



Synthèse d'accessibilité numérique et pédagogique

Table des matières

1.	Accessibilité numérique	1
2.	Le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA)	1
2.1.	Les obligations légales.....	1
2.1.1.	Notion d'accessibilité numérique	2
2.1.2.	Le champ d'application.....	3
2.1.3.	L'évaluation de la conformité à la norme de référence	7
2.1.4.	Déclaration d'accessibilité	11
2.1.5.	Schéma pluriannuel de mise en accessibilité	15
2.1.6.	Mentions et pages obligatoires	17
2.2.	Méthodes techniques	18
2.2.1.	Critères et tests	18

1. Accessibilité numérique

La mise en application de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 sur l'égalité des chances stipule que tous les services en ligne de l'État doivent être accessibles à tous.

Un site web accessible est un site qui permet aux personnes en situation de handicap d'accéder à ses contenus et ses fonctionnalités sans difficulté. Un site accessible permet par exemple de :

- naviguer avec une synthèse vocale et/ou une plage braille (notamment utilisées par les personnes aveugles et malvoyantes) ;
- personnaliser l'affichage du site selon ses besoins (grossissement des caractères, modification des couleurs, etc.) ;
- naviguer sans utiliser la souris (avec le clavier uniquement, via un écran tactile, à la voix ou tout autre périphérique adapté).

Pour cela, le site doit respecter les normes en vigueur lors de sa réalisation et de ses mises à jour.

2. Le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA)

Le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité contribue à rendre les contenus et services numériques compréhensibles et utilisables par les personnes en situation de handicap. Le RGAA ce sont des règles de mise en œuvre et une méthode de vérification.

 <p>Les obligations légales</p> <p>Qui est concerné par le RGAA ? Quelles sont les obligations légales à respecter ?</p>	 <p>La méthode technique</p> <p>Quels sont les 106 critères à respecter ? Comment tester la conformité ?</p>
--	---

2.1. Les obligations légales

Les obligations légales sont regroupées en six domaines :

Notion d'accessibilité numérique	Rappel du champ d'application	Évaluation de la conformité à la norme de référence
Déclaration d'accessibilité	Schéma pluriannuel de mise en accessibilité	Mentions et pages obligatoires

2.1.1. Notion d'accessibilité numérique

Le handicap est défini comme : toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant (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. Ces services doivent être :

- **perceptibles** :
 - ✓ 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** :
 - ✓ 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** :
 - ✓ faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible ;
 - ✓ aider l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie.

- **robustes** : optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.

2.1.2. Le champ d'application

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 :

- Les personnes morales de droit public ;
- 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 ;
- Les personnes morales de droit privé constituées par une ou plusieurs des personnes pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial ;
- Les entreprises à compter d'un seuil de chiffre d'affaires de 250 millions d'euros calculé 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.

Contenus non concernés

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.

Contenus exemptés

Certains contenus sont exemptés de l'obligation d'accessibilité et se situent hors champ de l'obligation légale :

- Les fichiers disponibles dans des formats bureautiques publiés avant le 23 septembre 2018, sauf s'ils sont nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative relevant des tâches effectuées par l'organisme concerné ;
- Les contenus audio et vidéo préenregistrés, y compris ceux comprenant des composants interactifs, publiés avant le 23 septembre 2020 ;
- Les contenus audio et vidéo diffusés en direct, y compris ceux comprenant des composants interactifs ;
- Les cartes et les services de cartographie en ligne, sous réserve que, s'agissant des cartes destinées à fournir une localisation ou un itinéraire, les informations essentielles soient fournies sous une forme numérique accessible ;
- Les contenus de tiers qui ne sont ni financés ni développés par l'organisme concerné et qui ne sont pas sous son contrôle ;
- Les reproductions de pièces de collections patrimoniales qui ne peuvent être rendues totalement accessibles en raison :
 - ✓ Soit de l'incompatibilité des exigences en matière d'accessibilité avec la préservation de la pièce concernée ou l'authenticité de la reproduction notamment en termes de contraste ;

✓ Soit de l'indisponibilité de solutions automatisées et économiques qui permettraient de transcrire facilement le texte de manuscrits ou d'autres pièces de collections patrimoniales et de le restituer sous la forme d'un contenu compatible avec l'obligation d'accessibilité ;

- Les contenus des intranets et des extranets publiés avant le 23 septembre 2019, jusqu'à ce que ces sites fassent l'objet d'une révision en profondeur ;
- Les contenus des sites internet et des applications mobiles qui ne sont ni nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative active ni mis à jour ou modifiés après le 23 septembre 2019, notamment les archives.

Toutefois jusqu'à l'entrée en vigueur du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 dans les conditions définies à son article 10, l'État, les collectivités territoriales et les établissements publics qui en dépendent restent soumis aux obligations d'accessibilité prévues par le décret n° 2009-546 du 14 mai 2009.

Norme de référence et niveau de conformité

Sont considérés comme conformes aux exigences légales en matière d'accessibilité les services de communication au public en ligne qui respectent la norme européenne EN 301 549 V2.1.2 (2018-08).

Pour les personnes mentionnées au 4° du I de l'article 47 qui font le choix de se référer aux normes internationales en matière d'accessibilité numérique, leurs contenus et services web doivent en conséquence satisfaire aux critères de succès des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 de niveau simple A (A) et double A (AA).

