

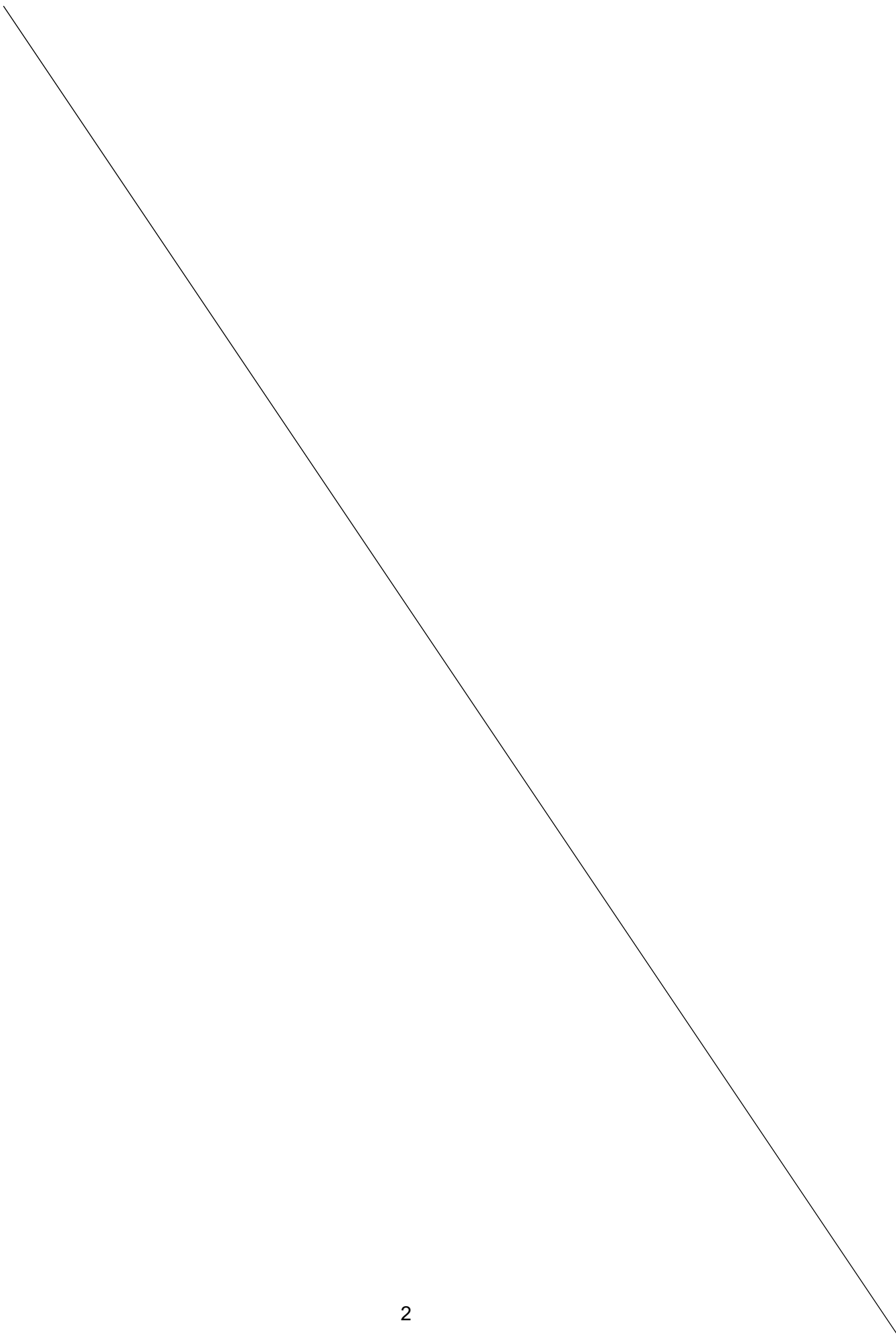
Sujet n° 2

Vous êtes Ingénieur(e) de l'Agriculture et de l'Environnement en poste à l'Agence de Services et de Paiements (ASP). Votre directeur, sensibilisé sur la question du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA), vous demande de mettre en conformité le site des téléservices des aides de la PAC (TELEPAC).

Vous devez rédiger une note à l'attention du directeur. Cette note synthétisera les recommandations du RGAA, soulignera l'importance de la mise en conformité du site TELEPAC et fera des propositions pour le rendre conforme au RGAA.

Liste des documents

DOCUMENTS	PAGES
1 - Exemple de site non conforme – Page d'accueil et déclaration d'accessibilité TELEPAC	3 à 5
2 - Accessibilité numérique : des avancées importantes pour tous les usagers www.numerique.gouv.fr – 30 novembre 2023	6 à 10
3 - Les manquements aux obligations d'accessibilité numérique doivent enfin être sanctionnés Acteurs publics – article en ligne - 8 mars 2023	11 à 17
4 - Notion d'accessibilité numérique https://accessibilite.numerique.gouv.fr/doc/fr	18
5 - Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité numérique – Structuration Publié le 16 septembre 2019 – Mis à jour le 18 avril 2023 https://accessibilite.numerique.gouv.fr/doc/fr	19 à 20
6 - Exigence d'accessibilité pour les produits et services des technologies de l'information et des communications (ICT) - Norme européenne 301 549 – Extrait – publié le 11 avril 2023	21 à 22
7 - RGAA : Règles de mise en œuvre des obligations en matière d'accessibilité numérique - Extrait https://accessibilite.numerique.gouv.fr/doc/fr	23 à 25
8 - RGAA : Dérogations pour charge disproportionnée - Extrait https://accessibilite.numerique.gouv.fr/doc/fr	26 à 27
9 - RGAA : Déclaration d'accessibilité - Extrait https://accessibilite.numerique.gouv.fr/doc/fr	28 à 32
10 - RGAA : Évaluation de la conformité à la norme de référence - Extrait https://accessibilite.numerique.gouv.fr/doc/fr	33 à 35
11 - Norme européenne et RGAA : quelles différences dans les exigences techniques de la conformité ? - Extraits	36 à 39



DOCUMENT 1

EXEMPLE DE SITE NON CONFORME

La page d'accueil de TELEPAC



MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE
L'ALIMENTATION

telepac

Bienvenue sur le site
des téléservices des aides de la PAC

Assistance au 0 800 221 371 (appel gratuit) du lundi au vendredi de 7h à 21h, le samedi et jours fériés (sauf 1er mai) de 9h à 17h (heure de métropole).

MENTIONS LÉGALES

CONSEILS

QUESTIONS / RÉPONSES

CONDITIONNALITÉ

FORMULAIRES ET NOTICES 2022

FORMULAIRES ET NOTICES 2023

FORMULAIRES ET NOTICES 2024

Utilisateur :
(numéro pacage pour les agriculteurs)

Mot de passe :

Connexion

Créer un compte ou mot de passe perdu

Important - Modalités d'accès

Si vous avez déjà un compte, identifiez-vous avec votre numéro Pacage et votre mot de passe dans l'écran ci-dessus.

