



Schéma pluriannuel d'accessibilité 2020-2022

Sommaire

ENJEUX DU SCHEMA PLURIANNUEL	1
Cadre législatif	1
Enjeux pour nos utilisateurs	1
POLITIQUE GÉNÉRALE D'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE	2
Enjeux et préoccupations de la DGEF	2
Objectifs principaux de la DGEF	2
Référent Accessibilité numérique et mission	3
Ressources humaines et financières	3
Organisation	4
Amélioration continue : plan de corrections demandé aux projets	4
PERIMÈTRE DES SITES ET OUTILS À DESTINATION DES USAGERS ET DU PERSONNEL	4
PLANS ANNUELS.....	6
CONTACT	6

ENJEUX DU SCHEMA PLURIANNUEL

Cadre législatif

Conformément à l'article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005, l'accessibilité numérique est un droit de tous les utilisateurs à accéder aux services et notamment des services numériques de la Direction Générale des Étrangers en France (DGEF). À cet égard, cela représente au terme de cette même loi, une obligation réglementaire pour la DGEF.

Enjeux pour nos utilisateurs

Un service numérique en ligne ne doit pas être plus difficile à utiliser en raison d'un handicap, d'un matériel, d'un logiciel, d'un manque de maîtrise de la langue ou toute autre situation qui aurait un impact sur l'usage de ce service.



D'après les estimations européennes, 15 à 20 % de nos concitoyens sont en situation de handicap visuel, auditif, moteur, cognitif, ... Si on ajoute à ces estimations les difficultés que peuvent rencontrer les seniors et les difficultés passagères que tout un chacun peut rencontrer (accident, écran de mauvaise qualité, ...). Près d'un utilisateur sur trois pourrait donc se trouver en situation de handicap.

POLITIQUE GENERALE D'ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Enjeux et préoccupations de la DGEF

La prise en compte de l'accessibilité numérique dans les systèmes d'informations représente pour la DGEF une véritable opportunité sur 4 axes essentiels :

- **Exemplarité** : La DGEF s'adresse à un public très large et se doit d'être exemplaire dans le respect de la loi et le service à ses utilisateurs : étrangers sur et en dehors du territoire, prestataires agréés (agence de voyage par exemple), préfectures, consulat, force de l'ordre, ... et bien sûr les agents eux-mêmes de la DGEF mais également leurs partenaires interministériels,
- **Image de la France** en cohérence avec la dynamique européenne et internationale : des politiques et réglementations similaires sont appliquées chez nos voisins européens et ailleurs dans le monde,
- **Qualité** des systèmes d'information et compatibilité avec une très grande diversité d'utilisateurs, de matériels, ... : la DGEF doit s'adapter à des parcs informatiques et des terminaux de consultations extrêmement variables et l'accessibilité numérique contribue à la qualité globale des services
- **Synergie** avec une politique globale en faveur du handicap au Ministère de l'Intérieur qui a mis en place dès 2005 un réseau de correspondants handicap et une série d'actions et de financements en faveur du handicap

Objectifs principaux de la DGEF

Priorité n°1 : améliorer l'accessibilité effective

Garantir l'équité d'accès aux services numériques est notre objectif prioritaire. Une série d'audits et de mise en conformité est en cours avec une priorité et une attention particulière pour :

- Les usagers : étrangers sur ou en dehors du territoire souhaitant accéder à différents services dématérialisés / numériques en lien avec leurs demandes de visa, asile, accès à la nationalité française, ...
- Les utilisateurs : prestataires agréés, consulat, préfectures, forces de l'ordre ou partenaires interministériels, ... devant consulter et gérer les dossiers des usagers dans le cadre de leurs fonctions,
- Les agents du ministère devant gérer les dossiers des étrangers et utiliser pour leur propre compte (intranet, congés, ...) les systèmes numériques de la DGEF

Priorité n° 2 : mettre sous contrôle le processus de réalisation des sites et services numériques

La DGEF est consciente du rôle essentiel des acteurs impliqués dans la réalisation des services numériques et souhaite éviter la prise en compte tardive de l'accessibilité, l'accumulation de défauts



lors de la réalisation ou des évolutions engagées sur ses services numériques, le traitement d'un gros volume de retours utilisateurs et les corrections onéreuses. C'est pourquoi la DGEF travaille sur l'amélioration des processus, des outils et des compétences de chaque acteur en accompagnant les projets dans l'atteinte de leurs objectifs métier, mais en respectant aussi les normes d'accessibilité.

