

# **ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE ET RGAA 3 :**

## **GUIDE POUR DÉCIDEURS**

## Sommaire

<b>Introduction.....</b>	<b>3</b>
À qui s'adresse ce guide ?.....	3
<b>Accessibilité numérique et handicap.....</b>	<b>4</b>
« L'accessibilité numérique, un impératif de citoyenneté ».....	4
Définition du handicap.....	4
Les personnes handicapées : une variété de profils et de besoins.....	5
Les seniors.....	6
<b>Normes et réglementation.....</b>	<b>7</b>
Contexte international.....	7
Contexte européen.....	7
En France.....	8
<b>Le référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA 3) ..</b>	<b>11</b>
Qu'est-ce que le RGAA ?.....	11
Obligation légale.....	11
<b>Intégrer l'accessibilité dans une structure.....</b>	<b>13</b>
Un domaine transverse.....	13
Mettre en œuvre.....	13
Contrôler et planifier.....	14
Arbitrer.....	15
<b>L'utilisateur au centre des préoccupations.....</b>	<b>17</b>
Prendre en compte les personnes handicapées lors des phases de conception.....	17
Assistance.....	17
Traiter les retours utilisateurs.....	17
<b>Fiche synthétique.....</b>	<b>18</b>
<b>Ressources.....</b>	<b>19</b>

## INTRODUCTION

---

Ce guide vous est proposé dans le cadre des ressources accompagnant la prise en main de la version 3 du référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA 3).

Le RGAA 3 est composé d'un [document d'introduction](#), d'un [guide d'accompagnement](#) et d'un [référentiel technique](#). Cet ensemble de documents a une portée réglementaire, puisqu'ils ont été rendus officiels par l'[arrêté du 29 avril 2015](#), lui-même venant préciser l'[article 47 de la loi 2005-102 du 11 février 2005](#) et l'[arrêté 2009-546 du 14 mai 2009](#).

Les ressources complémentaires sont des supports sans valeur réglementaire ; ils sont conçus pour vous aider à rendre vos contenus numériques accessibles et conformes au RGAA 3.

### À QUI S'ADRESSE CE GUIDE ?

Ce guide est destiné à toute personne (manager, décideur...) confrontée aux enjeux relatifs à l'accessibilité numérique, notamment l'obligation de rendre les sites et applicatifs web conformes au RGAA 3, et amenée à mettre en place une politique d'accessibilité numérique dans son organisation.

## ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE ET HANDICAP

---

### « L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE, UN IMPÉRATIF DE CITOYENNETÉ<sup>1</sup> »

L'accessibilité numérique permet d'accéder aux contenus numériques (sites web, documents bureautiques, supports multimédias, intranets d'entreprise, applications mobiles...), quelle que soit sa façon de naviguer sur le web. Grâce à elle, tous les utilisateurs handicapés peuvent percevoir, comprendre, naviguer et interagir avec le web.

Elle est essentielle aux personnes en situation de handicap et bénéficie aussi aux personnes âgées dont les capacités changent avec l'âge. L'accessibilité numérique s'inscrit dans une démarche d'égalité et constitue un enjeu politique et social fondamental afin de garantir à tous, sans discrimination, le même accès à l'information et aux services en ligne.

L'accessibilité numérique repose sur 4 grands principes :

- un site perceptible ;
- un site utilisable ;
- un site compréhensible ;
- un site compatible avec toutes les technologies d'assistance (lecteurs d'écran, loupes, claviers adaptés, etc.).

### DÉFINITION DU HANDICAP

La loi n° 2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées définit la notion de handicap ainsi :

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

[Article L114 — loi n° 2005-102<sup>2</sup>](#)

La loi introduit la notion de « situation de handicap », liée à un contexte et non plus à l'individu.

Ainsi, une personne paraplégique qui a conservé l'usage de la partie haute de son corps n'est pas en situation de handicap pour utiliser un ordinateur. Du fait de sa déficience, elle peut par contre se retrouver en situation de handicap lors de ses déplacements.

Tous les êtres humains peuvent se retrouver en situation de handicap 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.

