas de solutions SaaS ou de solutions non personnalisées par la Ville de Toulon, la responsabilité de la conformité repose sur l'éditeur de l'application. Un suivi sera organisé par le comité de pilotage accessibilité numérique.

Pour les applications dont la solution est originaire de France, elle devra être conforme au RGAA. Lorsque la solution a une origine internationale, elle devra être conforme aux WCAG. Dans le cas d'une solution européenne, la directive UE 2016/2102 pourra se substituer aux WCAG.

Moyens et ressources

La prise en compte de l'accessibilité numérique nécessite :

- l'affectation de ressources humaines et financières;
- l'intégration des questions d'accessibilité dans le processus de recrutement ,
- l'accompagnement des agents par des actions de sensibilisation et de formation;
- le recours à des ressources et expertises externes;

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

Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

Un comité de projet accessibilité numérique comprendra notamment une Cheffe de projet de la Direction Ressources Numériques Mutualisées (DRNM) et de la Chargée de mission handicap de la Ville de Toulon. Il sera en charge de la mise en œuvre de l'accessibilité numérique et du suivi des actions suivantes :

› Communiquer avec les directions,
› Veiller à la conformité déclarative,
› Chiffrer des ressources nécessaires à la mise en conformité,
› Répondre aux besoins d'accessibilité et aux demandes d'usagers,
› Piloter la mise en conformité des sites web et des applications,
› Identifier des supports numériques devant faire l'objet d'une mise en conformité,
› Identifier des personnes en charge de la mise en conformité des projets.

Le comité de pilotage arbitrera et validera les propositions du comité de projet.

À terme, il pourrait être envisagé d'identifier des correspondants au sein des équipes opérationnelles pour la production des services numériques.

En 2026, un budget est déjà alloué à ces activités. La Ville de Toulon et son groupe de référentes sont accompagnées par un prestataire externe pour la mise en place de sa politique accessibilité numérique, son schéma pluriannuel et les plans d'action afférents.

Fiches de poste et processus de recrutement

Une attention particulière va être portée sur les compétences en matière d'accessibilité numérique des agents intervenant sur les services numériques, lors de la création des fiches de postes et les procédures de recrutement. Les fiches de poste mentionneront les compétences attendues en matière d'accessibilité numérique (RGAA, WCAG, …) sur recommandations des ressources humaines. Les équipes de recrutement seront sensibilisées en interne pour évaluer au mieux les candidatures.

L'identification des profils concernés et la mise à jour des fiches de poste avec cette nouvelle compétence seront réalisées durant la première année du schéma pluriannuel.

Actions de formation et de sensibilisation

Tout au long de la période d'application de ce schéma, des actions de formation et de sensibilisation vont être organisées. Elles permettront aux agents qui interviennent sur les sites et les applications en phase de pilotage, de développement, d'édition ou de contribution des contenus de produire des contenus accessibles. La présentation des obligations d'accessibilité sera intégrée aux formations existantes qui le permettent. Un catalogue de formation répertoriera les formations adaptées à chaque profil. Un travail exploratoire avec les équipes ressources humaines est mené pour recenser les besoins en actions de sensibilisation et de formation.

Les besoins de formations en matière d'accessibilité numérique pour les équipes sont évalués chaque année lors des campagnes d'entretiens annuels.

Ressources et expertises externes

Pour garantir la sincérité et l'indépendance des contrôles de conformité, les contrôles de conformité seront effectués par l'intermédiaire de prestataires externes spécialisés.

Contractualisation

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 fournisseur. Des exigences fonctionnelles et techniques au RGAA seront intégrées dans les cahiers des charges et la liste des documents demandés sera mise à jour en lien avec les règlementations.

Achats via centrales d'achats

En complément des dispositions prises par la centrale d'achat, la Ville de Toulon contractualise les exigences liées à l'accessibilité numérique directement avec le prestataire exécutant.