Dérogation pour charge disproportionnée

Les exigences légales en matière d'accessibilité sont mises en œuvre dans la mesure où elles ne créent pas une charge disproportionnée pour l'organisme concerné. La charge disproportionnée est une dérogation invocable, au cas par cas, pour une fonctionnalité ou un contenu.

La charge disproportionnée peut être invoquée lorsqu'il est raisonnablement impossible à l'organisme de rendre un contenu ou une fonctionnalité accessible, notamment dans le cas où la mise en accessibilité compromettrait la capacité de l'organisme à remplir sa mission de service public ou à réaliser ses objectifs économiques.

Les contenus ou les fonctionnalités qui ne sont pas rendus accessibles en raison d'une dérogation pour charge disproportionnée sont accompagnés d'une alternative permettant à l'utilisateur d'accéder à des contenus ou fonctionnalités équivalentes, tant que la production de cette alternative ne constitue pas elle-même une charge disproportionnée.

Si le contenu ou la fonctionnalité concerne les missions principales d'un organisme chargé de mission de service public, la dérogation est obligatoirement accompagnée d'une alternative permettant d'apporter un service équivalent à l'utilisateur. Sauf exception justifiée, la dérogation ne porte pas sur l'intégralité d'un service de communication au public en ligne.

Afin de déterminer l'existence d'une telle charge, l'organisme concerné tient compte notamment des circonstances suivantes :

- la taille, les ressources et la nature de l'organisme concerné; et l'estimation des coûts et des avantages pour l'organisme concerné par rapport à l'avantage estimé pour les personnes handicapées, compte tenu de la fréquence et de la durée d'utilisation du service, ainsi que de l'importance du service rendu.
- La taille de l'organisme est déterminée par la composition de son effectif, le nombre, la position et la répartition de ses usagers ou clients, l'importance, la diversité et le volume de ses activités et prestations, ainsi que l'étendue territoriale de ses interventions.

L'estimation des ressources tient compte :

- de son budget,
- des redevances et rémunérations perçues,
- des subventions publiques ou dons privés,
- bénéfice et recettes diverses,
- dépenses obligatoires,
- masse salariale,
- emprunts et loyers.

L'estimation des coûts peut comprendre les dépenses d'investissement, les dépenses de fonctionnement et le temps de travail, les qualifications requises. L'absence de priorité, le manque de temps ou de connaissances ne constituent pas des circonstances légitimes.

La dérogation pour charge disproportionnée n'exempte pas l'entité de produire une déclaration d'accessibilité. Les contenus et les fonctionnalités non accessibles à ce titre sont listés dans la déclaration d'accessibilité du service en ligne concerné avec la justification de la dérogation, sa durée et l'indication, le cas échéant, d'une alternative accessible.

Lorsqu'un site internet, extranet, intranet, une application mobile relève simultanément des obligations d'accessibilité imposées par l'article 47 de la loi du 11 février 2005, et de celles prescrites par les dispositions légales et réglementaires relatives à la lutte contre les discriminations et transposant la directive 2000/78/CE du 27 novembre 2000, l'appréciation de la portée et du niveau des obligations d'accessibilité, ainsi que le cas échéant de la charge disproportionnée se fonde sur les dispositions les plus favorables à l'accessibilité dans chacune de ces deux catégories de règles. Les dispositions relatives à la lutte contre les discriminations s'appliquent aux situations individuelles et concrètes, alors que celles de l'article 47 précité, de son décret d'application et du présent référentiel sont destinées à assurer l'accessibilité des sites et applications publics à l'ensemble des usagers.

Lorsqu'une personne handicapée présente une demande d'aménagement de poste, sa demande ne peut pas lui être refusée au motif qu'elle implique un niveau d'accessibilité supérieur à ce que préconise le présent référentiel. Les exemptions et délais de mise en conformité prévus par le décret précité ne s'appliquent pas aux demandes d'aménagement de poste. La procédure à suivre et les sanctions applicables relatives aux mesures d'aménagement raisonnable sont celles prévues par les dispositions propres à la lutte contre les discriminations.

2.1.3. L'évaluation de la conformité à la norme de référence

Cadre général

Afin d'évaluer la conformité du service de communication au public en ligne avec la norme de référence, l'organisme doit conduire un audit d'accessibilité. L'audit (ou évaluation) peut être effectué par l'organisme lui-même (auto-évaluation) ou par un tiers. L'évaluation est réalisée sur un échantillon de pages représentatif du service de communication au public en ligne. La vérification de la conformité des pages de l'échantillon avec les critères applicables s'effectue à l'aide des critères de contrôle du RGAA qui contiennent des tests techniques. La phase finale de l'audit est la déclaration d'accessibilité qui rend compte de la conformité des services de communication au public en ligne avec les règles applicables.

L'audit (ou évaluation) répond aux critères suivants :

- **fiabilité** : il revient à l'organisme concerné de veiller à la fiabilité de sa déclaration par tous moyens (recours à un prestataire externe, formation d'experts internes, audits croisés...);
- **représentativité** : il porte sur un échantillon représentatif des pages du service de communication au public en ligne (cf. section « Échantillon » ci-dessous).