1 Voir la page Accessibilité numérique sur le site du SGMAP : <http://references.modernisation.gouv.fr/accessibilite-numerique>

2 [https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=35AC6B7A768A9D93A581BF2882D80F9F.tpdjo08\\_v\\_3?cidTexte=LEGITEXT000006074069&idArticle=LEGIARTI000006796446&dateTexte](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=35AC6B7A768A9D93A581BF2882D80F9F.tpdjo08_v_3?cidTexte=LEGITEXT000006074069&idArticle=LEGIARTI000006796446&dateTexte)

## LES PERSONNES HANDICAPÉES : UNE VARIÉTÉ DE PROFILS ET DE BESOINS

D'après une [enquête de l'INSEE](#)<sup>3</sup> parue en 2009, une personne sur dix en France considère avoir un handicap et une sur cinq estime être limitée dans ses activités.

Les personnes concernées par l'accessibilité numérique ont des profils et des situations très variés. Il existe une multiplicité de handicaps : handicaps physiques et sensoriels (moteurs, auditifs, visuels) ; handicaps mentaux (intellectuels, cognitifs (DYS), psychiques) ; polyhandicap (handicap moteur ou sensoriel + handicap mental) et les troubles de santé invalidants.

À cette diversité des handicaps correspondent de nombreuses manières de naviguer sur le web : navigation au clavier ou avec des périphériques adaptés (eye-tracking, contrôle vocal et même par la pensée...), utilisation d'un lecteur d'écran, etc. Vous en trouverez quelques exemples ci-dessous.

### LES UTILISATEURS AYANT DES TROUBLES DYS

Outre la dyslexie, il existe bien d'autres troubles DYS, chacun supposant des besoins différents pour l'utilisateur.

Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter le « [Guide des troubles DYS \(format PDF 690 Ko\)](#)<sup>4</sup> » édité par la DINSIC.

### LES UTILISATEURS AVEC HANDICAP MOTEUR

Cette catégorie regroupe une très grande diversité de situations de handicap. Nous citons ici les situations les plus couramment rencontrées en contexte web :

- impossibilité d'utiliser un clavier ou, au contraire, impossibilité d'utiliser un pointeur,
- difficultés de préhension et de contrôle des mouvements,
- difficultés pour enchaîner plusieurs actions séquentielles ou difficultés pour utiliser des combinaisons de touches.

### LES UTILISATEURS DÉFICIENTS VISUELS

Une personne aveugle lit une page web avec un lecteur d'écran : les informations lui sont restituées en braille et/ou oralement, à l'aide d'une synthèse vocale. Ces utilisateurs ont donc notamment besoin de contenus structurés, d'alternatives aux images et de formulaires accessibles.

Les utilisateurs malvoyants utilisent des loupes d'écran ou des systèmes d'adaptation spécifiques (agrandisseur d'écran, logiciel ou plugin de navigateur). Des contenus suffisamment contrastés, la possibilité d'agrandir ou de modifier les couleurs des textes sont des éléments nécessaires à leur bon accès à l'information.

### LES UTILISATEURS SOUFFRANT D'UN HANDICAP MENTAL OU COGNITIF

Ces utilisateurs peuvent être en grande difficulté face à un site web. Ils ont généralement des problèmes de compréhension du contenu et il leur est nécessaire de disposer d'informations adaptées, d'aide visuelle ou de processus simplifiés.

<sup>3</sup> Enquête Vie quotidienne et santé, 2007 de l'INSEE <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1281147>

<sup>4</sup> Guide des troubles DYS : [https://github.com/DISIC/guide-troubles\\_DYS](https://github.com/DISIC/guide-troubles_DYS)

Pour aller plus loin, nous vous invitons à consulter le guide consacré au handicap mental<sup>5</sup> édité par la DINSIC.

## LES UTILISATEURS SOURDS OU MALENTENDANTS

Les personnes sourdes vont rencontrer des difficultés avec les informations sonores, fichiers son et vidéo.

Pour les sourds dont la LSF (Langue des Signes Française) est la langue naturelle, la maîtrise de la lecture peut être dégradée et rendre les textes difficiles à lire ou à comprendre ; cela concerne plus particulièrement les textes s'appuyant sur un vocabulaire spécialisé ou contenant du jargon.

Pour approfondir la question et mieux appréhender les besoins des utilisateurs en situation de handicap, nous vous invitons à vous référer à la partie « [Personnes handicapées et navigation sur le web](#) » du guide « Défauts d'accessibilité : impacts sur les utilisateurs »<sup>6</sup>.