Si vous n'avez pas encore utilisé votre compte depuis qu'un nouveau code telepac vous a été attribué, vous aurez besoin de ce nouveau code telepac. Celui-ci vous a été communiqué soit, lors du renouvellement général des codes telepac, dans un courrier spécifique relatif à la nouvelle campagne, soit dans un courrier généré à l'issue d'une demande de votre part.

Si vous souhaitez créer un compte, ou si vous avez égaré votre mot de passe, cliquez sur "Créer un compte ou mot de passe perdu". Précisez votre nouveau code telepac lorsqu'il vous est demandé.

En cas de difficulté, contactez la DDT(M)/DAAF de votre département. Ses coordonnées peuvent être trouvées à l'adresse suivante : <https://lannuaire.service-public.fr/navigation/ddt>

Accessibilité : non conforme

Cookies : Telepac n'utilise que les cookies de session nécessaires pour établir une connexion sécurisée et maintenir la session avec l'utilisateur, et en aucun cas des cookies de traçage, de géolocalisation ou publicitaires.

TELEDECLARATION DES DOSSIERS PAC 2024

La télédéclaration des dossiers PAC 2024 est ouvert depuis le 1er avril 2024. La date limite de dépôt des dossiers sans réduction est fixée au 15 mai 2024.

TELEDECLARATION DES DEMANDES D'AIDES BOVINES 2024

- Pour les agriculteurs de Métropole, les télédéclarations des demandes d'aide bovine et d'aide aux veaux sous la mère (IGP, label rouge) et aux veaux bio (VSLM) pour 2024 est ouverte depuis le 1er janvier. La date limite de dépôt sans réduction est fixée au 15 mai 2024.
- Pour les agriculteurs des départements d'outre-mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique et Réunion), la télédéclaration de la demande d'aide au développement et au maintien du cheptel allaitant (ADMCA) pour 2024 est ouverte depuis le 1er mars. La date limite de dépôt sans réduction est fixée au 17 juin 2024.

Mise à jour des données de votre exploitation

- Seuls les demandeurs d'aides reconnus agriculteurs actifs peuvent bénéficier des aides de la PAC. **Pour vérifier l'éligibilité de votre exploitation, des informations complémentaires, comme le numéro de sécurité sociale (NIR), peuvent être nécessaires.** La détention d'un numéro SIRET est également obligatoire. La saisie de ces informations sur la téléprocédure de mise à jour des données d'exploitation est ouverte.

Sur telepac, vous pouvez aussi :

- A partir du 1er avril, télédéclarer votre dossier PAC 2024
- Depuis le 1er mars, télédéclarer votre demande d'aide au développement et au maintien du cheptel allaitant (ADMCA) pour 2024
- Depuis le 1er janvier, télédéclarer votre demande d'aide bovine, et d'aide aux veaux sous la mère (IGP, label rouge) et aux veaux bio (VSLM) pour 2024
- Donner délégation à un organisme de services pour réaliser la télédéclaration de votre dossier PAC 2024 et/ou pour le suivi administratif de votre exploitation
- Consulter les formulaires et notices d'information des aides
- Consulter le détail du paiement de vos aides
- Consulter vos surfaces admissibles et vos surfaces non agricoles
- Consulter les données détaillées de votre élevage bovin
- Consulter et télécharger les courriers de la DDT(M)/DAAF
- Mettre à jour vos coordonnées bancaires et compléter vos données d'exploitation pour la vérification du critère agriculteur actif.

Pour déposer une demande d'aide "protection des troupeaux contre la prédation" à l'aide de l'identifiant de connexion et du mot de passe attribués lors de votre demande 2023 : [Accédez à votre espace usager.](#)

Pour les **nouveaux demandeurs 2024** : cliquer sur [Trouver votre formulaire en ligne](#) pour déposer votre demande d'aide

Pour accéder à votre compte, suivre la demande d'aide et demander un paiement : [Accédez à votre espace usager](#)

Pour les demandes d'aide 2024, vous avez jusqu'au 31 décembre 2024 pour engager les dépenses concernées et jusqu'au 30 juin 2025 pour demander le paiement.

3

La déclaration d'accessibilité



ACCESSIBILITE

1. La déclaration d'accessibilité

- [Adresse de consultation du site évalué](#)
- [Date de réalisation de la déclaration de conformité](#)
- [Version du référentiel utilisé](#)
- [Technologies utilisées dans le site](#)
- [Agents utilisateurs, technologies d'assistance et outils utilisés pour vérifier l'accessibilité des contenus du site](#)
- [Pages du site ayant fait l'objet de la vérification de conformité](#)

2. Etat de la conformité

- [Résultats des tests](#)
- [Liste des critères non conformes](#)
- [Contenus ayant fait l'objet d'une dérogation au RGAA](#)

3. Contacts et voies de recours

- [Retours d'information et contact](#)
- [Voies de recours](#)

La déclaration d'accessibilité

Adresse de consultation du site évalué

La présente déclaration d'accessibilité a été rédigée suite à l'audit d'accessibilité réalisé en **décembre 2020** sur un environnement de validation du site internet "Telepac, site de téléservices des aides de la PAC" : www.telepac.agriculture.gouv.fr.

La présente déclaration d'accessibilité s'inscrit dans le cadre du respect de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005.

Date de réalisation de la déclaration de conformité

La présente déclaration d'accessibilité a été établie le **18/12/2020**.

Version du référentiel utilisé

La version 4 du [référentiel général d'amélioration de l'accessibilité \(RGAA\)](#) a été utilisée pour l'évaluation de l'existant.

Technologies utilisées dans le site

- HTML 4
- CSS 2
- JavaScript

Agents utilisateurs, technologies d'assistance et outils utilisés pour vérifier l'accessibilité des contenus du site

- Firefox 83
- Chrome 87
- Extensions **Web Developer Toolbar** pour Firefox et Chrome
- Extensions **Wave** et **Axe** pour Firefox et Chrome
- **ARC Toolkit**
- **Valdateur du W3C** (<https://validator.w3.org/>)
- **Colour Contrast Analyser**

Les vérifications de restitution de contenus ont été réalisées selon la combinaison fournie par la base de référence du RGAA avec les versions logicielles suivantes :

- Chrome 87 / NVDA 2020.3 ;
- Firefox 83 / JAWS 2019 ;
- Safari sur iOS 10.15.4 / VoiceOver ;
- Safari iOS 13.2.3 / VoiceOver.

