

Schéma pluriannuel d’accessibilité numérique

2025 - 2027

Syndicat des Mobilités Pays Basque-Adour

Schéma publié le : 02/01/2025

Sommaire

I.- Introduction 3

- . Qu’est-ce que l’accessibilité numérique ? 3
- . Le cadre législatif 3
- . Contexte des services numériques pilotés par le SMPBA..... 3
- . La politique d’accessibilité menée par le Syndicat des Mobilités 4
- . Initiatives passées et défis de l’accessibilité numérique 4
- . Ambitions du SMPBA en matière d'accessibilité numérique 5

II.- Organisation de la prise en compte de l’accessibilité numérique 5

- . Ressources humaines et financières affectées à l’accessibilité numérique 6
- . Action de sensibilisation 6
- . Recours à des compétences externes 6
- . Prise en compte de l’accessibilité numérique dans les projets 7
- . Test utilisateur 7
- . Prise en compte de l’accessibilité dans les procédures de marché et dans les procédures contractuelles 7
- . Traitement des retours utilisateurs 7

III.- Processus de contrôle et de validation	7
IV.- Droit à la compensation	8
V.- Périmètre technique et fonctionnel.....	8
. Recensement	8
. Évaluation et qualification.....	10
VI.- Agenda planifié des interventions.....	10
Plans annuels	10

I.- Introduction

. Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?

L'accessibilité numérique permet d'accéder aux contenus numériques (sites Web, documents bureautiques, supports multimédias, Intranet d'entreprise, applications mobiles, etc.), quelle que soit sa façon de naviguer. L'objectif est de permettre à chacun de percevoir, comprendre, naviguer, interagir et contribuer sur le Web, en toute autonomie.

L'accessibilité numérique est essentielle aux personnes en situation de handicap, et bénéficie aussi aux personnes âgées dont les capacités changent avec l'âge.

Elle considère toute forme d'empêchement qu'il soit cognitif, visuel, moteur ou auditif. Ces empêchements conduisent, le plus souvent, les usagers à adapter leur façon de naviguer sur le Web.

L'accessibilité numérique s'inscrit dans une démarche d'égalité et constitue un enjeu politique et social fondamental afin de garantir à tous, sans discrimination, le même accès à l'information et aux services en ligne.

. Le cadre législatif

L'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances (modifié par la loi N°2018-771 du 5 septembre 2018 – art. 80), la participation et la citoyenneté des personnes est un article de référence en matière d'accessibilité numérique. Il rend obligatoire à tout service de communication publique en ligne d'être accessible à tous.

. Contexte des services numériques pilotés par le SMPBA

Le Syndicat des Mobilités Pays Basque-Adour (SMPBA) a décidé de prendre en charge le volet des services numériques pour accompagner la transformation de ses services de mobilités sur le réseau TXIK TXAK. En tant que pilote des projets numériques, le SMPBA met à disposition des délégataires de services publics des outils conçus pour répondre aux besoins des usagers et garantir une expérience utilisateur accessible.

L'année 2024 marque un changement significatif pour le réseau TXIK TXAK avec le redécoupage et le renforcement de son offre, structuré autour de trois contrats de concession attribués à partir du 1er septembre :

- Concession Littoral : Exploitation confiée au groupe RATP Dev via sa nouvelle filiale RATP Dev Pays-Basque Adour (RD PBA).
- Zone Rétro-littorale : Gérée par le groupement Transdev Sud Ouest et Autocars Hiruak Bat.
- Zone Intérieure : Confiée exclusivement aux Autocars Hiruak Bat.

Ces trois concessions, d'une durée de huit ans, témoignent de la volonté du SMPBA de moderniser et d'unifier l'offre de transport tout en intégrant pleinement les services numériques dans cette transition. Par ailleurs, le délégataire Littoral s'est également vu confier la responsabilité de centraliser et de publier l'information voyageurs sur les services numériques mis à disposition par le SMPBA, assurant ainsi une cohérence et une qualité de service optimales pour les usagers.