Échantillon

L'échantillon sur lequel est réalisé l'audit porte au moins sur les pages suivantes, lorsqu'elles existent :

- **page d'accueil** : page constituant le point d'entrée principal du service de communication au public en ligne,
- **page contact** : page contenant les informations de contact ou le ou les formulaires permettant de contacter directement l'organisme responsable du service de communication au public en ligne,
- **page mentions légales**,
- **page « accessibilité »** : page comprenant la déclaration d'accessibilité,
- **page plan du site** : page récapitulant l'arborescence du site ou permettant plus largement une navigation au sein des différentes pages composant le service,
- **page d'aide**,
- **page d'authentification**.

S'ajoutent à ces pages, les pages suivantes, lorsqu'elles existent :

- au moins **une page pertinente pour chaque type de service fourni** et toute autre utilisation principale prévue (ex. : rubriques de 1^{er} niveau dans l'arborescence...), y compris la fonctionnalité de recherche ;
- au moins **un document téléchargeable pertinent**, le cas échéant, pour chaque type de service fourni et pour toute autre utilisation principalement prévue ;
- l'ensemble des **pages constituant un processus** (par exemple, un formulaire de saisie ou une transaction sur plusieurs pages) ;

- des exemples de **pages ayant un aspect sensiblement distinct ou présentant un type de contenu différent** (ex. : page contenant des tableaux de données, des éléments multimédias, des illustrations, des formulaires, etc.).

La sélection des pages auditées ainsi que leur nombre doivent être représentatifs du service de communication au public en ligne. Le nombre de visiteurs par page peut notamment être pris en compte lors de la constitution de l'échantillon.

Enfin, s'ajoutent des pages sélectionnées au hasard représentant au moins 10 % des pages de l'échantillon décrit supra.

Sont considérées comme des pages au titre du présent référentiel les pages web et les écrans des applications mobiles.

Environnement de test (ou « base de référence »)

Quelques critères RGAA, notamment ceux de la thématique JavaScript, incluent des tests de restitution à effectuer sur des technologies d'assistance associées à des navigateurs et des systèmes d'exploitation.

Pour valider ces critères, il convient de définir un environnement de test (ou « base de référence »). Par défaut, il est composé des technologies d'assistance majoritairement utilisées par les personnes en situation de handicap combinées avec les navigateurs et systèmes d'exploitation pour lesquels elles sont optimisées. Cet environnement de test minimal peut être complété, le cas échéant, par des solutions libres et gratuites disponibles ou par des technologies plus anciennes, en fonction de l'usage du service de communication au public en ligne.

Lorsqu'il est possible de connaître la configuration des postes de travail, ainsi que le matériel utilisé, la base de référence est alors constituée des services réellement utilisés dans cet environnement.

Test des pages

Chaque page de l'échantillon doit être vérifiée au regard des critères qui lui sont applicables. Il existe 3 raisons pour qu'un critère ne soit pas applicable à une page :

1. Le critère concerne un contenu ou une fonctionnalité qui n'existe pas, par exemple si la page ne comporte pas de vidéo, les critères liés aux vidéos ne seront pas applicables.
2. Le critère concerne un contenu ou un service exempté qui n'est donc pas soumis à l'obligation d'accessibilité.
3. Le critère concerne un contenu soumis à dérogation pour charge disproportionnée qui est accompagné d'une alternative numérique accessible. Par exemple, un tableau statistique avec des graphiques qui propose une alternative numérique en texte. Dans ce cas les critères applicables au contenu soumis à dérogation seront non applicables. À noter : si le contenu soumis à dérogation pour charge disproportionnée ne propose pas d'alternative numérique accessible, les critères concernant ce contenu sont considérés comme applicables.

Les pages sont ensuite testées au regard des critères applicables. Ces tests permettent d'obtenir :

- le nombre de critères validés et non validés pour chaque page ;
- le taux de conformité de chaque page.

À noter :

- un critère est validé pour une page donnée lorsque tous les éléments de la page ont passé avec succès les tests permettant de valider le critère ;
- dès lors qu'un seul élément de la page ne valide pas les tests d'un critère, le critère ne peut être validé ;
- si la page fait partie d'un processus (faire une déclaration, participer à une consultation publique, prendre un rendez-vous), un critère est validé pour une page du processus uniquement s'il est validé pour toutes les pages du processus.

Taux de conformité à la norme

Le taux de conformité permet de mesurer les progrès du service en ligne eu égard à la conformité aux exigences d'accessibilité. Ce taux peut indiquer le pourcentage de critères respectés ou le niveau de conformité moyen du service en ligne.

Le pourcentage de critères RGAA respectés s'obtient en divisant le nombre de critères validés par le nombre de critères applicables.

- Critère validé : un critère est validé s'il est validé sur toutes les pages de l'échantillon. Si un critère est invalidé sur une seule page de l'échantillon, il ne pourra pas être considéré comme valide pour le calcul du taux.
- Critère applicable : pour qu'un critère soit applicable, il suffit qu'il le soit sur une seule page de l'échantillon. Ce qui a pour corollaire qu'un critère est non applicable s'il est non applicable sur toutes les pages de l'échantillon sans exception.

