



## SCHEMA PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITE NUMERIQUE 2026-2027-2028

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 handicapées rend obligatoire l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne.

Cette obligation concerne l'accessibilité à tout type d'information sous forme numérique quels que soient les moyens d'accès, les contenus et le mode de consultation, en particulier, les sites internet, intranet, extranet, les applications mobiles, les progiciels, le mobilier urbain numérique, la billettique. Il engage l'ensemble des services et des agents utilisant ou intervenant sur les outils et applications numériques sous la responsabilité de la direction générale.

En application du III de l'article 47 précité, le schéma pluriannuel d'une durée maximum de trois ans présente la politique de la Région des Pays de la Loire en matière d'accessibilité numérique.

Le présent schéma a été adopté en séance du Conseil régional des Pays de la Loire les 18 et 19 décembre 2025 et couvre la période de 2026 à 2028. Il est mis en ligne sur le site de la Région des Pays de la Loire. Des liens vers le présent schéma figurent au de la déclaration d'accessibilité des services de communication au public en ligne dépendant de la Région. Il est publié dans un format accessible.

### Sommaire

1. Une politique d'accessibilité numérique assumée
2. Une Région pleinement engagée pour l'accessibilité numérique en faveur des utilisateurs
3. La prise en compte de l'accessibilité numérique dans les nouveaux projets, traduction d'une véritable ambition
4. La prise en compte des personnes en situation de handicap dans les tests utilisateurs
5. Les moyens mobilisés
6. 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
7. Les mesures d'accessibilité non obligatoires, notamment, l'accès aux contenus audios et vidéos en langue des signes, la traduction de certains contenus en langage simplifié, et tout autre mesure permettant de prendre en compte le RGAA, des normes internationales, listés en annexe de la norme de référence.
8. Evaluation du schéma, déclinaison en plans annuels et communication.

## **1 – UNE POLITIQUE D’ACCESSIBILITE NUMERIQUE ASSUME**

### **1-1 Prendre en compte l’accessibilité numérique dans une politique plus générale en faveur des personnes handicapées**

Au-delà de l’obligation juridique de mise en conformité, l’accessibilité numérique s’inscrit dans la politique générale en faveur des personnes handicapées adoptée lors de la session du Conseil régional d’octobre 2022 intitulée « Engagement Handicap ».

L’accessibilité numérique vise l’ensemble des utilisateurs externes et internes des solutions numériques et digitales déployées par la Région ou pour le compte de la Région. L’accessibilité numérique complète les obligations en matière d’accessibilité physique, bâtimentaire et téléphonique. Elle consiste à rendre les services en ligne offerts aux utilisateurs (accès à l’information, réalisation de démarches en lignes, billettique...), accessibles aux personnes en situation de handicap, qu’ils s’agissent de particuliers, de partenaires ou d’agents régionaux.

La non-discrimination du fait d’un handicap fait partie des objectifs de la Région. Permettre à tous les publics d’accéder à l’information régionale, de faire des demandes, de suivre leur dossier est un enjeu majeur dans la relation aux usagers et du service public. Sur le plan interne, il s’agit de veiller à assurer l’égalité de tous les collaborateurs dans leurs conditions de travail et dans l’accès aux outils numériques.

La Région réaffirme son ambition de solutions numériques 100% accessibles.

### **1-2 Prendre en compte l’accessibilité numérique dans la stratégie numérique de la Région**

Ce schéma s’inscrit en complémentarité des divers documents stratégiques de la Région en matière de numérique.

## **2 – UNE REGION PLEINEMENT ENGAGEE POUR L’ACCESSIBILITE NUMERIQUE EN FAVEUR DES UTILISATEURS**

### **2-1 La prise en compte de l’accessibilité numérique dans l’organisation**

#### ***2-1-1 -Le référent accessibilité numérique (position et missions)***

Conformément au référentiel général d’amélioration de l’accessibilité numérique, la Région a procédé à la désignation d’un référent accessibilité numérique.