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

1. **Accueil** (<https://www.telepac.agriculture.gouv.fr/telepac/auth/accueil.action>)
2. **Mentions légales** (https://www.telepac.agriculture.gouv.fr/telepac/html/public/aide/mentions_legales.html)
3. **Créer un compte / Mot de passe perdu** (<https://www.telepac.agriculture.gouv.fr/telepac/prd/ident/question.action>)
4. **Conseils - Modalités de fonctionnement** (<https://www.telepac.agriculture.gouv.fr/telepac/html/public/aide/conseils.html>)
5. **Conditionnalité** (<https://www.telepac.agriculture.gouv.fr/telepac/html/public/aide/conditionnalite.html>)
6. **Accueil après login** (<https://www.telepac.agriculture.gouv.fr/telepac/auth/accueil.action>)
7. **Courriers - campagne 2009** (<https://www.telepac.agriculture.gouv.fr/telepac/tdp/suivi/courrier/afficher.action>)
8. **Système cartographique RPG** (<https://www.telepac.agriculture.gouv.fr/telepac/taas20/rpg/afficher.action>)
9. **Paiements > montants dus à l'ASP - Campagne 2017** (<https://www.telepac.agriculture.gouv.fr/telepac/taas20/paiements/montants/rechercher.action>)
10. **Demandes ovines > Dépôt de la demande** (<https://www.telepac.agriculture.gouv.fr/telepac/taas20/depotOvn/afficher.action>)
11. **Publication des bénéficiaires d'aides PAC > Informations générales** (<https://www.telepac.agriculture.gouv.fr/telepac/tbp/accueil/accueil.action>)
12. **Publication des bénéficiaires d'aides PAC > Liste des mesures > Liste des bénéficiaires** (<https://www.telepac.agriculture.gouv.fr/telepac/tbp/feader/afficher.action>)

Etat de la conformité

Le site internet Telepac est **non conforme au RGAA**. Le taux de conformité au **RGAA 4** mesuré sur la base de l'échantillon de **12 pages évaluées** est de : **18 %**.
Le « score » correspond au pourcentage de critères respectés c'est-à-dire la somme des critères conformes divisée par le nombre de critères applicables.
Les non-conformités et exemptions sont énumérées ci-dessous.

Résultats des tests

L'audit de conformité réalisé pour le compte de l'Agence de Services et de Paiement par [Franck Letrouvé \(pixFL\)](#) révèle que **18%** des critères RGAA sont respectés. Ce pourcentage correspond à :

- **7 critères conformes**
- **31 critères non conformes**
- **68 critères non applicables**

Liste des critères non conformes

1. **Critère 3.1** - Dans chaque page web, l'information ne doit pas être donnée uniquement par la couleur. Cette règle est-elle respectée ?
2. **Critère 3.2** - 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) ?
3. **Critère 3.3** - 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) ?

5. **Critère 5.3** - Pour chaque tableau de mise en forme, le contenu linéarisé reste-t-il compréhensible (hors cas particuliers) ?
6. **Critère 5.7** - Pour chaque tableau de données, la technique appropriée permettant d'associer chaque cellule avec ses en-têtes est-elle utilisée (hors cas particuliers) ?
7. **Critère 6.1** - Chaque lien est-il explicite (hors cas particuliers) ?
8. **Critère 8.2** - Pour chaque page web, le code source généré est-il valide selon le type de document spécifié (hors cas particuliers) ?
9. **Critère 8.3** - Dans chaque page web, la langue par défaut est-elle présente ?
10. **Critère 8.6** - Pour chaque page web ayant un titre de page, ce titre est-il pertinent ?
11. **Critère 8.9** - Dans chaque page web, les balises ne doivent pas être utilisées uniquement à des fins de présentation. Cette règle est-elle respectée ?
12. **Critère 9.1** - Dans chaque page web, l'information est-elle structurée par l'utilisation appropriée de titres ?
13. **Critère 9.2** - Dans chaque page web, la structure du document est-elle cohérente (hors cas particuliers) ?
14. **Critère 9.3** - Dans chaque page web, chaque liste est-elle correctement structurée ?
15. **Critère 10.1** - Dans le site web, des feuilles de styles sont-elles utilisées pour contrôler la présentation de l'information ?
16. **Critère 10.2** - Dans chaque page web, le contenu visible reste-t-il présent lorsque les feuilles de styles sont désactivées ?
17. **Critère 10.3** - Dans chaque page web, l'information reste-t-elle compréhensible lorsque les feuilles de styles sont désactivées ?
18. **Critère 10.7** - Dans chaque page web, pour chaque élément recevant le focus, la prise de focus est-elle visible ?
19. **Critère 10.11** - Pour chaque page web, les contenus peuvent-ils être présentés sans avoir recours à la fois à un défilement vertical pour une fenêtre ayant une hauteur de 256px ou une largeur de 320px (hors cas particuliers) ?
20. **Critère 11.1** - Chaque champ de formulaire a-t-il une étiquette ?
21. **Critère 11.4** - Dans chaque formulaire, chaque étiquette de champ et son champ associé sont-ils accolés (hors cas particuliers) ?
22. **Critère 11.5** - Dans chaque formulaire, les champs de même nature sont-ils regroupés, si nécessaire ?
23. **Critère 11.10** - Dans chaque formulaire, le contrôle de saisie est-il utilisé de manière pertinente (hors cas particuliers) ?
24. **Critère 11.11** - Dans chaque formulaire, le contrôle de saisie est-il accompagné, si nécessaire, de suggestions facilitant la correction des erreurs de saisie ?
25. **Critère 11.13** - La finalité d'un champ de saisie peut-elle être déduite pour faciliter le remplissage automatique des champs avec les données de l'utilisateur ?
26. **Critère 12.1** - Chaque ensemble de pages dispose-t-il de deux systèmes de navigation différents, au moins (hors cas particuliers) ?
27. **Critère 12.2** - Dans chaque ensemble de pages, le menu et les barres de navigation sont-ils toujours à la même place (hors cas particuliers) ?
28. **Critère 12.6** - 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 ?
29. **Critère 12.7** - Dans chaque page web, un lien d'évitement ou d'accès rapide à la zone de contenu principal est-il présent (hors cas particuliers) ?
30. **Critère 12.8** - Dans chaque page web, l'ordre de tabulation est-il cohérent ?
31. **Critère 13.3** - Dans chaque page web, chaque document bureautique en téléchargement possède-t-il, si nécessaire, une version accessible (hors cas particuliers) ?

Contenus ayant fait l'objet d'une dérogation au RGAA

Le site internet Telepac révèle une problématique spécifique liée à la présence du calculateur de gestion cartographique RPG dont le fonctionnement est complexe et purement graphique¹. Face à la complexité (voire l'impossibilité) d'une mise en conformité du calculateur pour raison de charge disproportionnée, la solution pour les services de l'Etat consistera si besoin à mettre à la disposition gracieuse du demandeur empêché, une ressource humaine susceptible de prendre en charge les besoins de manipulation du RPG. Un canal spécifique devra être mis en place pour satisfaire ce type de demandes.