Le taux de moyen de conformité du service en ligne s'obtient en faisant la moyenne des taux de conformité de chaque page.

2.1.4. Déclaration d'accessibilité

La déclaration d'accessibilité est le résultat d'une évaluation effective de la conformité du service de communication au public en ligne à la norme de référence.

2.1.4.1. La déclaration d'accessibilité comprend :

- un **état de conformité** :
 - ✓ Conformité totale : si tous les critères de contrôle du RGAA sont respectés ;
 - ✓ Conformité partielle : si au moins 50 % des critères de contrôle du RGAA sont respectés ;
 - ✓ Non-conformité : s'il n'existe aucun résultat d'audit en cours de validité permettant de mesurer le respect des critères ou si moins de 50 % des critères de contrôle du RGAA sont respectés ;
- un **signalement des contenus non accessibles**, distingués selon qu'il s'agit de non-conformité avec le RGAA, de contenus exemptés ou de contenus soumis à dérogation pour charge disproportionnée. Dans ce dernier cas, les dérogations doivent être expliquées et motivées. Le signalement est assorti, le cas échéant, d'une présentation des alternatives accessibles prévues ;
- des **dispositifs d'assistance et de contact** :
 - ✓ un mécanisme accessible (adresse électronique ou formulaire) pour permettre à toute personne de signaler à l'organisme concerné tout défaut d'accessibilité et à une personne handicapée de demander les informations correspondantes ou une solution alternative accessible ;

- la mention de la faculté pour la personne concernée de **saisir le Défenseur des droits**, en cas d'absence de réponse ou de solution, une fois les démarches effectuées via le mécanisme mentionné ci-dessus.

2.1.4.2. Validité de la déclaration d'accessibilité

La déclaration d'accessibilité est valide à partir de sa date de publication. Elle doit être mise à jour :

- à la date de modification substantielle ou de refonte du site concerné.
- 3 ans après la date de publication de la déclaration, ou,
- 18 mois après la date de publication d'une nouvelle version du référentiel, pour les personnes qui appliquent la méthode technique.

Il peut cependant être souhaitable de mettre à jour plus régulièrement la déclaration d'accessibilité, y compris pour une même version de la méthode technique, afin de souligner les efforts réalisés et de mettre à jour le pourcentage de critères respectés.

2.1.4.3. Publication de la déclaration d'accessibilité

La déclaration d'accessibilité est publiée sur internet dans un format accessible.

Pour les sites internet, la déclaration d'accessibilité est publiée sur le site internet concerné. Elle est mise à disposition au sein d'une page accessibilité, directement accessible depuis la page d'accueil et depuis n'importe quelle page du site.

Pour les applications mobiles, elle est disponible sur le site internet de l'organisme qui a développé l'application ou apparaît avec d'autres informations disponibles lors du téléchargement de l'application. L'état de conformité est précisé au sein de l'application.

Pour les autres services de communication au public en ligne, elle est disponible sur le site internet des organismes responsables de leur gestion ou de leur mise à disposition.

La déclaration d'accessibilité fait l'objet d'un dépôt par le biais d'un téléservice selon les modalités arrêtées conjointement par le ministre chargé des personnes handicapées et le ministre chargé du numérique.

2.1.4.4. Réponse aux usagers

L'organisme concerné fournit en ligne aux utilisateurs la possibilité de faire des réclamations relatives à l'accessibilité de ses services de communication au public en ligne. Il accuse réception de ces réclamations conformément aux dispositions de l'article R112-3 du code des

relations entre le public et l'Administration. L'accusé de réception comporte les informations mentionnées à l'article R112-5 du même code.

L'organisme concerné répond à toute réclamation dans un délai d'une semaine à compter de sa date d'envoi. Si la réclamation de l'utilisateur soulève une ou plusieurs questions complexes justifiant un délai d'examen plus long, la réponse indique un délai raisonnable pour la réponse définitive. Le caractère complexe des questions soulevées doit être dûment motivé.

L'utilisateur doit s'identifier dans sa réclamation en suivant les prescriptions de l'article R112-9-1 du même code.

Si les informations transmises par l'utilisateur dans sa réclamation sont incomplètes ou ne sont pas suffisamment claires, l'organisme concerné lui demande de les compléter ou de les clarifier et lui communique le délai raisonnable de traitement ou sa réponse définitive après réception des compléments demandés.

2.1.4.5. Format obligatoire de déclaration d'accessibilité :

[Nom de l'organisme concerné] s'engage à rendre [son (ses) site(s) internet, intranet, extranet et son (ses) application(s) mobile(s), etc.] accessibles conformément à l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005.

À cette fin, il met en œuvre la stratégie et les actions suivantes [liens vers le schéma pluriannuel et vers le plan d'action de l'année en cours incluant le bilan des actions réalisées l'année précédente].

Cette déclaration d'accessibilité s'applique à [Nom du site web de l'application mobile, ou d'un autre service auquel la déclaration s'applique].

État de conformité

[Nom du site web, de l'application mobile, ou d'un autre service concerné] est [totalement / partiellement / non] conforme avec [pour les sites : le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité / autre protocole de test utilisé ; pour les autres services de communication : protocole de test utilisé].

