



Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2026-2028

Coutances Tourisme

Schéma publié le : 16/02/2026

Sommaire

Introduction.....	2
1. Politique d'accessibilité.....	2
2. La notion d'accessibilité numérique	2
3. Position fonctionnelle : mission du référent accessibilité numérique.....	3
4. Les contenus concernés	3
5. Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique.....	4
6. Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique	4
7. Formation et sensibilisation.....	6
8. Recours à des compétences externes	6
9. Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets	6
10. Tests utilisateurs	6
11. Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures de marché.....	6
12. Recrutement.....	7
13. Traitement des retours usagers	7
14. Processus d'évaluation et de contrôle	7
15. Droit à la compensation	7
16. Recensement.....	8
17. Evaluation et qualification.....	8
18. Planification des actions en vue de la mise en conformité	9
19. Plans annuels complémentaires	9

Introduction – Cadre légal de l’accessibilité numérique

La loi impose aux organismes publics et à certains organismes privés assurant des missions d’intérêt général de rendre leurs services de communication en ligne accessibles aux personnes handicapées. Cette obligation concerne notamment les sites internet, intranet, extranet, applications mobiles, logiciels et mobiliers urbains numériques interactifs. L’accessibilité doit être mise en œuvre sauf si elle entraîne une charge disproportionnée, telle que définie par décret.

Chaque organisme concerné doit publier une déclaration d’accessibilité et élaborer un schéma pluriannuel de mise en accessibilité, décliné en plans d’actions annuels sur une durée maximale de trois ans. La page d’accueil de chaque service en ligne doit indiquer clairement son niveau de conformité et permettre aux usagers de consulter la déclaration d’accessibilité ainsi que de signaler facilement tout manquement.

Ces règles s’inscrivent dans un cadre réglementaire européen et national, visant à garantir l’accès de tous, sans discrimination, aux informations et services numériques proposés par les organismes publics et les structures investies d’une mission d’intérêt général.

1. Politique d’accessibilité

L’accessibilité numérique est au centre des priorités liées au développement ou à la mise à disposition des sites web et applications, tant pour le public que pour les équipes internes de Coutances Tourisme.

Cette volonté se traduit par l’élaboration de ce schéma pluriannuel d’accessibilité numérique, accompagné de plans d’actions annuels, afin de soutenir la mise en conformité avec le Référentiel Général d’Amélioration de l’Accessibilité (RGAA) et d’améliorer progressivement les sites web et applications concernés.

L’élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel relèvent de la responsabilité du Pôle Tourisme Numérique de Coutances Tourisme. Un référent a été désigné et une adresse mail générique a été mise en place.

Sa mission consiste à promouvoir l’accessibilité par la diffusion des normes et bonnes pratiques, à accompagner les équipes internes notamment par des actions de formation, à contrôler et veiller à l’application de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 via des audits réguliers, ainsi qu’à assurer la prise en charge des demandes des utilisateurs et, plus globalement, la qualité du service rendu aux personnes en situation de handicap.

2. La notion d’accessibilité numérique

Le handicap se traduit par une difficulté, pour une personne, à accomplir certaines activités ou à participer pleinement à la vie sociale dans son environnement habituel, en raison d'une altération importante, durable ou permanente de fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, ou encore d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant (conformément à l'article L.114 du Code de l'action sociale et des familles).

L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication au public en ligne accessibles aux personnes handicapées, c'est-à-dire :

- **perceptibles** : par exemple, faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ; proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel ; créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (par exemple avec une mise en page simplifiée) ;
- **utilisables** : par exemple, fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu ; rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier ; laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu ; ne pas concevoir de contenu susceptible de provoquer des crises d'épilepsie ;
- **compréhensibles** : par exemple, faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible ; aider l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie.
- **robustes** : par exemple, optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.

3. - Position fonctionnelle missions du référent accessibilité numérique de Coutances Tourisme :

Coutances Tourisme a désigné, au sein de son pôle numérique, un référent chargé de l'accessibilité numérique, en lien direct avec les activités de webmastering. Ce poste joue un rôle clé dans la mise en place et le suivi des actions en matière d'accessibilité des services en ligne.