## LES SENIORS

Les seniors sont également concernés par l'accessibilité numérique.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2016, les citoyens âgés d'au moins 65 ans représentaient 18,8 % de la population en France selon l'INSEE<sup>7</sup> et les projections jusqu'en 2035 indiquent que cette proportion augmentera fortement.

Ils peuvent rencontrer un certain nombre de difficultés lors de leur navigation : difficultés à appréhender l'outil informatique, perte de mobilité et de motricité, diminution de certaines capacités (concentration, vision, audition, etc.) et difficultés à apprendre de nouvelles technologies d'assistance le cas échéant.

5 Guide sur le handicap mental : <https://github.com/DISIC/guide-handicap-mental-psychique>

6 Guide Défauts d'accessibilité : impacts sur les utilisateurs — [https://disic.github.io/guide-impacts\\_utilisateurs](https://disic.github.io/guide-impacts_utilisateurs)

7 <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1906664?sommaire=1906743>

## NORMES ET RÉGLEMENTATION

---

### CONTEXTE INTERNATIONAL

L'Organisation des Nations Unies fixe un cadre général dans lequel s'inscrivent les législations nationales grâce à la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CRDPH)<sup>8</sup>, adoptée le 13 décembre 2006. La France a ratifié la CRDPH le 18 février 2010.

L'article 9 Accessibilité de la Convention rappelle que l'enjeu est de permettre « aux personnes handicapées **de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie** » et que le devoir des États ayant ratifié la Convention est d'assurer, « sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, **y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication** [...] ». »

Le point 2 de l'article 9 liste les mesures que doivent prendre les États en matière d'accessibilité numérique :

2. Les États Parties prennent également des mesures appropriées pour : [...]
  - g. Promouvoir l'accès des personnes handicapées aux nouveaux systèmes et technologies de l'information et de la communication, y compris l'internet ;
  - h. Promouvoir l'étude, la mise au point, la production et la diffusion de systèmes et technologies de l'information et de la communication à un stade précoce, de façon à en assurer l'accessibilité à un coût minimal.

### CONTEXTE EUROPÉEN<sup>9</sup>

L'Union européenne a rappelé ce contexte international aux États membres et publié, le 2 décembre 2016, une directive relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public<sup>10</sup>.

#### PÉRIMÈTRE

Cette directive, entrée en vigueur le 22 décembre 2016, étend son champ d'application non seulement à l'accessibilité des sites publics, mais aussi aux applications mobiles.

Elle définit également des cas dérogatoires, notamment pour les médias diffusés en direct, les services de cartes et de cartographie en ligne (si les informations essentielles sont disponibles par un autre moyen), etc. Pour l'ensemble des dérogations, voir le paragraphe 3 de l'Article premier « Objet et champ d'application »<sup>11</sup>.

#### OBLIGATIONS SUPPLÉMENTAIRES

La directive introduit également deux obligations supplémentaires :

- publication d'une déclaration sur l'accessibilité détaillée (Article 7) ;
- contrôle régulier et de suivi de l'accessibilité afin de maintenir le niveau dans la durée (Article 8).

<sup>8</sup> Voir le [texte de la CRDPH sur le site de l'ONU](http://www.un.org/french/disabilities/default.asp?id=1413) : <http://www.un.org/french/disabilities/default.asp?id=1413>

<sup>9</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/web-accessibility>

<sup>10</sup> Directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32016L2102>

<sup>11</sup> Article premier de la directive 2016/2102 : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32016L2102#d1e652-1-1>

## DATES À RETENIR

- 22 décembre 2016 : la directive européenne entre en vigueur ;
- 23 septembre 2018 : la directive européenne doit être transposée dans le droit national de chaque État membre ;
- 23 décembre 2018 : la Commission adopte un premier acte d'exécution pour définir une méthode de contrôle de la conformité des sites internet et des applications mobiles et un modèle de déclaration sur l'accessibilité ;
- 23 septembre 2019 : tous les sites du secteur public créés après le 23 septembre 2018 doivent être accessibles ;
- 23 septembre 2020 : les sites du secteur public créés avant le 23 septembre 2018 doivent être accessibles ;
- 23 juin 2021 : toutes les applications mobiles doivent être accessibles.

