

VILLE DE TOURCOING

2026–2028

Conforme au RGAA 4.1 — Décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019
Octobre 2026

Ce document répond aux exigences du RGAA 4.1 et du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019. Il constitue le schéma pluriannuel d'accessibilité numérique de la Ville de Tourcoing pour la période 2026–2028.

1. Contexte légal et engagement de la Ville

1.1 Cadre réglementaire

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 impose, dans son article 47, l'accessibilité de tout service de communication au public en ligne. Le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA 4.1), approuvé par arrêté ministériel du 20 septembre 2019, en définit les modalités techniques.

En application du III de l'article 47 et du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019, la Ville de Tourcoing publie le présent schéma pluriannuel d'accessibilité numérique couvrant la période 2026–2028. Ce document vient compléter la déclaration d'accessibilité déjà publiée sur tourcoing.fr.

1.2 Engagement politique de la collectivité

La Ville de Tourcoing affirme son engagement en faveur de l'accessibilité numérique comme composante essentielle de sa politique d'égalité d'accès aux droits.

La collectivité considère l'accessibilité numérique comme un levier de réduction des inégalités d'accès à l'information. Elle s'inscrit dans une logique d'amélioration continue de l'expérience utilisateur.

Cet engagement est porté au plus haut niveau de la collectivité et implique l'ensemble des directions contributrices à la production de contenus et de services numériques.

Élue référente accessibilité numérique : Madame Laura LEPLA

Directeur général des services : Monsieur William LEROY

Date de validation politique de ce schéma : 1er octobre 2026

2. Périmètre des services numériques concernés

Le présent schéma couvre l'ensemble des services de communication au public en ligne placés sous la responsabilité de la Ville de Tourcoing, notamment :

Service numérique	URL / Identifiant	Type	Statut d'audit
Site principal	tourcoing.fr	Site web public	Audité en 2026
Site MUBA	muba-tourcoing.fr	Site web public	A auditer en 2027
Site CHL	chl-tourcoing.fr	Site web public	A auditer en 2027
Site Médiathèques	médiathèques.tourcoing.fr	Site web public	A programmer
Intranet agents	lecanal.tourcoing.fr	Intranet	A programmer

3. État des lieux — Niveau d'accessibilité actuel

3.1 Résultats des audits RGAA

Service numérique	Taux de conformité	Statut RGAA	Date du dernier audit
tourcoing.fr	90 %	Partiellement conforme	2026
muba-tourcoing.fr			
chl-tourcoing.fr			
médiathèques.tourcoing.fr			
lecanal.tourcoing.fr			

3.2 Principales non-conformités identifiées

L'audit de tourcoing.fr a permis d'identifier les non-conformités prioritaires suivantes :

- Absence d'alternatives textuelles sur certaines images
- Contrastes insuffisants sur les éléments de navigation
- Mauvaise hiérarchisation des titres
- Documents PDF non-accessibles

4. Organisation interne

4.1 Référent accessibilité numérique

Nom et prénom du Référent Accessibilité Numérique :

Monsieur Alexandre DOS SANTOS

Intitulé de poste : Chargé de mission Numérique

Direction de rattachement : Direction Générale

Adresse e-mail de contact accessibilité : ref-accessibilite-numerique@ville-tourcoing.fr

Ses missions comprennent notamment :

- Piloter l'élaboration, le suivi et la mise à jour du présent schéma et des plans d'actions annuels
- Coordonner les audits RGAA et le suivi des corrections techniques
- Traiter les demandes et signalements des usagers en matière d'accessibilité numérique
- Sensibiliser et former les agents intervenant sur les services numériques
- Intégrer les exigences d'accessibilité dans les marchés publics et les cahiers des charges

4.2 Gouvernance et circuit de validation

La démarche d'accessibilité numérique est intégrée dans la stratégie numérique globale de la Ville de Tourcoing. Elle fait l'objet d'un suivi régulier en lien avec :

- La Direction de la Communication
- L'élue au Numérique
- Le Référent d'Accessibilité Numérique
- La Direction Générale des Services

Autres directions impliquées :

- Toute direction amenée à publier du contenu numérique.

Un bilan annuel de mise en œuvre du plan d'actions est réalisé par le référent accessibilité, validé par la direction générale, et publié sur tourcoing.fr en accompagnement du plan d'actions de l'année suivante.