Ses principales missions sont les suivantes :

- Diffuser les normes et bonnes pratiques d'accessibilité auprès de l'ensemble des acteurs concernés, afin d'en assurer la promotion ;
- Coordonner et planifier les audits d'accessibilité numérique pour garantir le respect de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 ;
- Organiser des formations et/ou des sessions de sensibilisation destinées aux équipes impliquées ;
- Gérer les sollicitations des utilisateurs et veiller plus largement à la qualité de service offerte aux personnes en situation de handicap ;
- Assurer une veille continue sur les évolutions réglementaires et technologiques afin de maintenir les services conformes et à jour ;
- Être responsable de la conception, du suivi et de la mise à jour du schéma pluriannuel d'accessibilité ;
- Élaborer, suivre et actualiser les plans d'action annuels liés à ce schéma.

4. Les contenus concernés

Comme le prévoit 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, sont concernés par l'obligation d'accessibilité les services de communication au public en ligne des organismes suivants :

1. Les personnes morales de droit public ;
2. Les personnes morales de droit privé délégataires d'une mission de service public, ainsi que celles créées pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial et dont :
 - Soit l'activité est financée majoritairement par une ou plusieurs personnes mentionnées aux 1° et 3° et au présent 2° ;
 - Soit la gestion est soumise à leur contrôle ;
 - Soit plus de la moitié des membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance sont désignés par elles ;
3. Les personnes morales de droit privé constituées par une ou plusieurs des personnes mentionnées aux 1° et 2° pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial ;
4. Les entreprises à compter d'un seuil de chiffre d'affaires de 250 millions d'euros calculé pour chaque personne sur la base de la moyenne du chiffre d'affaires annuel réalisé en France des trois derniers exercices comptables clos antérieurement à l'année considérée.

Ne sont pas concernés les services de communication au public en ligne :

- des fournisseurs de services de médias audiovisuels ;
- des organismes de droit privé à but non lucratif qui ne fournissent ni des services essentiels pour le public, ni des services répondant spécifiquement aux besoins des personnes handicapées ou destinés à celles-ci.

Les services de communication au public en ligne sont définis comme toute mise à disposition du public ou de catégories de public, par un procédé de communication électronique, de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature qui n'ont pas le caractère d'une correspondance privée (article 1^{er} de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique).

Conformément au II de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 précitée, ils comprennent notamment :

- les sites internet, intranet, extranet ; les progiciels, dès lors qu'ils constituent des applications utilisées au travers d'un navigateur web ou d'une application mobile ;
- les applications mobiles qui sont définies comme tout logiciel d'application conçu et développé en vue d'être utilisé sur des appareils mobiles, tels que des téléphones intelligents (smartphones) et des tablettes, hors système d'exploitation ou matériel ;
- le mobilier urbain numérique, pour leur partie applicative ou interactive, hors système d'exploitation ou matériel.

5. Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

La responsabilité du pilotage et du suivi de la conformité au RGAA incombe à l'équipe du Pôle numérique et à la direction de Coutances Tourisme. Cette équipe comprend des membres sensibilisés ou formés aux enjeux de l'accessibilité numérique.

Chaque année, une évaluation des besoins financiers liés à l'accessibilité est réalisée lors de l'élaboration du budget prévisionnel. Elle permet de définir une ligne budgétaire dédiée, en lien avec les objectifs du plan annuel et du schéma pluriannuel.

Par ailleurs, les agents en charge du numérique et de la création de contenus sont formés ou sensibilisés à la production de contenus accessibles et de qualité, afin de favoriser le développement de solutions adaptées aux besoins de tous les usagers.

6. Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique

Intégrer pleinement l'accessibilité numérique implique de repenser l'organisation interne liée à la création et à la gestion des sites web et des applications. Cela passe par un accompagnement adapté des équipes, une évolution des procédures d'achat public, ainsi que la mise en place de dispositifs pour traiter efficacement les retours des personnes en situation de handicap lorsqu'elles rencontrent des obstacles.