. La politique d'accessibilité menée par le Syndicat des Mobilités

Le Syndicat des Mobilité Pays Basque-Adour place l'accessibilité des services de communication en ligne (sites Web, applications mobiles, logiciels métier et mobilier urbain) qu'elle met à disposition des usagers et de ses agents, dans l'exercice de leurs missions, au cœur de ses préoccupations.

La politique volontariste du Syndicat des Mobilités s'incarne dans une délégation spécifique au sein de l'exécutif (Vice-président en charge de l'accessibilité), dans la mise en place d'un Schéma Directeur d'Accessibilité Programmée (SDAP) pour la période 2024 – 2027, et dans la mobilisation des services portée par le Référent accessibilité numérique.

Le SDAP est une démarche volontaire de mise en accessibilité du réseau Txik Txak, abordée selon 4 thématiques, à savoir les points d'arrêt, l'information voyageurs, la formation des personnels, et le matériel roulant.

Cette volonté de proposer un service accessible à tous, se traduit également 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 de l'ensemble des services publics de communication en ligne dont le Syndicat des Mobilités a la responsabilité.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel sont assurés par la Direction de la Stratégie et de la Prospective Territoriales (DSPT) de la DGA Mobilité via notamment Julien DRODE (j.drode@communaute-paysbasque.fr), référent accessibilité numérique et Manon TOURTET (m.tourtet@communaute-paysbasque.fr), chargée de mission accessibilité, mobilité pour tous. Leur mission est de promouvoir l'accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques, accompagner les équipes internes par des actions de sensibilisation 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. Ils sont également accompagnés de la mission accessibilité de la Communauté d'Agglomération Pays Basque (CAPB).

. Initiatives passées et défis de l'accessibilité numérique

Bien que ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique constitue le premier document d'orientation formel du Syndicat des Mobilités Pays Basque-Adour (SMPBA), nous n'avons pas attendu sa publication pour intégrer l'objectif d'accessibilité à nos projets d'outils numériques. Depuis le lancement du marché des services numériques TXIK TXAK, l'accessibilité a été une priorité dans nos réflexions et nos projets. À ce titre, des clauses spécifiques ont été incluses dans les cahiers des charges, exigeant la conformité au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA).

Cependant, rendre ces outils accessibles représente un défi de taille. Les fonctionnalités complexes inhérentes aux services de mobilité – tels que les calculateurs d'itinéraires, les systèmes d'achat en ligne ou les applications de mobilité – posent des exigences techniques importantes. Ces outils doivent répondre à des besoins variés et complexes tout en garantissant une expérience utilisateur fluide pour tous, y compris les personnes en situation de handicap.

Dans ce contexte, nous avons activement challengé notre prestataire pour intégrer les enjeux d'accessibilité numérique dès la conception de nos outils. Lors du lancement du site TXIK TXAK

et des applications, le SMPBA a financé des audits d'accessibilité pour identifier les points à améliorer.

En complément, un accompagnement d'expert en accessibilité numérique a été mobilisé pour conseiller sur les corrections à apporter. Ces actions ont porté leurs fruits pour le site web TXIK TXAK : un audit de conformité réalisé le 11/04/2023 et mis à jour le 06/06/2023 par la société Access42 révèle que le site TXIK TXAK est désormais conforme à 80,60% au RGAA version 4.1. Ce résultat marque une progression significative par rapport à l'audit précédent du 30/05/2022, qui indiquait une conformité de 43,66%.

Toutefois, nous avons constaté que cette dimension accessibilité était, jusqu'à récemment, insuffisamment prise en compte par les industriels du secteur. Les solutions proposées par ces derniers, souvent qualifiées de « sur étagère », manquaient d'adaptabilité pour répondre pleinement aux exigences du RGAA. Ces expériences nous ont permis de tirer des enseignements précieux qui guideront nos actions futures.

