

Maïsadour

## SCHÉMA D'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE - 2024-2027

Rédacteur : Martin MOLLET

Validé par :

- Christelle FORZY – Directrice QSHE et Développement Durable Groupe
- Anne-Sophie Vieira – Directrice Communication Groupe
- Grégory Gonzalez – Directeur des Systèmes d'Information Groupe

Lundi 24 juin 2024

Siège social : Route de Saint-Sever 40280 Haut-Mauco Adresse Postale

: BP 27 - 40001 Mont-de-Marsan Cedex

Tél : +33 (0)5 58 05 84 84 | Fax : +33 (0)5 58 05 84 99 | [www.maisadour.com](http://www.maisadour.com)

Société Coopérative Agricole à capital variable reconnue sous le numéro d'agrément 11967 | SIRET 782 092 290 00025 | RCS MONT-DE-MARSAN 782 092 290 | APE 4621 Z | TVA FR 45 782 092 290 Distribution de produits phytopharmaceutiques à usage d'utilisateurs professionnels sous le numéro AQ00219

## Table des matières

<u>La mission</u>	3
Les obligations réglementaires	3
Une démarche de co-construction	3
<u>La politique d'accessibilité de Maisadour</u>	5
La politique d'accessibilité numérique, un axe affirmé de la stratégie Ambitions 2030 pour Maisadour	5
Les enjeux de l'accessibilité numérique pour Maisadour	5
L'existant, les premières initiatives	7
Les publics concernés	8
Les produits numériques concernés	9
<u>La gouvernance de l'accessibilité numérique de Maisadour</u>	11
L'organisation de l'accessibilité numérique de Maisadour	11
Le projet : une gouvernance coordonnatrice et garante des conditions de mise en œuvre de l'accessibilité numérique dans le portage des projets numériques.	13
L'organisation et les outils de la gouvernance	13
La politique de priorisation (les critères)	18
<u>L'organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique de Maisadour</u>	21
L'organisation des projets numériques	21
Les projets en appui du programme d'accessibilité numérique	24

## LA MISSION

### LES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

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 à tout service de communication 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 mise en place, les actions de formations, les processus projets, les relations avec les sous-traitants, les politiques de tests et d'audits...

### UNE DEMARCHE DE CO-CONSTRUCTION

Pour faire de ce projet un projet cohérent et fédérateur d'une culture d'organisation collective associant toutes les parties prenantes internes, une démarche d'intelligence collective a été engagée par Maïsadour pour élaborer son schéma pluriannuel d'accessibilité numérique.

Les ateliers menés ont permis de dresser les actions et moyens à mobiliser, ainsi que de définir les fondements du projet pour concrétiser, dès que possible, son engagement dans une politique d'accessibilité numérique volontariste dans la continuité de la politique sociétale en matière du handicap, d'inclusion et de diversité.

Contenu du schéma d'accessibilité numérique :

1. L'engagement sociétal en matière d'handicap et d'accessibilité ;
2. La gouvernance mise en oeuvre ;
3. Les processus de projets numériques ;
4. Les moyens humains et financiers ;
5. La politique de formation et de compétence ;
6. Les appuis externes et la politique de test incluant des personnes en situation de handicap ;
7. Les relations contractuelles avec les prestataires ;
8. Le plan d'actions détaillé.

**Ce  
qu'il  
faut  
retenir**

# LA POLITIQUE D'ACCESSIBILITE DE MAÏSADOUR

## LA POLITIQUE D'ACCESSIBILITE NUMERIQUE, UN AXE AFFIRME DE LA STRATÉGIE AMBITION 2030 POUR MAÏSADOUR

Au-delà de l'obligation juridique de mise en conformité avec la loi sur le handicap et la mise en place du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) réactualisé en octobre 2023, le programme d'accessibilité numérique de Maisadour s'inscrit dans sa stratégie Ambition 2030.

La stratégie de Maisadour s'appuie sur une ambition agroécologique et environnementale inscrite pleinement dans les Objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU et concrétisée par l'obtention du label RSE au niveau confirmé en 2022.

L'Ambition 2030 de Maisadour repose sur 4 piliers :

- Une ambition agroécologique et environnementale
- Des filières à valeur ajoutée
- Une entreprise attractive avec des équipes performantes
- Une Coopérative engagée dans ses territoires et actrice des évolutions de société

L'accessibilité numérique s'inscrit donc pleinement dans cette stratégie d'entreprise.

## LES ENJEUX DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE POUR MAÏSADOUR

Au-delà de l'inscription du projet l'Ambition 2030 du Groupe Maisadour, l'accessibilité numérique répond à différents enjeux concrets.

La mise en conformité des exigences en matière d'accessibilité numérique répond aux enjeux d'une offre de services de qualité de Maisadour pour tous ses publics cibles, internes et externes.

Accompagner son offre de services d'une forte valeur ajoutée pour les usagers et utilisateurs n'est pas seulement l'objet d'intention mais bien de services efficaces quelle que soit la situation des usagers et clients.

Cet enjeu, s'il vise en premier lieu les usagers du territoire, il touche plus largement l'ensemble des utilisateurs notamment du fait du positionnement international de Maisadour du fait de son développement.

En interne, les publics sont aussi les collaborateurs directs qui par leurs missions peuvent utiliser plusieurs dispositifs numériques et outils digitaux. Il convient donc de veiller à leur offrir les meilleures conditions de travail indépendamment de leur situation personnelle, notamment en matière de handicap.

Il s'agit donc avec ce projet de répondre pleinement aux usages de ses publics, externes comme internes, en mettant au cœur la qualité des services et une forte valeur ajoutée.

## Un enjeu d'image de marque et de positionnement

La raison sociale même de Maisadour fait du projet d'accessibilité numérique un enjeu d'image et d'attractivité.

Il est en effet exemplaire pour un acteur économique majeur de territoire de proposer des services numériques respectant les règles et normes en vigueur auprès de ses usagers, particuliers ou professionnels.

Par ailleurs, ce niveau d'exigence et de performance dans la dimension internationale du groupe peut être un élément différenciant de crédibilité et d'assurance qualité.

## Un enjeu de montée en compétence

Obligation réglementaire, l'accessibilité est aussi un défi technique pour les équipes chargées de production numérique. L'exigence de qualité des services et produits offerts par Maisadour à ses utilisateurs, implique un haut niveau de qualité et de performance des productions digitales du groupe.

L'accessibilité numérique pose donc un enjeu majeur en matière de production au regard des normes internationales et françaises obligatoires sur cette question.

Cet enjeu implique donc une montée en compétence forte des collaborateurs contribuant à la chaîne de production numérique : métiers techniques du digital, contributeurs de contenus.

