

Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique de la MSA

Table des matières

INTRODUCTION	2
<i>DEFINITION DE L'ACCESSIBILITE.....</i>	2
1. POLITIQUE D'ACCESSIBILITE DE LA MSA.....	3
<i>LA STRATEGIE DE LA MSA POUR L'ACCESSIBILITE.....</i>	3
<i>ETAT DES LIEUX ACTUELS ET ACTIONS ENGAGEES.....</i>	3
2. LE COLLECTIF ACCESSIBILITE : UNE EQUIPE DE REFERENCE NATIONALE	4
3. LES RESSOURCES FINANCIERES ET HUMAINES ALLOUEES A L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE.....	4
4. ORGANISATION DE LA MISE EN ŒUVRE DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE	4
<i>ACTION DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION.....</i>	4
<i>RECOURS A DES COMPETENCES EXTERNES.....</i>	4
<i>PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE DANS LES PROJETS</i>	5
<i>TEST UTILISATEURS.....</i>	5
<i>PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITE DANS LES PROCEDURES DE MARCHE</i>	5
<i>RECRUTEMENT</i>	5
<i>TRAITEMENT DES RETOURS UTILISATEURS.....</i>	5
5. PROCESSUS DE CONTROLE ET DE VALIDATION	5
6. PERIMETRE TECHNIQUE ET FONCTIONNEL	6
<i>RECENSEMENT.....</i>	6
<i>EVALUATION ET QUALIFICATION</i>	6
7. AGENDA PLANIFIE DES INTERVENTIONS	6
<i>PLAN ANNUEL 2021.....</i>	6

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.

DEFINITION DE L'ACCESSIBILITE

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.

1. POLITIQUE D'ACCESSIBILITE DE LA MSA

LA STRATEGIE DE LA MSA POUR L'ACCESSIBILITE

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 de 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 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.

ETAT DES LIEUX ACTUELS ET ACTIONS ENGAGEES

Depuis plusieurs années la MSA travaille sur l'accessibilité. Des actions ont été engagées en vue d'améliorer l'accessibilité des sites internet et un audit réalisé en février 2021 a permis de rendre compte de l'état d'accessibilité à un taux de 46%. D'ici fin 2021, des actions de développement sur ses sites internet seront réalisées afin d'accroître ce niveau d'accessibilité avec pour objectif d'atteindre 50% de taux d'accessibilité.

Les premières actions engagées portent sur la formation de certaines équipes digitales et les gestionnaires de site Internet. Dès à présent, les nouveaux services en ligne créés par la MSA intègrent les principes de l'accessibilité dans leurs principes structurants.

Dès 2018, la MSA a mis en place le dispositif ACCEO, grâce auquel les ressortissants agricoles sourds ou malentendants peuvent échanger en toute autonomie avec les agents sur leurs dossiers de prestations.

2. LE COLLECTIF ACCESSIBILITE : UNE EQUIPE DE REFERENCE NATIONALE

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. Ainsi, pour piloter ce projet institutionnel, un collectif accessibilité a été créé. Il regroupe les différentes parties prenantes : communication, informatique, relation de service, RSSE... L'objectif est d'impulser les changements nécessaires et mener les différents volets du projet au sein de la MSA.

Le collectif accessibilité est le référent national de l'accessibilité. Il a pour mission de préciser la stratégie Accessibilité de la MSA, de dresser un état des lieux, d'établir et de suivre un plan d'actions permettant de garantir la qualité de la relation de service sur ce volet.

3. LES RESSOURCES FINANCIERES ET HUMAINES ALLOUEES A L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE

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.

4. ORGANISATION DE LA MISE EN ŒUVRE DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE

La prise en compte de l'accessibilité numérique nécessite une adaptation de l'organisation interne de production et de gestion des sites web et application concernés, un accompagnement des personnels, 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 la MSA s'appuie pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses sites web et applications.