Résultat des tests

L'audit de conformité réalisé [en interne / par la société NNN] révèle que :

- [pourcentage de critères RGAA respectés] des critères RGAA sont respectés.
- [Facultatif] Le taux moyen de conformité du service en ligne s'élève à [taux moyen de conformité du service en ligne].

[Détailler ici les résultats des tests ou insérer un lien vers le rapport de test]

Contenus non accessibles

Les contenus listés ci-dessous ne sont pas accessibles pour les raisons suivantes.

Non conformité

- [Lister la/les non-conformité(s) du/de la/des site(s) internet/application(s) mobile(s) et/ou décrire quels section(s)/contenu(s)/fonction(s) ne sont pas encore conformes, indiquer les alternatives s'il y a lieu].

Dérogations pour charge disproportionnée

- [Lister la/le/les section(s)/contenu(s)/fonction(s) non accessible(s) pour laquelle/lequel/lesquels la dérogation pour charge disproportionnée est temporairement invoquée, indiquer les alternatives s'il y a lieu].

Contenus non soumis à l'obligation d'accessibilité

- [Lister la/le/les section(s)/contenu(s)/fonction(s) non accessible(s) qui n'entre(nt) pas dans le champ d'application de la législation applicable, indiquer les alternatives s'il y a lieu].

Établissement de cette déclaration d'accessibilité

Cette déclaration a été établie le [JJ mois AAAA]. Elle a été mise à jour le [JJ mois AAAA].

Technologies utilisées pour la réalisation [Du site web / De l'application mobile / Du service...]

- [Liste des technologies utilisées]

Environnement de test

Agents utilisateurs, technologies d'assistance et outils utilisés pour vérifier l'accessibilité

- [Indiquer les combinaisons utilisées pour effectuer les vérifications de conformité]

Les outils utilisés lors de l'évaluation

- [Indiquer les outils utilisés]

Pages du site ayant fait l'objet de la vérification de conformité

- [Indiquer la liste des pages qui ont été testées]

Retour d'information et contact

Si vous n'arrivez pas à accéder à un contenu ou à un service, vous pouvez contacter le responsable du [site internet / application mobile / Autre service] pour être orienté vers une alternative accessible ou obtenir le contenu sous une autre forme.

- Envoyer un message [url du formulaire en ligne]
- Contacter [Nom de l'entité responsable du service en ligne] [url d'une page avec les coordonnées de l'entité]

Voies de recours

Cette procédure est à utiliser dans le cas suivant.

Vous avez signalé au responsable du site internet un défaut d'accessibilité qui vous empêche d'accéder à un contenu ou à un des services du portail et vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante.

- Écrire un message au Défenseur des droits (<https://formulaire.defenseurdesdroits.fr/>)
- Contacter le délégué du Défenseur des droits dans votre région (<https://www.defenseurdesdroits.fr/saisir/delegues>)
- Envoyer un courrier par la poste (gratuit, ne pas mettre de timbre) Défenseur des droits
Libre réponse 71120 75342 Paris CEDEX 07

2.1.5. Schéma pluriannuel de mise en accessibilité

Contenu du schéma

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. À ce titre, il contient des informations sur :

- 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 ;
- la position fonctionnelle et les missions du référent accessibilité numérique de l'entité ;
- les ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique ;
- la prise en compte des compétences ou connaissances requises dans les fiches de poste et dans les processus de recrutement ;
- les actions de formation et de sensibilisation des agents ; 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 ;
- 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 ;
- 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.

Il présente également les travaux de mise en conformité des services de communication au public en ligne de l'entité, notamment :

- la prise en compte de l'accessibilité numérique dans les nouveaux projets ;
- la prise en compte des personnes en situation de handicap dans les tests utilisateurs ;
- les évaluations (ou audits) de conformité prévues pour l'ensemble des services de communication ;
- 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 mesures d'accessibilité non obligatoires, notamment l'accès aux contenus audios et vidéos en langue des signes, la traduction de certains contenus en langage simplifié et tout autre mesure permettant de prendre en compte des critères de niveau triple AAA, des normes internationales, listés en annexe de la norme de référence ;
- le bilan des plans d'actions annuels.

Ces travaux de mise en conformité et les actions en faveur de l'accessibilité numérique sont planifiés annuellement dans des plans d'actions.

Publication du schéma

Le schéma pluriannuel et le plan d'action de l'année en cours sont accessibles en ligne sur le site de l'entité. Des liens vers ces documents figurent au sein de la déclaration d'accessibilité des services de communication au public en ligne dépendant de l'entité. Ils sont publiés dans un format accessible.

2.1.6. Mentions et pages obligatoires

Mention obligatoire sur la page d'accueil

La page d'accueil des services de communication au public en ligne affiche obligatoirement l'une des mentions suivantes :

- « **Accessibilité : totalement conforme** » si tous les critères de contrôle du RGAA sont respectés ;
- « **Accessibilité : partiellement conforme** » si au moins 50 % des critères de contrôle du RGAA sont respectés ;
- « **Accessibilité : non conforme** » s'il n'existe aucun résultat d'audit en cours de validité permettant de mesurer le respect des critères ou si moins de 50 % des critères de contrôle du RGAA sont respectés.

Cette mention peut être cliquable et conduire vers la page Accessibilité ou vers la déclaration d'accessibilité.

