

Rapport d'évaluation des modalités de l'accessibilité aux normes RGAA des informations relatives aux candidats aux élections politiques

INSPECTION GENERALE
DE L'ADMINISTRATION
N° 16098-16058-01



- Août 2016 -



INSPECTION GÉNÉRALE
DE L'ADMINISTRATION
N° 16098-16058-01

CONFIDENTIEL

Rapport d'évaluation des modalités de l'accessibilité aux normes RGAA des informations relatives aux candidats aux élections politiques

Etabli par

Corinne DESFORGES
Inspectrice générale de l'administration

- Août 2016 -

INTRODUCTION

La France se caractérise par un nombre important de rendez vous électoraux. Presque tous les ans, une élection politique est organisée : en 16 ans (2000-2016), seules trois années (2003, 2011 et 2013) n'ont pas connu d'élections nationales.

Plus de 45 millions d'électeurs sont appelés aux urnes et doivent être informés des candidatures déposées et des programmes proposés le cas échéant. Le code électoral organise cette information en prévoyant l'envoi au domicile de chaque électeur d'une enveloppe contenant la propagande électorale (ou « profession de foi ») et un bulletin de vote.

Cet envoi de la propagande au domicile est un système quasi-exclusivement français, lourd matériellement pour les communes et les préfectures et très coûteux, notamment pour l'Etat. L'inspection générale de l'administration s'est penchée à plusieurs reprises sur ce sujet¹ et a évalué à 210 millions d'euros le coût pour l'Etat de l'envoi de la propagande pour les élections présidentielles et législatives de 2012.

La dématérialisation de la propagande électorale avait été proposée au vote du Parlement par le ministère de l'intérieur à l'occasion des projets de loi de finances pour 2014 et 2015 mais rejetée par les députés qui sont très attachés au système traditionnel de l'enveloppe, contenant les professions de foi et les bulletins de vote, envoyée à domicile par la Poste. La mission menée par l'IGA et le CGEFI en 2015 a approfondi le sujet de la dématérialisation (juridiquement et techniquement) et a suggéré de mettre en place un site Internet officiel dédié sur lequel les documents de propagande des candidats seraient accessibles aux électeurs à tout moment et sur tout le territoire. Pour les électeurs non mobiles ou non connectés (moins de 20% des électeurs), des exemplaires « papier » resteraient disponibles dans des lieux publics. Des expérimentations de dématérialisation ont été menées en 2015 lors d'élections politiques.

La dématérialisation, hors l'économie qu'elle procurerait, pourrait contribuer à une moindre abstention lors du vote car les jeunes (massivement connectés) et les électeurs votant par procuration bénéficieraient d'un accès facilité à l'information.

Elle permettrait aussi de mieux informer les personnes en situation de handicap qui sont évaluées entre 10 et ... 23 millions en France, selon les sources ; parmi elles, les « déficients visuels »² s'estiment discriminés car dans l'incapacité de s'informer comme les autres citoyens qui lisent la propagande papier. L'enquête faite par l'INSEE en 1999 évalue à 61 000 (1,02 pour mille) les aveugles complets, à 146 000 (2,43 pour mille) les malvoyants profonds qui ne distinguent qu'une silhouette, à 932 000 (15 pour mille) les malvoyants moyens qui sont dans l'incapacité de lire. Au total, il y aurait donc plus d'un million de personnes handicapées visuels que la Fondation Valentin Haüy actualise à 1,2 million. Le

¹ « moderniser l'organisation des élections » IGA/CGEFI octobre 2014

« l'organisation des élections » IGA juillet 2015

² Enquête handicap, incapacités, dépendance INSEE 1999

nombre d'électeurs potentiels (qui exclut de cette donnée les moins de 18 ans et les non-français) n'est pas connu.

La dématérialisation de la propagande permettrait, grâce aux technologies de lecture simples et d'usage courant, de rendre accessible notamment aux non voyants ou personnes en situation de handicap visuel le texte des professions de foi des candidats. Pour ces derniers, l'accessibilité accrue à leur propagande permettrait d'atteindre de nouveaux électeurs.

Le ministre de l'intérieur a donc souhaité qu'une mission soit menée par l'inspection générale de l'administration pour :

- tirer les conséquences des expérimentations de 2015, en examinant particulièrement l'adaptation nécessaire des services des préfectures et des commissions de contrôle de la propagande à un dépôt numérique des documents ;
- expertiser la possibilité de mettre en ligne les informations relatives aux candidats selon les normes du référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA), en appréciant le coût éventuel pour les candidats ;
- examiner la suggestion de certains acteurs de la lutte contre le handicap qui souhaitent introduire l'obligation pour les candidats de créer un site internet.

La lettre de mission est annexée au rapport (annexe 1).

Liste des recommandations par ordre d'apparition dans le rapport

Recommandation n°1 :	Inciter les candidats à envoyer leur propagande en préfecture sous une forme « native » qui permettra une meilleure accessibilité du document lors de la mise en ligne	15
Recommandation n°2 :	Rédiger les documents de propagande conformément au RGAA en structurant le texte	19
Recommandation n°3 :	Développer l'information publique relative au RGAA	19
Recommandation n°4 :	Continuer l'expérience de la dématérialisation lors des élections législatives de 2017 en s'assurant de l'accessibilité du site et des documents et prévoir une diffusion large de l'information	19
Recommandation n°5 :	Différer l'obligation qui pourrait être faite aux candidats de créer des sites Internet pour les élections, obligation trop lourde en l'état actuel du développement des technologies et du coût qui en découlerait pour l'Etat	22

SOMMAIRE

Introduction	5
Liste des recommandations par ordre d'apparition dans le rapport	7
1 Éléments de contexte	11
2 Le bilan des expérimentations de 2015	13
2.1 Les élections départementales des 22 et 29 mars 2015.....	13
2.2 Les élections régionales des 6 et 13 décembre 2015	13
2.2.1 Les choix stratégiques.....	14
2.2.2 La mise en œuvre.....	14
2.2.3 Les résultats	14
2.2.4 Le bilan.....	15
2.3 L'élection présidentielle.....	15
2.3.1 Les particularités de l'élection présidentielle.....	15
2.3.2 La mise en œuvre.....	16
2.3.3 Le bilan.....	16
2.4 Bilan général des expérimentations	16
3 La mise en ligne des informations des candidats selon les normes du Référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA).....	17
3.1 Le Référentiel général d'accessibilité pour les administrations	17
3.2 Dématérialisation et RGAA	17
3.3 L'accessibilité de la propagande électorale	18
3.3.1 L'élection présidentielle de 2017	18
3.3.2 Les autres élections.....	18
3.3.3 Expérimenter l'accessibilité de la propagande aux législatives de 2017.....	19
3.4 Rédiger en accessible	19
3.5 Le cas particulier du facile à lire et à comprendre (FALC).....	20
4 L'obligation de création de sites Internet par les candidats	21
Conclusion	23
Annexe n° 1 : Lettre de mission	27

Annexe n° 2 : Amendement présenté par M. Noguès et Mme Le Houerou.....	31
Annexe n° 3 : décret n° 2009-546 du 14 mai 2009 pris en application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et créant un référentiel d'accessibilité des services de communication publique en ligne.....	33
Annexe n° 4 : Extrait de la « petite loi », section 2, » accès des personnes handicapées aux sites internet publics.....	37
Annexe n° 5 : Référentiel général d'accessibilité pour les Administrations : guide d'accompagnement....	39
Annexe n° 6 : liste des personnes rencontrées.....	75

1 ELEMENTS DE CONTEXTE

Le sujet de l'accessibilité à l'information électorale est important ; il a fait l'objet d'une mission parlementaire en janvier 2014³ qui recommande pour les élections politiques d'édicter un référentiel d'accessibilité dont le non-respect induirait des sanctions.

L'attention de la secrétaire d'Etat chargée des personnes handicapées a été également attirée par des malvoyants qui n'ont pas accès à la lecture de la propagande papier envoyée à leur domicile et s'estiment être ainsi discriminés. L'importance numérique des demandes relatives à cette discrimination, qui semble apparue récemment, n'a pas été précisée.

L'expérimentation de dématérialisation menée par le ministère de l'intérieur pour les élections départementales de mars 2015 et régionales de décembre 2015 (cf infra 2.1 et 2.2) n'a pas permis d'améliorer l'accès à l'information des personnes déficientes visuelles.

Enfin, lors de l'examen du projet de loi « République numérique » en janvier 2016, un amendement a été déposé devant la Commission des affaires sociales par deux députés (annexe2) relatif à « l'accès des personnes handicapées à la propagande électorale ». L'exposé des motifs indique qu'« afin de donner à ces personnes (i.e. les personnes atteintes de cécité ou malvoyantes) le plein exercice de leur citoyenneté, il est nécessaire que leur soient envoyées les circulaires au format dématérialisé. Elles pourront ainsi, de manière autonome grâce à une liseuse d'écran, prendre connaissance des programmes des différents candidats ». Mais cet amendement a été retiré avant la discussion en commission. Toutefois, le texte adopté par l'Assemblée nationale le 20 juillet 2016 à l'issue d'une commission mixte paritaire comprend une section 2, intitulée « Accès des personnes handicapées aux sites internet publics » (cf 3.1. et annexe 4) qui indique que les services de communication en ligne de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles.

³ « L'accessibilité électorale nécessaire à beaucoup, utile à tous » rapport de Mme Orliac députée du Lot et de Mme Gourault, sénatrice du Loir-et-Cher juillet 2014

2 LE BILAN DES EXPERIMENTATIONS DE 2015

2.1 Les élections départementales des 22 et 29 mars 2015

Afin de tester le projet de dématérialisation, le ministère de l'intérieur a lancé une expérimentation d'un site dédié à l'occasion des élections départementales de mars 2015 dans cinq départements (Loire-Atlantique ; Ille et Vilaine ; Savoie ; Aude ; Allier). La propagande papier a été conservée en parallèle et envoyée dans les conditions habituelles.

Le ministère a choisi la solution d'un traitement automatisé dédié. Il se compose de deux éléments : un outil de gestion en préfecture pour le dépôt, la validation et la publication de la propagande ; un site internet accessible à la consultation des citoyens (au-delà des seuls électeurs des départements concernés). Les agents des préfectures ont été formés à l'utilisation du logiciel.

La propagande dématérialisée a été accessible sur le site dès le lendemain de la réunion de la commission de contrôle de la propagande, et donc nettement plus tôt que la propagande papier qui a pu arriver jusqu' à la veille du scrutin (ou ne pas arriver). Le coût de l'expérimentation dans les 5 départements (hors coût agents, très minime) a été établi à 1,4 millions d'euros.

La fréquentation du site peut être considérée comme faible (48 000 visites soit 2% des électeurs des cinq départements et environ 1 pour mille au niveau national puisque le site était accessible en dehors de la circonscription de vote) ; mais ceci s'explique par une campagne de communication limitée et en particulier réservée aux électeurs locaux (journaux locaux et France 3). Il n'y a pas eu de couverture nationale de l'information relative à l'accès pour tous à la propagande dématérialisée, ce qui est regrettable, car pour les votants par procuration (pour mémoire 10 % des électeurs pour l'élection présidentielle de 2012) qui peuvent ne pas être présents dans un des cinq départements expérimentateurs, la propagande dématérialisée est une solution idéale pour s'informer en amont de l'élection depuis son domicile hors circonscription électorale. Il semble, par ailleurs, compte-tenu d'un pic de fréquentation le jour du scrutin du 1^{er} tour que les électeurs ont utilisé cette information pratique, aisément accessible pour ceux qui n'auraient pas reçu la propagande papier ou l'auraient égarée.

La dématérialisation a été très appréciée des journalistes et observateurs politiques car ils ont pu mener des études comparatives des propagandes des candidats sur les cinq départements en accédant sur Internet à tous les documents. Ouest- France, en particulier, a analysé les professions de foi et proposé des comparaisons de programmes, ce qui a enrichi la réflexion politique et a permis un vote plus réfléchi.

Les préfectures interrogées à l'issue de l'expérimentation indiquent unanimement que la dématérialisation allègera leur tâche et réduira les risques d'erreur liés à la fragilité du système.

2.2 Les élections régionales des 6 et 13 décembre 2015

Au vu du déroulement des élections départementales le ministère a décidé de généraliser la dématérialisation de la propagande lors des élections régionales de décembre 2015.

Les 12 régions de métropole, la Corse, la Guyane, la Martinique, la Réunion et la Guadeloupe ont donc mis en œuvre la dématérialisation.

2.2.1 Les choix stratégiques

La société SCYTL qui est spécialisée dans le monde entier sur les votations a développé deux modules (modules CLM et module PORTELEC), déjà testés lors des élections départementales ; ces deux modules ont été définitivement acquis par le ministère pour un montant TTC de 1, 4 millions €. Cette société avait proposé un schéma complet pour les élections régionales avec des « briques » : le candidat téléchargeait sa propagande sur Internet ; elle était validée (ou non) par la commission de propagande ; puis déversée sur un site dédié. Mais cette solution a, semble-t-il, été refusée par la DMAT au motif du risque de rupture d'égalité entre les candidats(cf 2.2.4.). Une solution moins ambitieuse a été retenue (cf 2.2.2.).

Le comité d'engagement du 24 juillet 2015 (qui réunissait le bureau des élections de la DMAT, la cheffe de projet de la maîtrise d'ouvrage de la DSIC et l'hébergeur externe) a prévu que le site dédié soit RGAA 2 étoiles mais... hors fichiers de propagande, ce qui rend donc la propagande, élément essentiel du dispositif, non accessible aux handicapés visuels... Seul le site avec les données générales (réglementaires et pratiques) pouvait être informatif pour les personnes en situation de handicap.

2.2.2 La mise en œuvre

Les opérations de dématérialisation des professions de foi se sont donc déroulées dans les préfectures. La propagande déposée en préfecture par les candidats a été scannée par les bureaux des élections, puis mise en ligne sur le site sans difficulté particulière même pour les préfectures qui n'avaient pas participé à l'expérimentation départementale.

Le retour d'expérience des préfectures indique que, sans être réellement lourde, cette procédure est compliquée : ainsi les préfectures de la région Auvergne-Rhône-Alpes précisent que ce système oblige les candidats à venir déposer les documents alors que l'imprimeur a déjà livré la propagande sur un autre site ; la région Pays de Loire ainsi que la région Bretagne proposent que les imprimeurs adressent directement leur bon à tirer validé à la préfecture.

2.2.3 Les résultats

Les élections régionales ont été frustrantes pour les aveugles et malvoyants car les associations qui les regroupent et les soutiennent avaient annoncé que le site serait accessible ; ce qui est exact mais la propagande chargée sur le site, qui motivait la démarche des électeurs, n'était pas accessible car l'image scannée n'étant pas « native⁴ » n'a pu être lue par les logiciels d'aide à la lecture pour malvoyants. Un lecteur d'écran n'a, en effet, pas la possibilité de lire un fichier image, c'est à dire le scan d'un texte qui est une photographie de ce texte. Il aurait été nécessaire d'avoir un format texte sécurisé et non modifiable.

Par ailleurs, la très faible communication gouvernementale sur la dématérialisation (par exemple aucun panneau à Paris, aucune couverture nationale) n'a pas permis à de nombreux électeurs d'en bénéficier.

⁴ Fichier non scanné et réalisé, par exemple, à partir d'une imprimante PDF

La publication de la propagande a été faite le 23 novembre pour le 1^{er} tour et le 10 décembre pour le second tour sur le site dédié <http://programme-candidats.interieur.gouv.fr>, soit pour le premier tour, une quinzaine de jours avant le scrutin. 171 documents de propagande ont été déposés pour ce 1^{er} tour et 46 pour le second, ce qui constitue une mine d'information sur la vie politique. 206 000 visites ont eu lieu seulement sur ce site (pour 45 millions d'électeurs), ce qui est très faible (cf élections départementales : 48 000 visites pour cinq départements seulement).

2.2.4 Le bilan

Le bureau des élections et des études politiques indique que la dématérialisation généralisée aux élections régionales a volontairement été conçue avec le système de dépôt à la préfecture de documents imprimés, suivi d'un scan de ces documents avant la mise sur site : en effet, le bureau des élections considère que demander un texte sur clé USB ou un envoi par mel aurait pu créer une rupture d'égalité entre candidats certains ne maîtrisant pas les techniques informatiques.

S'agissant de candidats à des élections régionales, appuyés par des partis politiques, il est peu probable que les candidats apportent un texte manuscrit en 2015... Si la volonté affirmée de monter « marche par marche » est louable, il faut quand même considérer que le candidat de 2015 sait utiliser un ordinateur. Il convient de signaler, à titre d'exemple, que lors de sa seconde réunion, la commission de contrôle de la propagande électorale d'Ille et Vilaine a examiné les modifications apportées à la propagande (en cas de désaccord sur la version initiale) sur une version dématérialisée envoyée par mel... ce qui n'a suscité ni mécontentement, ni rappel à la règle du document écrit, ni contentieux.

Enfin, alors que l'image scannée est difficilement accessible en zone rurale à faible débit Internet, l'image native, beaucoup moins lourde en octets, produit une image plus belle et est mieux et plus vite distribuée dans ces zones « grises » ; elle est donc une bonne solution, non seulement pour les personnes handicapées mais également pour la population à faible couverture internet

Recommandation n°1 : Inciter les candidats à envoyer leur propagande en préfecture sous une forme « native » qui permettra une meilleure accessibilité du document lors de la mise en ligne

2.3 L'élection présidentielle

2.3.1 Les particularités de l'élection présidentielle

L'accessibilité à l'information électorale est consacrée dans les textes pour l'élection présidentielle. Le décret n°2006-459 du 21 avril 2006 modifiant le décret n°2001-213 du 8 mars 2001 portant application de la loi n°62-1292 du 6 novembre 1962 relative à l'élection du Président de la République au suffrage universel a introduit la mise en ligne des déclarations des candidats « sous forme textuelle ou sonore ». La commission nationale de contrôle de la campagne en vue de l'élection du Président de la République (CNCCEP) vérifie, avant la mise en ligne, la conformité de l'enregistrement sonore au texte imprimé. Le ministère de l'intérieur désigne le site internet porteur de cette propagande dématérialisée.