ACTION DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION

La prise en compte de l'accessibilité dans les projets numérique nécessite des compétences spécifiques qui devront être un prérequis pour les collaborateurs actuels ou futurs. A cette fin, les services RH de la MSA vont engager des travaux pour identifier les fiches de poste concernées et les compétences nécessaires.

En parallèle les actions de sensibilisation des différentes directions métiers et informatiques sont en cours de réalisation et se poursuivront dans les prochains mois. Par la suite, des formations nécessaires seront engagées et déployées dans le temps aux collaborateurs qui auront été identifiés comme prioritaires.

RECOURS A DES COMPETENCES 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'ACCESSIBILITE NUMERIQUE DANS LES PROJETS

L'ambition de prendre en compte l'accessibilité se concrétise dans la quantification et la budgétisation de l'accessibilité dans tous les projets concernés. Cela passe également par l'évolution des processus de développement informatique et l'automatisation de l'intégration des actions nécessaires pour mettre en œuvre l'accessibilité. Afin de structurer le chantier de l'accessibilité, la direction des processus et de l'organisation interne de la MSA et d'iMSA sera mobilisée pour établir les processus internes et identifier les acteurs en responsabilité et leurs rôles.

Par ailleurs, d'ores et déjà l'accessibilité fait partie des processus puisqu'elle est inscrite en tant que principe structurant dans les développements des services en lignes.

TEST UTILISATEURS

Dans l'optique de s'assurer que l'accessibilité soit totalement respectée et effective, les phases de tests utilisateurs intègrent d'ores et déjà, le plus souvent possible, un panel de personnes en situation de handicap.

PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITE DANS LES PROCEDURES DE MARCHÉ

La prise en compte de l'accessibilité sera également déployée au sein des cellules achat de la MSA et d'iMSA en intégrant des critères de notation complémentaires à ceux actuels lors des appels d'offres et procédures de marché.

RECRUTEMENT

Les services ressources humaines et les managers sont peu à peu sensibilisés à la nécessité d'intégrer de nouveaux collaborateurs ayant des compétences en accessibilité. Les fiches de postes et l'évaluation des candidats lors des recrutements évolueront en ce sens.

Néanmoins si un candidat ne possède pas ces compétences, il intégrera les sessions de formations adéquates pour lui permettre de déployer l'accessibilité dans ses missions.

TRAITEMENT DES RETOURS UTILISATEURS

Un moyen de contact est déjà disponible sur les sites internet des caisses de MSA au moyen d'un formulaire. Chaque formulaire reçu est analysé et renvoyé aux services des caisses MSA concernés afin de traiter la demande. En fonction de la typologie de la demande, des actions sont engagées tels qu'un accompagnement, une redirection vers l'assistance internet ou la signalisation d'un besoin d'évolution.

5. PROCESSUS DE CONTROLE ET DE VALIDATION

A l'occasion de chaque mise en ligne initiale ou mise à jour substantielle ou d'une refonte des sites internet ou application, un contrôle sera réalisé 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 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 ou la mise à jour des déclarations de conformité interviennent en complément des opérations habituelles de recette et contrôles intermédiaires qui seront organisées, si nécessaire, tout au long de la vie des projets

Par ailleurs, le collectif accessibilité de la MSA aura une vision des futurs projets ou de l'avancée des projets. Il sera le garant du respect de la prise en compte de l'accessibilité. Il sera amené à mettre en œuvre des indicateurs de contrôle.

6. PERIMETRE TECHNIQUE ET FONCTIONNEL

RECENSEMENT

Le collectif accessibilité 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 application a été qualifié selon des critères tels que la fréquentation, le service rendu, la criticité, le cycle de vie ou encore les technologies employées.

En premier lieu, les sites internet MSA ont été audités ainsi que l'espace privé. Dans cette perspective, la priorité est donnée à ces sites pour la mise en accessibilité.

Les autres sites seront audités dans un second temps selon un planning en cours de construction.

L'annexe 1 (Document « Périmètre technique public ») décrit les éléments pouvant être rendus publics du périmètre technique et fonctionnel. En effet, certaines applications peuvent ne pas être rendues publiques pour des raisons de sécurité ou de confidentialité par exemple.