Grâce à ce schéma pluriannuel, le SMPBA réaffirme son engagement à travailler de concert avec ses prestataires, délégataires et partenaires pour dépasser ces limitations et faire de l'accessibilité numérique une réalité dans tous ses services.

. Ambitions du SMPBA en matière d'accessibilité numérique

L'accessibilité numérique est une priorité transversale pour le SMPBA, intégrée dès les phases de conception de tous les nouveaux projets numériques. L'ambition du SMPBA, dans le cadre de ce premier schéma pluriannuel d'accessibilité numérique, est de garantir que l'ensemble des services numériques destinés au grand public ait été audité en conformité avec le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) et qu'ils disposent d'une déclaration d'accessibilité claire et actualisée.

Le SMPBA s'engage également dans une démarche d'amélioration continue pour les services tiers ou déjà audités, afin de maintenir un haut niveau de conformité et de répondre aux évolutions des standards ainsi qu'aux attentes des usagers. Cette ambition repose sur une collaboration active avec les délégataires, les prestataires techniques et les équipes internes, pour faire de l'accessibilité un levier d'inclusion et de qualité de service sur le long terme.

II.- 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 services publics de communication en ligne concernés, l'accompagnement des agents, 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 le Syndicat des Mobilité Pays Basque-Adour s'appuiera pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses services publics de communication en ligne.

. Ressources humaines et financières affectées à l’accessibilité numérique

Le pilotage et le suivi de l’accessibilité numérique au sein de le Syndicat des Mobilité Pays Basque-Adour sont assurés par l’équipe de la DSPT, particulièrement du Service Systèmes et Services Numériques :

- Estelle DAVIAUD, directrice DSPT,
- Artitz VIDEgain, chef de service Systèmes et Services numériques,
- Julien DRODE, chargé de mission Services numériques, référent numérique
- Manon TOURTET, chargée de mission Accessibilité – Mobilité pour tous

Avec l’accompagnement de la Direction des contrats et suivi des marchés notamment :

- Guillaume LAVAL, directeur DCSM
- Xavier GAUDEL, chef de projet Communication Marketing
- Charles-Edouard BLANES, référent contenus digitaux, animations, médiation.

Le Syndicat des Mobilité Pays Basque-Adour bénéficie de l’accompagnement de la Mission Accessibilité de la Communauté d’agglomération Pays Basque (CAPB) dont elle est membre.

Le Syndicat participe au réseau CCA / CIA (Commissions communales / Commission intercommunale pour l’accessibilité) des Référents accessibilité numérique mise en place à l’échelle du Pays Basque. Ce réseau rassemble les référents des 15 communes de plus de 5000 habitants du territoire, de la CAPB et du Syndicat.

De plus, il peut être amené à faire appel de manière ponctuelle à des prestataires techniques pour des missions d’audits.

Afin de respecter l’obligation d’accessibilité numérique, le Syndicat des Mobilité Pays Basque-Adour devra également mobiliser des ressources financières. Un bilan de l’accessibilité de ses services numériques mené dans le cadre de l’élaboration du présent schéma permettra de préciser l’enveloppe budgétaire requise pour permettre leur mise en conformité et la maintenir dans la durée.

. Action de sensibilisation

Tout au long de la période d’application de ce schéma, des actions de sensibilisation vont être organisées afin de permettre, le cas échéant, aux agents du SMPBA ainsi qu’au personnel du délégataire Littoral, en charge de la publication du contenu éditorial du site et de l’information voyageurs, d’éditer et de mettre en ligne des contenus accessibles. Ces actions viseront à renforcer les compétences des acteurs clés impliqués dans la gestion des services numériques et à garantir une prise en compte systématique des exigences d’accessibilité.