## EN FRANCE

Les principaux textes de réglementation nationale en matière d'accessibilité numérique sont :

- l'article 47 de la loi Handicap du 11 février 2005 ;
- le décret d'application du 14 mai 2009, relatif au Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations ;
- l'arrêté du 29 avril 2015, approuvant la version 3 du RGAA ;
- l'article 106 de la loi du 7 octobre 2016 pour une République Numérique.

### ARTICLE 47 DE LA LOI HANDICAP DU 11 FÉVRIER 2005

L'[article 47 de la loi du 11 février 2005](#)<sup>12</sup> impose aux 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, tous handicaps confondus.

### DÉCRETS D'APPLICATION RELATIFS AU RÉFÉRENTIEL GÉNÉRAL D'ACCESSIBILITÉ POUR LES ADMINISTRATIONS

Le décret d'application du 14 mai 2009 (complété par un arrêté ministériel) précise que le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) s'applique et doit être respecté.

L'arrêté ministériel du 29 avril 2015 remplace l'arrêté de 2009 et indique que la version à respecter est désormais la version 3.0 du RGAA.

12 [https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do?sessionId=1609D1ECDCE24AC78354E5AA80EF1DB9.tpdila12v\\_3?idArticle=LEGIARTI000033220197&cidTexte=LEGITEXT000006051257&dateTexte=20170630](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do?sessionId=1609D1ECDCE24AC78354E5AA80EF1DB9.tpdila12v_3?idArticle=LEGIARTI000033220197&cidTexte=LEGITEXT000006051257&dateTexte=20170630)



## ARTICLE 106 DE LA LOI DU 7 OCTOBRE 2016 POUR UNE RÉPUBLIQUE NUMÉRIQUE

L'[article 106 de la loi pour une République Numérique](#)<sup>13</sup> réforme l'article 47 de la loi de 2005.

### Périmètre étendu

L'obligation légale est étendue à certains acteurs privés (sous condition de chiffre d'affaires) et aux organismes délégataires d'une mission de service public (deuxième alinéa).

Sont concernés « les sites internet, intranet, extranet, les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique » (troisième alinéa).

### Nouveautés

#### *Affichage de l'état de conformité et sanction*

Désormais, tous les organismes visés par l'obligation légale doivent afficher publiquement à destination des usagers :

- leur niveau de conformité ou de non-conformité au RGAA 3 par « service de communication au public en ligne » ;
- leur politique d'accessibilité (voir plus loin le paragraphe Schéma pluriannuel d'accessibilité) ;
- et un moyen de contact pour signaler des problèmes d'accessibilité.

En cas de manquement à cette obligation d'affichage, la loi prévoit une sanction administrative dont le montant reste à être défini par décret et qui ne pourra être supérieure à 5 000 €. À noter que cette sanction s'applique par an et par service de communication.

#### *Schéma pluriannuel d'accessibilité*

À l'instar des agendas d'accessibilité programmée pour le cadre bâti, les acteurs concernés par la loi ont désormais l'obligation d'établir un schéma pluriannuel de mise en accessibilité, décliné en plans annuels d'actions dont la durée ne peut excéder trois ans.

### DÉFAUT D'ACCESSIBILITÉ ET DISCRIMINATION

Outre les sanctions prévues par l'article 106 de la loi pour une République Numérique, le défaut d'accessibilité d'un service de communication peut constituer une discrimination, définie dans les [articles 225-1 et suivant du Code pénal](#)<sup>14</sup>. Les sanctions encourues sont de 3 à 5 ans d'emprisonnement et de 45 000 à 75 000 € d'amende.

### MARCHÉS PUBLICS & ACCESSIBILITÉ

L'obligation légale de produire des services de communication accessibles se retrouve dans l'article 9 du [décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics](#)<sup>15</sup> qui demande à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans les spécifications techniques.

Concrètement, cela se traduit notamment par la présence d'indications claires et explicites des normes à respecter dans les cahiers des charges à destination des prestataires.