2.3.2 La mise en œuvre

En 2007 comme en 2012, le ministère a désigné le Conseil d'Etat, le vice-président du Conseil étant le Président de la commission de contrôle de la campagne en vue de l'élection du Président de la République

En 2007, un site extérieur a été utilisé mais, en l'absence de prévisions de consultations, ce site a été de fait très largement surdimensionné. En 2012, le Conseil d'Etat a retenu la solution d'un hébergement interne ; le site a été conçu par la commission pour la transparence de la vie politique (maître d'ouvrage) avec une société de conseil spécialisée en accessibilité (ECIDI) ; le coût, s'il a été conforme au devis transmis à la mission est très faible (devis 4305 €).

Mais il s'agit là d'un site simple à concevoir et à gérer puisqu'en 2012, par exemple, il portait la propagande de dix candidats au 1^{er} tour (deux au second) alors que les élections municipales permettent à environ 400 000 citoyens de se présenter au suffrage universel.

2.3.3 Le bilan

Le bilan de la dématérialisation de la propagande pour l'élection présidentielle est très nuancé ; il y a eu moins de 100 consultations par jour, ce qui est probablement dû à l'absence totale de communication sur l'existence de ce site et sur son accessibilité, mais aussi à l'existence de nombreux autres canaux d'information, dont les sites Internet des candidats. Il est intéressant de noter que Nicolas Merville, conseiller technique « accessibilité et conception universelle » à l'Association des Paralysés de France, correspondant du ministère pour les sujets « élections » ne connaissait pas l'existence de ce site Internet...

Le Conseil d'Etat insiste sur la nécessité d'une équipe projet avec des personnes handicapées et sur la nécessaire sécurisation du site contre des attaques informatiques.

2.4 Bilan général des expérimentations

Au total, les expérimentations constituent un premier pas intéressant vers la dématérialisation ; au plan technique aucun problème n'a été soulevé par les préfetures qui souhaitent un développement de ce mode de travail simplifiant leur tâche et diminuant les risques d'erreur ; aucune revendication n'est parvenue de la part des candidats qui ont expérimenté la dématérialisation de leur profession de foi.

Il est donc souhaitable de persévérer en ce sens pour les élections à venir (cf 3.3.3.) en modifiant cependant le processus de dépôt des propagandes, remplaçant le « scan » des documents en préfecture par l'acceptation de documents « natifs », conformes aux normes élaborées dans le Règlement général d'accessibilité pour les administrations.

3 LA MISE EN LIGNE DES INFORMATIONS DES CANDIDATS SELON LES NORMES DU REFERENTIEL GENERAL D'ACCESSIBILITE POUR LES ADMINISTRATIONS (RGAA)

3.1 Le Référentiel général d'accessibilité pour les administrations

Le décret 2009-546 du 14 mai 2009 pris en application de l'article 47 de la loi 2005-102 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (annexe 3) a créé un Référentiel d'accessibilité des services de communication publique en ligne (RGAA) ; le contenu de ce référentiel d'accessibilité a été fixé dans un arrêté conjoint des ministres en charge de la réforme de l'Etat et des handicapés (arrêté du 21 octobre 2009 puis arrêté 29 avril 2015). Les services de communication publique en ligne de l'Etat devaient être conformes à cet arrêté deux ans à compter du décret soit en mai 2011 et en attester. Si le ministre en charge des personnes handicapées constatait qu'un site n'était pas mis en conformité, il pouvait mettre en demeure la personne publique concernée de le faire dans un délai de six mois.

Il apparaît aujourd'hui à partir d'une étude faite par Braillenet sur 600 sites publics en mars 2014 que seuls 4% d'entre eux ont publié une déclaration de conformité de leur site à la norme RGAA et que seul un site est réellement totalement accessible. Les pouvoirs publics ne donnent donc pas l'exemple. La loi n'est absolument pas respectée, ce qui peut expliquer une partie du mécontentement des associations de personnes handicapées. L'article 44 du projet de loi « République numérique » tel qu'issu de la commission mixte paritaire (annexe 4) relance le sujet de l'accessibilité des sites publics ; mais il ne prévoit que l'élaboration d'un schéma pluriannuel de mise en accessibilité de leurs sites par les personnes publiques et n'envisage qu'une sanction administrative au maximum de 5000 €. Il n'est pas certain que ces obligations seront très contraignantes !

Le RGAA est disponible sur le site <http://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite>. Les « architectes » ont décliné sous différentes formes (notices, fiches) les modalités d'utilisation du RGAA, qui sont à la portée de tout utilisateur d'un traitement de texte courant (annexe 5).

Par ailleurs tout texte ayant un contenu numérique est accessible par les personnes en situation de handicap grâce à des outils spéciaux. La quasi-totalité des aveugles et mal voyants profonds dispose de logiciels de lecture ou de vocalisation adaptés.

3.2 Dématérialisation et RGAA

Le rapport susvisé de l'IGA de juillet 2015 proposait de dématérialiser la propagande en 2017 lors des élections présidentielles et législatives en inscrivant rapidement à l'ordre du jour du Parlement un projet de loi en ce sens. Le gouvernement a préféré reporter cette initiative à 2020.

Ainsi la question de la dématérialisation de la propagande électorale pour les élections politiques est-elle pendante, ce qui permet de l'enrichir en y introduisant éventuellement des modalités d'accès amélioré pour les personnes en situation de handicap.

La demande relative à l'accès à la propagande par les malvoyants peut être examinée dans la cadre d'une révision du code électoral et dans la suite du rapport de 2015 ; elle consiste, en réalité, à améliorer

techniquement l'accès au site créé afin que les personnes en situation de handicap puissent lire la propagande déposée par les candidats, propagande dont le contenu est figé et contrôlé dans chaque département par la commission de contrôle de la propagande électorale.

3.3 L'accessibilité de la propagande électorale

3.3.1 L'élection présidentielle de 2017

Pour l'élection présidentielle de 2017, le site de la CNCCEP sera en RGAA et les professions de foi seront accessibles conformément au décret du 8 mars 2001 (Cf 2.3.1). Il serait cependant utile que le memento électoral préparé par le bureau des élections du ministère de l'intérieur et envoyé notamment aux candidats soit mis en révision dès septembre 2016 (et non à la fin de l'année comme c'est traditionnellement le cas) pour offrir aux associations de personnes handicapées le temps nécessaire à des échanges avec le ministère. Il sera également indispensable de faire de la publicité autour de ce site si on souhaite qu'il soit utile au-delà du seul décret qui l'a institué.

3.3.2 Les autres élections

Si la dématérialisation est adoptée par le Parlement pour les élections, autres que la présidentielle, il conviendra d'en tirer les conséquences afin d'y intégrer l'accessibilité.

L'évolution de la procédure en préfecture, comme dans les autres services de l'Etat, mais aussi pour les candidats sera plus liée à la mise en place de la dématérialisation qu'au sujet connexe de l'accessibilité. Le choix entre un dépôt des professions de foi en préfecture via une clé USB, un envoi par mel sécurisé, ou encore un téléchargement direct par les candidats sur un site national dédié n'a pas de conséquences sur l'accessibilité aux documents.

Pour que la nécessité de l'accessibilité soit bien prise en compte et au-delà de qui pourrait être inséré dans un projet de loi sur la dématérialisation, il est possible d'envisager les processus suivants :

- quand les candidats viennent déposer leur candidature à la préfecture, une simple notice pourrait leur être remise indiquant la marche à suivre pour rédiger une profession de foi « accessible » et conforme au RGAA. Cette notice expliquerait ce qu'est l'accessibilité, les règles basiques à respecter et renvoyer au site du SGMAP qui donne la liste des logiciels gratuits ou payants permettant de « structurer » le texte. Elle pourrait également indiquer aux candidats les avantages liés à la structuration du texte pour les électeurs qui ont du mal à lire ces documents, par handicap ou en lien avec le grand âge. Et donc la possibilité de convaincre plus de votants potentiels.
- une autre formule serait de proposer aux candidats une « structure » sous forme d'un canevas préétabli et conforme aux normes RGAA (avec cependant choix du nombre de colonnes, du positionnement des paragraphes par exemple) afin qu'il soit facile d'insérer le texte ; les candidats n'auraient plus qu'à positionner le « contenu », le « contenant » permettant l'accessibilité du texte ;

Le site national « propagande », si le choix en est fait devra être conforme au RGAA avec également les outils permettant d'entendre le texte en « vocalisation » pour les mal-entendants ; c'est le cas, en

particulier du site de la commission de contrôle de la propagande en vue de l'élection présidentielle ; en effet, le site du Conseil d'Etat a été ainsi construit.

Recommandation n°2 : Rédiger les documents de propagande conformément au RGAA en structurant le texte

Recommandation n°3 : Développer l'information publique relative au RGAA

3.3.3 Expérimenter l'accessibilité de la propagande aux législatives de 2017

Les élections législatives prévues en juin 2017 pourraient aisément permettre d'expérimenter une propagande électorale accessible.

Il ne s'agit pas là de remplacer la propagande papier (cela nécessite une loi) mais comme pour les élections départementales et régionales de proposer que les professions de foi soient accessibles aux déficients visuels.

La procédure suivante pourrait être testée dans les cinq départements des précédentes expérimentations (ou dans d'autres préfectures volontaires) :

- enregistrement des candidatures en préfecture ; un code secret sera donné à chaque candidat ;
- envoi par les candidats par mel de leur profession de foi sur un site créé par la préfecture avec indication du code secret (pour éviter des propagandes frauduleuses) ;
- examen par la commission de contrôle de la propagande des documents à l'écran et imprimés et demande aux candidats de rectification si nécessaire ; validation par la commission de la propagande dématérialisée ;
- mise en ligne sur le site public des professions de foi au même moment qu'envoi par pli postal ;
- campagne de communication volontariste auprès des organes de presse régionale, auprès des associations nationales et locales de personnes en situation de handicap et auprès des établissements pour personnes âgées.

Recommandation n°4 : Continuer l'expérience de la dématérialisation lors des élections législatives de 2017 en s'assurant de l'accessibilité du site et des documents et prévoir une diffusion large de l'information

3.4 Rédiger en accessible

Il convient de distinguer en termes d'accessibilité le site et les contributeurs : le site peut être accessible ... mais pas ou mal en ce qui concerne les contributions si les textes en sont pas « structurés ». En effet, le texte peut comprendre des titres, des encadrés, des photos ; le contenu numérique de ces ajouts n'est pas facilement lisible par les logiciels pour personnes handicapées. Il est donc préférable que la

propagande soit rédigée sous une « forme structurée » qui permet une meilleure accessibilité car les logiciels spécialisés pour personnes handicapées savent traiter l'information : ainsi les titres sont lisibles ; les mots sont détachés pour les dyslexiques ; les photos sont expliquées.

Une dizaine de règles sont à connaître pour rendre le texte accessible ; ces règles simples pourraient utilement être ajoutées au memento électoral préparé par le bureau des élections et/ou fournies au candidat qui vient déposer sa candidature en préfecture. Une notice « rédiger des documents bureautiques » est également en ligne sur le site RGAA indiqué plus haut.

3.5 Le cas particulier du facile à lire et à comprendre (FALC)

Une déficience intellectuelle légère ou très légère, qui affecte certains électeurs, et due à un handicap de naissance, à une maladie dégénérative mais aussi à un faible niveau d'études peut empêcher une bonne compréhension de termes techniques ou juridiques des professions de foi (mais également dans toute déclaration politique). Le langage « facile à lire et à comprendre » a pour objectif de « traduire » dans des termes compréhensibles des mots qui sont trop abstraits ou trop difficiles. Par exemple, le discours de politique générale de Jean-Marc Ayrault, premier ministre devant l'Assemblée nationale en juillet 2012 a ainsi été traduit en FALC. La traduction en FALC d'un film long métrage d'1h30 coûte environ 5000 € ; pour les professions de foi, le coût serait donc faible au regard des dépenses globales engagées par les candidats.

La plupart des partis politiques savent communiquer en FALC. Il pourrait être utile de suggérer aux candidats, dans le memento électoral qui leur est adressé ou au moment de leur dépôt de candidature d'utiliser ce langage qui sera porteur de leur message vers plus d'électeurs et donc favorable à leur élection.

4 L'OBLIGATION DE CREATION DE SITES INTERNET PAR LES CANDIDATS

La demande des associations de personnes en situation de handicap relative à la création obligatoire de sites internet par chaque candidat est plus lourde d'enjeux.

L'information semble suffisante pour les grandes élections : les sites des candidats existent déjà pour les élections majeures (présidentielle, législatives, européennes et peut-être pour les candidats aux élections municipales dans les grandes villes).

Il n'en est toutefois pas de même pour les candidats aux élections départementales ou municipales, notamment dans les petites mairies en zone rurale où l'information est donnée lors de réunions publiques, dans la presse locale, par le biais de tracts ou de contacts humains. L'obligation faite à chaque candidat de créer un site Internet s'inscrirait dans ce contexte d'élections de proximité où les candidats sont divers, « indépendants », souvent non adhérents à des partis politiques et pour lesquels la charge technique et financière de création et de maintien d'un site Internet serait impossible à assumer, ce qui pourrait les conduire à renoncer à leur candidature. Il n'est pas certain que tous les candidats soient en mesure de créer eux-mêmes leur site ou de trouver des prestataires disponibles sur l'ensemble du territoire.

La création d'un site Internet par un candidat est libre et le coût d'un site est éminemment variable en fonction des souhaits des candidats. Il est donc impossible de répondre à la demande faite dans la lettre de mission d'évaluation du coût global d'une telle proposition au niveau national, la notion de « site Internet » étant très vague. Il y a des inégalités de fait entre sites en fonction de la richesse des partis politiques ou des candidats ou encore de l'appétence pour ce mode d'information. Certains sites contiennent des vidéos et sont mis à jour quotidiennement, ce qui demande d'importants moyens humains, techniques et financiers

Dans le droit électoral existant, les sites créés ne font l'objet d'aucun contrôle de l'Etat. L'obligation de création d'un site nécessiterait une mesure législative qui serait une contrainte normative importante voire impossible à respecter pour les « petits candidats » à rebours des souhaits actuels d'allègement des prescriptions de l'Etat. Pour mémoire, aux élections municipales de 2014, 406 338 candidats se sont présentés dans des communes de moins de 1000 habitants et 21 479 listes ont été déposées dans les communes de plus de 1000 habitants : l'obligation pourrait donc, dans l'hypothèse extrême, donner lieu à la création temporaire de plus de 420 000 sites...ce qui semble très lourd et peut-être superflu par rapport au besoin d'information des électeurs éventuels.

Par ailleurs, le principe d'égalité entre candidats impliquerait des prescriptions réglementaires quant au contenu de ces sites (informations données ; absence de diffamation, respect des règles de droit électoral, coût relatif des sites,...) et donc l'obligation pour les Pouvoirs publics d'en vérifier le respect. Le contenu de ces sites pourrait évoluer quotidiennement en fonction de l'actualité du candidat ce qui obligerait à une consultation/vérification quotidienne des sites pour éviter tout « dérapage », engendrant un coût de surveillance pour l'Etat. Enfin, si les candidats sont dans l'obligation de créer des sites électoraux, il est probable qu'ils demanderont une compensation à l'Etat, qui s'ajouterait alors au coût de la propagande officielle.

Pour ces raisons, il semble déraisonnable, à l'heure actuelle, de donner suite à la demande des associations de défense des personnes en situation de handicap. L'évolution très rapide des technologies de l'information (avec introduction plus simple de photos, de vidéos et interaction avec les internautes) permettra probablement de réexaminer la question dans quelques années.

Il convient également de noter que le RGAA ne couvrirait pas les sites Internet des candidats : la loi de 2009 l'a rendu obligatoire pour l'Etat, les collectivités locales et les services publics ; il faudrait donc une nouvelle loi.

Recommandation n°5 : Différer l'obligation qui pourrait être faite aux candidats de créer des sites Internet pour les élections, obligation trop lourde en l'état actuel du développement des technologies et du coût qui en découlerait pour l'Etat

CONCLUSION

L'accès pour tous, et notamment pour les personnes en situation de handicap visuel, à l'information électorale est une nécessité démocratique en France que la dématérialisation permettra d'améliorer.

Cette démarche s'inscrit dans un contexte européen et international en faveur des personnes handicapées. La France a ratifié en 2010 la convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées qui indique en son article 9 que les Etats parties doivent prendre des mesures, parmi lesquelles figurent « *l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité.. ; ces mesures « s'appliquent entre autres aux services d'information et de communication, y compris les services électroniques* ». De même, la Commission européenne, dans son plan « Europe 2005 » a intégré l'accessibilité des personnes handicapées et âgées à la société de l'information comme une priorité de son action. L'action 64 de l'agenda numérique pour l'Europe 2020 vise à assurer l'accessibilité des sites du secteur public. La commission européenne a adopté le 3 décembre 2012 une proposition de directive sur l'accessibilité des sites Web du secteur public.

Il est donc important de prendre en compte cette évolution mais dans la limite des besoins des électeurs et des capacités des candidats.

Plus généralement et au-delà de son accessibilité par tous, la dématérialisation de la propagande électorale est un impératif urgent : la création d'un site dédié (hébergement, développement, maintenance,..) serait simple et peu onéreuse au regard des centaines de millions dépensées pour la propagande papier.

ANNEXES

Annexe n° 1 : Lettre de mission



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

Le Ministre

Paris, le 06 MAI 2016



Le ministre de l'intérieur

À

Monsieur le chef du service
de l'inspection générale de l'administration

OBIET : Evaluation des modalités de l'accessibilité aux normes RGAA des informations relatives aux candidats aux élections politiques.

De récentes études sur la politique d'accessibilité électorale¹ documentent les modalités que pourrait prendre un meilleur accès des publics handicapés à l'information électorale.

