



**GRDF**

17 rue des Bretons

93210 Saint-Denis

[www.grdf.fr](http://www.grdf.fr)

## SCHEMA PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITE NUMERIQUE

**2024-2027**

**DATE :** 16/10/2024

## SOMMAIRE

■ INTRODUCTION.....	3
■ LA POLITIQUE D'ACCESSIBILITE DE GRDF .....	3
■ RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIERES AFFECTEES A L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE .....	4
■ ORGANISATION DE LA PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE .....	4
■ ACTION DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION.....	5
■ RECOURS A DES COMPETENCES EXTERNES.....	5
■ PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITE DANS LES PROCEDURES DE MARCHE.....	5
■ RECRUTEMENT.....	6
■ TRAITEMENT DES RETOURS UTILISATEURS .....	6
■ LES CHANTIERS SUR LES SUPPORTS DIGITAUX .....	6
■ RECENSEMENT .....	6
■ EVALUATION ET PRIORISATION .....	7
■ PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE DANS LES NOUVEAUX PROJETS .....	7
■ TESTS UTILISATEURS .....	7
■ AUDIT ET DECLARATION D'ACCESSIBILITE .....	7
■ AGENDA PLANIFIE DES INTERVENTIONS .....	8

## Introduction

L'après l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances impose de rendre accessible les services de communication public en ligne. Pour ce faire, les services de communication doivent être conformes aux critères techniques définis dans le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA)

L'accessibilité numérique regroupe un ensemble de standards, de règles et de pratiques techniques visant à adapter les outils, plateformes et contenus numériques pour les rendre utilisables par le plus grand nombre, en particulier par les personnes en situation de handicap, qu'elles souffrent de déficiences visuelles, auditives, motrices ou cognitives.

Ce schéma pluriannuel de mise en accessibilité souligne l'engagement et la démarche de GRDF en matière d'accessibilité numérique ainsi que les mesures prises pour créer et améliorer les sites Internet, intranets, extranets et applications mobiles.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel sont placés sous la responsabilité de la Direction des Systèmes d'Information.

## La politique d'accessibilité de GRDF

GRDF s'engage, depuis sa création en 2008, en faveur de l'inclusion et la diversité : égalité professionnelle, handicap, lutte contre les discriminations, ... Certains de nos engagements se sont concrétisés par la signature d'Accords, d'autres font partie de notre Politique Santé au Travail, d'autres encore sont déclinés de nos obligations légales et réglementaires.

**L'accord ambition sociale, pour créer et maintenir un environnement de travail inclusif pour toutes et tous.**

Signé par les quatre organisations syndicales représentatives, l'accord ambition sociale s'articule autour de trois grands axes :

- bien travailler et bien vivre ensemble au sein de GRDF : prévention et lutte contre les préjugés, discriminations et toute atteinte à la dignité ;
- qualité de vie et des conditions de travail, et équilibres des temps ;
- accompagnement et soutien des salariés connaissant des périodes de fragilité liées à leur état de santé ou à celui de leurs proches

Concrètement, cela se traduira notamment par :

- des sensibilisations régulières pour prévenir et lutter contre les préjugés et discriminations ;
- des mécanismes de prévention des risques psychosociaux ;
- une anticipation et un renforcement de l'accessibilité et de la conformité des locaux ;
- une meilleure information des salariés sur le dispositif existant pour les aidants familiaux (congé de présence parentale, congé proche aidant, congé de solidarité familiale) ;
- des règles du jeu en matière d'équilibre vie professionnelle/vie personnelle.

## Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

Le pilotage et le suivi de la conformité au RGAA sont assurés par l'équipe Design du domaine Architecture, Cohérence, Échanges et Stratégie de la Direction des Systèmes d'Information. Une communauté dédiée à l'accessibilité numérique a été constituée pour acculturer les salarié(e)s, former et accompagner les équipes concernées. Cette équipe est composée de deux spécialistes de l'accessibilité certifiés ainsi que d'un pilote opérationnel. Un réseau de référents accessibilité sera créé et servira de relais bidirectionnel entre la communauté et les délégations métier.

La communauté est à l'initiative du schéma pluriannuel et a pour mission d'identifier les applications prioritaires et de mettre en place les plans d'action associés. Celle-ci sera supplante par un comité de pilotage transversal, qui aura pour mission de suivre ce chantier, en incluant toutes les directions de GRDF. Chaque projet de mise en conformité identifie et met en œuvre les ressources nécessaires à l'atteinte de ses objectifs, notamment à travers une assistance par des sociétés spécialisées.

## Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique

La prise en compte de l'accessibilité numérique comprend :

- Une adaptation de l'organisation interne de production et de gestion des sites Web et des applications concernées ;
- L'accompagnement des collaborateurs par des actions de sensibilisation et de formation, systématiquement proposées à chaque démarrage d'un nouveau projet ;
- Une modification des procédures de marché ;

- La prise en charge des retours des personnes en situation de handicap lorsqu'elles signalent des difficultés, dans un délai de 7 jours ;
- La mise à disposition d'une documentation détaillée des procédures à respecter ainsi que des ressources à solliciter pour un accompagnement. Cette documentation sera mise à disposition dans un intranet ;

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

## Action de formation et de sensibilisation

Tout au long de la période d'application de ce schéma, des actions de formation et de sensibilisation seront organisées. Elles permettront aux collaborateurs intervenant sur les sites et les applications de développer, éditer, produire et mettre en ligne des contenus accessibles. Des créneaux de sensibilisation à l'accessibilité numérique, animés par l'équipe Design de la Direction des Systèmes d'Information, sont proposés chaque trimestre. Un travail exploratoire sera mené pour recenser les besoins en actions de sensibilisation et de formation.

## Recours à des compétences externes

GRDF sollicite des expertises internes et externes disposant des moyens techniques et outils requis pour tester et valider l'accessibilité numérique. Les ressources allouées en interne sont certifiées à l'accessibilité numérique et disposent des logiciels nécessaires à l'exercice de leur activité.

Les formations pourront être dispensées par des organismes externes, tout comme les audits afin d'assurer l'impartialité des résultats. Certains tests pourront être effectués via des panels volontaires de personnes en situation de handicap.

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

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA constituent une clause contraignante et participent à l'évaluation de la qualité de l'offre d'un prestataire lors de la commande de travaux, notamment à travers les appels d'offres.

Les procédures d'élaboration des marchés ainsi que les règles d'évaluation des candidatures ont été adaptées pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA tout au long du processus d'achat (du cahier des charges au contrat).

## 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.

Un travail exploratoire va être mené pour mettre à jour les procédures relatives à la gestion des ressources humaines.

## Traitement des retours utilisateurs

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes légitimes des utilisateurs, un moyen de contact sera mis en place, 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 leurs difficultés.

Dans l'attente, les demandes seront traitées par le pôle design de la Direction des Systèmes d'Information, responsable de l'élaboration, la mise en place et le suivi de ce schéma pluriannuel.

Un mail générique est proposé : [GRDF-dsi-accessibilite@grdf.fr](mailto:GRDF-dsi-accessibilite@grdf.fr). Les demandes sont prises en charge et une réponse est apportée sous 7 jours. Les demandes sont ensuite soumises aux pilotes applicatifs, accompagnées de recommandations pour la remédiation.

## Les chantiers sur les supports digitaux

### Recensement

GRDF met à disposition environ 500 sites Internet, extranet et applications mobiles à destination du public ou de ses collaborateurs.

Un recensement exhaustif est en cours de réalisation, jusqu'à fin 2024, et permettra d'avoir une vision globale de la mise en œuvre des actions correctives et des budgets à allouer pour 2025.

Chaque propriétaire de site garde la responsabilité de l'identification détaillée et de la mise en œuvre des actions et moyens requis.

## Evaluation et priorisation

Chaque site ou application est qualifiée selon des critères tels que la fréquentation, le service rendu, la criticité, le cycle de vie (date de la prochaine refonte).

GRDF a identifié un socle de 20 applicatifs prioritaires.

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 applications concernés.

Les applicatifs prioritaires publieront une déclaration de non-conformité avant fin 2024, pour une mise en conformité en 2025. Ils seront accompagnés par des experts en accessibilité pendant toute la durée des corrections.

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

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

Une documentation sur l'accessibilité numérique sera mise à disposition sur l'intranet de GRDF pour accompagner les opérationnels dans la mise en conformité de leurs applicatifs.

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

## Tests utilisateurs

La prise en compte des personnes en situation de handicap dans les tests utilisateurs est effectuée aujourd'hui sur certains systèmes.

Un travail exploratoire va être mené pour identifier un groupe de testeurs internes en situation de handicap afin d'évaluer l'accessibilité des applications.

## Audit et déclaration d'accessibilité

Chaque site ou application fera l'objet de contrôles à mise à disposition totale ou partielle.

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

Pour en garantir la sincérité et l'indépendance, ce contrôle sera effectué en interne par une personne formée qui n'aura pas été impliquée dans le projet ou par l'intermédiaire d'un intervenant externe spécialisé.

Ces opérations de contrôle destinées 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.

## 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 2024 à 2027.

Le détail des actions planifiées se trouve dans le plan annuel 2024.

## 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 GRDF.

Nom	Consultation	Dernière mise à jour
<b>Plan annuel 2024</b>	<a href="#"><u>GRDF_PlanAnnuel_2024.pdf</u></a>	23/04/2024

## SCHEMA PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITE NUMERIQUE