Le référent accessibilité numérique propose les axes à inclure dans le schéma pluriannuel d’accessibilité et dans les plans annuels. Il anime la démarche de mise en œuvre et son évaluation. Il sensibilise les différents services sur les enjeux de l’accessibilité et accompagne les équipes devant inclure l’accessibilité dans leurs activités. Il travaille en concertation étroite avec les autres agents régionaux concernés par le sujet du Handicap dont le chargé de mission en charge de l’Engagement Handicap. Il s’appuie sur les ressources internes.

Il est l’interlocuteur technique des usagers ou utilisateurs ayant une réclamation ou une demande.

Le référent est rattaché au Directeur de la transformation numérique. Il assure cette fonction en complément d’autres fonctions et activités.

Il est aidé sur le handicap visuel par un agent régional (rattaché à la direction de la transformation numérique), utilisant au quotidien la synthèse vocale et pouvant apporter conseils et bonnes pratiques.

#### *2-1-2 La création d'un comité de suivi de l'accessibilité numérique en lien avec le COPIL sur l'Engagement Handicap et le COPIL du numérique*

La prise en compte de l'accessibilité numérique nécessite une mobilisation de tous les services régionaux, et particulièrement, des directions en charge du numérique, de la communication externe et interne, des ressources financières et humaines, de la commande publique ainsi que des missions expertes sur le handicap.

Aussi, un comité de suivi technique associant les principales directions concernées mis en place depuis 2022 poursuit sa mission sur la période 2026/2027/2028. Il a pour mission de décliner techniquement les orientations de ce schéma, de définir et de suivre les moyens alloués et de fédérer et de proposer la rédaction du schéma pluriannuel et des plans annuels. Il rend compte de ses travaux auprès du comité de pilotage handicap et du comité de pilotage stratégie numérique.

#### *2-1-3 La mobilisation des directions et des services*

Les services régionaux sont chargés de promouvoir l'accessibilité numérique par la diffusion des normes, des bonnes pratiques et d'accompagner les équipes par des actions de sensibilisation et de formation, notamment.

La direction de la transformation numérique en lien avec les directions et services concernés, sous le contrôle de la direction générale, est chargée de veiller à l'application de la loi n°2005-102 (article 47), en procédant autant que nécessaire à des audits réguliers et en prenant en compte les demandes des utilisateurs de services de communication au public en ligne.

Au-delà de l'obligation juridique de mise en conformité, la démarche nécessite l'implication de tous les collaborateurs de la Région afin d'innover, de proposer des adaptations des supports et formulaires, d'intégrer l'accessibilité numérique dans les guides internes de la Région.

Plus largement, la Région souhaite développer une véritable culture de l'accessibilité numérique en interne à tous les stades des projets en lien avec le renforcement de la culture sur la conformité des solutions numériques.

#### *2-1-4 La création d'un réseau avec les autres collectivités territoriales*

L'accessibilité numérique nécessite une veille permanente sur les attentes des usagers et des utilisateurs, sur l'évolution des technologies au service des personnes handicapées, sur l'évolution réglementaire et sur les bonnes pratiques en lien avec d'autres collectivités territoriales.

Dans ce cadre, le référent accessibilité numérique de la Région des Pays de la Loire a initié la création d'un réseau des référents accessibilité numérique avec d'autres collectivités territoriales depuis 2023. Cette initiative est poursuivie.

#### *2-1-5 Le recours à des compétences externes*

Chaque fois que nécessaire, et dans le cadre de la commande publique, il est fait appel à des intervenants externes afin d'accompagner la Région des Pays de la Loire dans la prise en compte de l'accessibilité numérique. Il peut s'agir, par exemple, des actions d'audits, de certifications des sites

internet, intranet ou extranet, encore ou des applications mobiles ou du mobilier urbain numérique, de la billettique ou d'une action de formation du personnel.