Contacts et voies de recours

Retours d'information et contact

Si vous n'arrivez pas à accéder à un contenu ou à un service du site Telepac, vous pouvez contacter son responsable pour être orienté vers une alternative accessible à certains contenus bureautiques, à des contenus spécifiques sous une autre forme ou bien pour être accompagné lors de la manipulation du calculateur RPG.

Contactez les équipes Telepac :

- Par téléphone : 0 800 221 371 (appel gratuit) du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 8h à 17h (heures de métropole)
- ou adressez-vous directement à la DDT dont dépend l'utilisateur (ou la DDTM ou la DAAF suivant la domiciliation de l'exploitation).

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 site Telepac et vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante.

- [Écrire un message au Défenseur des droits \(https://formulaire.defenseurdesdroits.fr/\)](https://formulaire.defenseurdesdroits.fr/)
- [Contacter le délégué du Défenseur des droits dans votre région \(https://www.defenseurdesdroits.fr/saisir/delegues\)](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

DOCUMENT 2

Accessibilité numérique : des avancées importantes pour tous les usagers
www.numérique.gouv.fr - 30 novembre 2023



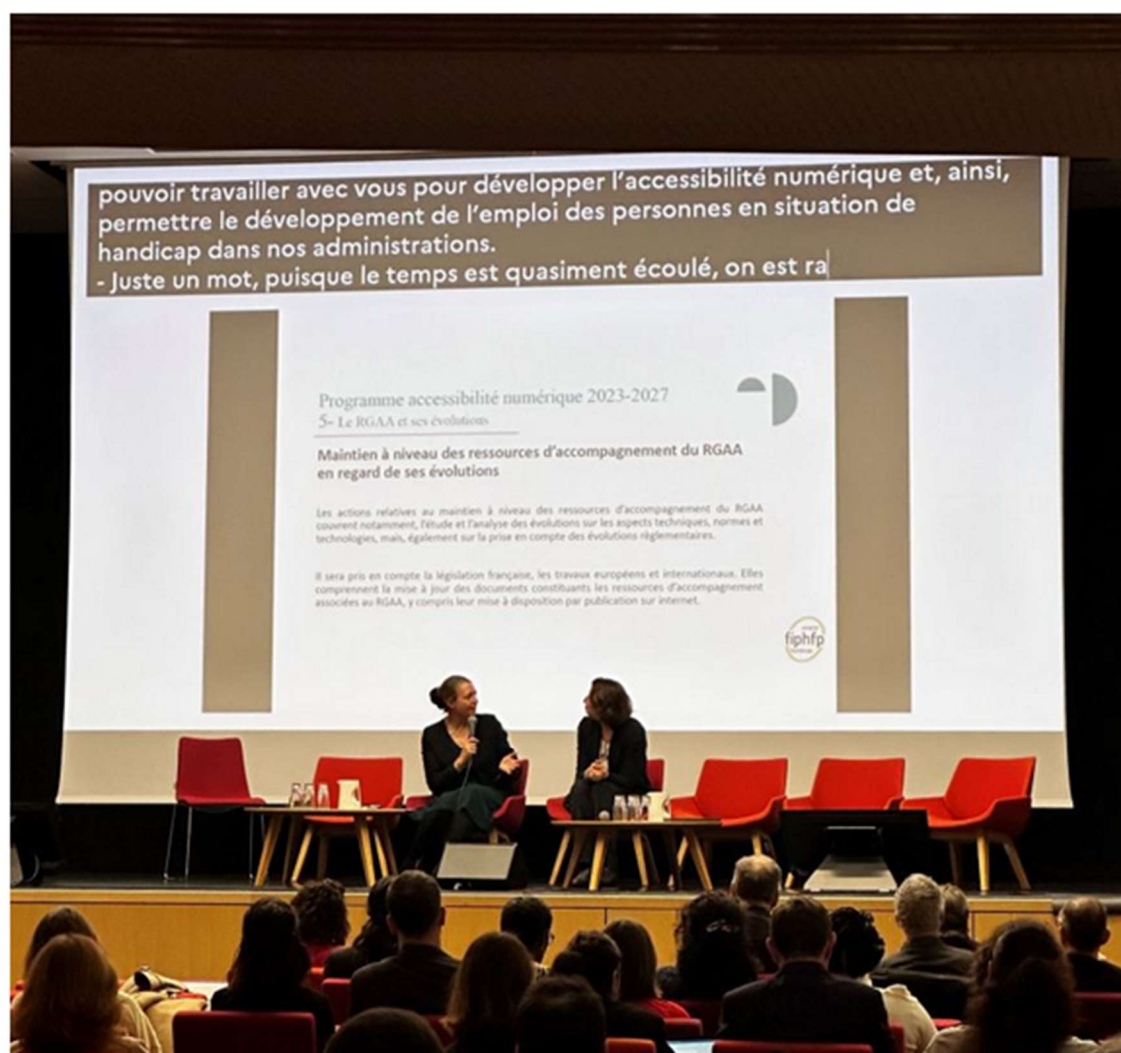
Accessibilité numérique : des avancées importantes pour tous les usagers

Retour sur les avancées importantes en termes d'accessibilité numérique à l'occasion de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH) placée cette année sous le thème « La transition numérique : un accélérateur pour l'emploi des personnes en situation de handicap ? », qui s'est déroulée du 20 au 26 novembre 2023.

30 novembre 2023

Rétrospective des actions de la DINUM lors de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH) :

Le 14/11/23 : introduction de la SEEPH avec l'intervention de la DINUM lors du séminaire organisé par le secrétariat général du Gouvernement et la direction des services administratifs et financiers de la Première ministre portant sur « *La transition numérique : un accélérateur pour l'emploi des personnes en situation de handicap ?* ».



Stéphanie Schaer, directrice interministérielle du numérique est intervenue aux côtés de **Marine Neuville**, directrice du Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) afin d'exposer les évolutions réglementaires en termes d'accessibilité numérique et évoquer le partenariat entre la DINUM et le FIPHFP faisant l'objet de la signature d'une convention. Lors de cet événement, **Jamshid Kohandel**, chargé de mission accessibilité à la DINUM a partagé la manière dont le numérique peut accompagner le quotidien de travail des agents publics selon le type de handicap.

Le 21/11/23 : signature d'une nouvelle convention entre la DINUM et le FIPHFP.

La première annonce importante a été la signature d'une nouvelle convention entre la DINUM et le FIPHFP, en présence de **Fadila Khattabi**, ministre déléguée chargée des personnes handicapées, entre Françoise Descamps-Crosnier, présidente du Comité national du FIPHFP, Marine Neuville, directrice du FIPHFP, et Jérémie Vallet, adjoint à la directrice interministérielle du numérique et chef du département Appui, conseil et expertise de la DINUM.

Intervenant 10 ans après la première convention signée entre la DINUM et le FIPHFP, ce renouvellement est ambitieux entre les 2 partenaires, avec à la clé un montant de 20 millions d'euros sur 4 ans (soit un budget multiplié par 10 par rapport à la précédente convention).