Les exigences et obligations des prestataires seront définies dans le cadre d'un travail de réflexion menée par un groupe de travail dédié. Ce groupe précisera également les modalités de suivi du respect de ces exigences et des conséquences en cas de manquement.

Achats via les marchés

Les pièces justificatives des compétences en accessibilité numérique devront être fournies par les candidats. Un travail d'exploration identifiera et calibrera les exigences à intégrer dans les contrats. Ces exigences devront limiter le risque d'infructuosité du marché tout en assurant une prise en compte maximale de l'accessibilité numérique dépendamment de la maturité du segment de marché.

Contrats types

Les clauses des divers contrats types seront adaptées pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA. Ces clauses incluront le devoir de résultat et le devoir d'alerte. Des objectifs d'accessibilité et des pénalités encourues en cas de non-respect de ces objectifs seront définis.

Pour les prestations intellectuelles, les règles d'évaluation des candidatures seront adaptées et les profils impliqués devront justifier de leurs compétences et références en accessibilité.

Pour les achats de logiciel/produit et contenus (vidéos, visuels, e-learning…), le schéma pluriannuel et la déclaration d'accessibilité seront exigés.

Gestion du portefeuille fournisseurs

Les référentes accessibilité définiront un plan d'action pour la collecte des déclarations d'accessibilité et des schémas pluriannuels des fournisseurs existants.

Inventaire des services

Recensement

La Ville de Toulon gère près d'une centaine de sites web et applications à destination des usagers et des agents, dont 20 sont commun avec la Métropole Toulon Provence Méditerranée.

Les services numériques relevant de la responsabilité de la Ville de Toulon sont recensés dans logiciel de cartographie interne des systèmes d'information. Le recensement évolue au fur et à mesure de la vie des projets.

Périmètre technique et fonctionnel

Chaque site web sera qualifié selon des critères tels que la fréquentation, le service rendu, la criticité, le cycle de vie et la date de la prochaine refonte.

Les travaux de mise en conformité concernent également l'ensemble des contenus produits par les services de la Ville de Toulon.

Ces contenus incluent :

- les publications sur les réseaux sociaux,
- les contenus vidéos diffusés sur des plateformes externes,
- les outils de diffusion de contenu,
- les contenus de courriel,
- les documents bureautiques, dont les documents PDF.

Travaux de mise en conformité

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) seront rappelés dès le début des projets de création ou de refonte des services, dont ils constitueront un axe majeur et une exigence de base. De la même manière, ces objectifs et ces exigences seront intégrés dans les contrats signés avec les prestataires ou partenaires.

La prise en compte de la conformité sera suivie dans chaque projet par le chef de projet et remontée au comité de projet accessibilité numérique. Les modalités de suivi sont en cours de définition.

Un canal de remontées des difficultés d'accessibilité est disponible pour les usagers et les agents : accessibilite.numerique@mairie-toulon.fr.

Tests utilisateurs

Pour les applications/sites web stratégiques ou critiques, des tests usagers seront organisés avec des associations de personnes en situation de handicap pour identifier les principaux blocages et prioriser les améliorations à réaliser. Le panel d'usagers constitué comprendra dans la mesure du possible des personnes en situation de handicap issues des associations locales de personnes handicapées.

Priorisation des actions

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'échelonneront sur la durée de ce schéma pluriannuel.

Le détail des premières actions planifiées se trouve dans le plan d'action annuel 2026 Annexe SPAN - Plan 2026

Audit de conformité prévus

4 services seront audités au cours de la première année du schéma pluriannuel, incluant les sites web suivants :

› Portail des démarches,
› Portail famille,
› Médiathèques,
› Musées de Toulon

Bilan des actions passées

Au cours de l'année 2025, les référentes accessibilité numérique ont dédié 27 jours aux missions liées à l'accessibilité numérique. Les actions menées sont listées dans le bilan des actions 2025 Annexe SPAN - Bilan 2025.

Plans d'actions 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 Ville de Toulon.

Nom	Consultation	Dernière mise à jour
Plan d'action 2026	Annexe SPAN - Plan 2026	10/03/2026