Elles tirent le constat que l'électeur handicapé doit pouvoir disposer de l'information dans les mêmes termes que les autres citoyens, lui permettant de faire son choix librement, de manière autonome et éclairée.

Au-delà de ces éléments de principe qui sont unanimement acceptés, la question de l'accessibilité électorale est difficile à appréhender. Cette difficulté provient tant de la pluralité des handicaps que de la diversité des élections.

L'accessibilité théorique en matière électorale lors du scrutin est déjà en grande partie encadrée par des textes nationaux et internationaux. Pour autant, en pratique, l'accessibilité de l'information électorale varie fortement selon les scrutins, nationaux ou locaux.

Alors que des dispositions spécifiques sont d'ores et déjà prévues pour l'élection présidentielle de 2017, les autres scrutins, notamment locaux, sont encore très en retrait sur les sujets d'accessibilité. Les sites internet des candidats aux élections locales, lorsqu'ils existent, sont le plus souvent très simples, et le respect des normes d'accessibilité dépend des habitudes de travail et des compétences des prestataires qui conçoivent les sites pour le compte des candidats. Par ailleurs, les contraintes, notamment budgétaires, et la complexité organisationnelle pour les organisateurs des différents types d'élections, renforcent cette hétéronomie.

¹ En particulier le rapport de la députée Dominique Orliac et de la sénatrice Jacqueline Gourault remis le 17 juillet 2014 au Premier ministre.
ADRESSE POSTALE : PLACE BEAUVAU 75800 PARIS CEDEX 08 - STANDARD 01.49.27.49.27 - 01.40.07.60.60
ADRESSE INTERNET : www.interieur.gouv.fr

En première analyse, certains acteurs de la lutte contre le handicap souhaiteraient que les candidats aux élections soient obligés de créer des sites internet conformes au référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA), étant entendu que les partis politiques sont partiellement financés par l'aide publique.

Ces sites devraient notamment présenter l'ensemble des documents de propagande sous un format qui peut être transcrit par les dispositifs automatiques destinés aux aveugles, amblyopes et malvoyants. Le programme, les tracts, lettres et la profession de foi devraient être rendus faciles à lire et à comprendre. Les vidéos devraient être sous-titrées pour le public sourd ou malentendant.

Néanmoins, cette mesure serait à l'origine de coûts supplémentaires qu'il convient d'évaluer plus en détail. Le respect de ces critères d'accessibilité pourrait notamment soulever des difficultés pour les candidats aux élections dans les plus petites circonscriptions, alors même que de nombreux candidats aux élections politiques n'utilisent pas de sites internet à l'heure actuelle.

Par ailleurs, l'expérimentation de la dématérialisation de la propagande électorale officielle lors des élections départementales de mars 2015 (cinq départements) et des élections régionales et aux assemblées de Corse, de Guyane et de Martinique de décembre 2015 (ensemble du territoire), par le biais d'un site aux normes RGAA, n'a pas permis de faciliter la lecture automatisée pour les publics déficients visuels. En effet, les documents des candidats étaient numérisés par les services des élections des préfectures, après approbation par les commissions de contrôle de la propagande prévues par le code électoral (art. L. 166, L. 212, L. 224-23, L. 241, etc.), dans un format de type « image ». Ces fichiers ne se prêtaient donc pas à une assistance à la lecture. Ces modalités ont été choisies pour éviter toute rupture d'égalité entre les candidats qui avaient choisi de participer à cette expérimentation sur une base volontaire, et afin de favoriser l'acceptation du processus par l'ensemble des acteurs.

Pour ces raisons, je vous charge d'expertiser la possibilité de mettre en ligne les informations relatives aux candidats selon les normes du référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA). Cette mission analysera notamment les enjeux en matière de coût et d'accès des petits candidats aux élections politiques, pour un objectif de mise en œuvre à partir de l'année 2019. Elle déterminera les avantages et les inconvénients d'une norme impérative en la matière.

Vous vous attacherez ainsi à préciser les coûts induits par cette mesure pour les candidats comme pour l'Etat et s'il y a lieu, à identifier les obstacles éventuels pour le libre exercice de la démocratie aux niveaux local et national, ainsi que les contraintes qui pèseraient sur les petits candidats et seraient susceptibles de constituer des barrières dissuasives à l'entrée dans la compétition électorale.

Vous vous prononcerez également sur les modalités, le calendrier possible et les conditions de mise en œuvre en distinguant au besoin les différents types de scrutins et les strates de collectivités.

Enfin, votre étude tirera toutes les conséquences de l'expérimentation de la mise en ligne de la propagande électorale des candidats sur une base volontaire lors des dernières élections départementales et des élections régionales de décembre 2015, pour en faire ressortir le potentiel en matière d'accessibilité électorale aux normes RGAA. Elle indiquera notamment dans quelle mesure le fonctionnement des services des élections des préfectures lors de l'enregistrement des candidatures et les modalités de contrôle actuelles de la propagande électorale par des commissions spécifiques pourraient être adaptés ou allégés pour permettre un dépôt numérique des documents par les candidats eux-mêmes.

Votre rapport me sera remis pour le mois de juillet 2016.



Bernard CAZENEUVE

Annexe n° 2 : Amendement présenté par M. Noguès et Mme Le Houerou

APRÈS ART. 44

N° AS12

ASSEMBLÉE NATIONALE
8 janvier 2016

RÉPUBLIQUE NUMÉRIQUE - (N° 3318)

AMENDEMENT

N ° AS12

présenté par
M. Noguès et Mme Le Houerou

ARTICLE ADDITIONNEL

APRÈS L'ARTICLE 44, insérer l'article suivant:

Article 44 bis

Accès des personnes handicapées visuelles à la propagande électorale

« I. L'article L.166 du code électoral est modifié comme suit :

A l'alinéa 1, après les mots « de propagande électorale.», ajouter la phrase « Pour les personnes atteintes de cécité ou malvoyante, l'envoi de la circulaire se fait de manière dématérialisée.»

II. L'article L.212 du code électoral est modifié comme suit :

A la fin de l'alinéa 1, rajouter la phrase « Pour les personnes atteintes de cécité ou malvoyante, l'envoi de la circulaire se fait de manière dématérialisée.»

III. L'article L.241 du code électoral est modifié comme suit :

A la fin de l'alinéa 1, rajouter la phrase « Pour les personnes atteintes de cécité ou malvoyante, l'envoi de la circulaire se fait de manière dématérialisée.»

IV. L'article L.354 du code électoral est modifié comme suit :

A la fin de l'alinéa 1, rajouter la phrase « Pour les personnes atteintes de cécité ou malvoyante, l'envoi de la circulaire se fait de manière dématérialisée.»

V. L'article L.376 du code électoral est modifié comme suit :

A la fin de l'alinéa 1, après les mots « des documents de propagande électorale » rajouter la phrase « Pour les personnes atteintes de cécité ou malvoyante, l'envoi de la circulaire se fait de manière dématérialisée. »

VI. L'article R.34 du code électoral est modifié comme suit :

A la fin de la phrase « - d'adresser, au plus tard le mercredi précédant le premier tour de scrutin et, en cas de ballottage, le jeudi précédant le second tour, à tous les électeurs de la circonscription, dans une même enveloppe fermée, une circulaire et un bulletin de vote de chaque candidat ou de chaque liste; » remplacer « ; » par « . » et rajouter la phrase « Pour les personnes atteintes de cécité ou malvoyante, l'envoi de la circulaire se fait de manière dématérialisée ; »

VII. Les modifications du code électoral introduites par l'article 44 bis s'appliquent à compter des prochaines élections suivant la promulgation de la présente loi. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à permettre aux personnes atteintes de cécité ou malvoyantes de recevoir par voie électronique les documents de propagande électorale pour l'élection des députés, des conseillers départementaux, des conseillers municipaux des villes de plus de 2500 habitants, des conseillers de Paris, des conseillers régionaux et des conseillers de l'Assemblée de Corse.

Les personnes atteintes de cécité ou malvoyantes ne sont aujourd'hui pas en mesure d'accéder de façon autonome aux propositions des candidats à un scrutin.

En effet, les circulaires envoyées au format papier à chaque personne inscrite sur les listes électorales ne leur permettent pas de prendre connaissance de façon autonome du contenu des professions de foi en citoyen « éclairé » sans l'intervention d'un tiers « valide ».

Afin de donner à ces personnes le plein exercice de leur citoyenneté, il est nécessaire que leur soit envoyé les circulaires au format dématérialisé. Elles pourront ainsi, de façon autonome grâce à une liseuse d'écran, prendre connaissance des programmes des différents candidats.

La dématérialisation des circulaires a par exemple été mise en place pour les élections touchant les français résidant hors de France mais aussi pour les habitants d'îles éloignées de Wallis Futuna (Article R49 du code électoral).

Annexe n° 3 : décret n° 2009-546 du 14 mai 2009 pris en application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et créant un référentiel d'accessibilité des services de communication publique en ligne

Le 24 août 2016

Décret n° 2009-546 du 14 mai 2009 pris en application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et créant un référentiel d'accessibilité des services de communication publique en ligne

NOR: BCFJ0902916D

Version consolidée au 24 août 2016

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique,

Vu la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 modifiée relative à la liberté de communication, notamment son article 2 ;

Vu la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, notamment son article 47 ;

Vu l'avis du Conseil national consultatif des personnes handicapées du 16 décembre 2008 ;

Vu l'avis de la commission consultative d'évaluation des normes du 5 février 2009 ;

Le Conseil d'Etat (section de l'administration) entendu,

Décète :

Article 1

Un référentiel d'accessibilité fixe, pour l'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics qui en dépendent, les règles techniques, sémantiques,

organisationnelles et d'ergonomie que doivent respecter leurs services de communication publique en ligne afin d'assurer aux personnes handicapées la réception et la compréhension de tout type d'information diffusée sous forme numérique, de leur permettre d'utiliser ces services et, le cas échéant, d'interagir avec ces derniers.

Ce référentiel s'applique aux différents types de handicap et aux différentes technologies mises en œuvre par les services de communication publique en ligne, en particulier l'internet, le téléphone et la télévision.

Il décrit les modalités de contrôle permettant aux collectivités publiques mentionnées au premier alinéa de vérifier que leurs services de communication publique en ligne sont bien conformes à ces règles.

Article 2

Sur proposition du ministre chargé de la réforme de l'Etat, un arrêté conjoint du ministre chargé de la réforme de l'Etat et du ministre chargé des personnes handicapées définit le référentiel d'accessibilité mentionné à l'article 1er du présent décret. Il est mis à jour après consultation du ministre chargé du développement de l'économie numérique et après avis du Conseil national consultatif des personnes handicapées. Il est mis à disposition du public par voie électronique.

Article 3

Les services de communication publique en ligne des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être mis en conformité avec le référentiel d'accessibilité mentionné à l'article 1er du présent décret dans un délai de trois ans à compter de la publication du présent décret. Ce délai est réduit à deux ans pour les services de communication publique en ligne de l'Etat et des établissements publics qui en dépendent.

Article 4

Dans les délais prévus à l'article 3 du présent décret, pour les services existants ou lors de leur création, l'autorité administrative compétente atteste, dans les conditions fixées par l'arrêté interministériel prévu à l'article 2 du présent décret, que ses services de communication publique en ligne sont conformes au référentiel d'accessibilité mentionné à l'article 1er.

Article 5

Dès lors qu'il constate le défaut de conformité au référentiel d'accessibilité mentionné à l'article 1er du présent décret d'un service de communication publique en ligne, le ministre chargé des personnes handicapées, ou le préfet en ce qui concerne les services déconcentrés, les collectivités territoriales ou les établissements publics qui en

dépendent, met en demeure l'autorité administrative compétente de se mettre en conformité avec le référentiel précité dans un délai qui ne peut excéder six mois. L'autorité administrative compétente indique, dans un délai d'un mois, les mesures qu'elle entend adopter à cet effet.

Passé le délai fixé dans la mise en demeure, le ou les services de communication publique en ligne non conformes sont inscrits sur une liste de services de communication publique en ligne non conformes publiée par voie électronique par le ministre chargé des personnes handicapées.

Cette inscription cesse dès que l'autorité administrative a fourni les éléments établissant le respect des prescriptions applicables.

Article 6

L'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics qui en dépendent incluent dans le contenu de la formation continue de leurs personnels intervenant sur les services de communication publique en ligne un enseignement théorique et pratique sur l'accessibilité des services de communication publique en ligne aux personnes handicapées et sur la conformité aux règles et standards nationaux et internationaux en cette matière.

Article 7

La ministre de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales, le ministre du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville, le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique, la secrétaire d'Etat chargée de la prospective et du développement de l'économie numérique et la secrétaire d'Etat chargée de la solidarité sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 14 mai 2009.

François Fillon

Par le Premier ministre :

Le ministre du budget, des comptes publics
et de la fonction publique,
Eric Woerth
La ministre de l'intérieur,
de l'outre-mer et des collectivités territoriales,
Michèle Alliot-Marie
Le ministre du travail, des relations sociales,
de la famille, de la solidarité
et de la ville,

Brice Hortefeux
La secrétaire d'Etat
chargée de la prospective
et du développement de l'économie numérique,
Nathalie Kosciusko-Morizet
La secrétaire d'Etat
chargée de la solidarité,
Valérie Létard

Annexe n° 4 : Extrait de la « petite loi », section 2, » accès des personnes handicapées aux sites internet publics

N° 3902 (rectifié)

N° 744 (rectifié)

ASSEMBLÉE NATIONALE

SÉNAT

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

SESSION ORDINAIRE DE 2015-2016

QUATORZIÈME LÉGISLATURE

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée
nationale
le 30 juin 2016

Enregistré à la Présidence du Sénat le 30 juin
2016

PROJET DE LOI

pour une République numérique.

TEXTE ÉLABORÉ PAR

LA COMMISSION MIXTE PARITAIRE

Voir les numéros :

Assemblée nationale : 1^{ère} lecture : **3318, 3399, 3387, 3389, 3391** et T.A. **663**.

Commission mixte paritaire : **3724**.

Sénat : 1^{ère} lecture : **325, 534, 535, 524, 525, 526, 528** et T.A. **131** (2015-2016).

Commission mixte paritaire : **743** (2015-2016).

.....

Accès des personnes handicapées aux sites internet publics

Article 44

I. – 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 est ainsi rédigé :

« Art. 47. – I. – Les services de communication au public en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées.

« Doivent également être accessibles aux personnes handicapées les services de communication au public en ligne des organismes délégataires d'une mission de service public et des entreprises dont le chiffre d'affaires excède un seuil défini par le décret en Conseil d'État mentionné au IV.

« 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 et concerne notamment les sites internet, intranet, extranet, les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique. Les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'internet doivent être appliquées pour les services de communication au public en ligne.

« Les personnes mentionnées aux premier et deuxième alinéas élaborent un schéma pluriannuel de mise en accessibilité de leurs services de communication au public en ligne, qui est rendu public et décliné en plans d'actions annuels et dont la durée ne peut être supérieure à trois ans.

« II. – La page d'accueil de tout service de communication au public en ligne comporte une mention clairement visible précisant s'il est ou non conforme aux règles relatives à l'accessibilité ainsi qu'un lien renvoyant à une page indiquant notamment l'état de mise en œuvre du schéma pluriannuel de mise en accessibilité et du plan d'actions de l'année en cours mentionnés au I et permettant aux usagers de signaler les manquements aux règles d'accessibilité de ce service.

« III. – Le défaut de mise en conformité d'un service de communication au public en ligne avec les obligations prévues au II fait l'objet d'une sanction administrative dont le montant, qui ne peut excéder 5 000 €, est fixé par le décret en Conseil d'État mentionné au IV. Une nouvelle sanction est prononcée chaque année lorsque le manquement à ces dispositions perdure.

« IV. – Un décret en Conseil d'État fixe les règles relatives à l'accessibilité et précise, par référence aux recommandations établies par l'autorité administrative compétente, la nature des adaptations à mettre en œuvre ainsi que les délais de mise en conformité des services de communication au public en ligne existants, qui ne peuvent excéder trois ans, et les conditions dans lesquelles des sanctions sont imposées et recouvrées en cas de non-respect des obligations prévues au II. Ce décret définit les modalités de formation des personnels intervenant sur les services de communication au public en ligne. »

II. – L'article L. 111-7-12 du code de la construction et de l'habitation est ainsi modifié :

1° Le premier alinéa est complété par une phrase ainsi rédigée :

« Ce fonds peut également participer au financement des prestations destinées à assurer le respect de l'obligation d'accessibilité des services de communication au public en ligne, prévue à 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. » ;

2° L'avant-dernier alinéa est complété par les mots : « ainsi qu'à l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 précitée ».