Ce budget permettra notamment **d'améliorer l'accessibilité des applications les plus utilisées par les agents ; promouvoir l'utilisation des ressources du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) ; sensibiliser et former à l'accessibilité numérique tous les acteurs concernés ; avec l'ambition d'atteindre les objectifs d'amélioration de la qualité et l'accessibilité des 5 outils les plus utilisés par les agents des ministères mais aussi la formation au design et à l'accessibilité pour la moitié des 21 000 agents travaillant sur des produits et services numériques de l'État d'ici fin 2023, et la totalité d'ici 2027.**

La convention prévoit également de **développer l'accompagnement de la fonction publique territoriale**, notamment via des appels à projets pour inciter les collectivités locales à s'engager.

Le 22/11/23 : l'adoption du Gouvernement de l'ordonnance visant à contrôler l'accessibilité des sites des administrations publiques à compter 2024 et à renforcer les sanctions en cas de manquements aux obligations.

Le Gouvernement a ratifié l'ordonnance n° 2023-859 du 6 septembre 2023 visant à renforcer les sanctions des manquements aux obligations d'accessibilité des services de communication au public, en ligne, prévues dans 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.

Dès 2024 : le non-respect de l'accessibilité des sites, déjà rendue obligatoire depuis la loi de 2005, sera passible de **sanctions dont le montant maximal est fixé à 50 000€** ; l'**Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM)** sera compétente pour identifier et constater les manquements, en s'appuyant notamment sur des méthodes de collecte automatisée, émettre des injonctions préalables aux sanctions ; **si un manquement sanctionné persiste plus de six mois après l'imposition de la sanction initiale, une nouvelle sanction pourra être imposée** (au lieu d'un an auparavant).

Enfin, la DINUM a participé au DuoDay, une opération nationale qui permet à des personnes en situation de handicap de découvrir un métier et une entreprise. **Yowa Muzadi**, responsable de portefeuilles de produits numériques au sein de l'incubateur beta.gouv.fr de la DINUM, a partagé sa journée avec Claire, documentaliste. Cette journée a été l'occasion pour Claire de découvrir le travail d'un responsable de portefeuilles de produits numériques, et de participer à des ateliers sur les méthodes de travail agiles et les silent meetings pratiquées par l'incubateur, des réunions pendant lesquelles le silence est d'or.

Le 24/11/23 : interview vidéo de Jamshid Kohandel, chargé de mission qualité et accessibilité des services en ligne au sein de la brigade d'intervention numérique de la DINUM

Le 23/11/23 : Le renouvellement de la participation de la DINUM à l'opération nationale Duoday

Pendant 2 min, en vidéo, il explique comment naviguer sur le web lorsque l'on est non-voyant et partage les difficultés qu'il rencontre face aux sites web non-accessibles et quelles sont les leviers pour rendre les services en ligne plus accessibles.

Le témoignage de Jamshid Kohandel souligne l'importance de l'accessibilité numérique, qui permet aux personnes handicapées d'utiliser pleinement toutes les fonctionnalités des espaces en ligne pour effectuer une démarche administrative.

Il cite deux exemples concrets : les champs obligatoires indiqués uniquement par la couleur et les images sans alternative textuelle. Ces deux types de contenu peuvent être un obstacle majeur pour les personnes en situation de handicap.

L'État est massivement engagé pour renforcer l'accessibilité numérique et tous les acteurs poursuivent leurs efforts pour une accessibilité numérique des sites web des administrations publiques.

« L'accessibilité numérique à 100%, c'est une priorité du Gouvernement. L'inclusion numérique est un pilier de ma feuille de route et je me réjouis de la signature de cette convention entre le FIPHFP et la DINUM pour accélérer notre action en la matière. Il est nécessaire d'améliorer l'environnement de travail des agents publics en situation de handicap pour garantir l'accessibilité des services publics. » **Stanislas GUERINI, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques** *(citation publiée dans le communiqué de presse du 21/11/23 portant sur la signature de la convention entre la DINUM et le FIPHFP)*

DOCUMENT 3

Les manquements aux obligations d'accessibilité numérique doivent enfin être sanctionnés
Acteurs publics - article en ligne - 8 mars 2023

Actualités / À la une / Christian Volle : "Les manquements aux obligations d'accessibilité numérique doivent enfin être sanctionnés"

PAR CHRISTIAN VOLLE

8 mars 2023, 12:23, mis à jour le 13 mars 2023, 10:10

Christian Volle : "Les manquements aux obligations d'accessibilité numérique doivent enfin être sanctionnés"

handicap

Aucune sanction n'a jamais été prononcée contre une administration pour défaut d'accessibilité de ses sites Web ou applications aux personnes en situations de handicap. Dans cette tribune, Christian Volle, chargé de mission "accessibilité numérique" pour l'association Valentin Haüy*, rappelle les acteurs publics à leurs obligations légales et appelle surtout à repenser le mécanisme de sanction, pour que leurs manquements ne restent plus impunis.

D'après la loi, l'ensemble des sites Internet publics devraient être accessibles aux personnes handicapées depuis mai 2012. Dans la pratique, il n'en est rien. Cela vient notamment par le fait que le non-respect de la loi n'est pas sanctionné. Dans son **plaidoyer pour l'accessibilité numérique**, l'association Valentin Haüy milite pour la mise en place d'une autorité de contrôle et de sanction dotée de moyens pour agir. La révision de la législation liée à la transposition en droit français de la **directive européenne 2019/882 relative à l'accessibilité des produits et services** constitue l'occasion de mettre enfin en place un dispositif de contrôle et de sanctions, indispensable au respect de la loi, et donc à l'avènement réel de l'accessibilité numérique.

20 millions de personnes handicapées

En France, on estime qu'il y a environ 20 millions de personnes handicapées. Plusieurs handicaps ont des impacts sur l'utilisation des ressources numériques, mais il existe des moyens de les compenser. Ainsi, pour les personnes aveugles, un logiciel appelé "lecteur d'écran" permet de restituer l'information sous forme vocale (ou en braille) ; comme seule une information textuelle peut ainsi être restituée, un texte de remplacement doit être associé aux images porteuses d'information. Toujours pour les personnes aveugles, il est nécessaire de pouvoir naviguer exclusivement au clavier, l'information doit être correctement structurée et les vidéos doivent faire l'objet d'une audiodescription ou d'une transcription textuelle.



Pour les personnes malvoyantes, il faut assurer un contraste correct entre la couleur du texte et celle de son arrière-plan. Pour les personnes sourdes ou malentendantes, l'information doit être fournie sous forme textuelle : sous-titres pour les vidéos, retranscription textuelle de vidéos ou de fichiers audio. Pour les personnes empêchées d'utiliser la souris par un handicap moteur, il faut offrir la possibilité de naviguer exclusivement au clavier. L'accessibilité numérique est la mise à la disposition de tous les individus, quels que soient leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique, ou leurs aptitudes physiques ou mentales, des ressources numériques.