## 2-2 La mise en conformité des sites et des outils

### *2-2-1 L'inventaire des sites, applications, mobiliers urbains et dispositifs billettiques concernés*

La Région dispose d'un outil de cartographie des sites, logiciels et applications. Un recensement exhaustif des outils concernés par l'obligation d'accessibilité numérique a été réalisé sur la période 2023/2025 et est réactualisé sur la période 2026/2028 à échéances périodiques. Une attention est portée à ce que cet inventaire permette d'assurer un suivi des travaux de mise en accessibilité des outils à forte fréquentation ou audience, ou particulièrement dédié aux utilisateurs ayant un handicap. Les plans annuels définiront les priorités de mise en conformité sur la période 2026/2028 et préciseront les solutions ne pouvant pas être mises en conformité et les motifs (ex : technologie obsolète, charge disproportionnée, livraison prochaine d'un nouveau site).

La Région continuera d'adresser annuellement aux prestataires, aux éditeurs un courrier rappelant leurs obligations d'accessibilité numérique et leur demandant leurs plans d'actions, obligations figurant dans la commande publique y compris pour les solutions numériques choisies par l'intermédiaire de centrales d'achat... Sur la durée du présent schéma, la Région s'assurera que les réponses apportées sont de qualité.

Un travail est conduit pour renforcer l'accessibilité numérique du portail des aides et des plateformes de démarches dédiées au grand public dans l'objectif de les rendre plus accessibles dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue et de mise en responsabilité des partenaires numériques. Les prestataires développant ces solutions seront informés du haut niveau d'exigence de la Région.

### *2-2-2 les audits d'accessibilité numérique et les suites données*

En fonction de ses capacités opérationnelles et financières, la Région des Pays de la Loire réalise des audits et tests d'accessibilité sur les solutions numériques répertoriées selon un calendrier de priorité fixé annuellement. Elle peut faire réaliser ces audits par des prestataires externes expérimentés ou en interne par des équipes formées aux audits d'accessibilité numérique.

Les prestataires, fournisseurs sont tenus informés de la possibilité de lancement d'audits et des contrôles considérant que ces audits participent de l'amélioration continue et durable des solutions numériques et doivent être suivis de corrections dans les meilleurs délais.

La Région renouvellera les audits sur les sites digitaux à forte audience interne ou externe avec la volonté de faire croître les scores d'accessibilité.

Les conclusions des audits approfondis comporteront des préconisations permettant à la Région d'opérer ou de faire opérer les corrections nécessaires et de capitaliser les bonnes pratiques au bénéfice de l'ensemble des solutions numériques déployées pour le compte de la Région.

Afin de favoriser des scores d'accessibilité numérique élevés, la Région rappelle aux prestataires et aux éditeurs, l'importance de disposer de personnels formés à ce sujet. Elle mobilise les autorités académiques et de formation sur l'importance de former les futurs professionnels à l'accessibilité numérique afin que les solutions numériques fournies aient une accessibilité maximum.

## *2-2-3 La gestion des retours et des réclamations des usagers : adresse électronique dédiée pour les utilisateurs*

Pour répondre aux demandes des utilisateurs, une adresse électronique : [accessibilite.numerique@paysdelaloire.fr](mailto:accessibilite.numerique@paysdelaloire.fr) dédiée est mise en place au fur et à mesure des travaux de mise en conformité, sur chaque site, application, logiciel permettant aux personnes handicapées de signaler des difficultés.

Afin de répondre à ces interpellations, la mise en place d'une procédure spécifique d'assistance est étudiée avec l'ensemble des services et personnels impliqués.

Dans l'attente, ces réclamations ou interpellations sont traitées par le référent accessibilité numérique en lien avec les directions et services concernés.

### 2-3 La fourniture d'équipements numériques adaptés

Les aides aux agents en situation de handicap font partie des axes de la politique de prévention de la Région.

Ces aides sont préconisées par les médecins du travail et peuvent être en partie prises en charge par le FIPHFP (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique). Il peut s'agir d'aides techniques, d'aides liées à l'apprentissage, au transport, ou encore des aides relatives à des aménagements.