Les axes suivants constituent les fondements sur lesquels Coutances Tourisme s'appuie pour renforcer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses plateformes en ligne :

- La structuration des processus internes en vue d'assurer la conformité des sites web et applications aux exigences d'accessibilité numérique.
- La formation du personnel du pôle numérique sur l'accessibilité numérique et la mise à niveau au fil du temps pour monter en compétence
- L'appel à des organismes externes pour auditer et donner des axes d'amélioration en vue d'améliorer le % d'accessibilité des plateformes.

7. Formation et sensibilisation

Pendant toute la durée d'application de ce schéma, des actions de sensibilisation et d'accompagnement seront mises en place afin de permettre aux équipes intervenant sur les sites et applications de concevoir, éditer et publier des contenus accessibles.

Par ailleurs, un travail de diagnostic sera engagé pour identifier les besoins en matière de sensibilisation et de formation.

8. Recours à des compétences externes

Lorsque cela s'avère nécessaire, Coutances Tourisme fait appel à des experts externes pour l'accompagner dans la prise en compte de l'accessibilité. Cela inclut notamment des actions de sensibilisation, de formation des membres de l'équipe, ainsi que des audits et démarches de certification des sites web et applications concernés.

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

Les objectifs d'accessibilité et de conformité au RGAA sont posés dès l'amorce de chaque projet, en tant qu'éléments structurants et exigences fondamentales. Ils sont également rappelés dans les conventions conclues, le cas échéant, avec les opérateurs, délégataires ou partenaires concernés.

Lors des projets de refonte globale, l'intégration d'un *design system* conforme aux critères d'accessibilité sera systématiquement requise et mise en œuvre dans la mesure du possible. Cette démarche vise à garantir une cohérence graphique et fonctionnelle, ainsi qu'une solidité technique en adéquation avec les exigences du RGAA.

10. Tests utilisateurs

Dans le cadre des phases de conception, de validation ou d'évolution d'un site ou d'une application, des tests utilisateurs peuvent être organisés. Afin de garantir une prise en compte effective des besoins d'accessibilité, une inclusion, autant que possible, de personnes en situation de handicap dans les panels testeurs sera recherchée. Ces tests ont pour objectif d'identifier les principaux freins à l'usage et d'orienter les priorités d'amélioration.

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

Le respect de l'accessibilité numérique et de la conformité au RGAA constitue une exigence contractuelle, intégrée au besoin comme critère d'évaluation de la qualité des prestations lors du recours aux appels d'offres.

Les procédures permettront d'évaluer non seulement la conformité aux exigences du RGAA, mais aussi le niveau de connaissance et d'expertise du prestataire en matière de bonnes pratiques d'accessibilité numérique.

Ces procédures seront mises en place lorsqu'un appel d'offre sera créé.

12. Recrutement

Les compétences en accessibilité numérique requises pour les agents intervenant sur les services numériques sont intégrées aux fiches de poste et prises en compte dans les critères de recrutement.

13. Traitement des retours usagers

Conformément aux exigences du RGAA et aux attentes légitimes des usagers, un dispositif de contact est déployé sur chaque site ou application. Il permet aux utilisateurs en situation de handicap de signaler les éventuelles difficultés rencontrées.

Dans le but d'apporter une réponse adaptée à ces signalements, une procédure spécifique d'assistance sera étudiée en concertation avec l'ensemble des services et personnels concernés par l'accessibilité numérique.

En attendant sa mise en œuvre, le traitement des demandes est assuré par le Pôle Numérique, en charge de l'élaboration, de la mise en œuvre et du suivi de ce schéma pluriannuel.

14. Processus d'évaluation et de contrôle

Lors de la mise en ligne initiale, d'une mise à jour majeure, d'une refonte ou à l'issue des travaux de mise en conformité, chaque site ou application, dans la limite des coûts raisonnablement supportables définis par la loi, fera l'objet d'un contrôle visant à établir une déclaration de conformité conforme aux exigences légales.