. Recours à des compétences externes

Chaque fois que nécessaire il sera fait appel à des intervenants externes afin d’accompagner le Syndicat des Mobilité Pays Basque-Adour dans la prise en compte de l’accessibilité. Cela

recouvre par exemple les actions de sensibilisation, les actions d'accompagnements et plus particulièrement les actions d'audits des sites web et applications concernés.

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

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

Test utilisateur

Si des tests utilisateurs sont organisés, en phase de conception, de validation ou d'évolution d'un site web ou d'une application, le panel d'utilisateurs constitué comprendra dans toute la mesure du possible des personnes en situation de handicap.

. Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures de marché et dans les procédures contractuelles

L'accessibilité numérique et la conformité au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) doivent constituer une clause systématique des cahiers des charges et participer 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 sont en cours d'adaptation pour prendre en compte les exigences de conformité au RGAA. Par ailleurs, une clause type sur l'accessibilité numérique est en cours de rédaction, avec l'appui de la mission accessibilité, pour être intégrée dans les procédures contractuelles. Cette clause s'appliquera systématiquement aux nouveaux contrats et sera également incluse dans les renouvellements de contrats en cours.

. Traitement des retours utilisateurs

Conformément aux dispositions prévues par le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) et aux attentes légitimes des utilisateurs, un moyen de contact a été mis en place sur le site principal (accessibilite@txiktxak.fr) et sera déployé, 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, Julien DRODE (j.drode@communaute-paysbasque.fr).

III.- Processus de contrôle et de validation

Chaque site ou application fera l'objet lors de la mise en ligne initiale, lors d'une mise à jour substantielle, 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 l'intermédiaire d'un intervenant externe spécialisé et, le cas échéant, en interne.

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

IV.- Droit à la compensation

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

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

De ce fait, chaque organisme a l'obligation de prendre les moyens nécessaires afin de donner accès, dans un délai raisonnable, aux informations et fonctionnalités recherchées par la personne handicapée, que le contenu fasse l'objet d'une dérogation ou non. La possibilité de demander un contenu alternatif accessible doit être offerte à l'utilisateur sur la page d'aide via un moyen de contact accessible (adresse électronique ou formulaire de contact).

V.- Périmètre technique et fonctionnel

. Recensement

Le Syndicat des Mobilités Pays Basque-Adour a répertorié ses services numériques, destinés au public usager du réseau TXIK TXAK, hors logiciels métier et mobilier urbain.

Les services numériques recensés à ce jour sont les suivants :

Dénomination du service	Type de service	Mode de conception	URL
Site TXIK TXAK	Site de contenu	Développement spécifique	(www.txiktxak.fr/)
Itinéraires TXIK TXAK	Calculateur d'itinéraire	Solution clé en main	(itineraires.txiktxak.fr)
Eboutique TXIK TXAK	Eboutique	Solution clé en main	(boutique.txiktxak.fr/)
Réseau 2025 TXIK TXAK	Cartographie avant /après	Solution clé en main	(2025.txiktxak.fr)
Application TXIK TXAK IOS	Application IOS	Solution clé en main	apps.apple.com/fr/app/txik-txak/id1669454925
Application TXIK TXAK Android	Application Android	Solution clé en main	play.google.com/store/apps/details?id=fr.txiktxak.paysbasque&hl=fr
Site Trambus	Site de contenu	Développement spécifique	www.trambus-paysbasque.fr/fr/

Dans le cadre du recensement, le site web TXIK TXAK a également été identifié comme une porte d'entrée vers des services tiers, incluant :