5. Ressources humaines, techniques et financières

5.1 Ressources humaines affectées

Part de temps dédiée au référent accessibilité numérique : 0,2 ETP

Nombre d'agents impliqués dans la démarche : 2

Prestataire externe mobilisé : Promatec Digital

5.2 Outils et ressources techniques

La Ville s'appuie sur les outils et méthodes suivants :

- RGAA 4.1 comme référentiel de conformité
- Navigateurs de test et technologies d'assistance (NVDA, JAWS, VoiceOver)
- Outils d'audit automatisé en complément des tests manuels

5.3 Budget accessibilité numérique

Enveloppe budgétaire estimée :

2026 - Formation RAN (budget collectivité CNFPT)

2027 - Mise en conformité du site satellite CHL (4 910,00 € HT)

2027 - Mise en conformité du site MUBA (4 910,00 € HT)

6. Formation et sensibilisation des agents

La Ville de Tourcoing s'engage à développer les compétences de ses agents en matière d'accessibilité numérique, en ciblant prioritairement les métiers directement impliqués dans la production et la gestion des services numériques.

6.1 Publics ciblés

- Contributeurs au sites Internet (principal et satellites)
- Contributeurs au CANAL (Intranet)
- Référent Accessibilité Numérique
- Community Manager
- Chargés de communication

6.2 Actions de formation prévues 2026

- Formation du RAN
- Formation des contributeurs du site principale

7. Plan d'actions triennal 2026–2028

7.1 Année 1 — 2026 : Diagnostic et structuration

Objectif : compléter les audits RGAA de l'ensemble des services, publier les déclarations d'accessibilité manquantes et traiter les non-conformités les plus critiques.

Action	Description	Responsables	Échéance
Audit complet tourcoing.fr	Audit RGAA complet avec rapport détaillé par un prestataire externe	Prestataire + CM	T2 2026
Corrections critiques	Traitement des non-conformités bloquantes issues des audits	Prestataire + CM	T3 2026
Publication déclarations	Mise à jour et publication des déclarations d'accessibilité pour chaque service	CM + RAN	T4 2026
Formation initiale agents	Session de sensibilisation pour les gestionnaires de contenu	CM + RAN	T4 2026

7.2 Année 2 — 2027 : Amélioration continue

Objectif : améliorer significativement le taux de conformité RGAA et intégrer l'accessibilité dans les processus de production numérique.

Audit à effectuer	Détection des non conformités + traitement	Responsables	Échéance
chl-tourcoing.fr		CM + RAN + Prestataire	A définir
médiathèques.tourcoing.fr		CM + RAN + Prestataire	A définir
muba-tourcoing.fr		CM + RAN + Prestataire	A définir
lecanal.tourcoing.fr		CM + RAN + Prestataire	A définir

7.3 Années 2028 : Consolidation et renouvellement

Objectif : atteindre et maintenir un niveau de conformité satisfaisant, et préparer le renouvellement du schéma pour la période 2029–2031.

Action	Description	Responsables	Échéance
Audit final de période	Audit complet de tous les services pour mesurer les progrès accomplis	Prestataire	T1 2028
Corrections résiduelles	Traitement des non-conformités persistantes avant le bilan de période	CM + RAN + Prestataire	S1 2028
Bilan du schéma 2026–2028	Rédaction du bilan triennal et préparation du schéma suivant	CM + RAN + Prestataire	T4 2028
Nouveau schéma 2029–2031	Élaboration et publication du schéma pluriannuel pour la période suivante	CM + RAN + Prestataire	T4 2028

8. Plan d’actions annuel détaillé — 2026

- Absence d’alternatives textuelles sur certaines images
- Contrastes insuffisants sur les éléments de navigation
- Mauvaise hiérarchisation des titres
- Documents PDF non-accessibles

Non-conformité 1 — Absence d’alternatives textuelles sur certaines images

Non-conformité :

Certaines images présentes sur le site ne disposent pas de texte alternatif (attribut alt) ou présentent des descriptions non pertinentes (ex : “image”, “visuel”, ou champs vides).

Impact utilisateur :

Les personnes utilisant des lecteurs d’écran ne peuvent pas lire le texte alternatif leur permettant de comprendre le contenu.

Correction à apporter :

- Ajouter systématiquement de textes alternatifs pertinents pour toutes les images
- Formation auprès des différents contributeurs pour leur expliquer l’importance de mettre en place un texte alternatif

Responsable :

Direction de la Communication et de l’Événementiel

Intervenants techniques :

DSIN / Prestataire Promatec

Délai : T4 2026

Indicateur de réussite :

100 % des images doivent disposer d'un attribut alt conforme RGAA

Non-conformité 2 — Contrastes insuffisants sur les éléments de navigation

Non-conformité :

Certains éléments graphiques (boutons, liens, menus, bandeaux) ne respectent pas les ratios de contraste définis par le RGAA.