III. – L'article 6 *sexies* de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Ces mesures incluent notamment l'aménagement de tous les outils numériques concourant à l'accomplissement de la mission des agents, notamment les logiciels métiers et de bureautique ainsi que les appareils mobiles. »

Annexe n° 5 : Référentiel général d'accessibilité pour les Administrations : guide d'accompagnement

Guide d'accompagnement

Sommaire

- [1. Organisation du guide d'accompagnement](#)
 - [1.1. Avant-propos : problématique et vue d'ensemble du RGAA](#)
 - [1.2. Cadre d'accessibilité : contexte, démarche et évolution du RGAA](#)
 - [1.3. Guide d'application du RGAA](#)
- [2. Avant-propos : Problématique et vue d'ensemble du RGAA](#)
 - [2.1. Déficiences, incapacité et handicap : une question de contexte](#)
 - [2.2. Le défaut d'accessibilité, générateur d'exclusion](#)
 - [2.3. Comment résoudre un défaut d'accessibilité ?](#)
 - [2.4. Domaine d'application du RGAA](#)
 - [2.5. Rendre le Web plus accessible](#)
 - [2.6. La chaîne de responsabilité de l'accessibilité numérique](#)
 - [2.6.1. L'État](#)
 - [2.6.2. Donneur d'ordre - maîtrise d'ouvrage](#)
 - [2.6.3. Maîtrise d'œuvre](#)
 - [2.6.4. Responsables éditoriaux](#)
 - [2.6.5. Direction des systèmes d'information](#)
 - [2.6.6. Utilisateurs et utilisatrices des services en ligne sur Internet](#)
 - [2.7. Questions - réponses](#)
 - [2.7.1. Qu'est-ce que le RGAA ?](#)
 - [2.7.2. Qui est concerné par l'obligation de mise aux normes ?](#)
 - [2.7.3. Quels sont les documents du RGAA légalement opposables ?](#)
 - [2.7.4. Quel est le niveau d'accessibilité légalement exigé ?](#)
 - [2.7.5. Quel est le délai de mise en conformité ?](#)
 - [2.7.6. En plus de la mise en conformité du site ou de l'application, y a-t-il des documents à publier pour remplir l'obligation légale ?](#)
 - [2.7.7. Quelles sont les sanctions en cas de non respect des normes ?](#)
 - [2.7.8. Qui vérifie que l'obligation légale est respectée ?](#)
 - [2.7.9. Quels sont les canaux traités par le RGAA ?](#)
 - [2.7.10. Le RGAA concerne-t-il aussi les applications mobiles ?](#)
 - [2.7.11. Le RGAA est-il applicable pour rendre les postes de travail accessibles ?](#)
 - [2.7.12. Le RGAA impose-t-il des solutions techniques ?](#)
 - [2.7.13. Le RGAA est-il exhaustif dans ses préconisations ?](#)
 - [2.7.14. Est-il autorisé d'utiliser un autre référentiel technique que celui préconisé par le RGAA pour vérifier la conformité aux WCAG 2.0 ?](#)
 - [2.7.15. Quels sont les coûts liés à la mise aux normes d'accessibilité pour un dispositif numérique ?](#)

- [3. Partie 1 : Cadre d'accessibilité : Contexte, démarche et évolution du RGAA](#)
 - [3.1. Contexte et environnement](#)
 - [3.1.1. Les enjeux](#)
 - [3.1.2. L'administration en ligne](#)
 - [3.1.3. Le cadre législatif](#)
 - [3.2. Démarche d'élaboration](#)
 - [3.2.1. Démarche et parti pris](#)
 - [3.2.2. Évolution du RGAA vers la version 3](#)
 - [3.2.3. Mise à jour des documents composant le RGAA](#)
 - [3.2.4. Gouvernance du processus de mise à jour](#)
 - [3.3. Modalités d'évolution du document](#)
 - [3.3.1. Évolution du document](#)
 - [3.3.2. Propriété et responsabilité](#)
- [4. Partie 2 : Guide d'application du RGAA](#)
 - [4.1. Périmètre d'application du RGAA](#)
 - [4.1.1. Services concernés](#)
 - [4.1.2. Contenus concernés](#)
 - [4.2. Modalités d'application du RGAA](#)
 - [4.2.1. Niveaux de conformité aux normes d'accessibilité](#)
 - [4.2.2. Démarche de mise en accessibilité](#)
 - [4.2.3. Obligation d'aménagement raisonnable](#)
 - [4.2.4. La notion de « base de référence »](#)
 - [4.2.5. Déclaration de conformité](#)
 - [4.2.6. Liste des dérogations admises et principe de la compensation](#)
- [5. Gestion des versions](#)
- [Licence](#)

1. Organisation du guide d'accompagnement

Le guide d'accompagnement précise le contexte du Référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) et en définit les modalités d'application : il indique notamment les obligations en terme de conformité, de publication des résultats et encadre la gestion des dérogations.

Il est organisé en trois parties : l'« avant-propos », le « cadre d'accessibilité » et le « guide d'application du RGAA ».

Le RGAA représente un ensemble cohérent de documents dont le respect est imposé par décret. Il est composé de trois documents :

- Le document « Introduction au RGAA », qui définit la problématique et les enjeux de l'accessibilité numérique ;
- Le présent « Document d'accompagnement » ;
- Le « Référentiel technique », lui-même composé de 6 sections :
 - [Liste des critères et des tests](#) ;
 - [Glossaire](#) ;
 - [Cas particuliers](#) ;
 - [Notes techniques](#) ;
 - [Base de référence](#) ;

- [Références.](#)

1.1. Avant-propos : problématique et vue d'ensemble du RGAA

L'avant-propos introduit la problématique de l'accessibilité et présente une vue d'ensemble du RGAA. Il vise à apporter des réponses concrètes à certaines questions qui peuvent se poser, sous forme de questions/réponses.

Il s'adresse en priorité aux décideurs et responsables des autorités administratives.

1.2. Cadre d'accessibilité : contexte, démarche et évolution du RGAA

Le cadre d'accessibilité présente le contexte qui a amené à élaborer le RGAA, ainsi que les principes adoptés pour sa conception, son évolution et le périmètre de ce document.

Il s'adresse aux directions et aux maîtrises d'ouvrage des autorités administratives œuvrant dans les domaines de l'organisation et des systèmes d'information.

1.3. Guide d'application du RGAA

Cette partie décrit les modalités d'application du RGAA : son périmètre d'application, les actions à mettre en œuvre dans le cadre d'une mise en accessibilité, la vérification de conformité des contenus et la déclaration de conformité.

Il s'adresse plus particulièrement aux chefs de projet, architectes et développeurs travaillant sur des projets Web relatifs à l'administration électronique.

2. Avant-propos : Problématique et vue d'ensemble du RGAA

Le RGAA (Référentiel général d'accessibilité pour les administrations) a pour objectif de qualifier l'accessibilité des contenus et applications présentés sous forme numérique et consultables à travers un navigateur Web, quel que soit le support.

Dans sa version actuelle, il guide les autorités administratives dans l'adoption et la mise en œuvre de bonnes pratiques assurant l'accessibilité de ces contenus Web à tous les publics, quelles que soient leurs aptitudes physiques ou mentales. Pour ce faire, il met à disposition un référentiel technique permettant de vérifier le respect effectif des normes et de mesurer la conformité des contenus Web au regard des standards internationaux.

2.1. Déficiences, incapacité et handicap : une question de contexte

L'Organisation mondiale de la santé, dans sa [première définition de 1980¹](#), faisait une distinction entre les notions de déficience, d'incapacité et de handicap.

Les déficiences sont des écarts de fonctionnement d'un organe ou d'un sens par rapport au fonctionnement normal de cet organe. Les principales déficiences sont de trois types :

- Sensorielles ;
- Mentales ;
- Motrices.

Ces déficiences peuvent conduire à des incapacités, c'est-à-dire des impossibilités pour la personne déficiente de faire certaines actions.

Le handicap se définit quant à lui comme la perte ou la restriction pour un individu de participer à la vie de la collectivité à égalité avec les autres. La traduction française de la classification internationale du handicap parlait de « désavantage ».

Cette première définition, bien qu'intéressante, était insatisfaisante car elle centrait la problématique sur l'individu. La [dernière définition de l'OMS, qui date de 2001²](#), emploie « handicap » comme un terme générique pour les déficiences, les limitations de l'activité et restrictions à la participation. Le handicap est décrit comme l'interaction entre des sujets présentant une affection médicale et des facteurs personnels et environnementaux.

Cela s'est traduit en France par la notion de « situation de handicap ».

La [loi française³](#) définit le handicap 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. »

Le handicap est donc directement lié à un contexte, par exemple :

- Une personne paraplégique a une déficience motrice. Cette déficience n'induit pas obligatoirement de handicap pour se servir d'un ordinateur si seul le bas du corps est touché, mais induit un handicap pour accéder à certains bâtiments ou moyens de transport.
- Certaines personnes déficientes auditives seront handicapées sans appareillage pour communiquer par téléphone, mais ne seront pas handicapées si elles savent lire et peuvent communiquer par courrier électronique ou SMS.
- Une personne sourde pratiquant la langue des signes est handicapée dans une assemblée d'entendants et, à l'inverse, une personne entendants est également handicapée dans une assemblée de personnes sourdes qui utilisent la langue des signes.

Tous les êtres humains peuvent être déficients à un moment ou à un autre de leur existence. Ces déficiences peuvent être présentes dès la naissance, mais également arriver plus tardivement et être liées à des maladies, à des accidents, à l'âge.

2.2. Le défaut d'accessibilité, générateur d'exclusion

C'est souvent un défaut d'accessibilité qui met le mieux en évidence le concept et l'intérêt de l'accessibilité.

Lorsqu'on met en place une application, un service ou une communication en ligne, si le dispositif n'est pas accessible, il créera de fait une inégalité de traitement entre les citoyens pouvant y accéder et celles et ceux ne le pouvant pas.

Dans la vie de tous les jours, le manque d'accessibilité de bâtiments publics ou privés par le simple fait de n'avoir que des escaliers comme seul moyen d'accès est l'un des exemples les plus flagrants de l'inégalité d'accès à une information ou un service qui existe entre des personnes présentant un handicap ou âgées et des personnes ne présentant pas de handicap.

Le défaut d'accessibilité existe aussi dans le monde des systèmes d'information. La mise en œuvre d'interfaces utilisateurs est souvent l'occasion d'observer des lacunes d'accessibilité notamment par l'absence de solutions alternatives pour pallier à diverses déficiences visuelles, auditives, motrices ou cognitives. Le contenu Web est particulièrement concerné puisqu'il met en œuvre de nombreux modes de diffusion (texte, audio, vidéo).

2.3. Comment résoudre un défaut d'accessibilité ?

Pour améliorer l'accessibilité, il est indispensable de prendre en compte l'ensemble des handicaps et de mettre en œuvre des normes et standards permettant d'améliorer l'accessibilité, et le cas échéant, des solutions alternatives permettant de mettre à disposition un même niveau d'information et des fonctionnalités similaires pour l'ensemble de la population.

Il ne s'agit pas de développer des solutions techniques spécifiques mais de permettre à toutes et à tous d'accéder aux mêmes contenus et fonctionnalités, quelle que soit la façon pour les utilisateurs du service d'utiliser l'ordinateur (au clavier seulement – sans souris –, avec des technologies spécifiques comme un clavier virtuel, un lecteur d'écran couplé à une plage braille...).

2.4. Domaine d'application du RGAA

À l'instar de nombreux autres pays, pour améliorer l'accessibilité des services en ligne et par conséquent l'accès à l'information et aux services, l'État français a souhaité référencer un certain nombre de règles et standards et proposer un ensemble de tests permettant de s'assurer de la conformité des contenus Web aux dites règles. Le RGAA répond à cet objectif. Il résulte de [l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005](#)⁴ pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, qui dispose notamment :

« Les services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées. L'accessibilité des services de communication publique 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. Les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'internet doivent être appliquées pour les services de communication publique en ligne. [...] »

On notera que l'objectif de la loi est de donner aux personnes handicapées accès à « tout type d'information sous forme numérique » et que pour ce faire, elle demande le respect des recommandations internationales. Les recommandations internationales étant peu opérationnelles, il est difficile de les utiliser directement. C'est pour cette raison que l'État a mis à disposition le

RGAA doté d'un référentiel technique permettant de vérifier la bonne application des règles internationales.

2.5. Rendre le Web plus accessible

Des travaux ont été engagés sur le plan international pour améliorer l'accessibilité des contenus Web, avec l'initiative pour l'accessibilité du Web (Web Accessibility Initiative - WAI) lancée en 1999 par le World Wide Web Consortium (W3C).

La principale mission que s'est donnée la WAI est de proposer des solutions techniques pour rendre le Web accessible aux personnes handicapées. Ces recommandations nommées « règles d'accessibilité pour les contenus Web » ou [WCAG⁵](#) (pour l'anglais Web Content Accessibility Guidelines) émises et actualisées par la WAI constituent aujourd'hui un consensus technique, suivi par les praticiens du domaine et transposées en tant que [norme ISO⁶](#) depuis le 26 octobre 2012.

Portant sur des technologies en constante évolution, le RGAA est un document vivant et qui devra connaître des actualisations régulières. La présente version expose l'état actuel des questions sur l'accessibilité des contenus Web. Elle est destinée à appuyer les autorités administratives dans leurs choix stratégiques et techniques à travers la mise à disposition d'un référentiel technique comprenant une liste précise de critères d'accessibilité et de tests.

2.6. La chaîne de responsabilité de l'accessibilité numérique

Les règles techniques pour rendre des contenus numériques accessibles sont rarement complexes. La difficulté tient davantage au fait que l'accessibilité numérique ne peut se réaliser sans la participation de tous les acteurs impliqués dans la création, le maintien et l'utilisation des dispositifs numériques. Chaque acteur a ainsi une responsabilité à assumer.

2.6.1. L'État

Le rôle de l'État est de garantir que chaque citoyenne et citoyen puisse jouir de ses droits et libertés publiques à égalité avec les autres, sans discrimination.

Son premier devoir était de mettre en place le cadre juridique permettant de couvrir les nouvelles formes de participation à la vie en société *via* le numérique. Ce qui fut fait par l'article 47 de la loi 2005-102 du 11 février 2005, le décret d'application et l'arrêté qui suivirent. En mettant à disposition des ressources opérationnelles et à jour pour comprendre et appliquer les règles internationales avec le RGAA, l'État accompagne la mise en œuvre de sa politique.

Enfin, en mettant à disposition des ressources documentaires et d'accompagnement permettant d'informer, de sensibiliser et de développer la formation de tous les acteurs, l'État doit œuvrer à rendre le RGAA encore plus opérationnel pour accompagner le changement.

L'État est à prendre ici dans son sens politique. La mise en œuvre concrète par les employeurs publics est couverte par les sections suivantes.

2.6.2. Donneur d'ordre - maîtrise d'ouvrage

La maîtrise d'ouvrage a un rôle de décision. Elle doit fixer comme prioritaire la livraison de produits conformes à la législation et non discriminants.

Le respect du RGAA doit faire l'objet d'une demande explicite dans tout cahier des charges concernant le choix d'un équipement numérique (site Web, application métier, logiciel en ligne...). Cette exigence doit faire partie des critères de sélection d'un candidat.

De même que le donneur d'ordre a la responsabilité de s'assurer que le produit livré est conforme au besoin exprimé, il a la responsabilité de vérifier l'accessibilité du produit livré. À charge pour lui de vérifier ou faire vérifier que les règles sont respectées.

Par ailleurs, en cas d'exigences contradictoires, il a le devoir d'arbitrer en faveur de l'accessibilité. Cela se traduit notamment par le fait de ne pas exiger de choses impossibles à rendre accessible ou d'accepter des compromis permettant de donner accès à tous aux mêmes contenus et fonctionnalités similaires sous une autre forme.

Par exemple, si une charte graphique est imposée par le donneur d'ordre. Soit il s'assure en amont que cette charte est suffisamment contrastée, soit il accepte que soit proposée en plus de la charte graphique originale une version alternative avec des contrastes renforcés conforme aux exigences du RGAA.

Afin de s'assurer que le travail livré est conforme, il est vivement recommandé de confier la vérification de la conformité aux règles à un expert indépendant du service ou de l'organisme ayant réalisé l'ouvrage pour éviter les conflits d'intérêts. Cet expert peut être un membre formé de l'administration n'ayant pas directement travaillé sur le projet ou un prestataire extérieur.

2.6.3. Maîtrise d'œuvre

La maîtrise d'œuvre réalise le site, l'application ou le logiciel commandé.

Elle a le devoir de se former, voire de se faire accompagner si nécessaire, et de prendre en compte les règles d'accessibilité. Il est de sa responsabilité de livrer un travail conforme au RGAA.

En tant que professionnel ayant les connaissances utiles à l'appréciation des enjeux techniques, elle a le devoir d'alerter la maîtrise d'ouvrage si elle détecte des contraintes techniques insurmontables pour l'accessibilité ou nécessitant des compromis dans la conception ou les choix opérés.

2.6.4. Responsables éditoriaux

Dans le cas de contenus éditoriaux en ligne, la mise à jour est souvent l'œuvre de plusieurs contributeurs pas nécessairement tous parfaitement formés. Le responsable éditorial a le devoir de former les contributeurs ou de mettre en place un dispositif pour prendre en compte l'accessibilité dans la mise à disposition de nouveaux contenus.

2.6.5. Direction des systèmes d'information

Le maintien de systèmes et navigateurs trop anciens ne permet pas aux personnes dotées de technologies d'assistance de profiter des technologies modernes de façon accessible.

Il est de la responsabilité des directions des systèmes d'information de mettre à disposition de leurs agents le cadre technique leur permettant de profiter pleinement de l'accessibilité des applications et sites internes des employeurs publics. Le maintien du parc informatique à jour avec des versions récentes de systèmes d'exploitation, de navigateurs et de technologies d'assistance dans des combinaisons compatibles avec l'accessibilité est de leur responsabilité.

2.6.6. Utilisateurs et utilisatrices des services en ligne sur Internet

Cette section concerne uniquement les personnes accédant à un service en ligne sur Internet et pour lesquels il n'est pas possible de connaître précisément la configuration des outils donnant accès à Internet (système d'exploitation, navigateur, technologie d'assistance). En parallèle de la mise aux normes des contenus et fonctionnalités de ses services en ligne par l'administration, il est nécessaire que les utilisateurs mettent à jour leur navigateur et leur technologie d'assistance pour bénéficier des avancées techniques en matière d'accessibilité.

Par ailleurs, toute personne constatant un défaut d'accessibilité doit être en mesure de le signaler à l'administration concernée pour l'alerter et lui donner l'occasion d'améliorer l'accessibilité.

Enfin, une personne ne pouvant pas accéder à un service en ligne et n'obtenant pas de réponse de l'administration concernée peut également alerter le défenseur des droits.

2.7. Questions - réponses

Cette section constitue une synthèse permettant de répondre aux questions pouvant se poser concernant l'application du RGAA.

2.7.1. Qu'est-ce que le RGAA ?

Le RGAA a pour objectif d'encadrer l'accessibilité des contenus diffusés sous forme numérique.

Dans sa version actuelle il constitue un référentiel de vérification du respect des standards internationaux WCAG 2.0. Il a pour objectif de proposer des critères et des tests vérifiant que les règles d'accessibilité sont respectées.