<sup>13</sup> [https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2016/10/7/ECFI1524250L/jo/article\\_106](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2016/10/7/ECFI1524250L/jo/article_106)

<sup>14</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idArticle=LEGIARTI000006417831&idSectionTA=LEGISCTA000006165298&cidTexte=LEGITEXT000006070719&dateTexte=20110916>

<sup>15</sup> [https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do?jsessionid=21619A34C5537F1F493B40053AF60E03.tpdila08\\_v\\_2?idArticle=LEGIARTI000032299561&cidTexte=LEGITEXT000032299346&dateTexte=20170715](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do?jsessionid=21619A34C5537F1F493B40053AF60E03.tpdila08_v_2?idArticle=LEGIARTI000032299561&cidTexte=LEGITEXT000032299346&dateTexte=20170715)

## DÉCRET D'APPLICATION DE LA LOI POUR UNE RÉPUBLIQUE NUMÉRIQUE

Le décret d'application de la Loi pour une République Numérique devrait paraître à la rentrée 2017. Il définira les conditions d'application de la loi, le seuil de chiffre d'affaires pour les entreprises privées ainsi que les conditions d'affichage du statut de conformité, du schéma pluriannuel et précisera les sanctions en cas de manquement.

# LE RÉFÉRENTIEL GÉNÉRAL D'ACCESSIBILITÉ POUR LES ADMINISTRATIONS (RGAA 3)

---

## QU'EST-CE QUE LE RGAA ?

Le [référentiel général d'accessibilité pour les administrations](#)<sup>16</sup> a pour but d'encadrer l'accessibilité des contenus numériques et se base sur les normes internationales d'accessibilité, les Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0.

Il s'agit d'un ensemble de documents administratifs et techniques, juridiquement opposables, composé :

- d'une introduction au RGAA qui définit la problématique et les enjeux liés à l'accessibilité numérique ;
- d'un guide d'accompagnement pour présenter le RGAA et mettre en œuvre son application ;
- d'un référentiel technique qui a été conçu comme un outil méthodologique opérationnel de vérification et de mesure de la conformité des WCAG 2.0.

## OBLIGATION LÉGALE

### NIVEAUX D'ACCESSIBILITÉ

Les WCAG définissent trois niveaux d'accessibilité, repris par le RGAA, qui prennent en compte à la fois la faisabilité et l'impact utilisateur :

- Niveau A : niveau d'accessibilité minimal ;
- Niveau double A (AA) : niveau d'accessibilité amélioré ;
- Niveau triple A (AAA) : niveau d'accessibilité adapté à certains contextes.

Le niveau AA est le niveau recommandé par le W3C et les WCAG comme objectif de conformité<sup>17</sup>. Il est effectivement rappelé par WCAG que :

« 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 contenus. »

WCAG — Les exigences de conformité<sup>18</sup>

L'obligation légale européenne et française exige une conformité au niveau double A (AA).

16 Référentiel général d'accessibilité pour les administrations : <http://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite/>

17 <https://www.w3.org/TR/2008/REC-WCAG20-20081211/#conformance-reqs>

18 Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (traduction française agréée)

## DOCUMENTS OBLIGATOIRES

Le RGAA exige, en plus de la mise en conformité niveau double A, de mettre à disposition deux documents : la déclaration de conformité et la page d'aide.

Note : le RGAA fournit en ressources des modèles non normatifs pour ces documents<sup>19</sup>, vous êtes libres de les adapter en fonction de vos besoins. Néanmoins, ces documents doivent respecter un certain formalisme.

### Déclaration de conformité

La déclaration de conformité<sup>20</sup> est un document, engageant sur l'honneur le responsable du site, qui justifie du niveau de conformité RGAA atteint par le site.

### Page d'aide

À destination des utilisateurs, rédigée dans un langage non technique, la page d'aide guide les utilisateurs dans l'utilisation du site ou de l'application. 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.

<sup>19</sup> Modèles de documents RGAA 3 — [http://references.modernisation.gouv.fr/ressources#modeles\\_documents](http://references.modernisation.gouv.fr/ressources#modeles_documents)

<sup>20</sup> 4.2.5 Déclaration de conformité — Guide d'accompagnement du RGAA : <http://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite/guide-accompagnement-RGAA.html#Declaration-de-conformite>

## INTÉGRER L'ACCESSIBILITÉ DANS UNE STRUCTURE

---

### UN DOMAINE TRANSVERSE

L'accessibilité numérique est un domaine transverse qui concerne toutes les personnes impliquées dans la création, le maintien et l'utilisation des dispositifs numériques : décideurs, chefs de projet, graphistes, développeurs, producteurs de contenus.