Réussir sur le long terme à maintenir une offre de qualité optimale en matière d'accessibilité numérique nécessite donc d'offrir aux collaborateurs les moyens de leur montée en compétence et qualification.

## Un enjeu budgétaire

Le projet d'accessibilité numérique ne peut pas être qu'une affirmation d'intentions dans une politique environnementale et sociétale ancrée et volontariste. Du fait des impacts techniques et de production comme

de formation, il implique une mobilisation de moyens pour la mise en œuvre des actions nécessaires.

Il devient donc, également, un enjeu budgétaire et de moyens alloués pour rendre concret la mobilisation des équipes et assurer les objectifs de mise en conformité des services numériques offerts aux clients et utilisateurs, externes ou internes.

C'est également un enjeu en termes de priorisation qui sera posé par le projet notamment pour définir le calendrier d'actions et ce au regard de l'importance de l'offre de produits numériques concernés.

### Un enjeu de la sous-traitance

Si les projets digitaux développés font appel à une forte compétence interne et internalisant des outils de développement, le recours à des prestations externes se poursuivront nécessairement pour la production de certains services spécifiques.

Il est donc nécessaire de sécuriser et assurer le portage de la stratégie et des ambitions en matière d'accessibilité aux prestataires externes contribuant et assurant toute ou partie des développement numériques.

## L'EXISTANT, LES PREMIERES INITIATIVES

Le sujet de la politique du handicap, de l'inclusion et de la diversité n'est pas un sujet récent pour Maisadour. Plusieurs actions ont déjà été engagées au titre de la politique du handicap et également sur l'accessibilité numérique.

### Les actions de sensibilisation et un ancrage organisationnel

En termes de sensibilisation des collaborateurs, le guide de l'accessibilité est un document clé aujourd'hui en interne associant près de cinquante services au sein du groupe, avec une politique de mise à jour régulière.

De la même façon, chaque année, la semaine de l'emploi pour les personnes en situation de handicap est un rendez-vous important pour les collaborateurs concernés.

Cet enjeu stratégique se traduit, dans l'organisation, par la désignation d'un référent « handicap » et la mise en place d'un groupe de travail permettant de déployer les plans d'actions dans chacune des entités et selon son contexte.

### Les actions concrètes et premières réalisations de prise en compte du handicap numérique

La prise en compte de l'accessibilité numérique est déjà une réalité pour les équipes de Maisadour tel qu'en témoignent les rapports d'activité la déclaration de performance extra-financière (DPEF) ou le programme stratégique.

Plusieurs actions sont d'ores et déjà engagées pour initier la mise en œuvre de cet axe stratégique.

## Première mise en conformité et qualité des productions

Plusieurs développements de site ou d'outils de production de services numériques sont déjà conçus et développés en intégrant des objectifs et une atteinte ambitieuse du respect des critères d'accessibilité (site internet, « usine à sites », intranet).

De plus, les productions de médias spécifiques telles que les vidéos font également l'objet d'une pleine prise en compte du respect de l'accessibilité (sous-titrage).

## Audit - corrections

Depuis l'évolution réglementaire de l'accessibilité numérique, Maisadour s'est engagé dans une politique de mise en conformité de ses sites internet. Les audits et les premières actions de corrections sont d'ores et déjà en place, notamment avec l'appui d'expertises externes.

Le travail sur l'élaboration du schéma d'accessibilité s'inscrit donc pleinement dans la mise en œuvre complète du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité avec les audits et les mises en conformité des produits et services numériques de Maisadour.

## LES PUBLICS CONCERNES

Les publics concernés par le projet d'accessibilité numérique de Maisadour peuvent se répartir en deux familles principales :

Les usagers et acteurs externes :

1. Les usagers et clients, particuliers ou professionnels des services numériques offerts par Maisadour sont évidemment les premières populations impactées par l'accessibilité numériques. Consommateurs, adhérents, professionnels de la filière agricole sont les premiers destinataires de l'offre de services numériques de Maisadour.
2. Les fournisseurs, prestataires et partenaires externes sous-traitants de solutions ou productions numériques pour les entités de Maisadour sont des acteurs impliqués dans la réussite du projet car devant respecter les attendus du groupe dans cette nouvelle politique numérique. Cela touche les éditeurs de solutions, les sous-traitant de contenus, de développement web ou de communication digitale.
3. Les prestataires en matière d'expertise d'accessibilité sont évidemment des acteurs particulièrement mobilisés par le projet d'accessibilité numérique.
4. Les autorités de régulation au titre du contrôle possible du respect de la réglementation sont potentiellement destinataires de la politique de Mais Adour en termes d'accessibilité.
5. Dans le même ordre d'idée les organismes intervenant dans le domaine du handicap (Agefiph, Cap emploi)

Siège social : Route de Saint-Sever 40280 Haut-Mauco Adresse Postale  
: BP 27 - 40001 Mont-de-Marsan Cedex  
Tél : +33 (0)5 58 05 84 84 | Fax : +33 (0)5 58 05 84 99 | [www.maisadour.com](http://www.maisadour.com)

Société Coopérative Agricole à capital variable reconnue sous le numéro d'agrément 11967 | SIRET 782 092 290 00025 | RCS MONT-DE-MARSAN 782 092 290 | APE 4621 Z | TVA FR 45 782 092 290 Distribution de produits phytopharmaceutiques à usage d'utilisateurs professionnels sous le numéro AQ00219



sont des parties prenantes du projet.

Les parties prenantes internes :

6. Les collaborateurs internes et les futurs collaborateurs, notamment ceux en situation de handicap pour l'utilisation de leurs outils numériques métiers, constituent une des catégories de publics directement concernée par le projet.
7. Les collaborateurs des services ayant à mettre en œuvre l'accessibilité numérique dans leurs productions sont évidemment concernés ; mais, au-delà des métiers techniques, ce sont tous les collaborateurs des services qui vont concourir à la mise en œuvre de la stratégie d'accessibilité numérique (DSI, RH, Marketing, Communication...) qui sont mobilisés par le programme d'accessibilité numérique.
8. Les services, en tant qu'entités impliquées dans le projet d'accessibilité numérique et devant conduire des actions pour sa mise en œuvre sont aussi touchés par le projet au titre de la mise en œuvre pouvant impliquer des modifications de processus de travail interne.
9. Les instances de gouvernance, au plus haut niveau, sont de fait une des parties prenantes du projet, notamment en ce qui concerne le COMEX pour la définition de la stratégie du groupe.

## LES PRODUITS NUMERIQUES CONCERNES

Les objets numériques concernés par le RGAA du groupe et de ses filiales sont les sites Internet & E-Commerce, les Extranets, l'Intranet, les applications mobiles ainsi que les progiciels dès lors qu'ils constituent des applications utilisées au travers d'un navigateur web ou d'une application mobile.

