



Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2022-2024

21/10/2023

Ce document est susceptible d'être mis à jour sans préavis.

La version en ligne est la seule version qui peut faire référence.

Mise à jour	Date
Version 1	21/10/2022

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.

Sommaire

1	Politique d'accessibilité	3
2	Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique	3
3	Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique	3
3.1	Formation et sensibilisation	4
3.2	Recours à des compétences externes	4
3.3	Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets	4
3.4	Tests usagers	4
3.5	Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures de marché	4
3.6	Recrutement	5
3.7	Traitement des retours usagers	5
4	Processus de contrôle et de validation	5
5	Périmètre technique et fonctionnel	5
5.1	Recensement	5
5.2	Évaluation et qualification	5
6	Sites et applications concernées	6
6.1	www.lyon-france.com	6
6.2	boutique.visiterlyon.com	6
6.3	www.lyoncitycard.com	6
6.4	pro.lyon-france.com	6
6.5	presse.lyon-france.com	6
6.6	events.lyon-france.com	7
6.7	traveltrade.lyon-france.com	7
6.8	www.alalyonnaise.fr	7
6.9	www.tourisme-different.fr	7
6.10	www.plongezdanslyon.fr	8
7	Agenda planifié des interventions	8
7.1	Plans annuels	8

1 Politique d'accessibilité

L'accessibilité numérique est au cœur des préoccupations liées au développement ou à la mise à disposition de sites web ou d'applications tant auprès du public que des personnels internes à ONLYLYON Tourisme et Congrès (OLTC).

Cette volonté 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 au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) et l'amélioration progressive des sites web et applications concernés.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel sont placés sous la responsabilité du pôle marketing digital et IT (marketing@lyon-france.com).

Sa mission est de promouvoir l'accessibilité par 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.

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 marketing digital et IT d'OLTC. 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 des sites et applications 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 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 OLTC s'appuie pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses sites web et applications.

3.1 Formation et sensibilisation

Tout au long de la période d'application de ce schéma, des actions d'accompagnement et de sensibilisation sont organisées afin de permettre aux personnels intervenant 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 OLTC dans la prise en compte de l'accessibilité. Cela recouvre par exemple les actions de sensibilisation et de formation, les actions d'accompagnements et plus particulièrement 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 au 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.

3.4 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'usagers 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.

3.5 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 au travers des appels d'offres notamment.

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.

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

3.6 Recrutement

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

3.7 Traitement des retours usagers

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA et aux attentes légitimes des usagers, un moyen de contact va être mis 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 ses 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 marketing digital et IT, 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 contrôles intermédiaires qui sont organisées, si nécessaire, tout au long de la vie des projets.

5 Périmètre technique et fonctionnel

5.1 Recensement

OLTC gère à ce jour 10 sites internet et applicatifs à destination du public ou de ses personnels.

5.2 Évaluation 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 (date de la prochaine refonte) ou encore les technologies employées.

6 Sites et applications concernées

6.1 www.lyon-france.com

Site vitrine de la destination et de l'office de tourisme

- Fréquentation annuelle :
- Criticité : haute
- Cycle de vie : en cours de refonte pour fusion avec Visiter Lyon et Lyon City Card
- Technologie : CMS Ibexa avec Apidae Tourisme comme système d'information touristique
- Conformité accessibilité : Q1 2023

6.2 boutique.visiterlyon.com

Site de réservation des visites et activités

- Fréquentation annuelle :
- Criticité : haute
- Cycle de vie : en cours de refonte pour fusion avec Lyon City Card et le site vitrine
- Technologie : plateforme e-commerce Adobe Magento 2
- Conformité accessibilité : Q1 2023

6.3 www.lyoncitycard.com

Site d'achat de la Lyon City Card

- Fréquentation annuelle :
- Criticité : haute
- Cycle de vie : en cours de refonte pour fusion avec Visiter Lyon et le site vitrine
- Technologie : plateforme e-commerce Adobe Magento 2
- Conformité accessibilité : Q1 2023

6.4 pro.lyon-france.com

Site des actualités professionnelles ONLYLYON Tourisme

- Fréquentation annuelle :
- Criticité : moyenne
- Cycle de vie : en cours de refonte pour fusion portail corporate Lyon-France
- Technologie : CMS Ibexa
- Conformité accessibilité : Q1 2023

6.5 presse.lyon-france.com

Site à destination de la presse et les journalistes

- Fréquentation annuelle :
- Criticité : basse
- Cycle de vie : Refonte prévue en 2023 pour être adaptée à la nouvelle identité graphique de l'écosystème digitale Visiter Lyon
- Technologie : CMS Ibexa
- Conformité accessibilité : Q3 2023

6.6 events.lyon-france.com

Site à destination des professionnels du tourisme d'affaires, organisateurs de congrès et d'évènements

- Fréquentation annuelle :
- Criticité : basse
- Cycle de vie : Refonte prévue en 2023 pour être adaptée à la nouvelle identité graphique de l'écosystème digitale Visiter Lyon
- Technologie : CMS Ibexa
- Conformité accessibilité : Q3 2023

6.7 traveltrade.lyon-france.com

Site à destination des professionnels du tourisme et du voyage

- Fréquentation annuelle :
- Criticité : basse
- Cycle de vie : Refonte prévue en 2023 pour être adaptée à la nouvelle identité graphique de l'écosystème digitale Visiter Lyon
- Technologie : CMS Ibexa
- Conformité accessibilité : Q3 2023

6.8 www.alalyonnaise.fr

Site à destination des professionnels du tourisme et du voyage

- Fréquentation annuelle :
- Criticité : moyenne
- Cycle de vie : Site créé en 2021 mais à adapter techniquement pour mise en conformité sur l'accessibilité (couleurs, repasse des contenus, code)
- Technologie : CMS Ibexa
- Conformité accessibilité : Q1 2024

6.9 www.tourisme-different.fr

Site de présentation de la politique de tourisme responsable de l'office de tourisme

- Fréquentation annuelle :

- Criticité : basse
- Cycle de vie : Site créé en 2021
- Technologie : CMS Ibexa
- Conformité accessibilité : Q4 2022 (en cours d'audit)

6.10 www.plongezdanslyon.fr

Site de présentation de la destination pour les professionnels du tourisme d'affaires, organisateurs de congrès et d'évènements avec les visites virtuelles de différents sites

- Fréquentation annuelle :
- Criticité : basse
- Cycle de vie : Dispositif lancé en 2021
- Technologie :
- Conformité accessibilité : à définir

7 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 termes de faisabilité, les opérations de mise en conformité s'étaleront sur les années 2022 à 2024.

7.1 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 OLTC.

Nom	Consultation	Dernière mise à jour
Plan annuel 2022	https://www.lyon-france.com/accessibilite	21/10/2022
Plan annuel 2023	À venir	À venir
Plan annuel 2024	À venir	À venir