Page accessibilité et liens obligatoires

Les sites internet disposent d'une page dédiée (« accessibilité ») accessible directement depuis la page d'accueil et depuis n'importe quelle page du service de communication publique en ligne qui contient les éléments suivants :

- la déclaration d'accessibilité selon le modèle fixé par le présent référentiel ;
- le schéma pluriannuel de mise en accessibilité ou un lien vers celui-ci ;
- le plan d'actions de l'année en cours ou un lien vers celui-ci.

Il est recommandé d'utiliser une adresse internet (ou URL) standardisée telle que « www.nomdusite.extension/accessibilite ».

2.2. Méthodes techniques

La méthode technique du RGAA permet de vérifier qu'une page web – c'est-à-dire tout contenu HTML (HTML4, XHTML1 et HTML5) - est conforme aux 50 critères de succès des niveaux A et AA de la norme internationale WCAG 2.1 qui ont été retenus dans la norme européenne de référence pour établir le niveau d'exigence légale en matière d'accessibilité numérique.

La méthode technique du RGAA propose un cadre opérationnel de vérification de la conformité aux exigences d'accessibilité.

Elle comporte 106 critères de contrôle RGAA incluant une moyenne de 2,5 tests par critère. Certains tests font référence à des techniques d'implémentation (HTML, CSS, JavaScript...) pour vérifier que le critère est respecté afin de réduire la marge d'interprétation quant au respect des normes d'accessibilité.

En cas d'absence de mise à jour du référentiel sous 3 ans pour prendre en compte de nouveaux standards ou spécifications techniques, il est possible de créer ses propres tests en complément de ceux existants.

Certains tests, concernant notamment les composants d'interface développés en JavaScript, requièrent de vérifier la restitution des contenus avec des technologies d'assistance associées à des navigateurs et des systèmes d'exploitation. L'environnement de test (ou « Base de référence ») est décrit dans la partie 2.4.

À noter que la méthode technique du RGAA 4.1 ne couvre pas les applications mobiles natives, les progiciels et le mobilier urbain numérique pour lesquels il sera nécessaire de vérifier directement la mise en œuvre de la norme de référence EN 301-549 V2.1.2 notamment avec les parties :

- 5 Exigences génériques ;
- 6 TIC avec communication vocale bidirectionnelle ;
- 7 TIC avec capacités vidéo ;
- 8 Matériels ;
- 11 Logiciels.

2.2.1. Critères et tests

1. Images

- Chaque image porteuse d'information a-t-elle une alternative textuelle ?
- Chaque image de décoration est-elle correctement ignorée par les technologies d'assistance ?
- Pour chaque image porteuse d'information ayant une alternative textuelle, cette alternative est-elle pertinente (hors cas particuliers) ?
- Pour chaque image utilisée comme CAPTCHA ou comme image-test, ayant une alternative textuelle, cette alternative permet-elle d'identifier la nature et la fonction de l'image ?
- Pour chaque image utilisée comme CAPTCHA, une solution d'accès alternatif au contenu ou à la fonction du CAPTCHA est-elle présente ?
- Chaque image porteuse d'information a-t-elle, si nécessaire, une description détaillée ?
- Pour chaque image porteuse d'information ayant une description détaillée, cette description est-elle pertinente ?
- Chaque image texte porteuse d'information, en l'absence d'un mécanisme de remplacement, doit si possible être remplacée par du texte stylé. Cette règle est-elle respectée (hors cas particuliers) ?
- Chaque légende d'image est-elle, si nécessaire, correctement reliée à l'image correspondante ?

2. Cadres

- Chaque cadre a-t-il un titre de cadre ?
- Pour chaque cadre ayant un titre de cadre, ce titre de cadre est-il pertinent ?

3. Couleurs

- Dans chaque page web, l'information ne doit pas être donnée uniquement par la couleur. Cette règle est-elle respectée ?
- Dans chaque page web, le contraste entre la couleur du texte et la couleur de son arrière-plan est-il suffisamment élevé (hors cas particuliers) ?
- Dans chaque page web, les couleurs utilisées dans les composants d'interface ou les éléments graphiques porteurs d'informations sont-elles suffisamment contrastées (hors cas particuliers) ?

4. Multimédia

- Chaque média temporel pré-enregistré a-t-il, si nécessaire, une transcription textuelle ou une audiodescription (hors cas particuliers) ?
- Pour chaque média temporel pré-enregistré ayant une transcription textuelle ou une audiodescription synchronisée, celles-ci sont-elles pertinentes (hors cas particuliers) ?
- Chaque média temporel synchronisé pré-enregistré a-t-il, si nécessaire, des sous-titres synchronisés (hors cas particuliers) ?
- Pour chaque média temporel synchronisé pré-enregistré ayant des sous-titres synchronisés, ces sous-titres sont-ils pertinents ?
- Chaque média temporel pré-enregistré a-t-il, si nécessaire, une audiodescription synchronisée (hors cas particuliers) ?
- Pour chaque média temporel pré-enregistré ayant une audiodescription synchronisée, celle-ci est-elle pertinente ?
- Chaque média temporel est-il clairement identifiable (hors cas particuliers) ?
- Chaque média non temporel a-t-il, si nécessaire, une alternative (hors cas particuliers) ?
- Pour chaque média non temporel ayant une alternative, cette alternative est-elle pertinente ?
- Chaque son déclenché automatiquement est-il contrôlable par l'utilisateur ?
- La consultation de chaque média temporel est-elle, si nécessaire, contrôlable par le clavier et tout dispositif de pointage ?
- La consultation de chaque média non temporel est-elle contrôlable par le clavier et tout dispositif de pointage ?
- Chaque média temporel et non temporel est-il compatible avec les technologies d'assistance (hors cas particuliers) ?