*Référence RGAA -v4 : « la prise en compte de l'accessibilité numérique dans la stratégie numérique de l'entité et dans sa politique en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap ; »*

## Une ambition affirmée de l'accessibilité numérique chez Maisadour :

- Une politique environnementale et sociétale parfaitement définie et ancrée dans le groupe
- Un projet s'inscrivant dans les actions déjà engagées en matière d'accessibilité numérique
- Des enjeux, défis et acteurs clairement identifiés pour faire de l'accessibilité numérique un levier fort de l'engagement de Maisadour dans sa politique de responsabilité sociale.

**Ce  
qu'il  
faut  
retenir**

Siège social : Route de Saint-Sever 40280 Haut-Mauco Adresse Postale  
: BP 27 - 40001 Mont-de-Marsan Cedex  
Tél : +33 (0)5 58 05 84 84 | Fax : +33 (0)5 58 05 84 99 | [www.maisadour.com](http://www.maisadour.com)

Société Coopérative Agricole à capital variable reconnue sous le numéro d'agrément 11967 | SIRET 782 092 290 00025 | RCS MONT-DE-MARSAN 782 092 290 | APE 4621 Z | TVA FR 45 782 092 290 Distribution de produits phytopharmaceutiques à usage d'utilisateurs professionnels sous le numéro AQ00219

# LA GOUVERNANCE DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE DE MAÏSADOUR

## L'ORGANISATION DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE DE MAÏSADOUR

Mettre en œuvre une politique d'accessibilité numérique implique une réflexion sur l'organisation interne, de l'ensemble des entités (directions et services) qui doivent contribuer au projet. Cette réflexion doit permettre de définir les conditions de réussite de mise en conformité des sites web et applications numériques concernés à travers différentes actions : formation du personnel, modification des procédures d'achats, politique des systèmes d'information, prise en compte des demandes de corrections, des usagers internes ou des utilisateurs extérieurs.

Maisadour, de par ses missions et offres de services, concourt à la réalisation et au développement d'applications et produits numériques non seulement pour ses clients et adhérents mais également pour ses collaborateurs. Les différents services ou branches métiers y concourant sont donc impactés par cette réflexion et ce dans un contexte de production digitale déjà organisée avec des instances de suivi et d'arbitrage.

### L'organisation de la production numérique

L'organisation actuelle repose sur un modèle décentralisé pour la gestion des projets informatiques ou numériques. Les différents services « métiers » sont chargés de la définition et de la gestion du développement de produits et services digitaux pour leurs clients des différentes branches métiers.

La Direction des Systèmes d'informations coordonne ces projets au sein d'instances de suivi et d'arbitrage. Elle pilote elle-même le développement de produits numériques socles ou pour les collaborateurs internes (intranet, outils métiers)

Au sein de chacun des services métiers, un responsable projet coordonne le développement de ses produits et services avec le soutien et conseil d'un relais DSI-métier (Responsable Relation Métier) afin de définir chaque projet tant sur le plan technologique que sur les aspects budgétaires ou de recours à la sous-traitance.

Chaque entité est autonome et responsable de ses processus et organisations de production en se basant sur de principes de conduite de projets pilotés par la DSI pour assurer une cohérence de qualité de services à l'échelle du groupe.

## L'organisation de la politique du handicap et de l'inclusion

Le principe de mise en œuvre de la politique du handicap et de l'inclusion intégrée dans les « piliers » stratégiques du groupe repose sur un(e) référent(e) handicap au sein du service Ressources humaines. Elle s'appuie sur un Référent handicap, un groupe de travail (GT) handicap, des relais clés dans les différents services et pôles du groupe pour assurer la coordination et la cohérence du déploiement de la politique en matière de handicap dans les différentes entités.

L'objectif vise à la fois à mieux faire connaître le handicap et à accompagner les salariés en situation de handicap dans le groupe par des actions tels que :

- La valorisation
- La reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH),
- La formation des référents handicap, l'accessibilité des locaux, l'accompagnement par la médecine du travail ou des partenariats avec CAP emploi ou l'Agefiph.

La politique s'appuie sur plusieurs actions déjà en place notamment avec la nomination d'un Référent handicap, le réseau « #activateur de progrès » ou l'organisation d'animation et un espace d'échange numérique.

Le travail de réflexion collective sur le pilotage de l'« accessibilité numérique » a donc été effectué dans ce contexte.

Il vise, dans ses propositions, à s'inscrire dans l'écosystème existant, en évitant de rajouter une complexité organisationnelle supplémentaire et veillant à ne pas remettre en chantier les mécanismes de gestion de projets existants et éprouvés.

L'enjeu est d'inscrire l'accessibilité numérique comme une exigence incontournable complémentaire dans le portage et la conduite des projets pour garantir une intégration la plus fluide possible au sein des équipes projets, dans leur fonctionnement actuel, en garantissant sa pérennité.

## Scénario cible :

### LE PROJET : UNE GOUVERNANCE COORDONNATRICE ET GARANTE DES CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE DANS LE PORTAGE DES PROJETS NUMERIQUES.

Un scénario “matriciel” de gouvernance préservant l'autonomie de conduite des projets numériques.

L'organisation décentralisée de Maïsadour dans la conduite des projets numériques, permet de développer des offres de services au plus près des besoins des clients, des adhérents et des collaborateurs selon leurs besoins spécifiques.

En plus du soutien méthodologique et technologique, la Direction des Systèmes d'Information (DSI) coordonne et pilote le suivi des projets numériques dans le cadre du cycle budgétaire et des impératifs techniques.

En s'appuyant sur cette organisation, un scénario de gouvernance de l'accessibilité numérique en mode dit « matriciel » s'appuyant sur un comité de pilotage représentant les différents services métiers en charge de la conduite des projets numériques et des projets spécifiques à la stratégie numérique doit permettre de coordonner le déploiement de la stratégie numérique.

Dans un tel scénario, chacun des acteurs est impliqué et responsabilisé sans pour autant que l'un des métiers ou l'un des acteurs soit désigné comme le seul porteur du projet et de la politique d'accessibilité numérique. Ce scénario, s'il doit s'appuyer sur une responsabilité claire du déploiement et de la mise en œuvre de la stratégie (Réfèrent accessibilité numérique), peut néanmoins s'appuyer sur des « outils » et fonctions existantes comme relais ou appui.

## L'ORGANISATION ET LES OUTILS DE LA GOUVERNANCE

### Les outils et conditions d'un scénario matriciel décentralisé.

Plusieurs outils et mécanismes doivent donc être mis en place pour garantir une gouvernance reposant sur une organisation décentralisée garantissant une cohérence de bout en bout d'une politique d'accessibilité numérique.