Il ne constitue pas une nouvelle norme ou un nouveau standard mais offre une méthodologie et un cadre opérationnel pour permettre la vérification de la mise en œuvre des standards internationaux d'accessibilité.

2.7.2. Qui est concerné par l'obligation de mise aux normes ?

La loi de 2005 indique que sont concernés tous les services de communication publique en ligne de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent.

Tout organisme, public ou privé, prenant en charge une activité d'intérêt général sous le contrôle d'une personne publique est concerné.

2.7.3. Quels sont les documents du RGAA légalement opposables ?

Tous les documents du RGAA sont opposables, c'est-à-dire l'introduction au RGAA, le document d'accompagnement et le référentiel technique avec ses 5 parties.

2.7.4. Quel est le niveau d'accessibilité légalement exigé ?

Le niveau légalement attendu est le niveau double A (AA). À noter qu'il s'agit également du niveau préconisé par le Parlement européen⁷.

2.7.5. Quel est le délai de mise en conformité ?

Depuis mai 2012, tous les sites et applications disponibles depuis un navigateur Web doivent respecter le RGAA 2.2. Un délai de 18 mois est accordé pour faire la mise à jour vers toute nouvelle version du RGAA à compter de sa publication officielle.

2.7.6. En plus de la mise en conformité du site ou de l'application, y a-t-il des documents à publier pour remplir l'obligation légale ?

Deux documents⁸ sont attendus :

- Une page d'aide à destination des utilisateurs, rédigée dans un langage non technique, pour les informer du niveau d'accessibilité de l'application ou des contenus et les aider à s'orienter. Cette page d'aide doit mentionner les coordonnées d'un contact au sein de l'administration en cas de difficulté et fournir les coordonnées du défenseur des droits. On doit pouvoir y accéder depuis toutes les pages du site ;
- Une déclaration de conformité, destinée à l'administration, qui fait état du niveau précis de conformité au RGAA et des dérogations déclarées et justifiées.

2.7.7. Quelles sont les sanctions en cas de non respect des normes ?

L'article 5 du décret d'application⁹ indique qu'à défaut d'une correction dans les 6 mois suivant une mise en demeure par l'autorité compétente, le nom du service en question sera ajouté sur une liste de services de communication publique en ligne non-conformes publiée par voie électronique par le ministre chargé des personnes handicapées.

Au-delà de cette sanction administrative, tout utilisateur lésé peut demander une médiation auprès du défenseur des droits ou obtenir réparation de son préjudice auprès du juge, selon la nature du préjudice subi.

2.7.8. Qui vérifie que l'obligation légale est respectée ?

L'article 5 du décret indique qu'il revient au ministre chargé des personnes handicapées, ou au préfet en ce qui concerne les services déconcentrés, les collectivités territoriales ou les établissements publics qui en dépendent, de constater le défaut de conformité au RGAA.

Toutefois, chaque entité publique est responsable de l'accessibilité des contenus publiés. Tout utilisateur empêché d'y accéder peut recourir au défenseur des droits ou à un juge pour demander à ce que son droit soit respecté.

2.7.9. Quels sont les canaux traités par le RGAA ?

L'accessibilité concerne l'ensemble des canaux de diffusion (Web, radio, télévision, ...). Dans sa version actuelle, il ne traite que l'accessibilité des applications et contenus Web consultables depuis un navigateur Web.

2.7.10. Le RGAA concerne-t-il aussi les applications mobiles ?

Les sites et applications consultables depuis un navigateur Web sur un smartphone sont concernés.

En revanche, bien que les critères du référentiel technique soient applicables à de nombreux contenus au-delà des contenus Web, aucun test ne couvre les applications mobiles. Le RGAA est en effet une transposition des WCAG 2.0 pour lesquels aucune technique spécifiquement dédiée aux applications mobiles n'est prévue.

Des ressources complémentaires au RGAA, non normatives, seront mises à disposition pour améliorer l'accessibilité des contenus Web sur les plateformes mobiles.

2.7.11. Le RGAA est-il applicable pour rendre les postes de travail accessibles ?

Non, le référentiel technique du RGAA concerne uniquement les applications et contenus disponibles *via* un navigateur Web. Cela inclut les applications métiers disponibles *via* ce canal, mais pas les logiciels en environnement de bureau.

2.7.12. Le RGAA impose-t-il des solutions techniques ?

La composante normative des WCAG, les critères de succès, a été pensée pour être indépendante de toute technologie afin d'assurer une compatibilité des recommandations avec les technologies actuelles et futures. C'est à la fois ce qui assure sa pérennité et ce qui rend son utilisation peu pratique car peu opérationnelle.

Les critères du référentiel technique du RGAA ne réfèrent pas non plus à une technologie, mais les tests associés visent explicitement des techniques d'implémentation servant à vérifier que le critère est respecté. Le travail de test pour vérifier la compatibilité avec l'accessibilité est ainsi en partie supportée par le référentiel, ce qui le rend particulièrement opérationnel mais nécessitera des mises à jour régulières pour intégrer les nouvelles techniques qui verront le jour (cf. les plateformes mobiles).

Les critères et les tests du référentiel technique RGAA sont normatifs. Toutefois, en cas d'absence de mise à jour du RGAA sous 2 ans pour prendre en compte de nouvelles techniques WCAG mises à disposition par le W3C, il est autorisé de créer ses propres tests en complément de ceux existant, à condition d'assurer la compatibilité avec les critères du référentiel technique et avec les technologies mentionnées dans la base de référence.

2.7.13. Le RGAA est-il exhaustif dans ses préconisations ?

Le RGAA propose un ensemble de critères techniques permettant d'assurer l'accessibilité des applications et contenus Web. Toutefois, l'évolution des technologies et des outils les exploitant ne permet pas d'être totalement exhaustif dans les recommandations effectuées. C'est pour cette raison qu'il fera l'objet de mises à jour régulières.

2.7.14. Est-il autorisé d'utiliser un autre référentiel technique que celui préconisé par le RGAA pour vérifier la conformité aux WCAG 2.0 ?

La loi impose le respect des règles internationales. En cas de conflit juridique, c'est le référentiel technique du RGAA qui sera utilisé pour vérifier la conformité. Il est important de comprendre que si le RGAA est entièrement compatible avec les WCAG 2.0, l'inverse n'est pas forcément vrai.

Ceci étant, l'usage d'un autre référentiel est autorisé, à une triple condition :

1. S'assurer qu'il est compatible avec le référentiel technique du RGAA ;
2. Produire une table de correspondance explicite entre les critères et tests du référentiel alternatif et ceux du référentiel technique du RGAA en vigueur ;
3. Produire une déclaration de conformité basée sur le référentiel technique du RGAA.

2.7.15. Quels sont les coûts liés à la mise aux normes d'accessibilité pour un dispositif numérique ?

De façon générale, lorsque la prise en compte de l'accessibilité est faite en amont, le coût est transparent, le temps passé étant lissé dans les différentes tâches inhérentes au projet. Ce cas général est à nuancer lorsque le site propose des contenus spécifiques nécessitant des aménagements particuliers (vidéos, mise à disposition de nombreux documents en téléchargement dont la production n'est pas maîtrisée...).

Le coût le plus important reste cependant celui du changement lorsque l'accessibilité n'a jamais été prise en compte. Dans ce cas, la démarche accessibilité peut nécessiter un effort et représenter un coût quelquefois non négligeable, extrêmement dépendant du contexte.

1. Formation et communication : selon le niveau initial des développeurs, graphistes, rédacteurs, ainsi que la nature des outils de production utilisés, il est quelquefois nécessaire de mettre en place des actions de sensibilisation et de formation permettant à tous les acteurs impliqués de connaître les bases de la démarche accessibilité. Notons que le décret d'application du RGAA indique dans son article 6 que les services publics doivent inclure dans le contenu de la formation continue de leurs personnels intervenant sur les services de communication publique en ligne un enseignement théorique et pratique sur l'accessibilité et sur la conformité aux règles et standards nationaux et internationaux en cette matière. Il est également nécessaire de veiller à ce que l'ensemble des acteurs internes et externes soient informés des impératifs et des principes de l'accessibilité numérique ;
2. Conseil et assistance : le respect des règles d'accessibilité nécessite très fréquemment des arbitrages. Cette expertise peut également être nécessaire pour la production des cahiers des charges ou leur exploitation. Ces arbitrages se font généralement au cas par cas, et peuvent mobiliser une expertise interne ou externe ;
3. Temps de développement et de mise en conformité : la reprise des pages existantes pour la mise en conformité peut représenter une charge importante. Même si c'est plus rare, le temps initial de développement de pages accessibles peut également représenter un surcoût par rapport au développement des mêmes pages sans préoccupation spécifique en matière d'accessibilité. Bien que ce ne soit pas le cas le plus fréquent, cette étape peut

- nécessiter la production de contenus spécifiquement dédiés à l'accessibilité, notamment pour les vidéos (sous-titrage, transcription ou audiodescription par exemple) ;
4. Recettes, audit, suivi : les contenus des sites de grande ampleur sont très fréquemment actualisés. De nouvelles pages sont régulièrement mises en ligne et le contenu des pages existantes est régulièrement modifié. Chaque modification peut faire apparaître de nouvelles erreurs. Il est donc nécessaire d'introduire dans le processus de production et de maintenance des étapes de test, de recette, ou de validation des contenus produits ou mis à jour, ce qui peut représenter un coût supplémentaire, ou être intégré au processus de recette continu s'il existe ;
 5. Déclaration de conformité : l'entité responsable du site devra prévoir de fournir une déclaration de conformité conformément aux dispositions prévues par le décret d'application de la loi de février 2005 sur l'égalité des chances. Ceci suppose qu'un audit ait été fait, de préférence par un expert indépendant pouvant faire partie de l'administration ou d'une société privée tierce.

3. Partie 1 : Cadre d'accessibilité : Contexte, démarche et évolution du RGAA

3.1. Contexte et environnement

3.1.1. Les enjeux

3.1.1.1. La diversité des publics

La question du nombre de personnes en situation de handicap est souvent débattue, et pas seulement en France. Il est très difficile de savoir précisément, de façon chiffrée, combien de personnes sont en situation de handicap. Se baser sur les statistiques officielles implique de ne recenser que les personnes ayant fait une démarche administrative pour faire reconnaître leur handicap, ce qui est très réducteur.

Une [enquête de l'INSEE¹⁰](#) indique que les personnes handicapées représenteraient entre 10 et 20 % de la population. Ce qui semble confirmé par le [rapport mondial sur le handicap¹¹](#) publié par l'OMS en 2010 et qui recense environ 15 % de la population mondiale ayant un handicap. Et le nombre de seniors susceptibles de perdre certaines capacités avec l'âge est en augmentation.

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, fait de l'accessibilité une exigence pour tous les services de communication publique en ligne de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent.

Si le réseau Internet et les ressources du Web ne sont pas accessibles aux personnes handicapées et aux personnes âgées, cela constitue un facteur d'exclusion supplémentaire qui peut aggraver une situation de handicap ou des situations de fragilité.

De nombreux utilisateurs peuvent être amenés à opérer dans des contextes très différents de celui de l'internaute moyen :

- Ils peuvent ne pas être en mesure de voir, entendre, se mouvoir ;

- Ils peuvent avoir des difficultés à lire ou à comprendre le contenu textuel ;
- Ils peuvent être dans l'impossibilité d'utiliser un clavier ou une souris ;
- Ils peuvent être sujets à des crises d'épilepsie déclenchées par des animations ;
- Ils peuvent être dans l'incapacité de réaliser des tâches dans une limite de temps ou être perturbés par un environnement dont ils ne maîtrisent pas les changements.

Notons que les règles d'accessibilité du Web visent à rendre une même interface accessible à chacun quelles que soient ses capacités, en évitant la multiplication des supports, dans un esprit de conception universelle.

Or, la prise en compte du handicap intellectuel nécessite souvent de produire une version alternative des textes pour les simplifier, selon la [méthode « Facile À Lire et à Comprendre »](#)¹².

La prise en compte du handicap intellectuel consiste à faire simple tant sur le fond que sur la forme, ce qui peut s'avérer fort utile à tous les internautes :

- Penser ses contenus textuels dans un langage simple, utilisant des phrases courtes, des mots simples, des sigles explicites ;
- Illustrer les contenus avec des exemples concrets, des visuels explicites en rapport avec le sujet ;
- Structurer les pages et le texte dans un ordre logique et chronologique ;
- Privilégier la lisibilité et la clarté du texte par rapport aux effets graphiques ;
- Utiliser une mise en page claire et aérée faisant ressortir l'information essentielle.

Pour aller au-delà de l'obligation légale (double A), et s'assurer d'une véritable accessibilité de l'information textuelle, il est recommandé de se reporter à la méthode européenne du Facile à lire et à comprendre qui regroupe l'ensemble des préconisations pour écrire et présenter des informations faciles à lire et à comprendre.

3.1.1.2. La diversité des technologies

Au delà des capacités humaines, l'accélération des évolutions techniques a entraîné une diversité croissante des technologies permettant d'accéder au Web. Les utilisateurs peuvent ainsi être équipés très diversement :

- Ils peuvent avoir un ordinateur de bureau doté des dernières versions de système d'exploitation, de navigateur et une technologie d'assistance à jour, ou des versions plus anciennes ;
- Ils peuvent se rendre sur Internet depuis un smartphone, une tablette ou un ordinateur portable ou de bureau, avec des systèmes d'exploitations et des navigateurs d'une grande variété ;
- Ils peuvent avoir un écran n'affichant que le texte, qu'un nombre réduit de couleurs, de petite taille ou avec une résolution particulière ;
- Ils peuvent avoir une version ancienne d'un logiciel de consultation, un logiciel entièrement différent de celui sur lequel les tests ont été faits, ou un système d'exploitation différent de ceux couramment utilisés ;
- Ils peuvent être amenés à se connecter depuis des terminaux mobiles, et accéder aux services en ligne en bas-débit ou avec des écrans de petite taille.

3.1.1.3. L'adaptation des contenus

Pour reprendre les quatre grands principes définis dans les règles internationales d'accessibilité des contenus Web, l'adaptation des contenus Web consiste à rendre les contenus perceptibles, compréhensibles, robustes et utilisables :

- Soit par la mise à disposition des contenus sous des formes utilisables dans certains contextes : le sous-titrage d'un film pour une personne déficiente auditive, un fichier son décrivant les textes affichés dans le film pour une personne déficiente visuelle...
- Soit par les technologies d'assistance permettant de restituer le contenu sous une forme perceptible par la personne (exemple : logiciel de lecture d'écran et restitution vocale des contenus).

Très souvent, c'est la combinaison de ces deux types de solution qui permettra aux utilisateurs d'accéder aux contenus.

Le respect des normes et standards de développement Web publiées par le W3C (World Wide Web Consortium) et la conformité technique des pages Web pourront grandement faciliter l'accès à de nombreux contenus pour toutes et tous, notamment les personnes handicapées et certaines personnes valides navigant dans des contextes variés.

Dans de très nombreux cas, la conformité technique sera toutefois largement insuffisante. C'est notamment le cas lorsque la nature du contenu le rend imperceptible par certaines personnes. Dans ce cas, il faudra prévoir des contenus de substitution, appelés aussi contenus alternatifs ou plus simplement « alternatives ».

Exemple : les équivalents textuels pour les images

Une personne non-voyante utilisera par exemple un logiciel appelé lecteur d'écran qui, couplé à une synthèse vocale ou une plage braille, restituera les informations disponibles. Or, si le texte est un contenu compatible avec les technologies d'assistance qui peuvent le traiter et le restituer à l'utilisateur, ce n'est pas le cas des images. Il est donc nécessaire de fournir un texte alternatif pour renseigner les personnes qui ne peuvent pas percevoir le sens véhiculé par l'image lorsque cette dernière apporte une information non présente dans le contexte. Ce recours, qui n'a de valeur ajoutée que lorsque l'image véhicule effectivement un sens, est un des éléments nécessaires pour qu'une page qui comporte des images significantes soit accessible.

Outre le bénéfice qu'en retirent les utilisateurs de lecteurs d'écran, ces alternatives sont également nécessaires pour certaines personnes en situation de handicap moteur. Une image sans alternative textuelle empêchera un logiciel de dictée vocale de repérer cette image puisqu'il se fie à l'alternative textuelle pour les identifier. En conséquence, une personne en situation de handicap moteur, qui ne peut utiliser ni clavier ni souris, ne pourra pas activer une image lien sans équivalent textuel.

À noter que les équivalents textuels peuvent également aider au référencement des pages d'un site puisque les robots de recherche peuvent utiliser ce texte quand ils indexent ces pages.

3.1.2. L'administration en ligne

Le développement de l'administration en ligne a profondément modifié les relations entre les usagers, les agents publics et les autorités administratives.

Pour assurer l'accès aux services et informations mis en œuvre par ce développement, les autorités administratives doivent proposer des contenus Web accessibles à l'ensemble de la population, quelles que soient ses aptitudes. Cet environnement doit également garantir les éléments suivants :

- Sécuriser l'accès à l'information et aux services ;
- Assurer la compatibilité avec les technologies d'assistance utilisées par les personnes handicapées (lecteurs d'écran, claviers virtuels, trackball...) ;
- Proposer des solutions alternatives pour les contenus non ou difficilement perceptibles.

Tous ces éléments contribuent à apporter des solutions nécessaires au développement de l'administration électronique, au sein des administrations, entre les administrations et les entreprises, ainsi qu'entre les administrations et les citoyens.

Afin d'assurer une accessibilité maximale pour les applications et contenus Web, il est nécessaire de respecter un ensemble de règles et de s'assurer que l'implémentation de ces règles fonctionne effectivement sur les technologies dont se servent les utilisateurs finaux, qu'ils soient en situation de handicap ou non. Le RGAA a été élaboré pour répondre à cette préoccupation.