Le besoin de chaque agent, y compris en matière de fourniture numérique, est ainsi déterminé par la médecine du travail en fonction de la pathologie, du handicap et du poste de travail. La Région fournit, par exemple, du matériel informatique adapté aux agents mal et non-voyants...

Certaines mesures ont été généralisées pour tenir compte des problématiques liées notamment aux troubles musculosquelettiques (TMS), voire des situations de handicap, qui peuvent apparaître en cours d'activité professionnelle.

L'ensemble de ces actions s'inscrivent ainsi directement dans les objectifs de maintien dans l'emploi. Dans le cadre du développement du "Flex office" dans les locaux de la Région, les services concernés conduisent une analyse des besoins particuliers des agents ayant un handicap pour leur délivrer un équipement numérique individuel et adapter l'équipement collectif.

## **3 – LA PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE DANS LES NOUVEAUX PROJETS, TRADUCTION D'UNE VERITABLE AMBITION**

Les objectifs d'accessibilité et de conformité au RGAA seront à inscrire et à rappeler dès le début des projets comportant un volet numérique afin de constituer une exigence de base. Ils devront être rappelés dans les conventions établies avec les opérateurs, les délégataires ou des partenaires de la Région.

Un process spécifique, garantissant la continuité de la prise en charge de l'accessibilité à toutes les étapes des projets de la commande à l'évaluation, est en cours de formalisation et d'expérimentation. Ce chantier permettra d'identifier et de créer des outils à mettre à disposition des différents interlocuteurs d'un projet numérique. Un réseau des agents particulièrement mobilisés sur l'accessibilité numérique dans le cadre de projets est constitué afin de partager les initiatives.

Une attention particulière sur la durée de ce schéma sera portée à l'accessibilité numérique des solutions numériques en matière de transport, relevant des compétences régionales dans le cadre du déploiement du service « mobilité servicielle » (ou Maas : Mobility As A Service). Ainsi, dans un premier temps, le sujet de l'accessibilité numérique sera à traiter dans le cadre de la mise à disposition d'un agent conversationnel (Chatbot) s'appuyant sur l'intelligence artificielle.

#### **4 – LA PRISE EN COMPTE DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP DANS LES TESTS UTILISATEURS**

L'expérimentation de tests utilisateurs a débuté en 2025 avec l'appui d'un collaborateur utilisant la synthèse vocale. Les tests en amont de diffusion de questionnaires, de documents numériques, ou de nouveaux outils numériques sont poursuivis sur la durée de ce schéma et doivent permettre autant que possible d'opérer les corrections en amont ou de rechercher des solutions alternatives. Ces tests sont aussi l'occasion de sensibiliser les services producteurs de ces documents.

Si des tests utilisateurs sont organisés, en phase de conception, de validation ou d'évolution de l'outil, du site ou de l'application, le panel d'utilisateurs comprendra dans la mesure du possible, des personnes handicapées. Ces tests ont vocation à identifier les principaux blocages et prioriser les améliorations à apporter.

Dans le cadre de l'administration régionale et afin de favoriser l'innovation numérique, un « incubateur numérique » est organisé depuis 2025 avec un local dédié à cette fonction. Cet incubateur est porté par la direction de la transformation numérique. Il sert d'appui, entre autres, pour des ateliers sur l'accessibilité numérique et pour des tests d'usage de solutions numériques ou digitales en cours de déploiement ou déjà installées afin d'en vérifier les usages réels par les agents et les usagers externes. Dans le cadre du développement du futur service « mobilité servicielle » (ou Maas : Mobility As A Service), la consultation des représentants des usagers est intégrée dans la démarche, de la phase de réflexion au déploiement de la solution.

#### **5 – MOYENS MOBILISES**

##### 5-1 Volet Ressources humaines

Outre le temps consacré par le référent accessibilité numérique, la Région mobilise les services experts.

La Région conduit dans le cadre de la politique de ressources humaines de nombreuses actions permettant de sensibiliser et de former les agents au handicap et à l'accessibilité numérique.