Priorité n° 3 : partager le savoir faire

La DGEF souhaite acquérir à terme une maturité industrielle sur l'accessibilité numérique pour ne pas repartir de zéro sur chaque nouveau projet en partageant le savoir-faire sur l'ensemble des projets DGEF depuis le recrutement ou l'externalisation des acteurs concernés par la réalisation et la maintenance de service numérique jusqu'à son maintien condition opérationnelle.

Ce partage passe par la capitalisation et la mutualisation du savoir-faire et des outils avec les partenaires internes et externes dans la réalisation de ses projets.

Référent Accessibilité numérique et mission

La DGEF est en cours d'organisation pour nommer un référent.

Sa mission est de coordonner les efforts de la DGEF en matière d'accessibilité, notamment en assurant les missions suivantes :

- Diffusion des kits de sensibilisation et modes opératoires auprès des acteurs internes et externes impliqués dans la réalisation ou la maintenance d'un service numérique
- Centralisation des indicateurs demandés aux projets et capitalisation,
- Coordination des besoins en expertise de la part des projets
- Traitement des retours utilisateurs,

Contact : accessibilite-dgef@interieur.gouv.fr

Ressources humaines et financières

Les ressources internes et externes et le budget nécessaires à l'atteinte des objectifs sont en cours d'analyse et ce paragraphe fera l'objet d'une mise à jour à l'issue du processus.

3 axes seront étudiés en 2021 à l'issue du chantier de cadrage et préconisations, actuellement en cours.

- Gouvernance centrale de l'accessibilité en dimensionnant les missions du référent accessibilité
- Gouvernance opérationnelle de l'accessibilité dans les différentes briques du système d'information en estimant les efforts de formation, contrôle et éventuels ajustement au cours de la réalisation et en contrôlant les engagements de mise en conformité
- Gouvernance d'achats de sous-traitance et d'inclusion des exigences d'accessibilité dans les marchés passés par la DGEF



Organisation

Un chantier a été lancé en mai 2020 pour analyser l'organisation actuelle et la cible à atteindre. À l'issue de ce chantier fin 2020, une analyse financière des préconisations de réorganisation sera menée par la DGEF pour mettre en place le calendrier effectif de transformation.

Les chantiers qui sont en cours d'analyse sont les suivants :

- Cartographie des briques du Système d'Informations concernées par l'accessibilité et évaluation de conformité des services numériques stratégiques,
- Cadrage et plan de transformation de l'organisation DGEF, compétences des acteurs clés et outils à leur disposition
- Cadrage et transformation de la gestion de projets afin de prendre en compte l'accessibilité
- Sensibilisation et formation des acteurs clés et des acteurs au quotidien
- Opportunités de test utilisateurs et usagers et de collaboration interministérielle
- Procédure de marchés et sous-traitance en relation avec le SAILMI (Service de l'achat, de l'innovation et de la logistique du ministère de l'intérieur), service partagé entre plusieurs directions du Ministère de l'Intérieur.
- Processus de traitement et mise en œuvre opérationnelle des retours utilisateurs et usagers

Amélioration continue : plan de corrections demandé aux projets

Chaque service numérique, géré en interne ou en partenariat avec des industriels, doit établir son plan de corrections suite à un audit. Les audits sont présentés au responsable de chaque application qui doit mettre en œuvre les corrections ou justifier des dérogations avec l'aide du référent accessibilité numérique.

Le plan d'action mis en place par le projet est suivi par le référent accessibilité numérique de la DGEF.

L'ensemble des plans d'action issus des différents projets est consolidé et piloté par le référent accessibilité numérique.