Les obligations légales actuelles

L'obligation d'accessibilité des sites Internet des organismes publics a été introduite par la version initiale de l'article 47 de la loi "Handicap" du 11 février 2005. Les textes d'application de cette loi prévoyaient une mise en accessibilité au plus tard en mai 2011 pour les organismes d'État et en mai 2012 pour les communes. Ces échéances n'ont pas été respectées.

La version actuellement en vigueur de l'article 47 de la loi de 2005 résulte de dispositions adoptées en septembre 2018 à l'occasion de la transposition d'une directive européenne relative aux sites publics. Le dispositif a été complété avec le décret du 24 juillet 2019 et l'arrêté du 20 septembre 2019 portant référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA).

En l'état actuel des textes, ce que sanctionne la loi, ce n'est pas le défaut d'accessibilité, mais le non-respect des obligations déclaratives.

L'accessibilité des services de communication au public en ligne est désormais une obligation pour les organismes publics et les entreprises privées réalisant un chiffre d'affaires annuel d'au moins 250 millions d'euros.

Pour ces organismes, la loi précise que *"l'accessibilité des services de communication au public en ligne concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique, quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation, en particulier les sites internet, intranet, extranet, les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique"*.

Au-delà de la mise en accessibilité, les organismes concernés ont pour obligation de publier sur leur site :

- en page d'accueil, une des mentions "accessibilité : totalement conforme", "accessibilité : partiellement conforme" ou "accessibilité : non conforme" ;
- une déclaration d'accessibilité détaillée ;
- un schéma pluriannuel de mise en accessibilité d'une durée maximum de trois ans et le plan d'action de l'année en cours.

En l'état actuel des textes, ce que sanctionne la loi, ce n'est pas le défaut d'accessibilité, mais le non-respect des obligations déclaratives. Pour les sites publics, les dispositions s'appliquent à compter du 23 septembre 2020.

Non-respect généralisé de la loi, notamment par ceux chargés de la faire appliquer

Début 2023, il s'avère que la loi n'est absolument pas respectée. Le Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH) fait état d'une statistique indiquant que 3 % des sites Internet seraient aujourd'hui accessibles. S'agissant du respect des obligations déclaratives, la situation est aussi mauvaise. En mai 2022, la Fédération des aveugles de France a publié une étude montrant le très faible niveau de respect des obligations de mentionner le niveau de conformité en page d'accueil (7,5 % des sites publics) et de publier une déclaration d'accessibilité (14,6 %). Au plus tard le 23 septembre 2020, les organismes publics auraient dû publier un schéma pluriannuel de mise en accessibilité ; en octobre 2022, l'association Valentin Haüy a publié une étude menée sur 59 organismes (46 publics, 13 privés) montrant que cette obligation n'était absolument pas respectée : 46 (78 %) des organismes examinés n'ont pas publié de schéma pluriannuel ; sur les 13 ayant un schéma, 8 n'ont pas publié les plans annuels prévus.

Dix-huit ans après la loi du 11 février 2005, l'échec de la politique publique menée en matière d'accessibilité numérique est patent.

Il y avait donc largement matière à sanctionner (20 000 euros par site Internet défaillant) ces manquements aux obligations déclaratives. Mais le ministère chargé des Personnes handicapées, à qui la loi a confié la mission d'infliger ces sanctions, n'a strictement rien fait. Il était en effet très mal placé pour agir de manière crédible car lui-même ne respecte pas la loi.

Dix-huit ans après la loi du 11 février 2005, l'échec de la politique publique menée en matière d'accessibilité numérique est patent. Il est en grande partie lié au fait qu'aucune sanction n'est appliquée aux organismes qui violent la loi.

Il faut tirer les enseignements des politiques publiques qui ont réussi, par exemple celle relative à la sécurité routière. Celle-ci n'a porté ses fruits qu'à partir du moment où elle a combiné un ensemble cohérent de mesures :

1. formation-sensibilisation de tous les acteurs ;
2. contrôle rigoureux du respect des règles ;
3. sanction de ceux qui ne respectent pas les règles ;
4. affectation de moyens humains et financiers à la hauteur des enjeux.

Dans un domaine plus proche, celui relatif à la protection des données, on observe que le RGPD [*le règlement européen sur la protection des données personnelles, en vigueur depuis mai 2018, ndlr*] est dans l'ensemble correctement respecté parce que la loi prévoit des sanctions réellement dissuasives (jusqu'à 20 millions d'euros ou 4 % du chiffre d'affaires) et que la Cnil est chargée du suivi du respect de la loi.

Avec son plaidoyer pour l'accessibilité numérique, l'association Valentin Haüy a attiré l'attention du gouvernement et des parlementaires sur le sujet en militant pour la mise en place d'une autorité de contrôle et de sanction dotée de moyens pour agir.

Une avancée a été constatée à l'occasion des travaux de transposition en droit français de la directive européenne 2019/882 relative à l'accessibilité des produits et services. Le texte définitivement adopté par l'Assemblée nationale le 28 février prévoit en effet que le gouvernement est autorisé à prendre par ordonnance *"toute mesure [...] visant à renforcer le régime des sanctions des manquements aux obligations prévues à l'article 47 de la loi n° 2005-102 [...] notamment à l'obligation d'accessibilité des services de communication au public en ligne"*. Il conviendra de veiller à ce que le contenu de l'ordonnance ne vienne pas remettre en cause cette avancée majeure : les défauts d'accessibilité doivent être sanctionnés de manière dissuasive pour que la loi soit respectée. Dans son plaidoyer, l'association Valentin Haüy a proposé que l'Arcom [l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique, ndlr] soit désignée comme autorité de contrôle.

** L'association Valentin Haüy a été créée en 1889 par Maurice de La Sizeranne et reconnue d'utilité publique en 1891. Elle soutient et accompagne depuis plus de 130 ans les personnes déficientes visuelles pour leur permettre de gagner en autonomie. Elle s'appuie sur plus de 120 implantations locales pour accueillir, conseiller et informer les personnes aveugles ou malvoyantes et pour les aider à développer leur autonomie, à mieux s'intégrer dans la vie quotidienne et à retrouver une vie sociale.*

DOCUMENT 4

Notion d'accessibilité numérique

<https://accessibilite.numerique.gouv.fr/doc/fr>

[Accueil](#) > [Obligations légales](#) > [Notion d'accessibilité numérique](#)

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, 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.

DOCUMENT 5

RÉFÉRENTIEL GÉNÉRAL D'AMÉLIORATION D'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE - STRUCTURATION

<https://accessibilite.numerique.gouv.fr/doc/fr> - publié le 16 septembre 2019 - mis à jour le 18 avril 2023

Le RGAA 4

Publié le 16 septembre 2019 - Mis à jour le 18 avril 2023

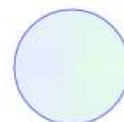
Pour faciliter la mise en accessibilité des sites et services numériques, la direction interministérielle du numérique [↗](#) (DINUM) édite le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, dont voici la quatrième version. Il est structuré en deux parties :



Les obligations légales

Qui est concerné par le RGAA ?