#### 1. L'assurance du portage politique de haut niveau de l'accessibilité numérique - COMEX

Du fait de l'engagement fort en termes de politique RSE et des objectifs fixés en matière de handicap et d'inclusion, le projet d'accessibilité numérique s'inscrit pleinement dans les piliers stratégiques de Maïsadour portés par le COMEX.

Avec un portage de haut niveau, la légitimité de ce nouveau projet est ainsi garantie.

Siège social : Route de Saint-Sever 40280 Haut-Mauco Adresse Postale

: BP 27 - 40001 Mont-de-Marsan Cedex

Tél : +33 (0)5 58 05 84 84 | Fax : +33 (0)5 58 05 84 99 | [www.maisadour.com](http://www.maisadour.com)

Société Coopérative Agricole à capital variable reconnue sous le numéro d'agrément 11967 | SIRET 782 092 290 00025 | RCS MONT-DE-MARSAN 782 092 290 | APE 4621 Z | TVA FR 45 782 092 290 Distribution de produits phytopharmaceutiques à usage d'utilisateurs professionnels sous le numéro AQ00219

La présence au sein du COMEX de sponsors présents également au sein du Comité de pilotage institué permet de garantir la continuité de la stratégie et de politique du handicap.

Le choix du portage d'une politique d'accessibilité légitimée au niveau du groupe s'inscrit pleinement dans la continuité de la politique du handicap déjà en place.

- Action gouvernance 1 :

« Portage stratégique de la politique d'accessibilité numérique par le COMEX en déclinaison de l'engagement RSE- handicap de Maisadour »

- Action gouvernance 2 :

« Présence de sponsors accessibilité numérique au sein du COMEX et du COPIL accessibilité »

## 2. Un comité de pilotage « accessibilité numérique »

Le fonctionnement de Maisadour, reposant sur une organisation décentralisée de conduite de projets numériques, implique la mise en place d'outils ou d'instances de gouvernance permettant d'appréhender l'ensemble des réalités pour garantir une cohérence des actions et projets de chaque entité.

Le sujet de l'accessibilité numérique nécessite d'autant plus de tels mécanismes de gouvernance que par nature il se traduit dans son déploiement par des projets spécifiques transversaux à l'ensemble des services métiers (formation, achats, processus projet, communication-sensibilisation...)

Enfin, le projet nécessite à la fois une vision stratégique d'une politique handicap portée par la Direction et une vision claire et coordonnée d'une politique des systèmes d'informations. Cette vision est le garant d'une cohérence de qualité de services offerts aux différents publics du groupe.

Le portage de l'accessibilité numérique doit donc s'appuyer sur une instance transversale et matricielle de type « comité de pilotage » permettant une représentation large des différents services métiers et services en charge des projets liés à la stratégie numérique propre.

Le comité de pilotage sera une instance légitimée et en lien avec le comité exécutif (COMEX) porteur de la stratégie du groupe.

Le lien entre les deux instances sera notamment assuré par des sponsors membres du COMEX et présents au sein du comité de pilotage.

Le comité de pilotage « accessibilité numérique » aura spécifiquement la charge du :

- Portage de la stratégie d'accessibilité numérique
- Suivi du déploiement du plan d'actions et de projets de la stratégie numérique
- Supervision et suivi des mises en conformités des objets numériques
- Coordination avec le comité de suivi des projets numériques dans le cadre du cycle budgétaires pour garantir la prise en compte de l'accessibilité numérique comme nouveau critère des choix de priorisation des projets digitaux
- Mobilisation du réseau des relais-ambassadeurs au sein des services de l'accessibilité numérique.

Siège social : Route de Saint-Sever 40280 Haut-Mauco Adresse Postale  
: BP 27 - 40001 Mont-de-Marsan Cedex  
Tél : +33 (0)5 58 05 84 84 | Fax : +33 (0)5 58 05 84 99 | [www.maisadour.com](http://www.maisadour.com)

Société Coopérative Agricole à capital variable reconnue sous le numéro d'agrément 11967 | SIRET 782 092 290 00025 | RCS MONT-DE-MARSAN 782 092 290 | APE 4621 Z | TVA FR 45 782 092 290 Distribution de produits phytopharmaceutiques à usage d'utilisateurs professionnels sous le numéro AQ00219

La composition du comité de pilotage doit veiller à représenter l'ensemble des services impactés par la stratégie d'accessibilité numérique.

Action gouvernance 3 :

« Création d'un comité de pilotage accessibilité numérique »

### 3. Un référent, des relais services et métiers.

Si les textes réglementant la définition du schéma d'accessibilité numérique prévoient l'identification d'un référent pour l'institution, en revanche il n'oblige pas à définir une personne ad-nomina.

En revanche, les collaborateurs internes comme les acteurs externes et usagers doivent pouvoir identifier l'entité en charge de la question de l'accessibilité numérique comme porte d'entrée et de contact.

Il est donc nécessaire de définir quelle entité ou fonction sera désignée « référent accessibilité numérique ».

Un référent accessibilité stratégique, coordonnateur du comité de pilotage

Afin de garantir un fonctionnement clair et efficace de pilotage de l'accessibilité numérique, il est institué pour le groupe Maisadour un poste de « référent accessibilité numérique » au sein du comité de pilotage.

Ce référent est le pilote opérationnel des missions du comité de pilotage.

Il est, au sein du groupe, l'incarnation de la stratégie d'accessibilité numérique.

Il est le garant du suivi du plan d'actions pour le groupe.

Il est chargé du suivi d'application des projets et plans d'actions de la stratégie et le coordonnateur-relais auprès des différents services responsables de projets numériques.

Des relais accessibilités au sein des services métiers.

Le pilotage des projets digitaux repose sur une organisation décentralisée.

Les différents services métiers définissent et pilotent le déploiement de leurs projets numériques.

Afin de garantir un lien opérationnel efficient entre le Référent accessibilité numérique pour le groupe et la bonne prise en compte de la stratégie au sein des équipes projets des services métiers, des relais « accessibilité numérique » sont désignés au sein des services comme contact auprès du Référent accessibilité.

Le rôle de conseil accessibilité des RRM

L'organisation actuelle des projets numériques repose sur des correspondants DSI au sein des services métiers permettant au responsable de projets d'être appuyé méthodologiquement par des experts en système d'information.

Ces relais doivent intégrer l'accessibilité numérique comme nouvelle compétence pour conseiller les responsables projets lors de la définition de leurs besoins et les analyses préalables de conception et développement.