Instaurer une politique d'accessibilité numérique efficace et pérenne nécessite donc la mise en place d'un véritable écosystème, de méthodes d'évaluation et de suivi rigoureuses et, parce que l'ensemble des métiers vont être engagés, d'efforts importants de sensibilisation et de formation.

### METTRE EN ŒUVRE

#### 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, sur l'importance de prendre en compte les règles d'accessibilité pour remplir sa mission de service public et pour satisfaire les exigences réglementaires et légales ;
- établir la politique d'accessibilité ;
- assurer que des objectifs de conformité sont définis ;
- suivre des indicateurs sur le niveau d'accessibilité ;
- assurer la disponibilité des ressources.

#### 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 peut être mise en œuvre par les agents concernés.

#### DÉSIGNATION D'UN RÉFÉRENT ACCESSIBILITÉ

La direction doit nommer un membre de l'encadrement de l'organisme en tant que « référent accessibilité ». Ce référent, 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.

## **CONTRÔLER ET PLANIFIER**

### 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 au minimum à la direction.

### SCHEMA PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ

La loi République Numérique crée une nouvelle obligation avec la publication d'un schéma pluriannuel d'accessibilité associé à des plans d'actions annuels. Le schéma pluriannuel témoigne de l'engagement de la structure pour l'accessibilité, détermine les objectifs, décrit le périmètre concerné et les moyens mis en œuvre.

- Le schéma doit couvrir l'ensemble des sites concernés, sites publics, intranet, applications métier, applications mobiles.
- La durée du schéma pluriannuel ne doit pas excéder une période de trois années au terme de laquelle l'ensemble des sites et applications concerné doit être conforme au RGAA.
- Il doit être accessible à partir de chaque site.
- Les plans d'action annuels détaillent les actions mises en œuvre pour rendre les sites conformes (audits, planification des corrections, formation du personnel, etc.).
- Le schéma pluriannuel et les plans d'action doivent être mis à jour chaque fois que nécessaire.

Le décret d'application pourrait apporter un certain nombre de précisions concernant sa mise en place.

## ARBITRER

### DÉROGATIONS DU RGAA

Le RGAA propose un régime de dérogation qui permet de prendre en compte les situations où il n'est pas possible de rendre des contenus accessibles.

Les dérogations sont :

1. **Les contenus fournis par un tiers** : par exemple les contenus publiés par les utilisateurs du site, les contenus non contrôlés provenant de sources extérieures.
2. **L'archivage et la mise à disposition de contenus obsolètes** : 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.
3. **Les contenus en téléchargement en nombre important** : les contenus ayant plus de deux ans notamment.

### 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 induue 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 ».

Cela nécessite de pouvoir arbitrer lorsqu'une correction engage un volume de travail ou une charge budgétaire trop importante par rapport à l'impact réel sur l'utilisateur. Dans ce cas, le RGAA propose de déroger à ces contenus, si nécessaire au profit d'une méthode alternative permettant, in fine, à l'utilisateur d'accéder aux contenus concernés.

### 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.

### 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).



## L'UTILISATEUR AU CENTRE DES PRÉOCCUPATIONS

---

L'objectif de la mise aux normes d'accessibilité d'un site ou d'une application est de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap, favoriser leur inclusion et leur participation comme tout un chacun et lutter contre les discriminations dont elles sont l'objet.

Les référentiels de normes techniques ne peuvent pas tout faire, ils s'assurent que les problèmes d'accès à l'information sont résolus et que l'utilisation basique des fonctionnalités et processus est suffisante. Néanmoins, les publics concernés peuvent continuer à rencontrer de grandes difficultés à utiliser réellement un site ou une application y compris lorsque cette dernière est conforme au RGAA. Il est donc nécessaire de pouvoir mettre en place des dispositifs d'accompagnement pendant la conception des sites ou applications, et tout au long de leur cycle de vie.

### PRENDRE EN COMPTE LES PERSONNES HANDICAPÉES LORS DES PHASES DE CONCEPTION

Au même titre que tout autre utilisateur, les personnes en situation de handicap doivent faire partie du recueil de besoins ou des tests utilisateurs s'ils existent. Une attention particulière sera apportée aux complexités générées par la prise en compte de leurs besoins de manière à pouvoir déterminer les moyens d'y répondre. Par exemple en adaptant le design ou, si cela n'est pas jugé souhaitable, en anticipant la mise en place de méthodes alternatives.