- **Pégase** vise à digitaliser et simplifier la gestion des transports scolaires, offrant un service pratique et efficace pour les familles et les collectivités. Il permet :
 - **Gérer les inscriptions** : Les familles peuvent inscrire leurs enfants en ligne, simplifiant ainsi le processus d'inscription.
 - **Optimiser les plans de transport** : Le logiciel aide à planifier les trajets et les horaires des bus scolaires en fonction des besoins des élèves.
 - **Faciliter la facturation** : Pégase automatise la facturation et les paiements liés au transport scolaire.
 - **Assurer la communication** : Il offre un portail web unique pour les familles, les écoles et les transporteurs, centralisant les informations et améliorant la communication entre les parties prenantes.
- **Zendesk** est une plateforme de gestion de la relation client (CRM) utilisée pour centraliser, organiser et répondre efficacement aux demandes des usagers. Dans le cadre du réseau TXIK TXAK, voici comment Zendesk est utilisé via le formulaire de contact :
 - **Centralisation des demandes** : Les messages envoyés via le formulaire de contact sont automatiquement enregistrés dans Zendesk, ce qui permet de suivre chaque demande de manière structurée.
 - **Gestion des tickets** : Chaque demande est transformée en un "ticket", assigné à un agent ou une équipe, et suivi jusqu'à sa résolution.
 - **Suivi des interactions** : Zendesk conserve un historique des échanges avec chaque usager, facilitant un service personnalisé et cohérent.
 - **Automatisation et priorisation** : L'outil permet de définir des règles pour classer et prioriser les demandes (urgentes, récurrentes, etc.), optimisant ainsi le temps de réponse.
 - **Rapports et statistiques** : Zendesk fournit des données sur les volumes de demandes, les délais de réponse, et les types de questions les plus fréquentes, aidant à identifier des axes d'amélioration.

Le SMPBA a fait auditer le formulaire de contact fourni par Zendesk, car il considère le parcours de contact comme une priorité essentielle à rendre accessible pour tous les usagers. Cet audit a permis d'identifier plusieurs non-conformités en matière d'accessibilité, qui ont été remontées à l'équipe accessibilité de Zendesk, basée aux États-Unis. Nous sommes en contact avec eux et attendons une nouvelle version de leur outil, qui intégrera des améliorations pour mieux répondre aux critères d'accessibilité requis.

- **Velogik** est un portail permettant de gérer notre service de location de vélos électriques longue durée. Il centralise la gestion des contrats, le suivi des paiements, et l'état du parc vélo, tout en facilitant la planification des maintenances
- **La ruche à vélo** est un service qui permet de gérer l'accès payant aux parkings à vélo sécurisés grâce à une application mobile. Cette solution offre une expérience fluide aux usagers en leur permettant de réserver, payer, et accéder aux espaces de stationnement directement depuis l'application.

. Évaluation et qualification

Des évaluations rapides de l'accessibilité numérique des services numériques recensés sont réalisées, les résultats doivent servir de socle à l'élaboration des interventions de mise en conformité.

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

En complément de ces audits internes, des audits externes sont également menés régulièrement par des intervenants spécialisés afin de garantir une évaluation objective et indépendante de la conformité des services numériques.

Ces audits externes permettent d'affiner les priorités d'intervention et d'assurer une mise en conformité en adéquation avec les exigences du RGAA.

Ci-dessous, l'état d'avancement d'audit des services destinés aux usagers :

Dénomination du service	Audit réalisé	Conformité
Site TXIK XAK	OUI	Partielle (audit 06/06/2023)
Itinéraires TXIK TXAK	OUI	Partielle (audit 06/06/2023)
Eboutique TXIK TXAK	NON	-
Réseau 2025 TXIK TXAK	NON	-
Application TXIK TXAK IOS	OUI	NON (20/02/2023)
Application TXIK TXAK Android	OUI	NON (20/02/2023)
Site Trambus	NON	-

VI.- Agenda planifié des interventions

Compte tenu des informations recueillies lors de l'élaboration de ce schéma, la complexité des services numériques, leur classement par ordre de priorité et leur évaluation en termes de faisabilité, les opérations de mise en conformité vont s'étaler sur les années 2025 à 2027.

A l'échelle du schéma, nous avons pour objectif d'avoir audité l'intégralité de nos services numériques à la fin de l'année 2027.

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 du Syndicat des Mobilité Pays Basque-Adour.