Il doivent donc être sensibilisés dans la perspective de ce soutien (cf projet P7 Formation)

Siège social : Route de Saint-Sever 40280 Haut-Mauco Adresse Postale

: BP 27 - 40001 Mont-de-Marsan Cedex

Tél : +33 (0)5 58 05 84 84 | Fax : +33 (0)5 58 05 84 99 | [www.maisadour.com](http://www.maisadour.com)

Société Coopérative Agricole à capital variable reconnue sous le numéro d'agrément 11967 | SIRET 782 092 290 00025 | RCS MONT-DE-MARSAN 782 092 290 | APE 4621 Z | TVA FR 45 782 092 290 Distribution de produits phytopharmaceutiques à usage d'utilisateurs professionnels sous le numéro AQ00219

Des relais - porteurs de projets de la stratégie d'accessibilité

La stratégie d'accessibilité implique des projets propres à sa mise en œuvre (plan de formation, adaptation des documents contractuels...).

Si le référent "accessibilité" est en responsabilité du suivi de ces actions au sein du comité de pilotage, il doit cependant s'appuyer sur des chefs des huit projets spécifiques identifiés pour la mise en œuvre des actions. Il convient donc de désigner clairement dans les entités métiers concernées des relais et référents accessibilité qui pourront porter le déploiement de chacun des projets de la stratégie auprès des équipes métiers spécifiques (achats, communication interne, RH...)

Chaque service ou direction "métier" devra donc nommer un contact-relais auprès du Référent accessibilité numérique.

Action gouvernance 4 :

Création et nomination d'un poste de Référent « accessibilité numérique » pour l'ensemble du groupe coordinateur du comité de pilotage

Action gouvernance 5 :

Montée en compétence des RRM en conseil accessibilité auprès des porteurs de projets"

Action gouvernance 6 :

- Désignation de relais accessibilité au sein des services en charge de projets numériques

- Désignation de porteurs de projets-relais dans les services en charge de la mise en œuvre du plan d'actions "accessibilité"

#### 4. Une coordination avec le suivi des projets numériques dans le cadre du cycle budgétaire annuel

Le suivi et gestion des projets numériques de Maisadour est organisé au sein d'instances de pilotage permettant à la fois de :

- Sécuriser la conduite des projets numériques en termes techniques et budgétaires
- Pouvoir prioriser aux regards de critères établis le programme de développement digital et informatique chaque année.

Le cycle budgétaire structure également ce pilotage pour la définition des programmes annuels.

L'accessibilité numérique devient, par son caractère obligatoire et ses impacts sur la conduite de projets numériques, un critère d'analyse nouveau pour la conduite de projet. Il sera notamment nécessaire d'évaluer les coûts à intégrer pour les projets nécessitant des correctifs pour atteindre les objectifs de conformité.

Le pilotage de la stratégie d'accessibilité numérique doit donc se coordonner avec les mécanismes de pilotage des projets numériques.

Les instances actuelles de pilotage des projets numériques doivent désormais intégrer l'accessibilité et les objectifs de mise en conformité comme un des critères d'analyse et de suivi au même titre que le respect des obligations en matière de sécurité ou de gestion des données personnelles.

Siège social : Route de Saint-Sever 40280 Haut-Mauco Adresse Postale

: BP 27 - 40001 Mont-de-Marsan Cedex

Tél : +33 (0)5 58 05 84 84 | Fax : +33 (0)5 58 05 84 99 | [www.maisadour.com](http://www.maisadour.com)

Société Coopérative Agricole à capital variable reconnue sous le numéro d'agrément 11967 | SIRET 782 092 290 00025 | RCS MONT-DE-MARSAN 782 092 290 | APE 4621 Z | TVA FR 45 782 092 290 Distribution de produits phytopharmaceutiques à usage d'utilisateurs professionnels sous le numéro AQ00219



Action gouvernance 7 :

« Coordination de la stratégie d'accessibilité numérique avec la conduite des projets numériques de Maisadour »

Action gouvernance 8 :

« Inclusion de l'accessibilité numérique et des objectifs de mise en conformité comme critère d'analyse annuelle de la priorisation des projets numériques »

## 5. Des ambassadeurs accessibilité au sein des services

La réflexion sur la définition d'une gouvernance de l'accessibilité numérique a mis en exergue la nécessité forte d'accompagner sa mise en œuvre par une sensibilisation auprès des équipes et collaborateurs intervenant :

- Dans la production des produits et services,
- Pour la gestion de projet
- Pour la production de contenus.

Il est donc nécessaire d'organiser un réseau de relais-ambassadeurs au sein des services et auprès des équipes sur l'accessibilité numérique.

Les réseaux déjà en place, et de fait en lien avec les questions de handicap et d'inclusion, peuvent permettre d'être des relais de sensibilisation de proximité pour les collaborateurs internes

Action gouvernance 8 :

« Mobilisation des réseaux internes d'ambassadeurs pour une sensibilisation de proximité au sein des services de l'accessibilité numérique »

### P1. Une gouvernance opérationnelle et une stratégie évaluée

Le premier projet de la stratégie numérique est donc directement issu des décisions de gouvernance. Il vise, avec l'instauration d'un comité de pilotage dédié et la nomination d'un Référent numérique appuyé par des relais dans les métiers et services à porter le plan d'action et les objectifs de mise en conformité des objets numériques.