3.1.3. Le cadre législatif

3.1.3.1. Les prémisses

Dès 1999, la France a engagé des actions visant à favoriser l'accessibilité de l'information à tous les internautes sur la base des recommandations d'accessibilité de l'initiative « Web Accessibility Initiative » (WAI) du W3C.

Une circulaire du Premier ministre du 7 octobre 1999 relative aux sites Internet des services et des établissements publics de l'État indique :

« Les responsables des sites veilleront tout particulièrement à favoriser l'accessibilité de l'information à tous les internautes, notamment les personnes handicapées, non voyantes, malvoyantes ou malentendantes. »

De nature incitative et exemplaire, les premières actions de sensibilisation ont été accompagnées de référentiels de bonnes pratiques à destination des administrations.

3.1.3.2. Le contexte international et européen

Les démarches de la France ont eu lieu dans un contexte international redéfinissant de nouveaux droits pour les personnes handicapées, l'accessibilité étant hissée au rang de droit humain.

L'Organisation des Nations Unies a ainsi adopté la [Convention relative aux droits des personnes handicapées](#)¹³ (CRDPH) le 13 décembre 2006, que [la France a ratifiée le 18 février 2010](#)¹⁴.

La CRDPH, dans son article 2, définit notamment la [discrimination fondée sur le handicap](#)¹⁵ comme résultant non seulement d'une action volontaire d'exclusion, mais également d'un refus d'aménagement raisonnable.

L'article 9 de la CRDPH cible précisément le numérique en indiquant que les États Parties doivent prendre des « mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité » et que ces mesures « s'appliquent, entre autres [...] aux services d'information, de communication et autres services, y compris les services électroniques et les services d'urgence. »

Dans le même élan, l'Union européenne a élaboré des plans d'actions visant à renforcer la prise en compte du handicap dans le paysage numérique européen. Avec le « plan eEurope 2002 » confirmé par le « plan eEurope 2005 », la Commission Européenne a intégré l'accessibilité des personnes handicapées et âgées à la société de l'information comme une priorité de son action.

L'[action 64](#)¹⁶ de l'agenda numérique pour l'Europe 2020 vise à assurer l'accessibilité des sites du secteur public en 2015. La Commission européenne a adopté le 3 décembre 2012 une proposition de directive sur l'accessibilité des sites Web du secteur public, qui préfigure et complète une directive, [European Accessibility Act](#)¹⁷, en préparation par la Commission européenne.

3.1.3.3. Le référentiel de 2004

En février 2004, l'Agence pour le développement de l'administration électronique (Adaé) rattachée aux services du Premier Ministre élabore et publie le « Référentiel accessibilité des services Internet de l'administration » en s'appuyant sur des critères qui permettent d'évaluer l'accessibilité d'un site Web selon les recommandations internationales du guide WCAG 1.0 de l'initiative WAI.

Ce référentiel de bonnes pratiques à destination des administrations, de nature incitative et exemplaire a permis d'accompagner les premières actions de sensibilisation. Ce référentiel définissait des niveaux d'accessibilité dérivés des standards WCAG 1.0, qui ne sont pas repris dans le RGAA.

3.1.3.4. La loi de février 2005 et son dispositif d'application

La réglementation s'est renforcée en février 2005. 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 » instaure au titre de l'article 47, l'obligation pour les services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent d'être accessibles aux personnes handicapées.

Le décret d'application de l'article 47 a été publié en mai 2009. Ce décret précise à travers 7 articles les modalités générales d'application pour les trois canaux : Web, télévision et téléphonie. Il permet d'introduire le Référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) pour les modalités techniques de mise en œuvre.

Enfin, l'[arrêté ministériel du 21 octobre 2009](#)¹⁸ relatif au Référentiel général d'accessibilité pour les administrations vient achever le dispositif législatif.

3.1.3.5. La mise à jour du RGAA en 2014

Cinq ans après la mise en place du RGAA, l'État prend acte des évolutions techniques et prend les dispositions nécessaires pour mettre à jour le RGAA. Un nouvel arrêté est pris fixant la version 3 du RGAA comme celle devant être appliquée.

3.2. Démarche d'élaboration

3.2.1. Démarche et parti pris

La méthode retenue est de favoriser le développement de l'accessibilité numérique en mettant en place un cadre de référence clair, pratique, opérationnel et pragmatique.

Le Référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) est mis à disposition du public sous forme électronique. Il annule et remplace le « Référentiel d'accessibilité des sites internet de l'administration » qui datait de 2004.

L'approche adoptée pour l'élaboration du RGAA repose sur les principes suivants :

- Le document doit pouvoir être utilisé dans différents contextes (management, déploiement, formation, gestion de projet, développement, audit...). Des ressources non normatives associées à sa compréhension seront mise à disposition pour faciliter sa prise en main ;
- Le document s'appuie le plus strictement possible sur le standard international WCAG 2.0 et ses différents documents de déploiement ;
- Le RGAA concerne l'ensemble des autorités administratives, c'est-à-dire les collectivités locales, les organismes publics et les services de l'État ; aussi, le niveau d'exigence traduit dans les critères de succès du RGAA doit être adapté à l'ensemble des autorités administratives.

3.2.2. Évolution du RGAA vers la version 3

La version 1.0 du RGAA s'appuyait sur les recommandations internationales en vigueur à l'époque où il a été élaboré, à savoir le guide WCAG 1.0. La version 2 du RGAA ne remettait pas en question les fondements de la première version mais constituait une évolution du premier référentiel, pour le mettre en cohérence avec les standards internationaux qui avaient évolué.

La version 3 du RGAA est une refonte méthodologique autant qu'une mise à jour technique pour prendre en compte les évolutions de HTML. Elle est basée sur une copie adaptée du référentiel AccessiWeb de l'association BrailleNet.

3.2.3. Mise à jour des documents composant le RGAA

L'émergence et l'évolution de nouvelles technologies ainsi que les problématiques, en termes de développement, liées aux nouvelles plateformes comme le mobile, ont modifié en profondeur la manière de développer des sites Web. Cela a rendu nécessaire l'élaboration d'un nouveau référentiel (RGAA 3) adapté aux nouvelles technologies telles que HTML5 ou WAI-ARIA.

Cette évolution a entraîné une refonte des différents documents.

3.2.3.1. Introduction au RGAA

Pour éviter toute confusion entre les différents documents, certains ont été renommés. C'est le cas du document « RGAA », désormais intitulé « Introduction au RGAA ».

L'objectif du document est inchangé, même si quelques modifications ont été apportées pour prendre en compte les dernières données disponibles sur le handicap et introduire la dernière version du référentiel.

3.2.3.2. Guide d'accompagnement

Le Guide d'accompagnement a bénéficié d'une mise à jour des références juridiques et des données concernant le handicap, et d'une clarification de certains aspects, que ce soit dans les questions/réponses avec l'ajout de certaines questions issues du terrain, ou la rédaction d'une nouvelle section sur les responsabilités.

Par ailleurs, le guide d'accompagnement proposait des ressources non normatives. Elles ont été extraites du guide qui fait partie du RGAA afin de ne pas confondre ce qui relève de l'obligation légale et ce qui n'est proposé qu'à titre indicatif et qui pourra être repris et actualisé dans une section « ressources » distincte du RGAA proprement dit.

3.2.3.3. Référentiel technique

C'est la partie qui a subi les changements les plus importants. Les annexes 1, 2 et 3 du RGAA 2.2 ont été supprimées et remplacées dans le RGAA 3 par le référentiel technique.

Nous listons ici succinctement les principales différences entre la version actuelle de RGAA 2.2 et la nouvelle version de RGAA 3.

3.2.3.3.1. Principales différences avec RGAA 2.2

RGAA 3 est basé sur le référentiel AccessiWeb HTML5/ARIA. RGAA 3 comporte 13 thématiques contre 12 auparavant :

1. Images
2. Cadres
3. Couleurs
4. Multimédia
5. Tableaux
6. Liens
7. Scripts
8. Éléments obligatoires
9. Structuration de l'information
10. Présentation de l'information
11. Formulaire
12. Navigation
13. Consultation

Il existe quelques différences dans l'intitulé des thématiques :

- La thématique « Standards » dans le RGAA 2.2 s'intitule désormais « Éléments obligatoires » ;
- L'ancienne thématique « Textes » disparaît ;
- Deux nouvelles thématiques apparaissent : « Liens » et « Consultation ».

La répartition des critères au sein de certaines thématiques change également :

- Les critères de la thématique « Navigation » sont désormais répartis au sein de deux thématiques : « Liens » et « Navigation » ;
- Les critères de la thématique « Textes » sont désormais répartis dans « Éléments obligatoires » et « Consultation ».

Cela ne change pas la portée du référentiel : RGAA 3 couvre l'ensemble des 12 thématiques de RGAA 2.2 et continue à s'appuyer sur les WCAG 2.0 dont il constitue un référentiel de vérification opérationnelle de la conformité.

3.2.3.3.2. Implémentation des nouveaux éléments et attributs HTML5

En l'absence de techniques WCAG pour prendre en compte HTML5, la spécification HTML5 elle-même a servi de référence, en s'assurant de la compatibilité des nouveaux éléments avec l'accessibilité.

RGAA 3 couvre ainsi l'ensemble du langage HTML5 et propose des critères et des tests spécifiques pour prendre en charge ce nouveau langage de façon accessible.

3.2.3.3.3. Abandon de l'exigence d'une alternative systématique à JavaScript

JavaScript est un langage basé sur la norme ECMA, standard ouvert faisant partie intégrante de HTML5/ARIA dont il pilote les APIs notamment. Dans ce contexte, exiger des alternatives systématiques à JavaScript serait contre-productif.

3.2.3.3.4. Implémentation de l'API WAI-ARIA

L'API WAI-ARIA permet de rendre les dispositifs basés sur JavaScript (fonctionnalités ou nouveaux composants) accessibles *via* des rôles, des états et des propriétés. L'API WAI-ARIA est supportée par l'ensemble des navigateurs à partir d'Internet Explorer 8 et les principales technologies d'assistance.

Une partie importante de l'API décrit des motifs de conception (design patterns) qui permettent de guider le développeur dans l'élaboration de nouveaux composants comme une fenêtre modale (rôle `dialog` ou `alertdialog`) ou un système d'onglets (rôle `tabpanel`) parfaitement accessibles.

RGAA 3 prend en charge l'API elle-même et les motifs de conception associés, plus particulièrement :

- L'utilisation cohérente des rôles WAI-ARIA est vérifiée pour les interdictions de certains rôles sur des éléments particuliers ;

- Les composants développés avec JavaScript et correspondant à un motif de conception (par exemple une fenêtre modale ou un système d'onglets) doivent respecter le motif de conception, tel qu'il est défini par l'API, et implémenter le comportement clavier correspondant ;
- La restitution des composants JavaScript utilisant WAI-ARIA doit être testée sur un ensemble de technologies d'assistance, de navigateurs et de systèmes d'exploitation (base de référence).

3.2.3.3.5. Suppression des exigences liées à des éléments et attributs HTML devenus obsolètes en HTML5

C'est le cas par exemple de l'attribut `summary` pour les tableaux de données.

3.2.4. Gouvernance du processus de mise à jour

Tout comme la première version du RGAA, le document a été soumis à un échantillon représentatif d'experts en accessibilité. Mais en plus de cette consultation, la Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DInSIC) a élargi la consultation en procédant par étapes successives de manière à faciliter le travail d'élaboration et de mise à jour du RGAA 3 :

1. Création d'une version modifiée du référentiel AccessiWeb HTML5/ARIA sur lequel est basée la mise à jour du document technique RGAA 3 ;
2. Sur la base de cette copie modifiée et annotée, consultation d'un groupe de travail restreint et formé dont les membres sont issus des différentes entités en charge de la gestion et de la production des sites et applications Web publics. Cette consultation a permis de définir et valider le socle technique du RGAA 3 ;
3. Appel à commentaires auprès d'un groupe d'experts plus large composé du groupe de travail AccessiWeb, sur une liste de questions précises qui illustrent les orientations techniques et d'encadrement du RGAA 3 et permet d'affiner le document technique : cette consultation a eu lieu du 7 au 15 juillet 2014 ;
4. Appel à commentaires public concernant une version beta du RGAA 3 avec ses documents d'accompagnement du 1er au 30 septembre 2014.

3.3. Modalités d'évolution du document

3.3.1. Évolution du document

Les conditions d'élaboration, d'approbation, de modification et de publication du RGAA sont fixées par décret.

Ceci se traduit notamment par :

- La publication du document sur un site Web public, afin qu'il soit consultable par tous ;
- Des mises à jour régulières, afin de tenir compte des évolutions des technologies liées à l'accessibilité et des usages des autorités administratives.

Sa mise à jour est assurée par les services du ministre chargé des personnes handicapées en liaison avec les services du ministre chargé du développement de l'économie numérique.

La fréquence de mise à jour du RGAA dépendra notamment de facteurs tels que :

- Les évolutions technologiques ;
- Les évolutions en matière de normes ou de standards ;
- Les évolutions législatives et juridiques ;
- La politique de l'État en matière de handicap.

Les critères et les tests du référentiel technique RGAA sont normatifs. Toutefois, en cas d'absence de mise à jour du RGAA sous 2 ans pour prendre en compte de nouvelles techniques WCAG mises à disposition par le W3C, il est autorisé de créer ses propres tests en complément de ceux existant, dans les conditions définies ci-dessous.

3.3.1.1. Gestion des tests créés hors du cadre du RGAA en cas d'absence de mise à jour

3.3.1.1.1. Conditions de création de tests non prévus par le RGAA

Il y a trois conditions concernant la création de nouveaux tests non définis par la version applicable du RGAA en vigueur :

- L'absence de mise à jour du RGAA alors que les techniques WCAG ont été mises à jour entraîne des problèmes d'application de la norme ;
- La mise à jour des WCAG est intervenue depuis 2 ans au moins sans que le RGAA n'ait été mis à jour ;
- Les nouveaux tests créés doivent assurer la compatibilité avec les critères du référentiel technique du RGAA et avec les technologies mentionnées dans la base de référence.

3.3.1.1.2. Traçabilité et documentation des tests créés en dehors du RGAA

Tout nouveau test doit être référencé dans une section dédiée intitulée « Tests créés hors du cadre RGAA » de la déclaration de conformité. Cette section doit lister les nouveaux tests créés, les critères du RGAA auxquels ils se rattachent, et les correspondances avec les critères de succès et techniques WCAG (avec un lien vers ces techniques).

La date de création de ces tests doit également être mentionnée.

3.3.1.1.3. Priorité à l'interprétation officielle du RGAA

Considérons le cas où de nouveaux tests auraient été créés en l'absence de mise à jour du RGAA prenant en charge de nouvelles techniques WCAG depuis plus de 2 ans, et que la publication d'une nouvelle version du RGAA prenant en charge ces mises à jour intervienne quelques mois après.

Ces nouveaux tests ne se justifiant plus, ils devront être retirés des futurs audits. Et c'est bien l'interprétation de la version officielle du RGAA qui doit primer sur tout test créé hors de ce cadre lorsque les techniques sont prises en charge.

3.3.2. Propriété et responsabilité

Le RGAA et son contenu sont la propriété de l'État. Il est élaboré par les services du ministre chargé de la réforme de l'État qui doivent respecter les conditions d'élaboration, d'approbation, de modification et de publication fixées par décret.

Cela se traduit notamment par :

- La publication sur un site Web public afin qu'il soit consultable par toutes et tous. Actuellement, la version officielle du RGAA et de ses documents d'accompagnement sont accessibles à l'adresse suivante : [../rgaa](http://..rgaa) ;
- La mise à jour régulière afin de tenir compte des évolutions des technologies et des usages des autorités administratives soumises à l'application de la loi du 11 février 2005.

Comme tous les documents disponibles sur references.modernisation.gouv.fr, le RGAA est placé sous [licence ouverte 1.0¹⁹](http://licenceouverte10.org). Vous êtes libres de :

- Reproduire, copier, publier et transmettre ces informations ;
- Diffuser et redistribuer ces informations ;
- Adapter, modifier, extraire et transformer ces informations, notamment pour créer des informations dérivées ;
- Exploiter ces informations à titre commercial, par exemple en les combinant avec d'autres informations, ou en l'incluant dans votre propre produit ou application.

Ces libertés s'appliquent sous réserve de mentionner la paternité de l'information d'origine : sa source et la date de sa dernière mise à jour. Le réutilisateur peut notamment s'acquitter de cette condition en indiquant un ou des liens hypertextes (URL) renvoyant vers le présent site et assurant une mention effective de sa paternité.

Cette mention de paternité ne doit ni conférer un caractère officiel à la réutilisation de ces informations, ni suggérer une quelconque reconnaissance ou caution par le producteur de l'information, ou par toute autre entité publique, du réutilisateur ou de sa réutilisation.

4. Partie 2 : Guide d'application du RGAA

4.1. Périmètre d'application du RGAA

4.1.1. Services concernés

Il s'agit des services de l'État, des collectivités territoriales, des agences, des établissements publics, des entreprises publiques, et des personnes privées investies d'une mission de service public.

Le RGAA concerne aussi bien les agents publics pour les applications métier, que le grand public et les fonctionnaires pour les sites Internet, Intranet et les applications Web.

4.1.2. Contenus concernés

Comme le définit l'article 47 de la loi 2005-102 du 11 février 2005, est concerné par l'obligation légale tout type d'information sous forme numérique quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation.

Plus précisément, sont concernés tous les documents ou applications disponibles depuis un navigateur Web : les sites Internet et Intranet (ces derniers étant des outils de travail courants pour les salariés handicapés, lesquels doivent pouvoir accéder à toutes les informations nécessaires à l'exécution de leurs missions), et les applications Web. Par application Web, on entend toute application « métier » à laquelle on accède au moyen d'un navigateur Web et qui vise tout ou partie des agents d'un ministère ou le grand public (exemple : inscription aux concours, logiciel de gestion de congés, déclaration d'impôts...).