Quelles sont les obligations légales à respecter ?



La méthode technique

Quels sont les 106 critères à respecter ?

Comment tester la conformité ?

Questions fréquentes

Que doit contenir la déclaration d'accessibilité ?	+
Quelle loi ?	+
Quelles stratégies pour les applications mobiles ?	+
Quelles normes ?	+
Qui est concerné ?	+
Quelle mention doit-on afficher ?	+
Quelles obligations ?	+
Quels sites ?	+
Qu'est-ce que le RGAA ?	+
Quelles sanctions ?	+
Qu'est-ce que le schéma pluriannuel ?	+

Obligations légales

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

Méthode technique

Introduction

Critères et
tests

Glossaire

Environnement
de test

La norme européenne sur l'accessibilité en français

Accessibilité

RGAA

Publié le 11 avril 2023

[...]

Version en français de la norme européenne sur l'accessibilité utilisée par le RGAA 4.

La norme européenne « Exigences d'accessibilité pour les produits et services ICT » (EN 301549) spécifie les exigences d'accessibilité pour les produits et services des technologies de l'information et de la communication (TIC, ICT en anglais). Elle fournit des lignes directrices pour concevoir des produits et services accessibles à toutes et à tous.

Dans cette version 2.1.2 (2018-08), les critères d'accessibilité du WCAG 2.1 – web content accessibility guidelines, en français les règles pour l'accessibilité des contenus du web – publié par le W3C (world wide web consortium) ont officiellement été référencés.

Cette norme s'applique à un large éventail de produits et services TIC, tels que les logiciels, les sites internet, les applications mobiles et autres technologies numériques. Elle couvre notamment les exigences d'accessibilité liées aux contenus, aux interfaces utilisateur et à la navigation.

Elle est la référence définie par la décision d'exécution (UE) 2018/2048 du 20 décembre 2018 concernant la norme harmonisée applicable aux sites internet et aux applications mobiles ; elle a été élaborée à l'appui de la directive européenne (UE) 2016/2102 du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public, dite « WAD » pour l'acronyme anglais de « Web Accessibility Directive ».

Le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) rend obligatoire l'application de cette norme (c'est elle qui a servi à la mise à jour en version 4 du RGAA).

Note : La norme est régulièrement mise à jour pour refléter les évolutions technologiques et garantir sa pertinence et son efficacité dans la promotion de l'accessibilité. Le RGAA prendra en compte la version de la norme qui sera en vigueur lors de sa prochaine évolution, ainsi que les exigences d'accessibilité découlant de la directive (UE) 2019/882 du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (EAA), qui vise à garantir l'accessibilité des produits et services dans l'Union européenne. [...]

[...]

1 Règles de mise en œuvre des obligations en matière d'accessibilité numérique

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

1.2 Rappel du champ d'application

1.2.1 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 :
 - a) Soit l'activité est financée majoritairement par une ou plusieurs personnes mentionnées aux 1° et 3° et au présent 2° ;
 - b) Soit la gestion est soumise à leur contrôle ;

- c) 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 1er 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.

1.2.2 Contenus exemptés

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

1. 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 ;
2. Les contenus audio et vidéo préenregistrés, y compris ceux comprenant des composants interactifs, publiés avant le 23 septembre 2020 ;
3. Les contenus audio et vidéo diffusés en direct, y compris ceux comprenant des composants interactifs ;

4. 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 ;
5. Les contenus de tiers qui ne sont ni financés ni développés par l'organisme concerné et qui ne sont pas sous son contrôle ;
6. Les reproductions de pièces de collections patrimoniales qui ne peuvent être rendues totalement accessibles en raison :
 - a) 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 ;
 - b) 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 ;
7. 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 ;
8. 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.**

[...]

DOCUMENT 8

RGAA : Dérogations pour charge disproportionnée

<https://accessibilite.numerique.gouv.fr/doc/fr> - Extrait

[...]

1.4 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 précités 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.

[...]

DOCUMENT 9

RGAA : Déclaration d'accessibilité

[...]

<https://accessibilite.numerique.gouv.fr/doc/fr - Extrait>

1.6 Déclaration d'accessibilité

1.6.1 Contenu de la 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.

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.

La déclaration d'accessibilité adopte obligatoirement ce format :

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

(a) [Nom du site web, de l'application mobile, ou d'un autre service concerné] est en totale conformité 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].

(b) [Nom du site web, de l'application mobile, ou d'un autre service concerné] est en conformité partielle 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] en raison [de la/des non-conformité(s)] [et/ou] [des dérogations] énumérées(s) ci-dessous.

(c) [Nom du site web de l'application mobile, ou d'un autre service concerné] n'est pas en conformité 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]. [La/les non-conformité(s)] [et/ou] [les dérogations] sont énumérées ci-dessous.

RÉSULTATS 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]

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

Les tests des pages web ont été effectués avec les combinaisons de navigateurs web et lecteurs d'écran suivants :

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

Les outils suivants ont été 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

1.6.2 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.

1.6.3 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.

1.6.4 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. [...]

1.8 Mentions et pages obligatoires

1.8.1 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.

1.8.2 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 ».

DOCUMENT 10

RGAA : Évaluation de la conformité à la norme de référence

<https://accessibilite.numerique.gouv.fr/doc/fr> - Extrait

[...]

1.5 Évaluation de la conformité à la norme de référence

1.5.1 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 :

- il est fiable : 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...) ;
- il est représentatif : il porte sur un échantillon représentatif des pages du service de communication au public en ligne (cf. section « Échantillon » ci-dessous).

En application de l'article 5 du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 susmentionné relatif à l'accessibilité des services de communication au public en ligne aux personnes handicapées, les personnes mentionnées aux 1° à 3° de l'article 47 précité vérifient l'accessibilité de leurs services de communication au public en ligne, conformément à la norme de référence, en appliquant la méthode technique du présent référentiel. Cependant, jusqu'au 31 décembre 2019, il reste possible d'effectuer un audit de conformité tel que défini dans le RGAA3.0 mis à jour en 2017.

Les personnes mentionnées au 4° de l'article 47 précité peuvent recourir à une autre méthode de tests, à une triple condition:

- s'assurer que la méthode de test utilisée est communicable sur demande à un utilisateur ou à une administration ;
- produire une table de correspondance explicite entre les critères et tests et la norme de référence choisie ;
- l'indiquer dans la déclaration d'accessibilité.

1.5.2 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 1er 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 multimédia, 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.

1.5.3 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.

L'environnement de test est présenté en 2.4.

[...]

1.5.4 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.

1.5.5 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.