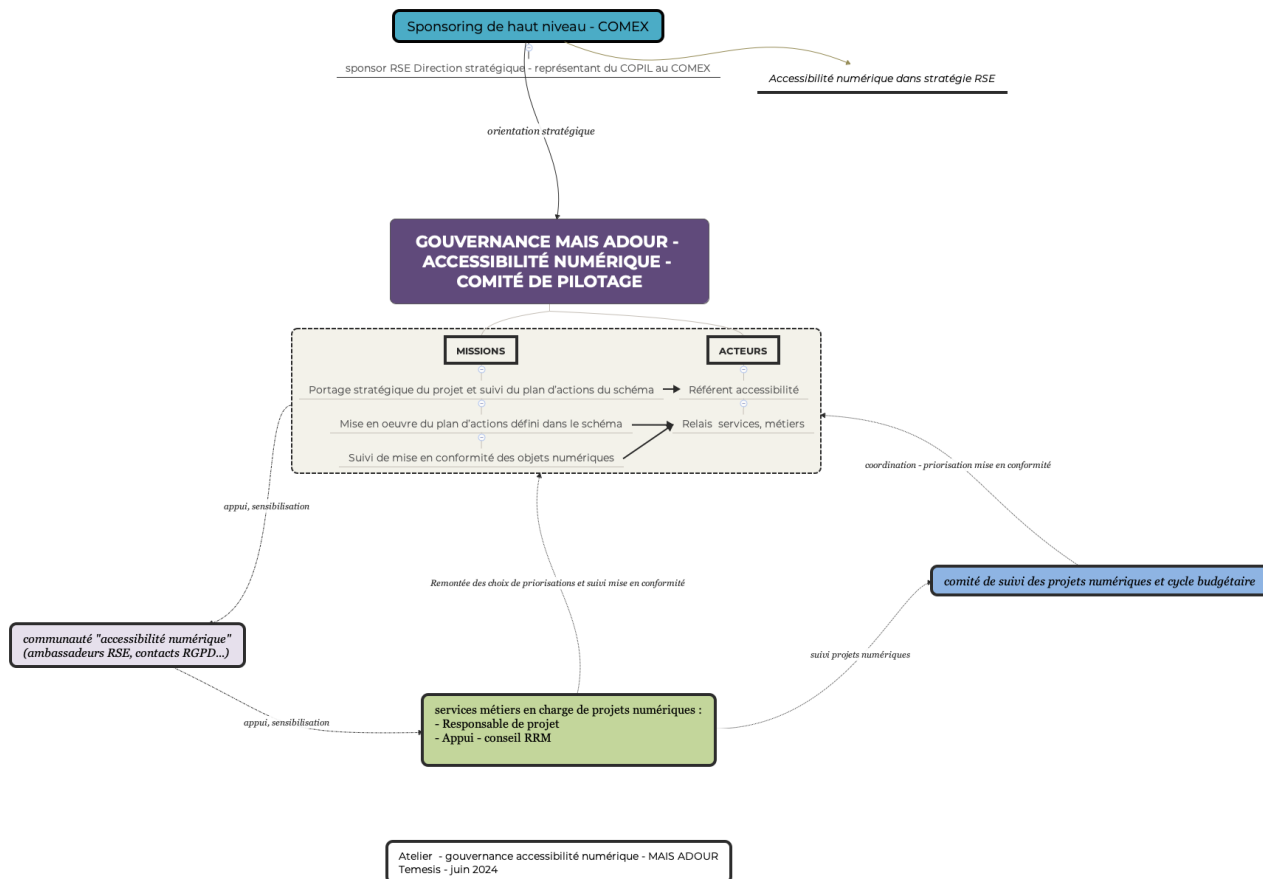


Schéma de gouvernance « accessibilité numérique » - Maisadour

## LA POLITIQUE DE PRIORISATION (LES CRITERES)

Le patrimoine numérique du groupe Maisadour doit se traduire par une politique réaliste de mise en conformité de ses objets numériques dans le cadre du plan pluriannuel 2024-2027.

Cela implique la définition de critères rationnels d'aide à la décision relatifs aux spécificités des offres de services.

Après l'analyse de chaque objet numérique, de la planification de durée de vie des différents produits et applications, quatre critères peuvent permettre de définir annuellement les priorités de mise en conformité des objets numériques existant et nécessitant des correctifs.

Les nouveaux projets, eux, devront systématiquement intégrer l'accessibilité dès leur conception afin de réduire progressivement la « dette » de correctifs.

Critères de priorisation de mise en conformité :

- Audience : nombre d'utilisateurs touchés
- Impacts salariés en situation de handicap (pour les applications internes)

Siège social : Route de Saint-Sever 40280 Haut-Mauco Adresse Postale

: BP 27 - 40001 Mont-de-Marsan Cedex

Tél : +33 (0)5 58 05 84 84 | Fax : +33 (0)5 58 05 84 99 | [www.maisadour.com](http://www.maisadour.com)

Société Coopérative Agricole à capital variable reconnue sous le numéro d'agrément 11967 | SIRET 782 092 290 00025 | RCS MONT-DE-MARSAN 782 092 290 | APE 4621 Z | TVA FR 45 782 092 290 Distribution de produits phytopharmaceutiques à usage d'utilisateurs professionnels sous le numéro AQ00219

- Sites pour les adhérents et agriculteurs cœur de cibles de l'offre de services numériques
- Sites pouvant avoir un impact économique (sites commerciaux)

La combinaison des différents critères permet une analyse régulière pour une définition annuelle des priorisations de mise en conformité.

#### Références fiches projets :

- P1. Une gouvernance opérationnelle et une stratégie évaluée

*Référence RGAA -v4 : « la prise en compte de l'accessibilité numérique dans la stratégie numérique de l'entité et dans sa politique en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap »*

*Référence RGAA -v4 : « la position fonctionnelle et les missions du référent accessibilité numérique de l'entité »*

*Référence RGAA -v4 : « l'organisation interne pour mettre en œuvre les obligations d'accessibilité des services de communication au public en ligne, y compris les modalités de contrôle des services numériques et d'organisation pour le traitement des demandes des usagers »*

*Référence RGAA -v4 : « les ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique ; »*

### Une gouvernance fondée sur :

- Un portage de l'accessibilité numérique de haut niveau par le COMEX de Maïsadour ;
- Mise en place d'un comité de pilotage « accessibilité numérique » ;
- Nomination d'un Référent « accessibilité numérique » ;
- Désignation de relais dans les services en charge de production numériques et services porteurs d'action de la stratégie numérique ;
- Coordination avec les instances de pilotage des projets numériques et prise en compte de l'accessibilité comme critère de priorisation des plans annuels de développement ;
- Mobilisation de relais-ambassadeurs de sensibilisation au sein des services.

# Ce qu'il faut retenir

Siège social : Route de Saint-Sever 40280 Haut-Mauco Adresse Postale  
: BP 27 - 40001 Mont-de-Marsan Cedex  
Tél : +33 (0)5 58 05 84 84 | Fax : +33 (0)5 58 05 84 99 | [www.maisadour.com](http://www.maisadour.com)

Société Coopérative Agricole à capital variable reconnue sous le numéro d'agrément 11967 | SIRET 782 092 290 00025 | RCS MONT-DE-MARSAN 782 092 290 | APE 4621 Z | TVA FR 45 782 092 290 Distribution de produits phytopharmaceutiques à usage d'utilisateurs professionnels sous le numéro AQ00219

# L'ORGANISATION DE LA PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE DE MAÏSADOUR

Le travail de réflexion collective interservices a permis d'identifier sept projets permettant à Maïsadour d'ancrer sa politique d'accessibilité numérique et pouvoir, sur la durée du schéma pluriannuel, faire de l'accessibilité numérique une politique systémique répondant aux besoins des usagers internes et extérieurs en matière d'accessibilité.

## L'ORGANISATION DES PROJETS NUMERIQUES

Si la conduite d'un projet numérique est parfaitement documentée et spécifiée pour l'ensemble des équipes du groupe, elle est caractérisée par un recours important à des prestataires externes.

Penser la prise en compte des objectifs d'accessibilité dans les processus pour leur sécurisation doit donc être reliée étroitement au projet de révision de la politique d'achat numérique pour garantir la cohérence de cette nouvelle stratégie.

### P2. La sécurisation des processus numériques

La production de service numérique repose à la fois sur les processus de développement des produits digitaux, mais également sur l'organisation des tests et audits pour être en capacité de mesurer les progrès et atteindre les objectifs fixés.