5. Tableaux

- Chaque tableau de données complexe a-t-il un résumé ?
- Pour chaque tableau de données complexe ayant un résumé, celui-ci est-il pertinent ?
- Pour chaque tableau de mise en forme, le contenu linéarisé reste-t-il compréhensible ?
- Pour chaque tableau de données ayant un titre, le titre est-il correctement associé au tableau de données ?
- Pour chaque tableau de données ayant un titre, celui-ci est-il pertinent ?
- Pour chaque tableau de données, chaque en-tête de colonne et chaque en-tête de ligne sont-ils correctement déclarés ?

- Pour chaque tableau de données, la technique appropriée permettant d'associer chaque cellule avec ses en-têtes est-elle utilisée (hors cas particuliers) ?
- Chaque tableau de mise en forme ne doit pas utiliser d'éléments propres aux tableaux de données. Cette règle est-elle respectée ?

6. Liens

- Chaque lien est-il explicite (hors cas particuliers) ?
- Dans chaque page web, chaque lien a-t-il un intitulé ?

7. Scripts

- Chaque script est-il, si nécessaire, compatible avec les technologies d'assistance ?
- Pour chaque script ayant une alternative, cette alternative est-elle pertinente ?
- Chaque script est-il contrôlable par le clavier et par tout dispositif de pointage (hors cas particuliers) ?
- Pour chaque script qui initie un changement de contexte, l'utilisateur est-il averti ou en a-t-il le contrôle ?
- Dans chaque page web, les messages de statut sont-ils correctement restitués par les technologies d'assistance ?

8. Éléments obligatoires

- Chaque page web est-elle définie par un type de document ?
- Pour chaque page web, le code source généré est-il valide selon le type de document spécifié ?
- Dans chaque page web, la langue par défaut est-elle présente ?
- Pour chaque page web ayant une langue par défaut, le code de langue est-il pertinent ?
- Chaque page web a-t-elle un titre de page ?
- Pour chaque page web ayant un titre de page, ce titre est-il pertinent ?
- Dans chaque page web, chaque changement de langue est-il indiqué dans le code source (hors cas particuliers) ?
- Dans chaque page web, le code de langue de chaque changement de langue est-il valide et pertinent ?
- Dans chaque page web, les balises ne doivent pas être utilisées uniquement à des fins de présentation. Cette règle est-elle respectée ?
- Dans chaque page web, les changements du sens de lecture sont-ils signalés ?

9. Structuration de l'information

- Dans chaque page web, l'information est-elle structurée par l'utilisation appropriée de titres ?
- Dans chaque page web, la structure du document est-elle cohérente (hors cas particuliers) ?
- Dans chaque page web, chaque liste est-elle correctement structurée ?
- Dans chaque page web, chaque citation est-elle correctement indiquée ?

10. Présentation de l'information

- Dans le site web, des feuilles de styles sont-elles utilisées pour contrôler la présentation de l'information ?
- Dans chaque page web, le contenu visible porteur d'information reste-t-il présent lorsque les feuilles de styles sont désactivées ?
- Dans chaque page web, l'information reste-t-elle compréhensible lorsque les feuilles de styles sont désactivées ?
- Dans chaque page web, le texte reste-t-il lisible lorsque la taille des caractères est augmentée jusqu'à 200 %, au moins (hors cas particuliers) ?
- Dans chaque page web, les déclarations CSS de couleurs de fond d'élément et de police sont-elles correctement utilisées ?
- Dans chaque page web, chaque lien dont la nature n'est pas évidente est-il visible par rapport au texte environnant ?
- Dans chaque page web, pour chaque élément recevant le focus, la prise de focus est-elle visible ?
- Pour chaque page web, les contenus cachés ont-ils vocation à être ignorés par les technologies d'assistance ?
- Dans chaque page web, l'information ne doit pas être donnée uniquement par la forme, taille ou position. Cette règle est-elle respectée ?
- Dans chaque page web, l'information ne doit pas être donnée par la forme, taille ou position uniquement. Cette règle est-elle implémentée de façon pertinente ?
- Pour chaque page web, les contenus peuvent-ils être présentés sans perte d'information ou de fonctionnalité et sans avoir recours soit à un défilement vertical pour une fenêtre ayant une hauteur de 256 px, soit à un défilement horizontal pour une fenêtre ayant une largeur de 320 px (hors cas particuliers) ?

- Dans chaque page web, les propriétés d'espacement du texte peuvent-elles être redéfinies par l'utilisateur sans perte de contenu ou de fonctionnalité (hors cas particuliers) ?
- Dans chaque page web, les contenus additionnels apparaissant à la prise de focus ou au survol d'un composant d'interface sont-ils contrôlables par l'utilisateur (hors cas particuliers) ?
- Dans chaque page web, les contenus additionnels apparaissant via les styles CSS uniquement peuvent-ils être rendus visibles au clavier et par tout dispositif de pointage ?