Les actions de sensibilisation et de formation prennent différentes formes :

- Dans le cadre de journées ou de temps de sensibilisation sur le handicap ou la santé (ex : DUODAY, semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, semaine sur la prévention de la santé...),
- Dans le cadre de la journée d'accueil des pratiques régionales pour les nouveaux agents de l'hôtel de Région et des Maisons de la Région,
- Dans le cadre des formations spécifiques à certains métiers ou fonctions (ex : assistants de prévention) ou à certains outils (par exemple, lors des formations sur des outils (traitement de texte, tableur, diaporama...), ou encore à la production de documents ou de contenu numérique et/ou lors de la conception de formulaires) : une sensibilisation au sujet de l'accessibilité numérique est demandée aux animateurs de ces sessions en fonction des métiers exercés.
- Dans le cadre des formations expertes (pour les agents spécialisés en communication, dans le numérique ou dans les systèmes d'information en ressources humaines) : il

- pourra être proposé une formation spécifique sur le sujet, favorisant la bonne prise en compte de l'accessibilité numérique dans les pratiques en fonction des besoins des agents.
- Des webinaires ou des formations sur site pourront également être organisés sur ce sujet pour les agents ayant exprimé des besoins d'information ou de formation,
  - Des webinaires ou des formations sur la méthode FALC (Facile A Lire et à Comprendre) afin de mettre à disposition des utilisateurs ayant une déficience intellectuelle, des documents adaptés. Cette sensibilisation/formation concernera prioritairement les agents en charge de la communication ou les collaborateurs intervenant sur des solutions numériques à forte audience,
  - Des modalités ludiques (ex : jeu, « vis ma vie » ...) d'approche du handicap ou de l'accessibilité numérique pour les séminaires de direction, pour les réunions de service...

Sur la durée de ce schéma, la Région lancera une démarche afin de mieux appréhender les besoins des personnes ayant des troubles intellectuels, cognitifs ou "dys", afin de construire des réponses adaptées et de nouveaux services, et de proposer aux agents de nouveaux outils facilitant leur quotidien.

Les outils de communication interne (dont l'intranet) mettent à disposition de tous les agents, des guides, des informations, des conseils sur l'accessibilité qui sont à actualiser autant que nécessaire.

Une attention sera portée aux agents en décrochage numérique pour leur faciliter l'accès à ces informations.

#### 5-2 Volet financier

La mise en accessibilité numérique est un élément à intégrer dans la définition des moyens et des coûts comme toute autre obligation légale. Les crédits nécessaires à la mise en accessibilité numérique ne donnent pas lieu à la création d'un programme financier spécifique que ce soit pour le financement des audits ou pour la prise en compte financière des corrections à apporter après les audits.

Sur la durée du présent schéma, la Région s'engage à mobiliser des moyens financiers pour la réalisation des audits d'accessibilité, à hauteur minimale de 80 000€ par an.

Pour les corrections à opérer après un audit ou un contrôle, ces dépenses pourront être intégrées dans les marchés après une estimation de la pertinence d'un financement régional.

Afin d'accroître son action, la Région mobilisera les financements externes autant que nécessaire pour le financement des audits, des corrections à opérer, des améliorations continues et pour la formation sensibilisation des agents. Ainsi, le FIPHFP (Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique) ou des fonds européens seront sollicités.

#### 5-3 Volet technologique

Sur la durée du présent schéma, une attention sera apportée sur l'accessibilité numérique de la cartographie, des plans de circulation, de la visualisation spatiale, des données en open data en notant les freins technologiques à la prise en compte de toutes les formes d'handicap. La Région cherchera autant que possible les corrections utiles, les solutions alternatives ou des mesures de compensation (ex : plateforme téléphonique pour la mobilité).

Le développement d'une bibliothèque professionnelle numérique pour les agents régionaux se poursuit en y intégrant un volet d'accessibilité numérique, en particulier, pour les agents ayant un handicap visuel.