Ce processus doit également être appuyé par une politique de documentation et référentiels partagés entre les différentes équipes projet.

Le projet dédié à l'évolution des processus de production numérique vise à intégrer la dimension « accessibilité » à toutes les étapes pour s'assurer d'une mise en production de produits numériques répondant au niveau d'accessibilité fixé en accord avec les objectifs stratégiques définis par la gouvernance.

Nouveaux projets, correctifs et modification des schémas de production digitale, prise en compte de l'accessibilité

L'organisation des processus de productions numériques de Maïsadour permet d'intégrer l'accessibilité au sein des nouveaux projets ou dans les correctifs sans avoir à repenser les étapes de ces processus.

Compte tenu du recours important à des prestataires externes les phases de définition du besoin et des spécifications est la phase de la conduite de projet qui intègre l'essentiel des nouveaux leviers pour intégrer

l'accessibilité.

Ces spécifications seront ensuite appliquées soit dans les développements internes soit dans les recommandations et documents contractuels avec les prestataires.

Plusieurs leviers ont été identifiés comme majeurs durant les différentes phases du processus :

1. Valider l'axe réglementaire RGAA dans l'analyse d'opportunité notamment pour les sites de e-commerces (phase identification du besoin)
2. Ajout de l'analyse « accessibilité » dans la fiche projet (phase avant-projet)
3. Nécessité de la mise à jour de la politique d'achat (cf projet 8) pour garantir la cohérence avec les travaux externalisés (phase avant-projet)
4. Intégration dans les « Go/nogo » selon l'obligation réglementaire (exemple e-commerce) ou avec conditions (phase mise en production))
5. Intégrer la formation des contributeurs en matière d'accessibilité (phase mise en production)

Sur la base de l'ensemble des évolutions et de la nouvelle politique d'achat, Maisadour peut sécuriser son processus de conduite de projets numériques et les objectifs d'une stratégie d'accessibilité réellement effective dans le délai de mise en œuvre du schéma pluriannuel.

### P3. Les contrôles de validation : une politique de tests et d'audits

Si la question des vérifications de conformité relève du processus même de production à l'échelle d'un projet, elle implique une dimension organisationnelle spécifique pour s'assurer du niveau de conformité fixé comme objectifs d'assurance qualité.

Sont bien sûr visés les audits « réglementaires » en tant que tel permettant de surveiller l'évolution du taux de conformité, mais cela concerne également les tests fonctionnels et d'usage des projets surtout par le choix fait d'implication de personnes en situation de handicap pour ces tests.

A l'échelle du groupe il apparaît nécessaire d'avoir une politique coordonnée de suivi de ces tests mais aussi une organisation opérationnelle pour en assurer la mise en œuvre.

Les actions de tests et d'audits visent plus particulièrement :

1 - L'association des usagers pour des tests fonctionnels inclusifs :

- Identifier un public en interne
- Se rapprocher d'associations
- Identifier des acteurs externes pouvant réaliser des tests
- Intégrer dans les tests/recettes un public en situation de handicap

2 - La mise en place d'outils automatiques de contrôles pour certaines phases de la production (design, développement)

3 - Une politique d'audit :

Siège social : Route de Saint-Sever 40280 Haut-Mauco Adresse Postale  
: BP 27 - 40001 Mont-de-Marsan Cedex  
Tél : +33 (0)5 58 05 84 84 | Fax : +33 (0)5 58 05 84 99 | [www.maisadour.com](http://www.maisadour.com)

Société Coopérative Agricole à capital variable reconnue sous le numéro d'agrément 11967 | SIRET 782 092 290 00025 | RCS MONT-DE-MARSAN 782 092 290 | APE 4621 Z | TVA FR 45 782 092 290 Distribution de produits phytopharmaceutiques à usage d'utilisateurs professionnels sous le numéro AQ00219

- Systématisant des audits réglementaires pour tous nos nouveaux projets sur des règles précises de taux et conditions d'accessibilité en s'appuyant sur un recours à des auditeurs tiers ;
- Une vérification cyclique de maintien du niveau d'accessibilité en phase d'exploitation des services numériques.

#### P4. La prise en compte des retours utilisateurs

Les usagers peuvent d'ores et déjà faire remonter leurs difficultés en matière d'accessibilité dans leurs parcours utilisateurs. Les incidents une fois analysés font l'objet de corrections par les équipes ad hoc.

Maisadour s'appuie soit sur les équipes internes soit sur un prestataire pour l'analyse des remontées utilisateurs pour ensuite adresser les demandes de correctifs aux équipes concernées.

Il convient de généraliser ce circuit pour l'ensemble des objets numériques internes et externes.

Cette prise en compte du retour des usagers doit être complétée par des actions telles que la mise en place d'enquêtes de satisfaction auprès des différents publics.

#### P5. La documentation et les référentiels projets : un soutien pour l'ensemble des acteurs et équipes projet

La gestion de l'information et la documentation en matière d'accessibilité numérique se révèle déterminante dans la réussite du programme défini par les équipes du fait de l'organisation du groupe et pour maintenir une cohérence dans le temps du fait de la rotation des équipes.

Le sujet étant nouveau, l'acculturation de l'ensemble des collaborateurs est d'autant plus importante. Il nécessite donc de partager un même niveau de connaissance pour assurer une culture commune garante de cohérence des actions.

La mise en place des bonnes pratiques pour garder un bon niveau d'accessibilité dans le temps, une documentation complète, un livre blanc sur l'accessibilité (enjeux, réglementation...) pourra s'appuyer sur l'outil de Gestion électronique de documents (GED) pour être le plus largement partagée par les équipes.

Références fiches projets :

- P2. La sécurisation des processus numériques
- P3. Une politique de tests et d'audits
- P4. La prise en compte des retours utilisateurs
- P5. La documentation et les référentiels projets : un soutien pour l'ensemble des acteurs et équipes projet

*Référence RGAA -v4 : « l'organisation interne pour mettre en œuvre les obligations d'accessibilité des services de communication au public en ligne, y compris les modalités de contrôle des services numériques et d'organisation pour le traitement des demandes des usagers »*

Siège social : Route de Saint-Sever 40280 Haut-Mauco Adresse Postale  
: BP 27 - 40001 Mont-de-Marsan Cedex  
Tél : +33 (0)5 58 05 84 84 | Fax : +33 (0)5 58 05 84 99 | [www.maisadour.com](http://www.maisadour.com)

Société Coopérative Agricole à capital variable reconnue sous le numéro d'agrément 11967 | SIRET 782 092 290 00025 | RCS MONT-DE-MARSAN 782 092 290 | APE 4621 Z | TVA FR 45 782 092 290 Distribution de produits phytopharmaceutiques à usage d'utilisateurs professionnels sous le numéro AQ00219

*Référence RGAA -v4 : « la prise en compte de l'accessibilité numérique dans les nouveaux projets ; »*

*Référence RGAA -v4 : « la prise en compte des personnes en situation de handicap dans les tests utilisateurs ; » ;*

*Référence RGAA -v4 : « la mise en œuvre des ressources et expertises externes auxquelles il est, le cas échéant, fait appel, des moyens techniques et de l'outillage pour gérer et tester l'accessibilité numérique »*

*Référence RGAA -v4 : « les évaluations (ou audits) de conformité prévue pour l'ensemble des services de communication ; »*

*Référence RGAA -v4 : « 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 PROJETS EN APPUI DU PROGRAMME D'ACCESSIBILITE NUMERIQUE

L'importance des changements, tant en matière d'évolution des compétences des collaborateurs, que par le recours à des prestataires externes pour développer les produits et services numériques de Maisadour, implique plusieurs actions en appui du programme d'accessibilité pour en garantir la pérennité et la cohérence.