Impact utilisateur :

Difficulté de lecture pour les personnes malvoyantes

Correction à apporter :

- Revue des styles des boutons afin de garantir des contrastes conformes au RGAA et une homogénéité des couleurs sur l'ensemble de l'interface.

Responsable :

Direction de la Communication et de l'Événementiel

Intervenants techniques :

DSIN / Prestataire Promatec

Délai :

T4 2026

Indicateur de réussite :

Les niveaux de contrastes définis par le RGAA sont respectés à 100%

Non-conformité 3 — Mauvaise hiérarchisation des titres

Non-conformité :

Certaines pages présentent une structure de titres incohérente (sauts de niveaux H1 → H3).

Impact utilisateur :

Navigation complexe pour les lecteurs d'écran et perte de compréhension de l'information.

Correction à apporter :

- Révision des pages sur le site
- Respect strict de la hiérarchie logique H1 → H2 → H3
- Formation des contributeurs éditoriaux

Responsable : Direction de la Communication et de l'Événementiel

Intervenants techniques :

DSIN / Prestataire Promatec

Délai :

T4 2026

Indicateur de réussite :

Structure HTML conforme RGAA à 100 %

Non-conformité 4 — Documents PDF non-accessibles

Non-conformité :

Certains documents PDF mis en ligne ne sont pas structurés (absence de balises, titres incompréhensibles, documents scannés).

Impact utilisateur :

Inaccessibilité totale ou partielle pour certains utilisateurs.

Correction à apporter :

- Ajout systématique de titres cohérents et compréhensibles
- Ajouts de texte alternatif décrivant le document
- Formation auprès des contributeurs éditoriaux

Responsable :

Direction de la Communication et de l'Événementiel

Intervenants techniques :

DSIN / Prestataire Promatec

Délai :

T4 2026

Indicateur de réussite :

100 % des nouveaux PDF conformes aux recommandations RGAA

9. Intégration de l'accessibilité dans les marchés et les projets

La Ville de Tourcoing s'engage à intégrer les exigences d'accessibilité numérique dans l'ensemble de ses relations contractuelles avec les prestataires du numérique, conformément aux obligations du décret n° 2019-768.

9.1 Clauses contractuelles

- Tout appel d'offres portant sur la création, la refonte ou la maintenance d'un service numérique inclut des exigences RGAA 4.1 dans le cahier des charges technique. – Les critères d'accessibilité figurent parmi les critères de sélection et de notation des prestataires.

- Les procédures de recette intègrent une vérification du niveau de conformité RGAA avant toute mise en production.

9.2 Nouveaux projets numériques

- L’accessibilité est prise en compte dès la phase de conception de tout nouveau service numérique (approche « accessibilité first »).
- Les maquettes et prototypes font l’objet d’une vérification d’accessibilité avant développement.
- Les tests utilisateurs incluent des personnes en situation de handicap dès que possible.

10. Indicateurs de suivi et d’évaluation

Indicateur	Valeur initiale (2026)	Cible 2028
Taux de conformité RGAA — tourcoing.fr	90 %	> 90 %
Taux de conformité RGAA — chl-tourcoing.fr		
Taux de conformité RGAA — muba-tourcoing.fr		
Taux de conformité RGAA — médiathèques.tourcoing.fr		
Taux de conformité RGAA — lecanal.tourcoing.fr		

11. Publication et modalités de mise à jour

- Le présent schéma est publié en format HTML accessible sur tourcoing.fr.
- Un lien vers ce schéma figure dans la déclaration d’accessibilité de chaque service numérique couvert.
- Le plan d’actions annuel est mis à jour chaque année, au plus tard en janvier de l’année concernée.
- Le schéma dans son ensemble est renouvelé à l’échéance 2029 pour la période 2029–2031.
- Tout usager peut contacter le référent accessibilité pour signaler un problème ou demander un contenu en format alternatif.

URL de publication du présent schéma sur [tourcoing.fr](https://www.tourcoing.fr) :

https://www.tourcoing.fr/wp-content/uploads/2026/10/schema_pluriannuel_accessibilite_numerique_tourcoing_2026-2029.pdf

Date de première publication : 14/10/2026

Date de dernière mise à jour : 13/10/2026

12. Contacts

Référent accessibilité numérique

Monsieur Alexandre DOS SANTOS

Chargé de mission numérique

Ville de Tourcoing

Email :

ref-accessibilite-numerique@ville-tourcoing.fr

Community Manager

Madame Lison JEUDY

Ville de Tourcoing

Prestataire numérique

Promatec Digital

1 avenue Henri Bequerel, 59910 Bondues

www.promatec.digital