Martigues en Provence
OFFICE DE TOURISME ET DES LOISIRS

Schéma **pluriannuel d'accessibilité numérique 2026-2028**

Office de Tourisme et des Loisirs de Martigues

Schéma publié le : 20/07/2025

Sommaire

Table des matières

Introduction 2
1. Politique d'accessibilité 2
1.1 La notion d'accessibilité numérique 2
1.2 Les contenus concernés 3
2. Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique 4
3. Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique 4
3.1 Formation et sensibilisation 5
3.2 Recours à des compétences externes 5
3.3 Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets 5
3.4 Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures de marché 5
3.5 Recrutement 6
3.6 Traitement des retours usagers 6
4. Processus de contrôle et de validation 6
5. Droit à la compensation 6
6. Périmètre technique et fonctionnel 7
6.1 Recensement 7
6.2 Évaluation et qualification 7
Site web concerné 7
6. Agenda planifié des interventions 8
Plans annuels 8

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.

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. A ce titre, il contient des informations sur la gouvernance, l'organisation interne, les actions de formations, les processus projets, les relations avec les sous-traitants, les politiques de tests et d'audits…

1. Politique d'accessibilité

L'accessibilité numérique est au cœur des préoccupations liées au développement ou à la mise à disposition des sites web ou d'applications tant auprès du public que des personnes internes à l'Office de Tourisme et des Loisirs de Martigues (OTL).

Cette volonté s'illustre par l'élaboration de ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique associé à des plans annuels d'actions, dans l'objectif d'accompagner la mise en conformité au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) et l'amélioration progressive des sites web et applications concernés.

L'élaboration, le suivi, la mise à jour de ce schéma pluriannuel sont placés sous la responsabilité du Pôle Tourisme Numérique de l'Office de Tourisme et des Loisirs de Martigues (etourisme@splte-martigues.fr).

Sa mission est de promouvoir l'accessibilité part la diffusion des normes et des bonnes pratiques, 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, assurer la prise en charge des demandes des utilisateurs et de manière générale la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap.

1.1 La notion d'accessibilité numérique

Le handicap est défini comme toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant (article L.114 du code de l'action sociale et des familles). L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication au public en ligne accessibles aux personnes handicapées, c'est-à-dire :

- **Perceptibles** : par exemple, faciliter la perception visuelle ou 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.

1.2 Les contenus concernés

Les services de communication au public en ligne sont définis comme toute mise à disposition au public ou de catégories de public, par un procédé de communication électronique, de signes, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature qui n'ont pas le caractère d'une correspondance privée (article 1 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique). Conformément au II de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 précitée, ils comprennent notamment :

- Les sites internet, intranet, extranet ; les progiciels, dès lors qu'ils constituent des applications utilisées au travers d'un navigateur web ou d'une application mobile.
- Les applications mobiles qui sont définies comme tout logiciel d'application conçu et développé en vue d'être utilisé sur des appareils mobiles, tels que des téléphones intelligents et des tablettes, hors système d'exploitation ou matériel.
- Le mobilier urbain numérique, pour leur partie applicative ou interactive, hors système d'exploitation ou matériel.

Certains contenus sont exemptés de l'obligation d'accessibilité et se situent hors champ de l'obligation légale :

- Les fichiers disponibles dans des formats bureautiques publiés avant le 23 septembre 2018, sauf s'ils sont nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative relevant des tâches effectuées par l'organisme concerné.
- Les contenus audio et vidéo préenregistrés, y compris ceux comprenant des composants interactifs, publiés avant le 23 septembre 2020.
- Les contenus audio et vidéo diffusés en direct, y compris ceux comprenant des composants interactifs.
- Les cartes et les services de cartographie en ligne, sous réserve que, s'agissant des cartes destinées à fournir une location ou un itinéraire, les informations essentielles soient fournies sous une forme numérique accessible.
- Les contenus de tiers qui ne sont ni financés ni développés par l'organisme concerné et qui ne sont pas sous son contrôle.

- Les contenus des intranets et extranets publiés avant le 23 septembre 2019, jusqu'à ce que ces sites fassent l'objet d'une révision en profondeur.
- Les contenus de sites internet des applications mobiles qui ne sont nécessaire à l'accomplissement d'une démarche administrative active ni mis à jour ou modifiés après le 23 septembre 2019, notamment les archives.

2. Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

Le pilotage et le suivi de la conformité au RGAA reviennent à l'équipe du Pôle Tourisme Numérique de l'Office de Tourisme et des Loisirs de Martigues. Cette équipe est notamment composée d'experts en accessibilité sensibilisés et/ou ayant suivi une formation certifiante dans le domaine.

Une évaluation en matière de besoins humains et financiers est en cours d'élaboration, elle conduira à l'établissement d'un poste budgétaire dédié à l'accessibilité numérique.

Les développeurs et experts fonctionnels en charge de la réalisation du site web et le comité éditorial en charge de la production de contenus sont régulièrement sensibilisés ainsi qu'accompagnés dans la conduite des projets.

3. 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 personnes, une modification des procédures de marché, et enfin, la prise en charge des personnes en situation de handicap lorsqu'elles signalent des difficultés.

Les éléments ci-dessous décrivent les points importants sur lesquels l'OTL s'appuie pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses sites web :

- Le programme d'organisation interne pour se conformer à l'accessibilité numérique des sites web et applications.
- L'accompagnement des salariés à la montée en compétence sur l'accessibilité numérique à chaque étape d'un projet.
- Les méthodes utilisées pour pallier les difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap.

3.1 Formation et sensibilisation

Tout au long de la période d'application de ce schéma, des actions d'accompagnement et de sensibilisation sont organisés afin de permettre aux personnels intervenants sur les sites et les applications de développer, éditer et mettre en ligne des contenus accessibles.