Pour la billettique liée à la mobilité sur des distributeurs automatiques de titres, des claviers numériques sont envisagés en complément des claviers digitaux. L'achat en ligne de titre de transport est traité dans le cadre du service « mobilité servicielle » (ou MaaS : Mobility As A Service).

#### **5-4 Volet intelligence artificielle**

Sur la durée du présent schéma, l'intelligence artificielle va évoluer et prendre des formes nouvelles dans la relation entre la machine et l'utilisateur. Ainsi, des agents conversationnels pourront être développés par les prestataires en complément des outils existants, sur des logiciels, sur des sites web... La Région veillera à rappeler aux prestataires que les solutions numériques issues de l'IA doivent prendre en compte l'accessibilité numérique ou offrir une alternative.

L'intelligence artificielle peut être aussi un moyen de développer et systématiser des moyens de compensation pour les utilisateurs handicapés (ex : vocalisation des documents et de cartes, fourniture de documents en format adapté, commentaire automatique d'images ...).

Une veille sera structurée sur les innovations d'usages que peut apporter l'intelligence artificielle, dans le quotidien des usagers externes d'une part et dans le travail des agents ayant un handicap d'autre part.

#### **5-5 Volet marchés commande publique**

Les procédures d'élaboration des marchés publics ainsi que les règles d'évaluation des candidatures sont adaptées pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité).

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA participent de l'évaluation de la qualité de l'offre d'un prestataire retenue dans le cadre d'un marché de travaux, de fournitures courantes ou de services.

La Région déterminera selon les publics visés et les complexités de la solution numérique, les exigences particulières d'accessibilité numérique à inscrire dans la rédaction du marché, dans l'analyse des offres, dans les délais de mise en œuvre et dans l'analyse du service fait.

Le changement de prestataire sur une solution numérique au cours d'un marché ou après la remise en concurrence d'un contrat de tierce maintenance applicative ne dispense pas ce prestataire du maintien du score d'accessibilité numérique voire de son évolution ascendante, et d'opérer les corrections.

Sur la durée du présent schéma, les services de la Région seront attentifs à l'usage réel fait par les utilisateurs (en particulier, ayant un handicap) par comparaison avec l'usage théorique envisagé par les prestataires et les éditeurs de solutions numériques afin que les corrections d'accessibilité soient opérées.

### **6 – 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)**

Les plans annuels préciseront les sites et applications prioritaires.

**7 – LES MESURES D’ACCESSIBILITE NON OBLIGATOIRES (notamment, l'accès aux contenus audios et vidéos en langue des signes, la traduction de certains contenus en langage simplifié, et tout autre mesure permettant de prendre en compte le RGAA, des normes internationales, listés en annexe de la norme de référence).**

À la suite de la mise en accessibilité du site institutionnel régional [paysdelaloire.fr](http://paysdelaloire.fr) et de l'intranet, l'ensemble des contributeurs de ces sites ont été formés aux fondamentaux de l'accessibilité afin de garantir une contribution accessible et maintenir les scores de ces sites.

Un support relatif à l'écriture accessible a été rédigé à l'attention des contributeurs de l'intranet.

En outre, toutes les vidéos « YouTube » éditées par la collectivité font l'objet d'un sous-titrage et le magazine régional - dans sa nouvelle version lancée en septembre 2022 - fait l'objet d'une retranscription audio.

**8 – EVALUATION DU SCHEMA, DECLINAISON EN PLANS ANNUELS ET COMMUNICATION**

La préparation, le suivi et la mise à jour rédactionnelle de ce schéma pluriannuel sont placés sous la responsabilité de la direction de la transformation numérique.

Conformément à la réglementation, le schéma pluriannuel sera décliné en plans annuels pour les années 2026, 2027, 2028 qui sont soumis à la délibération des élus régionaux.

Le schéma pluriannuel et les plans annuels sont en ligne sur les sites et solutions numériques. Des liens vers ces documents figurent au sein de la rubrique accessibilité numérique.

Adopté par délibération du Conseil régional des Pays de la Loire  
Le 18 décembre 2025