### ASSISTANCE

Plus que tout autre utilisateur, une personne en situation de handicap doit bénéficier d'une assistance active. Le RGAA et la LRN obligent à mettre en place un canal d'écoute permettant de recueillir leurs difficultés et de pouvoir y répondre. Cela peut concerner l'utilisation générale du site ou de l'application, un problème particulier lors de l'utilisation d'une fonctionnalité ou une demande d'accès à un contenu dérogé par exemple.

### TRAITER LES RETOURS UTILISATEURS

Les utilisateurs en situation de handicap ne vont pas uniquement signaler des problèmes spécifiques à l'accessibilité ; il arrive qu'ils soulèvent des problèmes qui relèvent de l'ergonomie, de l'utilisabilité ou de l'interface et de son utilisation (UX/UI).

Il est donc important de pouvoir traiter les retours de manière à les qualifier. Les problèmes relatifs à l'ergonomie générale, l'utilisabilité, l'interface vont pouvoir être traités comme des retours normaux via la gestion des bugs ou des demandes d'évolution.

En revanche, les problèmes qui relèvent de l'application des normes d'accessibilité comme l'absence d'une alternative devraient être jugés prioritaires. Il s'agit le plus souvent de résoudre des difficultés qui empêchent l'accès aux contenus et la réalisation d'une action prévue.

De même, les demandes d'accès à un contenu dérogé devraient être traitées sans délai. Le RGAA ne préconise aucun moyen particulier. Cela peut aller de la fourniture d'une version accessible d'un document PDF dérogé au titre de l'archivage ou d'une assistance téléphonique équivalente à celle d'un service après-vente par exemple. À noter que le personnel intervenant à ce titre doit avoir été sensibilisé à ces utilisateurs.

## FICHE SYNTHÉTIQUE

---

Cette fiche reprend les principaux points du guide de manière synthétique.

- L'accessibilité numérique répond à une obligation légale qui encadre le droit fondamental des personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie.
- Cela concerne tous les utilisateurs, aveugles et malvoyants, sourds et malentendants, handicapés moteurs, handicapés mentaux et cognitifs, et peut également bénéficier aux seniors.
- Le cadre légal est composé de :
  - [l'article 47 de la loi Handicap du 11 février 2005](#) et ses [décrets d'application](#) ;
  - [l'article 106 de la loi du 7 octobre 2016](#) pour une République Numérique et ses décrets d'application (publiés probablement à la rentrée 2017) ;
  - la [directive \(UE\) 2016/212 du 26 octobre 2016](#) ;
  - les [articles 225-1 et suivant du Code pénal](#).
- Le [RGAA \(Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations\)](#) est le référentiel qui doit s'appliquer sur les sites et applications web.
  - Il définit trois niveaux d'obligation (A, AA, AAA), le niveau AA est le niveau légal.
  - Il définit des obligations, des règles techniques et propose un système de dérogation basé notamment sur :
    - l'archivage et l'obsolescence de certains types de contenus ;
    - la mise à disposition de grand volume de contenus ;
    - la notion d'aménagement raisonnable.
- À l'heure de la rédaction de ce guide, les obligations sont les suivantes :
  - rendre les sites et applications web (sites publics, intranets, applications métiers, applications mobiles) conformes au RGAA niveau AA ;
  - publier un schéma pluriannuel d'accessibilité associé à de plans annuels pour une durée n'excédant pas trois ans ;
  - publier sur chaque site le niveau de conformité sous astreinte d'une sanction de 5000 euros par an et par site ;
  - mettre à disposition des utilisateurs un canal leur permettant de signaler les problèmes d'accessibilité rencontrés ;
  - publier une déclaration de conformité au RGAA.

## RESSOURCES

---

Le RGAA propose un [ensemble de ressources](#) particulièrement riche. Certaines d'entre elles, présentées ici peuvent contribuer à prolonger votre réflexion :

- [Guide d'accompagnement au RGAA](#) ;
- [Modèle de déclaration de conformité](#) ;
- [Modèle de page d'aide](#) ;
- [Guide d'impact sur les utilisateurs](#), particulièrement la première section : [Personnes handicapées et navigation sur le web](#).