Pour garantir l'objectivité et l'indépendance de cette vérification, celle-ci sera confiée à un prestataire externe, sans lien avec le projet concerné.

Ces contrôles, réalisés pour valider ou actualiser les déclarations de conformité, viendront compléter les phases habituelles de tests et vérifications intermédiaires qui pourront être menées tout au long du cycle de vie des projets selon les besoins.

15. 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 quelques que soient l'origine et la nature de sa déficience, son âge ou son mode de vie ».

De ce fait, Coutances Tourisme s'engage à prendre les moyens nécessaires afin de donner accès, dans un délai raisonnable, aux informations et fonctionnalités recherchées par la personne handicapée. L'utilisateur doit pouvoir demander un contenu alternatif accessible depuis la page d'aide, en disposant d'un moyen de contact lui-même accessible.

16. Recensement

Coutances Tourisme gère 1 site internet principal et applicatifs à destination du personnel et du public. Le site internet français est décliné en 2 versions quasi-identiques en langues étrangères : anglais et allemand.

Le personnel de Coutances Tourisme utilise également un logiciel métier pour apporter du conseil : le Roadbook. Celui-ci est partagé avec les touristes.

17. Evaluation et qualification

Lors du lancement de nouveaux projets ou de la création de contenus numériques rattachés à notre environnement web, des vérifications rapides de l'accessibilité pourront être réalisées. Ces premières évaluations permettront de poser les bases des actions à engager pour assurer la conformité avec les exigences du RGAA.

L'analyse repose sur un ensemble restreint de critères choisis pour leur capacité à mesurer à la fois le niveau de complexité du support et la faisabilité technique des adaptations à prévoir.

Chaque site ou application a été analysé en fonction de plusieurs facteurs : la fréquentation, l'importance du service proposé, son degré de sensibilité, le moment prévu pour une future refonte, ainsi que les technologies sur lesquelles il repose.

Le site web de Coutances Tourisme

Site vitrine et vente en ligne de la destination / déclinaison Anglaise et Allemande

- Fréquentation : annuelle
- Importance : haute
- Refonte : graphique en 2026
- Technologie : CMS woody sur wordpress, Tourinsoft comme système d'information touristique
- Conformité accessibilité : En cours d'évaluation

Roadbook Raccourci Coutances Tourisme

Solution de recommandation de feuillets à destination des touristes

- Fréquentation : annuelle
- Importance : Haute
- Technologie : Solution développée par Raccourci – Sous wordpress
- Conformité accessibilité : Evaluation prochaine

Bornes tactiles outdoor

Système d’affichage dynamique devant les offices de tourisme – tablettes tactiles géantes

- Fréquentation : annuelle
- Refonte : Nouvelle version du logiciel en cours de développement par le prestataire
- Technologie : CMS Digibox développé par le prestataire
- Conformité accessibilité : Evaluation prochaine

18. Planification des actions en vue de la mise en conformité

Sur la base des données recueillies lors de la conception de ce schéma — notamment l’analyse de la complexité des sites, leur priorisation et l’estimation des efforts requis — les actions visant à assurer la conformité s’étendront progressivement entre 2026 et 2028.

Les plans d’actions annuels associés détailleront les corrections prévues pour rendre les contenus accessibles. Ils intégreront un calendrier de mise en œuvre structuré autour des usages réels, en accordant la priorité aux services les plus sollicités et aux contenus à forte visibilité.

19. Plans annuels complémentaires

Ce schéma pluriannuel s’appuie sur des plans d’actions annuels qui précisent, de manière opérationnelle, les mesures engagées pour répondre aux enjeux d’accessibilité numérique identifiés par Coutances Tourisme sur l’ensemble des supports concernés.

Ces plans annuels seront mis à jour en fonction de l’avancement des actions. Parallèlement, un tableau de suivi et d’évaluation des actions est disponible en interne afin d’assurer un suivi plus précis par les pôles concernés.

Les plans annuels sont disponibles sur la page de la déclaration d’accessibilité.