11. *Formulaires*

- Chaque champ de formulaire a-t-il une étiquette ?
- Chaque étiquette associée à un champ de formulaire est-elle pertinente (hors cas particuliers) ?
- Dans chaque formulaire, chaque étiquette associée à un champ de formulaire ayant la même fonction et répétée plusieurs fois dans une même page ou dans un ensemble de pages est-elle cohérente ?
- Dans chaque formulaire, chaque étiquette de champ et son champ associé sont-ils accolés (hors cas particuliers) ?
- Dans chaque formulaire, les champs de même nature sont-ils regroupés, si nécessaire ?
- Dans chaque formulaire, chaque regroupement de champs de même nature a-t-il une légende ?
- Dans chaque formulaire, chaque légende associée à un regroupement de champs de même nature est-elle pertinente ?
- Dans chaque formulaire, les items de même nature d'une liste de choix sont-ils regroupés de manière pertinente ?
- Dans chaque formulaire, l'intitulé de chaque bouton est-il pertinent (hors cas particuliers) ?
- Dans chaque formulaire, le contrôle de saisie est-il utilisé de manière pertinente (hors cas particuliers) ?
- Dans chaque formulaire, le contrôle de saisie est-il accompagné, si nécessaire, de suggestions facilitant la correction des erreurs de saisie ?
- Pour chaque formulaire qui modifie ou supprime des données, ou qui transmet des réponses à un test ou à un examen, ou dont la validation a des conséquences financières

ou juridiques, les données saisies peuvent-elles être modifiées, mises à jour ou récupérées par l'utilisateur ?

- La finalité d'un champ de saisie peut-elle être déduite pour faciliter le remplissage automatique des champs avec les données de l'utilisateur ?

12. Navigation

- Chaque ensemble de pages dispose-t-il de deux systèmes de navigation différents, au moins (hors cas particuliers) ?
- Dans chaque ensemble de pages, le menu et les barres de navigation sont-ils toujours à la même place (hors cas particuliers) ?
- La page « plan du site » est-elle pertinente ?
- Dans chaque ensemble de pages, la page « plan du site » est-elle accessible à partir d'une fonctionnalité identique ?
- Dans chaque ensemble de pages, le moteur de recherche est-il atteignable de manière identique ?
- Les zones de regroupement de contenus présentes dans plusieurs pages web (zones d'en-tête, de navigation principale, de contenu principal, de pied de page et de moteur de recherche) peuvent-elles être atteintes ou évitées ?
- Dans chaque page web, un lien d'évitement ou d'accès rapide à la zone de contenu principal est-il présent (hors cas particuliers) ?
- Dans chaque page web, l'ordre de tabulation est-il cohérent ?
- Dans chaque page web, la navigation ne doit pas contenir de piège au clavier. Cette règle est-elle respectée ?
- Dans chaque page web, les raccourcis clavier n'utilisant qu'une seule touche (lettre minuscule ou majuscule, ponctuation, chiffre ou symbole) sont-ils contrôlables par l'utilisateur ?
- Dans chaque page web, les contenus additionnels apparaissant au survol, à la prise de focus ou à l'activation d'un composant d'interface sont-ils si nécessaires atteignables au clavier ?
- 13. Consultation
- Pour chaque page web, l'utilisateur a-t-il le contrôle de chaque limite de temps modifiant le contenu (hors cas particuliers) ?
- Dans chaque page web, l'ouverture d'une nouvelle fenêtre ne doit pas être déclenchée sans action de l'utilisateur. Cette règle est-elle respectée ?

- Dans chaque page web, chaque document bureautique en téléchargement possède-t-il, si nécessaire, une version accessible (hors cas particuliers) ?
- Pour chaque document bureautique ayant une version accessible, cette version offre-t-elle la même information ?
- Dans chaque page web, chaque contenu cryptique (art ASCII, émoticône, syntaxe cryptique) a-t-il une alternative ?
- Dans chaque page web, pour chaque contenu cryptique (art ASCII, émoticône, syntaxe cryptique) ayant une alternative, cette alternative est-elle pertinente ?
- Dans chaque page web, les changements brusques de luminosité ou les effets de flash sont-ils correctement utilisés ?
- Dans chaque page web, chaque contenu en mouvement ou clignotant est-il contrôlable par l'utilisateur ?
- Dans chaque page web, le contenu proposé est-il consultable quelle que soit l'orientation de l'écran (portrait ou paysage) (hors cas particuliers) ?
- Dans chaque page web, les fonctionnalités utilisables ou disponibles au moyen d'un geste complexe peuvent-elles être également disponibles au moyen d'un geste simple (hors cas particuliers) ?
- Dans chaque page web, les actions déclenchées au moyen d'un dispositif de pointage sur un point unique de l'écran peuvent-elles faire l'objet d'une annulation (hors cas particuliers) ?
- Dans chaque page web, les fonctionnalités qui impliquent un mouvement de l'appareil ou vers l'appareil peuvent-elles être satisfaites de manière alternative (hors cas particuliers) ?