Un travail exploratoire va être mené pour recenser les besoins en actions de sensibilisation et de formation.

3.2 Recours à des compétences externes

Chaque fois que nécessaire, il est fait appel à des intervenants externes afin d'accompagner l'OTL dans la prise en compte de l'accessibilité. Cela recouvre par exemple les actions de sensibilisation et de formation, les actions d'audits et de certification des sites web et applications concernées.

3.3 Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

Les objectifs d'accessibilité et de conformité RGAA sont inscrits et rappelés dès le début des projets dont ils constituent un axe majeur et une exigence de base. De la même manière, ces objectifs et ces exigences sont rappelés dans les éventuelles conventions établies avec nos opérateurs, délégataires ou partenaires.

Dans le cadre de projet de refonte globale, un design system répondant aux exigences d'accessibilité, sera systématiquement demandé et intégré lorsque cela sera possible, afin de renforcer la cohérence graphique, fonctionnelle ainsi que la robustesse technique exigés par le RGAA.

Tests utilisateurs

Si des tests utilisateurs 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.

Afin d'intégrer un panel représentatif d'utilisateurs en situation de handicap, il pourra être prévu de travailler en collaboration des sociétés qui proposent un vivier d'utilisateurs formés à la réalisation de tests d'accessibilité.

3.4 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 à travers des appels d'offres notamment.

Les procédures d'élaboration des marchés ainsi que des règles d'évaluation des candidatures ont été adaptées pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA, mais également évaluer la connaissance et la compétence du prestataire sur la prise en compte et l'application des bonnes pratiques d'accessibilité numérique.

Un travail exploratoire va être mené pour mettre à jour les procédures de marché.

3.5 Recrutement

Les compétences en matière d'accessibilité numérique des personnels intervenants sur les services numériques, sont indiqués dans les compétences attendues dans les fiches de postes et participent aux critères de recrutement.

3.6 Traitement des retours usagers

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes légitimes des usagers, un moyen de contact va être mise en place prochainement, 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 des difficultés.

Afin de répondre à ses demandes, la mise en place d'une procédure spécifique d'assistance va être étudiée avec l'ensemble des services et des personnels impliqués.

Dans l'attente, les demandes seront traitées par le Pôle Tourisme Numérique, responsable de l'élaboration, la mise en place et le suivi de ce schéma pluriannuel.

4. Processus de contrôle et de validation

Chaque site ou application, dans le périmètre de coût soutenable couvert par la loi, fera l'objet lors de la mise en ligne initiale, ou lors d'une mise à jour substantielle, ou 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 sera effectué par une personne formée (interne ou externe) qui n'aura pas été impliquée dans le projet.

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

5. Droit à la compensation

Il est important de rappeler qu'en vertu de l'article 11 de la loi de février 2005 :

« La personne handicapée a droit à la compensation des conséquences de son handicap quelques que soient l'origine et la nature de sa déficience, son âge ou son mode de vie ».

De ce fait, chaque organisme a l'obligation de prendre les moyens nécessaires afin de donner accès, dans un délai raisonnable, aux informations et fonctionnalités recherchées par la personne handicapée, que le contenu fasse l'objet d'une dérogation ou non. La

possibilité de demander un contenu alternatif accessible doit être offerte à l'utilisateur sur la page d'aide via un moyen de contact accessible.

6. Périmètre technique et fonctionnel

6.1 Recensement

L'OTL gère à ce jour 1 site internet et applicatifs à destination du public ainsi qu'1 extranet à destination de son personnel. Le site internet français est décliné en 3 versions identiques en langues étrangères : anglais, allemand, espagnol.

Par ailleurs, les salariés de l'Office de Tourisme et des Loisirs de Martigues, dans l'exercice de leurs missions, sont amenés à utiliser plusieurs logiciels métier utilisant un navigateur web.

6.2 Évaluation et qualification

Dans le cadre de nouveaux projets ou de créations de nouveaux éléments de communication numérique liés à notre écosystème web, des évaluations rapides de l'accessibilité numérique pourraient être réalisées, les résultats devant servir de socle à l'élaboration des interventions de mise en conformité.

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

Chaque site ou application a été qualifié selon des critères tels que la fréquentation, le service rendu, la criticité, le cycle de vie (date de la prochaine refonte) ou encore les technologies employées.

Site web concerné

Le site web de l'Office de Tourisme et des Loisirs de Martigues

Site vitrine et vente en ligne de la destination et de l'Office de Tourisme

- Fréquentation annuelle
- Criticité : haute
- Cycle de vie : Fin de vie (2018)
- Technologie : CMS Ingénie avec Apidae Tourisme comme système d'information touristique
- Conformité accessibilité : -

L'extranet de l'entreprise

Site à destination du personnel de l'Office de Tourisme de Martigues

- Fréquentation annuelle
- Criticité : moyenne

- Cycle de vie : En cours de refonte
- Technologie : PHP, Javascript, HTML5, CSS3
- Conformité accessibilité : -

Site	URL	Statut	Taux de conformité
Martigues Tourisme	www.martigues-tourisme.com	Non conforme	38%
Extranet	NC	Non conforme	En cours

6. Agenda planifié des interventions

Compte tenu des informations recueillies lors de l'élaboration de ce schéma, la complexité des sites web, leur classement par ordre de priorité et leurs évaluations en termes de faisabilité, les opérations de mise en conformité s'étaleront sur les années 2026 – 2028.

Le schéma listera au travers des plans d'actions annuels les mesures correctives qui seront prises pour traiter les contenus non accessibles, y compris un calendrier de mise en œuvre de ces mesures, tenant compte du caractère prioritaire des contenus les plus consultés et des services les plus utilisés.

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 termes d'accessibilité numérique de l'OTL.