### P6. Sensibilisation : l'acculturation à l'accessibilité numérique

Faire comprendre les enjeux de l'accessibilité numérique du groupe Maisadour s'inscrit pleinement dans le plan handicap déjà en cours.

Un plan pluriannuel d'actions est déployé pour s'assurer de l'intégration de l'accessibilité numérique par chacun des collaborateurs et en particulier pour les équipes concourant à la production des services et produits numériques.

Plusieurs familles d'actions sont envisagées spécifiquement pour mobiliser chaque niveau de collaborateurs :

- Une sensibilisation « stratégique » afin d'affirmer, en lien avec le portage de la gouvernance, l'importance du sujet dans les objectifs RSE du groupe
- Une sensibilisation des collaborateurs par une communication interne régulière ou des webinars ou la sensibilisation de collaborateurs pouvant relayer la stratégie au niveau le plus proche des collaborateurs

### P7. Un plan de formation ciblé

Faire monter en compétence les collaborateurs chargés de la mise en œuvre de l'accessibilité et intégrer ces compétences pour les nouveaux recrutements sont des enjeux essentiels pour faire de l'accessibilité numérique



une politique pérenne et garantissant la qualité des équipes chargées du développement des produits numériques.

Il convient de déployer un plan d'action en matière de formation permettant aux collaborateurs concernés d'appréhender les enjeux de l'accessibilité et d'intégrer les actions métiers correspondantes dans leur quotidien professionnel.

Cela passe à la fois par des formations individuelles avec des propositions au catalogue de formation à discuter lors des entretiens annuels de formation mais surtout par un plan ciblé visant plus particulièrement :

- Des typologies spécifiques de collaborateurs pour une montée en compétence coordonnée (contributeurs éditoriaux, RRM, chefs de projets ...)
- Les équipes projets avant la conduite de nouveaux projets numériques pour s'assurer de la cohérence de prise en compte de l'accessibilité tout au long de la chaîne de production.
- Les nouveaux arrivants pour faire de l'accessibilité numérique une des compétences piliers de leur métiers directement concernés.

## P8. Des prestataires mobilisés

S'assurer que la politique d'accessibilité soient prise en compte par les prestataires externes permettra de garantir l'application des critères de conformité des produits et services développés en cas de sous-traitance. Pour Maisadour c'est une condition majeure de sécurisation des processus numériques (cf projet 2) du fait du recours important à des prestataires externes ou des éditeurs pour nombre de solutions métiers internes. Cela suppose une série d'actions « techniques » et juridiques afin d'intégrer le sujet de l'accessibilité numérique dans la politique contractuelle des différentes entités de Maisadour.

Le plan d'action vise plus particulièrement à :

- \* Exposer la démarche réglementaire et sensibiliser les partenaires à la nouvelle stratégie du groupe
- \* Accompagner les prestataires notamment pour identifier les aides aux tests et audits ou établir avec eux des stratégies communes de formation dans le cadre de partenariat
- \* Expliciter dans les documents contractuels les obligations, objectifs et exigences de résultats de conformité :
  - Intégrer des clauses dans les contrats et établir des spécifications très précises de développement et de tests
  - Etablir un "score" handicap minimal à respecter
- \* S'assurer de la qualité des intervenants externes par l'établissement de listes de fournisseurs déjà testés et fiables pour la réalisation des développements ou des tests et audit (imposition de certification ou preuve de compétence) en vue de pré-sélection dans le cadre des passations de marché
- \* Etablir une politique claire de résultats et audit :
  - Demander la déclaration de conformité de tous nos éditeurs de solution
  - Imposer des audits et contre-audits ;
  - Faire du rapport d'audit un livrable incontournable des prestations

Siège social : Route de Saint-Sever 40280 Haut-Mauco Adresse Postale  
: BP 27 - 40001 Mont-de-Marsan Cedex  
Tél : +33 (0)5 58 05 84 84 | Fax : +33 (0)5 58 05 84 99 | [www.maisadour.com](http://www.maisadour.com)

Société Coopérative Agricole à capital variable reconnue sous le numéro d'agrément 11967 | SIRET 782 092 290 00025 | RCS MONT-DE-MARSAN 782 092 290 | APE 4621 Z | TVA FR 45 782 092 290 Distribution de produits phytopharmaceutiques à usage d'utilisateurs professionnels sous le numéro AQ00219

Le projet d'évolution de la politique d'achat est déterminant pour la réussite de la stratégie d'accessibilité numérique. Les achats numériques étant intégrés au sein de la DSI, en lien avec le service juridique, la politique d'achat doit être intégrée à la sécurisation des processus numériques de chacune des équipes projets.

Références fiches projets :

- P6. Sensibilisation : l'acculturation à l'accessibilité numérique
- P7. Un plan de formation ciblé
- P8. Des prestataires mobilisés

*Référence RGAA -v4 : « la prise en compte des compétences ou connaissances requises dans les fiches de poste et dans les processus de recrutement ; »*

*Référence RGAA -v4 : « les actions de formation et de sensibilisation des agents ; »*

*Référence RGAA -v4 : « l'intégration de l'accessibilité numérique dans les clauses contractuelles (appels d'offres et devis), des critères de notation et de sélection des prestataires et les procédures de recette et, le cas échéant, dans les conventions établies avec leurs opérateurs, délégataires ou partenaires. »*

## Liste des projets

- P1. Une gouvernance opérationnelle et une stratégie évaluée
- P2. La sécurisation des processus numériques
- P3. Une politique de tests et d'audits
- P4. La prise en compte des retours utilisateurs
- P5. La documentation et les référentiels projets : un soutien pour l'ensemble des acteurs et équipes projet
- P6. Sensibilisation : l'acculturation à l'accessibilité numérique
- P7. Un plan de formation ciblé
- P8. Des prestataires mobilisés

# Ce qu'il faut retenir