PERIMÈTRE DES SITES ET OUTILS À DESTINATION DES USAGERS ET DU PERSONNEL

L'analyse du Système d'information de la DGEF est en cours jusqu'à fin 2020, le schéma pluriannuel sera mis à jour à l'issue du processus.

La DGEF distingue dans son système d'informations 3 périmètres :

- Les systèmes **directement concernés** par l'accessibilité numérique : ils comportent un ensemble d'écrans manipulés par les utilisateurs et usagers,
- Les systèmes **indirectement concernés** : ils ne comportent pas d'écrans et ne sont pas évalués mais ils alimentent les systèmes exposés aux utilisateurs et usagers et peuvent contribuer à l'accessibilité numérique des outils directement concernés,



- Les systèmes **non concernés** par l'accessibilité car ils sont destinés à une fonction dont l'exercice n'est pas ouvert à un travailleur en situation de handicap (par exemple garde aux frontières) ou proposant des alternatives (par exemple accompagnement par un agent au passage frontière pour une personne en situation de handicap) et pour lesquelles on préconise toutes les bonnes pratiques de conception / réalisation sans auditer formellement la conformité au RGAA.

A ce jour, la DGEF identifie les systèmes suivants **directement concernés** par l'accessibilité numérique :

Outil	Fonction	Public cible	Audit	Commentaire
France visa https://france-visas.gouv.fr/	Demande et gestion de visa	Usagers, préfecture, agence de voyage, agents	En cours	Audit effectué sur la partie usagers pour les demandes de visa, Audit en cours pour le module guichet à destination des prestataires agréés et préfecture Audit prévu en 2021 pour la gestion back office
ANEF	Gestion de l'asile, séjour, et naturalisation	Usagers, utilisateurs et agent, forces de l'ordre	Prévu fin 2020	
Intranet DGEF	Information réglementaire et métier pour les agents	Agents	En cours	
AGDREF (Application de Gestion de Dossiers de Ressortissants Etrangers en France)	production des titres de séjour et module d'éloignement	Préfecture & Agents, forces de l'ordre	En cours	Application Windows installée sur poste agents Remplacé par ANEF à horizon 2024
SBNA (Séjour, Eloignement, Asile)	Outil de recueil et vérification de données biométrique	Préfecture, Agents, Force de l'ordre	En cours	Application Windows installée sur poste agents
AEM (Appui à l'Évaluation des Minorités)	Gestion du mineur étranger protégé par la France	Préfecture & Agents	En cours	Module web inclus dans une application Windows
Bionet (prestataire), Biodev (consulat et préfecture), Visabio	Acquisition et consultation de données biométriques pour les	Prestataires agréés, Préfecture, forces de l'ordre	En cours	



Outil	Fonction	Public cible	Audit	Commentaire
	demandeurs de visa hors la France			
WebNat	Gestion de la naturalisation	Agents	En cours	
Outil de passage frontière		Usagers		
Virtualia	Système RH, notamment pour la gestion des congés	Agents	A charge de l'éditeur de fournir son état d'accessibilité	Rapprochement avec l'éditeur en vue de la contractualisation 2021
Site institutionnel https://www.immigration.interieur.gouv.fr/	Communication institutionnelle	Tout public	programmé en 2021	Site web basé un modèle commun à plusieurs entités du ministère de l'Intérieur

PLANS ANNUELS

En cohérence avec ce schéma pluriannuel, les bilans annuels des actions seront publiés chaque année.

- Bilan 2020 : à venir.
- Périmètre du bilan : audits des principaux outils, préconisations des actions de transformation de la DGEF, kit de sensibilisation et mode opératoire de la gestion de projets
- Bilan 2021 : à venir
- Périmètre envisagé : suivi des mises en conformité des systèmes, dimensionnement humain et financier des actions en faveur de l'accessibilité numérique
- Bilan 2022 : à venir

CONTACT

Nous accueillons vos retours et questions sur le schéma pluriannuel à l'adresse suivante :

accessibilite-dgef@interieur.gouv.fr