Norme européenne et RGAA : quelles différences dans les exigences techniques de la conformité ?
(extrait)

[...]

Norme EN 301 549 et RGAA 4 : quelles différences dans les exigences techniques de la conformité ?



Audrey Maniez

En tant qu'État membre de l'Union européenne, la France a transposé la directive européenne 2016/2102 relative à l'accessibilité des sites web et des applications mobiles du secteur public.

C'est la norme EN 301 549 [PDF, 2,3 Mo] ^[1] qui y est désignée comme norme harmonisée applicable aux États membres pour vérifier l'évaluation de la conformité.

La France a depuis très longtemps reposé son évaluation de la conformité sur le RGAA, transposition opérationnelle de la norme WCAG. Mais qu'en est-il de la norme EN 301 549 ? Le RGAA permet-il aujourd'hui de prendre en compte l'ensemble des exigences européennes applicables en matière d'accessibilité numérique ?

Depuis la transposition de la directive européenne 2016/2102 et le décret 2019-768 du 24 juillet 2019, la conformité est évaluée au regard de deux axes :

- l'évaluation du respect des **exigences techniques** (référentiel technique du RGAA ou norme européenne) ;
- l'évaluation des **exigences de publication** (déclaration d'accessibilité, moyen de contact, niveau d'accessibilité, schéma pluriannuel).

C'est le respect de l'ensemble de ces exigences qui permet d'évaluer si, oui ou non, un organisme respecte les obligations légales d'accessibilité numérique.

Dans cet article, nous nous attachons exclusivement à comparer **le périmètre technique de l'évaluation du RGAA 4 et celui de la norme EN 301 549**.

La norme européenne d'accessibilité numérique et l'évaluation des sites web

La **norme européenne d'accessibilité numérique** est construite en 10 sections de règles :

- Section 4 : Performances fonctionnelles
- Section 5 : Exigences génériques
- Section 6 : TIC (Technologie de l'Information et de la Communication) avec communication bidirectionnelle
- Section 7 : TIC avec capacités vidéo
- Section 8 : Matériel
- Section 9 : Web (note : cette section recopie la version des WCAG en cours, actuellement WCAG 2.1)
- Section 10 : Documents non-web (note : il s'agit par exemple des documents bureautiques PDF, fichier Word ou ODT, etc.)
- Section 11 : Logiciel
- Section 12 : Documentation et services d'assistance
- Section 13 : TIC offrant un service de relais ou d'urgence

Ces sections ne s'appliquent pas de manière exclusive à un seul type d'interface : elles définissent des critères qui peuvent s'appliquer, ou non, en fonction de l'interface (web, application mobile, logiciel, système d'exploitation, etc.).

Section 6 : TIC avec communication bidirectionnelle

Note : TIC signifie Technologie de l'Information et de la Communication.

Cette section s'applique spécifiquement aux interfaces de **communication synchrone en ligne**, comme les systèmes de conférence (Zoom, Microsoft Teams, Jitsi ^[3], Google Meet, etc.).

Aucun des critères n'est actuellement pris en charge dans le RGAA.

La majorité des critères décrit les alternatives essentielles pour que les personnes **sourdes ou malentendantes** puissent participer aux communications orales au moyen de ces systèmes de communication en ligne.

Une autre partie des critères cadre les alternatives aux informations visuelles pour les personnes **aveugles**.

Ces critères contrôlent :

- des éléments techniques comme la **qualité d'encodage et décodage du son émis et reçu** (6.1) ;
- la présence d'une **fonctionnalité de communication en texte en temps réel** (Real-time text ^[4]) comme moyen alternatif à la communication orale (6.2.1.1), répondant à un ensemble d'obligation fonctionnelle et d'affichage (6.2.1.2, critères de la section 6.2.2), à des délais de transmission (6.2.4) et à des règles d'interopérabilité avec les protocoles de télécommunication (6.2.3) ;
- la disponibilité d'**alternatives visuelles pour toutes les informations audio** (6.3, 6.5.5) et pour les fonctionnalités reposant exclusivement sur de l'information audio comme un répondeur (6.4, 6.5.6) ;
- un **ensemble de propriétés techniques permettant de s'assurer de la transmission correcte** des informations vidéo et de la synchronisation avec l'audio (6.5.2, 6.5.3, 6.5.4).

Section 7 : TIC avec capacités vidéo

Cette section cadre des obligations spécifiques aux **composants qui permettent la manipulation de contenu vidéo** : lecture, édition, conversion, enregistrement.

Elle s'applique donc autant aux **lecteurs vidéo** (par exemple un lecteur vidéo embarqué dans un site web) qu'aux **applications d'édition vidéo**.

La grande majorité de ces critères n'est actuellement pas prise en charge par le RGAA. Or, ces exigences devraient enrichir la thématique Multimédia du RGAA.

Les critères de cette section s'intéressent tout d'abord aux **différents aspects des sous-titres** en contrôlant :

- la présence sur le lecteur d'une **fonctionnalité pour activer les sous-titres** si une piste des sous-titres est présente (7.1.1), ainsi qu'une **bonne synchronisation des sous-titres** avec la vidéo (7.1.2) : ces exigences existent déjà dans le RGAA 4 (critères [4.4](#) et [4.11](#) du RGAA 4) ;
- la **préservation des caractéristiques des sous-titres** (diffusion, couleur, taille, etc.) dans tout processus de manipulation comme l'édition ou la conversion (7.1.3) ;
- la possibilité d'**adapter la présentation des sous-titres**, par exemple changer la couleur et la taille de la police (7.1.4) ;
- la possibilité d'**accéder à des sous-titres vocalisés** (7.1.5).

Il existe un cas particulier pour les sous-titres incrustés (open captions), qui ne sont pas concernés par ces critères.

Par ailleurs, une autre section, dédiée à l'**audiodescription**, contrôle quant à elle :

- la présence sur le lecteur d'une **fonctionnalité pour activer l'audiodescription** si une telle piste est présente (7.2.1). Cette exigence existe déjà dans le RGAA 4 ([critère 4.5](#) du RGAA 4) ;
- la **bonne synchronisation de l'audiodescription** (7.2.2) ;
- la **préservation des caractéristiques de l'audiodescription** dans tout processus de manipulation comme l'édition ou la conversion (7.2.3).

Enfin, pour les contrôles permettant d'activer les sous-titres et l'audiodescription, ils doivent être **disponibles au même niveau que les autres contrôles standards** (lecture, volume par exemple) : cela signifie qu'il doit y avoir autant de manipulations nécessaires pour atteindre un contrôle standard que pour atteindre un contrôle de sous-titres ou d'activation d'audiodescription (7.3).

Par exemple, si le bouton de lecture est disponible depuis le lecteur vidéo sans devoir activer au préalable un autre composant, alors le composant des sous-titres doit être disponible depuis le lecteur sans avoir à activer un autre composant.

[...]