4.1.2.1. Cas des contenus mis en ligne sur des sites externes

Les contenus mis en ligne sur des sites externes sont le résultat d'une volonté du maître d'ouvrage d'atteindre le public *via* ces sites. Ils sont donc soumis à l'obligation d'accessibilité. Si la mise en ligne sur ces sites support a pour conséquence de rendre les contenus inaccessibles, c'est le producteur du contenu qui en sera responsable.

Exemple : un ministère qui met ses vidéos sur Daily Motion ou Youtube, doit au minimum créer un lien vers un contenu textuel accessible alternatif, selon le principe de la compensation. Il procédera de même s'il diffuse des contenus par l'intermédiaire de réseaux sociaux. En revanche des informations publiées par un agent d'un ministère et décrivant ses activités ne doivent pas être considérées comme une communication publique en ligne (sur un réseau social par exemple).

4.1.2.2. Cas des liens vers des documents téléchargeables publiés sur d'autres sites

La mise en place de liens externes vers des documents à télécharger peut se justifier par la nécessité de fournir des informations complémentaires relatives au contenu. Dans ce cas, la responsabilité revient au producteur du contenu publié sur le site externe. Il s'agit d'un cas de dérogation autorisé décrit dans la section Liste des dérogations admises et principe de la compensation.

4.2. Modalités d'application du RGAA

L'objectif du RGAA est de donner aux responsables de services de communication publique en ligne mettant en place une démarche de mise en accessibilité ou de création d'un nouveau service en ligne, les moyens de pouvoir le faire dans les meilleures conditions possibles. L'exigence d'accessibilité numérique doit être incluse dans les cahiers des charges d'appels d'offres. Il est recommandé de mettre à la disposition des services concernés les ressources utiles.

L'appropriation du RGAA ne peut se concrétiser que par une démarche volontariste d'évolution de l'accessibilité de chaque service de communication publique en ligne. Elle repose sur une procédure d'auto-évaluation (ou d'évaluation par un tiers selon les compétences disponibles localement) et sur une démarche de mise en accessibilité qui devra s'adapter au type de projet (création d'un nouveau contenu Web, refonte d'un site existant, amélioration continue, échantillonnage).

4.2.1. Niveaux de conformité aux normes d'accessibilité

La traduction française agréée des WCAG 2.0 indique :

« Afin de répondre aux besoins de divers groupes et de différents contextes, trois niveaux de conformité ont été définis : A (le plus bas), AA et AAA (le plus élevé).²⁰ ».

Les critères de succès ont donc été associés à l'un des niveaux A, AA et AAA sur la base de divers facteurs ([liste des facteurs d'attribution du niveau WCAG](#)).

Par ailleurs, le niveau AAA possède la particularité de ne pas s'appliquer à tous les contenus ou dans tous les contextes :

« Il n'est pas recommandé de se fixer le niveau AAA comme objectif à l'échelle de sites entiers car il n'est pas possible de satisfaire à tous les critères de succès du niveau AAA pour certains contenus²¹. »

Le niveau [recommandé par l'Union européenne est le niveau double A \(AA\)²²](#). C'est également le niveau attendu pour les sites concernés par le RGAA et à ce titre, pour être conforme au RGAA, il est nécessaire de valider l'ensemble des critères ayant un niveau WCAG déduit A et AA. Les critères de succès associés au niveau AAA peuvent être pris en compte dans certains contextes, lorsque cela est possible et pertinent.

Niveaux de conformité WCAG :

Niveau	Définition de la conformité	Critères
A	pour une conformité de niveau A (le niveau minimal), la page Web satisfait à tous les critères de succès de niveau A ou une version de remplacement est fournie.	Critères de succès essentiels pouvant raisonnablement s'appliquer à toutes les ressources Web.
AA	pour une conformité de niveau AA, la page Web remplit tous les critères de succès de niveau A et AA ou une version de remplacement conforme au niveau AA est fournie.	Critères de succès pouvant raisonnablement s'appliquer à toutes les ressources Web.
AAA	pour une conformité de niveau AAA, la page Web remplit tous les critères de succès de niveau A, AA et AAA ou une version de remplacement conforme au niveau AAA est fournie	Critères de succès ne s'appliquant pas à toutes les ressources Web.

4.2.2. Démarche de mise en accessibilité

L'objectif du RGAA est d'accompagner les démarches de mise en accessibilité par la fourniture des critères techniques à mettre en œuvre et des tests correspondants. En fonction du projet de mise en accessibilité, des objectifs d'accessibilité et des différentes phases du projet, le RGAA doit servir de référence en répondant aux questions d'accessibilité qui se posent dans différents contextes.

Le RGAA pourra notamment être utilisé dans les contextes suivants :

- La mise en œuvre d'un nouveau site (refonte) : Cette approche consiste à prendre en compte les recommandations du RGAA du début à la fin du projet de création du site (analyse, production, mise en ligne, maintenance, vie du site).
- L'amélioration d'un site existant et la réalisation de la déclaration de conformité : Cette approche consiste à évaluer l'accessibilité d'un site déjà en production, de façon à extraire des indicateurs, des résultats globaux, des recommandations opérationnelles, et des résultats pour le site et pour ses pages.

Concrètement, une démarche de prise en compte de l'accessibilité nécessite la mise en place d'engagements concrets. Inspirés de la [norme ISO 9001:2008²³](#), voici quelques éléments à mettre en œuvre sans lesquels une démarche accessibilité ne peut réussir sur la durée.

4.2.2.1. Engagement de la direction

La direction de l'entité publique, c'est-à-dire les personnes ayant la responsabilité suffisante pour réaliser les actions suivantes, doit :

- Communiquer au sein de l'organisme l'importance à prendre en compte les règles d'accessibilité pour remplir sa mission de service public dans l'intérêt général et satisfaire les exigences réglementaires et légales ;
- Établir la politique accessibilité ;
- Assurer que des objectifs de conformité sont établis ;
- Suivre des indicateurs sur le niveau d'accessibilité ;
- Assurer la disponibilité des ressources.

4.2.2.2. Obligation de formation

L'accessibilité numérique est un domaine technique qui nécessite une formation.

L'article 6 du décret du 14 mai 2009 indique :

« L'État, les collectivités territoriales et les établissements publics qui en dépendent incluent dans le contenu de la formation continue de leurs personnels intervenant sur les services de communication publique en ligne un enseignement théorique et pratique sur l'accessibilité des services de communication publique en ligne aux personnes handicapées et sur la conformité aux règles et standards nationaux et internationaux en cette matière. »

Sans une formation précise et adaptée à leur profil métier, l'accessibilité ne pourra pas être mise en œuvre par les agents concernés.

4.2.2.3. Désignation d'un référent accessibilité

La direction doit nommer un membre de l'encadrement de l'organisme en tant que « référent accessibilité ». Ce référent qui, nonobstant d'autres responsabilités, doit avoir la responsabilité et l'autorité en particulier pour :

- Assurer que les processus nécessaires à la prise en compte de l'accessibilité sont établis, mis en œuvre et entretenus ;

- Rendre compte à la direction du niveau d'accessibilité et de tout besoin d'amélioration ;
- Assurer que la sensibilisation aux exigences d'accessibilité dans tout l'organisme est encouragée ;
- Être le point d'entrée unique sur les sujets d'accessibilité numérique.

4.2.2.4. Audits d'accessibilité réguliers

Seul un audit sur un échantillon représentatif de pages peut permettre de connaître le niveau de conformité du site ou de l'application au RGAA.

Cet audit est conduit sous la responsabilité du « référent accessibilité » de l'entité publique et doit se conformer aux points suivants :

- Il est réalisé sur au moins une partie du périmètre du site, et sur un échantillon représentatif de **l'ensemble du système d'information** selon une fréquence à définir ;
- Il revient à l'entité de veiller à la fiabilité de sa déclaration par tous moyens (recours à un prestataire externe, formation d'experts internes, audits croisés...) ;
- Il vise à produire un score de conformité pour les niveaux simple A et double A (AA) du RGAA sur un échantillon représentatif de pages Web ;
- Le résultat doit être remonté à la direction au minimum.

4.2.3. Obligation d'aménagement raisonnable

La Convention relative aux droits des personnes handicapées (CRDPH) des Nations Unies, en même temps qu'elle consacre l'accessibilité comme un droit humain et crée une obligation d'action pour inclure les personnes handicapées, précise que cette action doit consister en des « aménagements raisonnables ».

La notion est définie à l'article 2 de la CRDPH comme suit :

« On entend par "aménagement raisonnable" les modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou induite apportés, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales »

Les standards WCAG 2.0 sont des recommandations qui ont valeur d'obligation légale en France. Ils contiennent notamment un certain nombre de règles techniques très précises qui peuvent être déployées facilement et même quelquefois être testées automatiquement. Notons toutefois que seuls [20 % des critères d'accessibilité semblent permettre une vérification de façon entièrement automatique](#)²⁴.

De nombreux critères sont donc à vérifier manuellement, par une personne formée, notamment lorsqu'il s'agit de critères de pertinence. Il est important de comprendre la notion de pertinence qui n'est pas à entendre dans le sens d'optimisation, mais dans le sens de l'accès à l'information, ce qui constitue un critère qu'il est possible d'évaluer de façon objective. Ainsi, la qualité des alternatives apportées ne devrait pas être appréciée par l'auditeur qui doit se contenter de vérifier si l'accès à l'information est possible.

Ces deux types de recommandations (celles vérifiables automatiquement et celles devant faire l'objet d'un test manuel) doivent se déployer sur toutes les pages d'un site.

En pratique, il est difficile et extrêmement chronophage de tester l'intégralité des contenus au regard de l'intégralité des règles WCAG 2.0. La volonté de rendre un site totalement accessible sur l'intégralité de ses pages et pour l'intégralité des critères peut conduire à une débauche d'énergie qui peut s'avérer contre-productive.

Il va donc être nécessaire :

- De fixer des limites : analyser un échantillon de pages représentatives et non l'intégralité du site ;
- D'effectuer des arbitrages : déterminer les contenus et fonctionnalités essentiels du site ou de l'application qu'il n'est pas possible de ne pas rendre accessible, et décider dans quel cas une amélioration s'avère trop lourde ou contre-productive ;
- De planifier les opérations de façon à faire de l'accessibilité une démarche d'amélioration continue.

La première attente fondamentale des utilisateurs est de pouvoir accéder aux contenus et fonctionnalités des sites publics, mais pas nécessairement sous la même forme. Mettre en place des alternatives peut être un compromis acceptable à condition qu'elles fournissent le même niveau d'information et des fonctionnalités équivalentes.

4.2.4. La notion de « base de référence »

Avec [le saut technologique opéré ces dernières années](#)²⁵, il n'est pas possible de mettre à disposition une même version d'un service pour des technologies modernes, c'est-à-dire supportant les dernières évolutions techniques et majoritairement utilisées, et des [technologies considérées aujourd'hui comme obsolètes](#)²⁶.

L'accessibilité consiste à respecter une [obligation d'aménagement raisonnable](#)²⁷, et le maintien de plusieurs versions d'une même interface n'est pas réalisable en pratique car complexe et excessivement coûteux à maintenir.

En parallèle de la mise aux normes des contenus et fonctionnalités de ses services en ligne par l'administration, il est nécessaire que les utilisateurs mettent à jour leur navigateur et leur technologie d'assistance pour bénéficier des avancées techniques en matière d'accessibilité.

La réalisation du référentiel technique a reposé sur un ensemble de tests pour vérifier leur compatibilité avec les navigateurs et technologies d'assistance. Étant donné la diversité des systèmes existant, les tests se sont concentrés sur les configurations majoritairement utilisées.

Il a été pris en compte l'existence de solutions libres et gratuites pour effectuer les tests afin de permettre aux utilisateurs souhaitant se mettre à jour de pouvoir le faire sans coût supplémentaire.

Cette [base de référence](#) est explicitée en détail dans une sous-section du référentiel technique. Elle concerne les cas où il n'est pas possible de connaître la configuration des postes de travail des utilisateurs (configuration des logiciels utilisés et leur version).

Dans le cas où le parc informatique est maîtrisé, on parle alors d'« [environnement maîtrisé](#) ». La base de référence pour les tests est alors constituée des logiciels utilisés dans cet environnement maîtrisé.

Notons que cette base de référence est un socle technique minimal sur lequel des tests doivent être effectués. Mais rien n'empêche de compléter cette base de référence, notamment si vous souhaitez étendre la compatibilité avec des technologies plus anciennes.

4.2.5. Déclaration de conformité

4.2.5.1. Principe

La « déclaration de conformité » est l'étape finale de la vérification de la conformité au RGAA ; elle est réalisée préalablement à la mise à disposition du service en ligne et correspond à un engagement sur l'honneur de satisfaire à l'ensemble des tests (sauf dérogation dûment justifiée) ayant un niveau WCAG déduit A et AA dans la version du RGAA en vigueur.

Elle peut donc comporter des écarts en nombre limité au regard des tests du RGAA. Dans certains cas, l'administrateur du site sera dans l'impossibilité matérielle de mettre en œuvre une partie des critères. Il sera alors possible de signaler les contenus correspondant comme non-accessibles.

En tout état de cause, les écarts devront être justifiés et expliqués suivant le principe de la dérogation (cf. section Liste des dérogations admises et principe de la compensation).

La mise en œuvre de ce principe de dérogation ne remet pas en question l'objectif de conformité totale aux tests du RGAA, mais elle permet aux administrateurs :

- De démontrer les avancées de leur démarche de mise en conformité ;
- De signaler les futures améliorations du site ;
- De montrer aux utilisateurs que les problèmes sont connus et anticipés ;
- De faire remonter au Ministère chargé des personnes handicapées les problèmes de mise en œuvre sur le terrain ;
- De faciliter l'ajustement ou la mise en œuvre des actions de formation, de sensibilisation ou de mise à disposition d'outils.

4.2.5.2. Contenu de la déclaration

La déclaration de conformité porte au minimum sur la liste de pages suivantes du site, lorsqu'elles existent :

- Page d'accueil (page constituant le point d'entrée principale du service de communication publique en ligne, elle est généralement accessible par une adresse de la forme `http://www.urlsite.extension`) ;
- Page contact (page contenant les informations de contact ou le ou les formulaires permettant de contacter directement le ou les responsables du service de communication publique en ligne) ;
- Page mentions légales ;

- Page politique d'accessibilité : outre les informations relatives à l'évolution globale de l'accessibilité du site, cette page contiendra les renseignements relatifs à la déclaration de conformité dont la liste des pages ou secteurs du service dérogeant aux exigences d'accessibilité, leur type de contenu et les solutions alternatives pour y accéder ;
- Page aide (page contenant les informations facilitant l'utilisation du site, raccourcis claviers, éventuels, logiciels/plugin nécessaires à la consultation du site). La page d'aide, obligatoire, doit mentionner les coordonnées d'un [contact](#)²⁸ au sein de l'administration et les coordonnées du défenseur des droits ;
- Page plan du site (page récapitulant l'arborescence du site ou permettant plus largement une navigation au sein des différentes pages composant le services de communication publique en ligne) ;
- Page recherche (page dont l'objet principal est la mise à disposition d'un formulaire de recherche ou des résultats d'une recherche) ;
- Toutes les pages composant le processus d'un service en ligne (un formulaire ou une transaction sur plusieurs pages).

S'ajoute à ces pages impératives un certain nombre de pages dans la liste suivante :

- Pages d'accès aux contenus ou fonctionnalités principaux (ex : rubriques de 1er niveau dans l'arborescence...) ;
- Pages représentatives des types de contenus disponibles sur le site (ex. : page contenant des tableaux de données, des éléments multimédia, des illustrations, des formulaires, etc.) ;
- Pages ayant le plus grand nombre de visiteurs.

Le choix exact des pages dans cette liste complémentaire et leur nombre nécessitent une appréciation humaine. Cette appréciation dépend des contenus et services, et de la capacité à mettre en œuvre le RGAA, dans votre environnement technique, en fonction de vos compétences et de vos ressources.

À noter que dans le cas d'application de type Single Page Application (SPA), toutes les pages requises dans l'échantillon décrites ci-dessus ne sont pas forcément présente. Il faudra alors ajuster l'échantillon pour le rendre représentatif.

Le RGAA ne fournit pas de format spécifique pour la déclaration de conformité mais précise les informations minimums à faire figurer, en se basant sur le principe de la [déclaration de conformité WCAG 2.0](#)²⁹ :

- Date de réalisation ;
- Version du RGAA de référence ;
- Nom et adresse email du déclarant ;
- Technologies utilisées sur le site ;
- Liste des agents utilisateurs et technologies d'assistance utilisées pour vérifier l'accessibilité des contenus ;
- Liste des pages du site ayant fait l'objet de la vérification de conformité ;
- Résultat des tests et justification des dérogations.

4.2.5.3. Qui vérifie la conformité ?

Il faut distinguer la vérification effectuée à l'initiative du créateur du contenu Web par un expert indépendant et qui peut être effectuée tout au long de la mise en œuvre des contenus, de la vérification effectuée par l'administration sur la base ou non d'une déclaration de conformité et dont l'objectif est de contrôler le respect du RGAA.

Selon le décret n° 2009-546 du 14 mai 2009, la vérification de la conformité au RGAA est assurée par le ministère chargé des personnes handicapées. C'est ce principe de vérification qui est décrit ici. C'est également ce principe qui peut être retenu pour vérifier le site lors de sa production ou dans le cadre d'une démarche d'amélioration d'un site existant.

4.2.5.4. Que vérifie-t-on ?

Il est le plus souvent impossible de vérifier l'intégralité des critères du RGAA sur l'intégralité des pages d'un site (qu'il vienne d'être refondu ou qu'il soit en cours d'amélioration). C'est pourquoi l'administrateur du site va devoir déterminer un échantillon de pages représentatives dont certaines seront obligatoires au regard de la déclaration de conformité (cf section Contenu de la déclaration). La taille de cet échantillon peut varier suivant le nombre de pages, les contenus proposés, le nombre de formulaires, les processus transactionnels, etc...

L'administrateur de site aura intérêt à choisir un échantillon de pages le plus représentatif possible, tout en veillant à ne pas provoquer une masse de travail exagérée pour la vérification. À titre indicatif, l'échantillon standard comprend généralement une quinzaine de pages.