7. AGENDA PLANIFIE 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, qui ont débuté en 2020, s'étaleront sur les années à venir.

PLAN ANNUEL 2021

Type	Actions	Mise en œuvre	Etat
Schéma pluriannuel	Définition et diffusion	T3 2021	Réalisé
Plan d'action annuel	Plan d'action 2021	T3 2021	Réalisé
	Plan d'action 2022	T4 2021	En planification
Référent accessibilité	Désignation d'un collectif accessibilité	T3 2020	Réalisé
Sensibilisation et formation	Sensibilisation du management	2 nd semestre 2021	En cours
	Formation des collaborateurs de la communication	2021 - 2022	En cours

	Formation des collaborateurs de l'informatique	2021	En planification
Ressources humaines	Identification et modification des fiches de postes et des compétences	2 nd semestre 2021	En planification
Processus interne	Définition des processus interne, des rôles et des organigrammes	2022	En planification
Développement des outils numériques	déploiement d'une nouvelle version du site internet prenant en compte l'accessibilité	2 nd semestre 2021	En cours
Audit et accompagnement	Choix d'un prestataire – interne ou externe -	T4 2021	En cours
Achat	Modification des procédures de marché	2022	En planification

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.

Site internet et extranets ouverts au public ou partenaires

Sites	URL	Conformité RGAA
Site national MSA	https://www.msa.fr	non
MSA AIN RHONE	https://ain-rhone.msa.fr	non
MSA ALPES DU NORD	https://alpesdunord.msa.fr	non
MSA ALPES VAUCLUSE	https://alpes-vaucluse.msa.fr	non
MSA D'ALSACE	https://alsace.msa.fr	non
MSA ARDECHE DROME LOIRE	https://ardechedromeloire.msa.fr	non
MSA D'ARMORIQUE	https://armorique.msa.fr	non
MSA AUVERGNE	https://auvergne.msa.fr	non
MSA BEAUCE CŒUR DE LOIRE	https://bcl.msa.fr	non
MSA BERRY TOURAINE	https://berry-touraine.msa.fr	non
MSA BOURGOGNE	https://bourgogne.msa.fr	non
MSA DES CHARENTES	https://charentes.msa.fr	non
MSA DE LA CORSE	https://corse.msa.fr	non
MSA COTES NORMANDES	https://cotesnormandes.msa.fr	non
MSA DORDOGNE LOT ET GARONNE	https://dlg.msa.fr	non
MSA FRANCHE COMTE	https://franchecomte.msa.fr	non
MSA GRAND SUD	https://grandsud.msa.fr	non
MSA HAUTE NORMANDIE	https://hautenormandie.msa.fr	non
MSA ILE DE FRANCE	https://iledefrance.msa.fr	non
MSA LANGUEDOC	https://languedoc.msa.fr	non

MSA LIMOUSIN	https://limousin.msa.fr	non
MSA LOIRE ATLANTIQUE VENDEE	https://loire-atlantique-vendee.msa.fr	non
MSA LORRAINE	https://lorraine.msa.fr	non
MSA MAINE ET LOIRE	https://maineetloire.msa.fr	non
MSA MARNE ARDENNES MEUSE	https://marne-ardennes-meuse.msa.fr	non
MSA MAYENNE ORNE SARTHE	https://mayenne-orne-sarthe.msa.fr	non
MSA MIDI PYRENEES NORD	https://mpn.msa.fr	non
MSA MIDI PYRENEES SUD	https://mps.msa.fr	non
MSA NORD PAS DE CALAIS	https://nord-pasdecalais.msa.fr	non
MSA PICARDIE	https://picardie.msa.fr	non
MSA POITOU	https://poitou.msa.fr	non
MSA PORTES DE BRETAGNE	https://portesdebretagne.msa.fr	non
MSA PROVENCE AZUR	https://provenceazur.msa.fr	non
MSA SUD AQUITAINE	https://sudaquitaine.msa.fr	non
MSA SUD CHAMPAGNE	https://sudchampagne.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.