Pour qu'une page soit déclarée conforme au RGAA, elle doit vérifier les éléments suivants :

- Le niveau double A (AA) doit être atteint ;
- La conformité (et le niveau de conformité) s'entend uniquement pour des pages Web complètes et ne peut être atteinte si une partie de la page Web est exclue ;
- Quand une page Web fait partie d'un ensemble représentant un processus (comme une succession d'étapes devant être complétées afin d'accomplir une activité), toutes les pages Web du processus sont conformes au moins au niveau spécifié. (La conformité à un certain niveau est impossible s'il existe une page de ce processus qui n'atteint pas au moins ce niveau) ;
- Si des technologies sont employées de manière non compatible avec l'accessibilité ou non-conforme, alors elles n'empêchent pas les utilisateurs d'accéder au reste de la page.

4.2.5.5. Comment vérifie-t-on la conformité au RGAA ?

Les actions à effectuer par le responsable de la vérification de la conformité au RGAA sont :

- Identification des pages composant l'échantillon : ce choix relèvera le plus souvent de décisions locales eu égard à la disparité des contextes et donc de la politique d'accessibilité définie. L'échantillon contient au minimum l'ensemble des pages obligatoires ;
- Réalisation des tests sur chacune des pages de l'échantillon ;
- Production d'un compte-rendu sous la forme d'une grille d'audit renseignée et/ou d'un rapport plus ou moins détaillé selon le besoin.

Lors d'un audit, les tests RGAA 2.2 pouvaient avoir l'un des trois statuts suivants : conforme, non-conforme et non applicable.

Le référentiel technique du RGAA 3 propose d'étendre ces statuts, en se basant sur le [schéma EARL \(Evaluation And Report Language\) du W3C³⁰](#) afin d'enrichir les dispositifs de mesure.

Pour le référentiel technique du RGAA 3, un critère peut désormais avoir l'un des 4 statuts suivants :

- Conforme ou validé : le critère est conforme ;
- Non-conforme ou invalidé : le critère est non-conforme ;
- Non applicable : le critère est non applicable ;
- Non testé : le critère est non testé (nouveau statut permettant de mesurer la progression de l'audit).

En plus de ces 4 statuts est créé un état particulier, traité à part, concernant les contenus dérogés. Cela se traduira par une colonne supplémentaire dans la grille d'audit permettant d'indiquer quand un contenu dérogé est présent et qu'il impacte des critères. Un même critère peut donc avoir un état dérogé quand il concerne un contenu dérogé, mais il reste applicable pour le reste des contenus de la page.

Cet état particulier viendra en complément des quatre premiers statuts et servira à signaler que des contenus dérogés sont applicables au critère et à conserver la trace de ces dérogations.

Les modalités d'accès et d'utilisation de la déclaration de conformité seront définies par les services du ministre chargé des personnes handicapées.

4.2.5.6. Mise en ligne de la déclaration

la déclaration sera accessible sur le service de communication publique en ligne *via* une page dédiée ou au sein d'une autre page (aide/politique d'accessibilité/mentions légales). Cette page devrait être accessible depuis n'importe quelle autre page du service de communication publique en ligne.

4.2.5.7. Validité de la déclaration

La déclaration de conformité est considérée comme valide pour la version en cours du RGAA à la date de sa mise en ligne. Dès qu'une nouvelle version du RGAA sera publiée, la déclaration liée à une version antérieure ne sera plus valide. Les administrations auront alors 18 mois pour se mettre en conformité avec la dernière version publiée.

Il est à noter qu'une déclaration de conformité peut être mise à jour à plusieurs reprises pour un même site et une même version du RGAA, afin de mettre en évidence les efforts de mise en accessibilité et de mettre à jour le niveau atteint.

4.2.6. Liste des dérogations admises et principe de la compensation

À noter qu'une dérogation ne s'applique qu'à un contenu et non à un critère du RGAA. Une fois le contenu dérogé, il sort du champ de l'audit.

Lorsqu'il s'agit d'un contenu ou d'une fonctionnalité essentielle dans le cadre du site ou de l'application Web, il ne peut y avoir de dérogation sans une alternative sophistiquée permettant d'apporter le même niveau d'information à l'utilisateur.

4.2.6.1. Dérogations prévues par WCAG 2.0

Les WCAG prévoient un certain nombre de cas permettant de déroger à l'accessibilité complète d'une page Web en faisant une [déclaration de conformité partielle](#)³¹.

4.2.6.1.1. Contenus fournis par un tiers

Contenus générés par l'utilisateur : il peut arriver qu'il soit impossible lors de l'affichage original de savoir quel sera le contenu non contrôlé de ces pages. C'est le cas notamment des contenus générés par l'utilisateur, comme par exemple dans une application Web de courrier électronique, un blog, un article permettant l'ajout de commentaires par les utilisateurs ou toute application acceptant du contenu généré par l'utilisateur comme un wiki.

Contenus non contrôlés provenant de sources extérieures : un autre exemple fourni par WCAG concerne les pages, telles que celles d'un portail ou d'un site d'informations, composées d'une somme de contenus rédigés par de multiples contributeurs ou des sites insérant automatiquement, au fur et à mesure, du contenu provenant d'autres sites, tels que des publicités insérées automatiquement.

Ce cas de dérogation vaut également pour les liens vers des documents téléchargeables publiés sur d'autres sites, et dont le contenu n'est donc pas contrôlable (cf. Cas des liens vers des documents téléchargeables publiés sur d'autres sites).

Les contenus fournis par un tiers peuvent faire l'objet d'une dérogation. Une déclaration précise doit permettre de les identifier. La déclaration peut être sous la forme suivante :

« Cette page n'est pas conforme, mais pourrait être conforme au RGAA niveau X si les parties suivantes, issues de sources non contrôlées, lui étaient retirées : [énumérer les parties concernées]. »

4.2.6.1.2. Langue

Une dérogation est également prévue dans les WCAG 2.0 lorsqu'une page n'est pas conforme et pourrait l'être si la compatibilité avec l'accessibilité était assurée pour toutes les langues utilisées dans la page. La déclaration s'énonce alors comme suit :

« Cette page n'est pas conforme, mais serait conforme au RGAA au niveau X si la compatibilité avec l'accessibilité était assurée pour la (les) langue(s) suivante(s) : [énumérer les langues concernées]. »

4.2.6.2. Dérogations supplémentaires

4.2.6.2.1. Archivage et obsolescence des contenus

Les contenus relevant de la mission de sauvegarde à titre patrimonial de l'Internet par les acteurs publics désignés par la loi peuvent faire l'objet d'une dérogation.

Exemple : un service proposant des archives de contenu. Voir notamment, concernant les archives, les articles 221-1 et suivants du Code du patrimoine, et concernant le dépôt légal, l'article L132-2-1 du Code du patrimoine, ajouté par l'article IV de la [loi n°2006-961](#) du 1er août 2006 sur le Droit d'auteur et les droits voisins dans la société de l'information, qui charge La Bibliothèque nationale de France (BNF) et l'Institut national de l'audiovisuel (INA) d'effectuer le dépôt légal des œuvres sous forme numérique.

4.2.6.2.2. Contenus en téléchargement en nombre important

Il peut être excessivement coûteux et donc déraisonnable de mettre en conformité un nombre important d'archives en téléchargement, au-delà des contenus listés dans la section précédente.

Dans ce cas, une dérogation peut être faite pour les documents de plus de 2 ans. Cela ne vaut pas pour la production de nouveaux documents.

4.2.6.3. Mesures à prendre lorsqu'un contenu est dérogé

- Les contenus non accessibles doivent être signalés à l'utilisateur sur la page d'aide et dans la déclaration de conformité pour qu'il soit informé de la proportion des pages concernées et de leur localisation dans les rubriques du site ;
- Les dérogations en matière d'accessibilité doivent être expliquées et motivées dans le cadre de la déclaration de conformité ;
- Il est nécessaire de prévoir un canal permettant aux personnes handicapées ou qui détectent un problème dans ce domaine de pouvoir le signaler aux administrateurs du service en ligne *via* un mécanisme accessible (adresse électronique ou formulaire) disponible depuis toutes les pages du site.

La traçabilité de ces contenus dérogés devra également apparaître dans les grilles d'audit comme décrit à la section « Comment vérifie-t-on la conformité au RGAA ? ».

4.2.6.4. Droit à la compensation

Il est important de rappeler qu'en vertu de l'article 11 de la loi de février 2005 :

« la personne handicapée a droit à la compensation des conséquences de son handicap quels que soient l'origine et la nature de sa déficience, son âge ou son mode de vie. »

De ce fait, chaque organisme a l'obligation de prendre les moyens nécessaires afin de donner accès, dans un délai raisonnable, aux informations et fonctionnalités recherchées par la personne handicapée, que le contenu fasse l'objet d'une dérogation ou non. La possibilité de demander un contenu alternatif accessible doit être offerte à l'utilisateur sur la page d'aide *via* un moyen de contact accessible (adresse électronique ou formulaire de contact).

5. Gestion des versions

Le RGAA est un référentiel composé de différents éléments chacun à l'origine disposant d'un numéro de version. Cette double numérotation est abandonnée.

Pour faciliter la traçabilité, chaque mise à jour d'un des documents du RGAA entraînera un versionnage du RGAA lui-même et un archivage des différentes versions disponibles sera proposé en téléchargement.

Versions

Version	Date	Description
0.99	25/04/2008	Version revue et corrigée suite à l'appel public à commentaires. Validée par le collège d'experts accessibilité le 18 sept. 2007 et publiée sur le Web.
1.0	24/11/2008	Version harmonisée en termes de présentation avec les autres référentiels, numérotée et datée. Ajout d'une introduction et d'une présentation détaillée du canal Web.
pré-2.0	17/04/2009	Initialisation d'un nouveau document qui annule et remplace la version 1.0 du RGAA. Diffusion restreinte.
2.0	03/06/2009	Reprise de la structuration du RGAA. Intégration du chapitre sur les critères de succès et du chapitre sur le WCAG 2.0 traduit.
2.1	03/07/2009	Mise en forme du RGAA 2.0.
		Mise à jour des parties suivantes :
2.2	30/09/2009	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation générale • Organisation du document
		Mise à jour des niveaux WCAG déduits sur la base des WCAG 2.0 Mise en cohérence avec le document d'accompagnement.
2.2.1	16/11/2009	Correction de la liste des thématiques dans le paragraphe « 4. Les tests unitaires » (liste correcte dans l'annexe).
3.0	29 avril 2015	Mise à jour majeure. Voir le guide d'accompagnement pour plus de détails sur les modifications apportées.
3 2016	En cours	Mise à jour de contenu et de forme. Voir la note de révision pour plus de détails sur les modifications apportées.

1. Source : [International classification of Impairments, Disabilities and Handicaps \(OMS, 1980\) - PDF ; 6,4 Méga-octets ; en anglais](#) ([retour au texte](#)).
2. Définition issue de la classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé. Source : [International Classification of Functioning, Disability and Health \(ICF\) \(en anglais\)](#) ([retour au texte](#)).
3. Loi n° 2005-102 du 11 février 2005, ayant donné lieu à une définition reprise à l'[article L. 114 du code de l'action sociale et des familles](#) ([retour au texte](#)).
4. [Article 47](#) de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, sur Legifrance ([retour au texte](#)).
5. Il s'agit des WCAG 2.0, dont vous pouvez consulter la [traduction française agréée sur le site du W3C](#) ([retour au texte](#)).
6. Il s'agit de la norme ISO/CEI 40500:2012. Voir l'[actualité en ligne sur le site de l'ISO](#) ([retour au texte](#)).
7. Depuis le « plan eEurope 2002 » confirmé par le « plan eEurope 2005 », la Commission Européenne a intégré l'accessibilité des personnes handicapées et âgées à la société de l'information comme une priorité de son action. Le point 31 de la résolution du parlement européen du 13 juin 2002 précise : tous les sites publics européens doivent avoir le niveau

- double A (AA) du W3C/WAI. Voir [Europe 2002 : Accessibilité des sites Web publics et de leur contenu](#) ([retour au texte](#)).
8. Des modèles de ces documents seront proposés au sein d'une section « ressources ». Cette section, non normative, fournira différents types de ressources administratives, techniques et pédagogiques pour accompagner les employeurs publics dans leurs démarches ([retour au texte](#)).
 9. Décret n°2009-546 du 14 mai 2009 pris en application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et créant un référentiel d'accessibilité des services de communication publique en ligne. NOR : BCFJ0902916D ([retour au texte](#)).
 10. L'enquête vie quotidienne et santé de l'INSEE de 2007 relève qu'une personne sur 10 déclare avoir un handicap, mais qu'une personne sur 5 est limitée dans ses activités. Les [résultats](#) sont consultables en ligne ([retour au texte](#)).
 11. Source : [Rapport mondial sur le handicap](#) ([retour au texte](#)).
 12. Note : Pour en savoir plus sur la méthode FALC, vous pouvez consulter le [Guide du langage Facile à Lire et à Comprendre \(PDF, 818 ko\)](#) sur le site de l'UNAPEI ([retour au texte](#)).
 13. Voir le [texte de la CRDPH sur le site de l'ONU](#) ([retour au texte](#)).
 14. La France a signé la CRDPH le 30 mars 2007, son protocole le 23 septembre 2008, puis a ratifié la convention et le protocole le 18 février 2008. [Source ONU](#) ([retour au texte](#)).
 15. L'expression exacte est la suivante : La discrimination fondée sur le handicap comprend toutes les formes de discrimination, y compris le refus d'aménagement raisonnable ([retour au texte](#)).
 16. Source : [Action 64 \(en anglais\)](#) ([retour au texte](#)).
 17. Source : page sur l'[accessibilité Web sur le site de la Commission européenne \(en anglais\)](#) ([retour au texte](#)).
 18. Référence : NOR : BCFJ0917114A ([retour au texte](#)).
 19. Source : « [Licence ouverte / Open Licence](#) » sur le blog de la mission Etalab ([retour au texte](#)).
 20. Source : traduction française agréée des WCAG 2.0, [chapitre « Les exigences de conformité »](#) ([retour au texte](#)).
 21. Source : traduction française agréée des WCAG 2.0, [chapitre « Les exigences de conformité »](#) ([retour au texte](#)).
 22. Le point 31 de la [résolution du parlement européen du 13 juin 2002](#) précise : Tous les sites publics européens doivent avoir le niveau double A (AA) du W3C/WAI ([retour au texte](#)).
 23. [ISO 9001:2008 – Système de management de la qualité](#) ([retour au texte](#)).
 24. Ce chiffre est communément admis dans la sphère professionnelle de l'accessibilité numérique, sans qu'une étude officielle n'ait jamais été menée ([retour au texte](#)).
 25. L'arrivée de HTML5 et le recours massif à JavaScript notamment ont bouleversé la vision du Web pour le faire converger de plus en plus vers une approche applicative ([retour au texte](#)).
 26. Demander des tests sur un navigateur texte ne disposant pas de JavaScript n'est pas raisonnable dans le contexte du Web moderne et applicatif ([retour au texte](#)).
 27. Référence à la Convention relative aux personnes handicapées. Pour en savoir plus, voir la section 4.2.3. Obligation d'aménagement raisonnable ([retour au texte](#)).
 28. Il peut s'agir d'une adresse non nominative ou d'un formulaire de contact dédié et accessible. Le référent accessibilité devra être informé des demandes envoyées ([retour au texte](#)).

29. Source : traduction française agréée des WCAG 2.0, [chapitre « Déclarations de conformité \(optionnelle\) »](#) ([retour au texte](#)).
30. [Evaluation and Report Language \(EARL\) 1.0 Schema \(en anglais\)](#) ([retour au texte](#)).
31. Source : traduction française agréée des WCAG 2.0, [chapitre « Déclaration de conformité partielle - Contenu fourni par un tiers »](#) ([retour au texte](#)).

Licence

Ce document est un document de l'État placé sous [licence ouverte 1.0 ou ultérieure](#), comme tous les documents hébergés sur [references.modernisation.gouv.fr](#). Voir les conditions d'utilisation de la licence dans les [mentions légales](#).

Le référentiel technique (liste des critères, glossaire, cas particuliers, notes techniques, base de référence) est une copie adaptée du [référentiel AccessiWeb HTML5/ARIA](#) - Version de travail du 19/12/2013 - Édité par l'association BrailleNet.

Réalisation SGMAP - 2016

- [Contact](#)
- [Mentions légales](#)
- [Déclaration de conformité](#)

Annexe n° 6 : liste des personnes rencontrées

Conseil d'Etat

- Christophe Boutonnet, directeur des systèmes d'information
- Michaël Jimenez, chef de projet, bureau études et développement

Premier ministre

Secrétariat général à la modernisation de l'action publique

Direction interministérielle du numérique et des systèmes d'information et de communication

- Philippe Bron, urbaniste du système d'information de l'Etat

Ministère de l'intérieur

Direction de la modernisation et de l'action territoriale

- Sylvie Calves : chef du bureau des élections et des études politiques
- Charles Barbier : adjoint au chef du bureau des élections et des études politiques

Direction des systèmes d'information et de communication

- Philippe Deschamps : sous-directeur des applications
- Laurence Reig : chargée de mission

Préfecture d'Ille et Vilaine

- Denis Biron : directeur de la réglementation et des libertés publiques
- Marine le Joliff : chef du bureau de l'administration générale et de l'utilité publique
- Yvon Pennaneac'h : chargé de mission informatique

Secrétariat d'Etat chargé des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion

- Hélène Van Weel : conseillère au cabinet de la secrétaire d'Etat
- Etienne Petitmengin : secrétaire général du comité interministériel aux handicapés

Société Microsoft

- Philippe Walter : directeur du développement et de l'innovation publique

Association des Paralysés de France

- Nicolas Merille : conseiller national accessibilité et conception universelle

Société ECEDI

- Mathieu Delomme : président

Société TEMESIS

- Aurélien LEVY : directeur général