

# **GUIDE DES DÉROGATIONS RGAA 3 2016**

## Sommaire

<b>Introduction.....</b>	<b>3</b>
À qui s'adresse ce guide ?.....	3
<b>Principe général de la dérogation.....</b>	<b>4</b>
Principe général de gestion des dérogations.....	4
Alternative sur le site lui-même.....	4
Moyen de compensation.....	4
Cas général où la dérogation serait considérée comme abusive.....	5
Moyen de compensation.....	5
Dérogations générales.....	6
Contenus fournis par un tiers.....	6
Contenus archivés ou obsolètes.....	6
Aménagement raisonnable.....	6
Exemple qui ne nécessite pas de déclaration de dérogation .....	7
Exemple qui nécessite une déclaration de dérogation .....	7
<b>Dérogations spécifiques (cas particuliers du référentiel technique).....</b>	<b>8</b>
Exemple de cas particuliers.....	8
Les contrastes de couleurs.....	8
Les captchas graphiques.....	8
Résumé des cas particuliers du référentiel technique.....	9
Images.....	9
Couleurs.....	9
Multimédia.....	9
Tableaux.....	9
Liens.....	9
Scripts.....	9
Éléments obligatoires.....	9
Présentation de l'information.....	10
Navigation.....	10
Consultation.....	10

## 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 et visent à aider à rendre les contenus numériques accessibles et conformes au RGAA 3.

### À QUI S'ADRESSE CE GUIDE ?

Ce guide s'adresse à toute personne chargée d'évaluer et de gérer des dérogations dans le cadre d'un audit RGAA.

Ce guide regroupe, en un document unique, la liste des dérogations admises par le RGAA, décrite dans le document d'accompagnement et le référentiel lui-même. Il contient en outre des indications sur la gestion des dérogations et les moyens de compensation à mettre en place.

## PRINCIPE GÉNÉRAL DE LA DÉROGATION

Il est normal de trouver des situations et des types de contenus qu'il n'est pas possible de rendre accessibles.

Les WCAG proposent donc un régime de dérogation générique que le RGAA reprend, précise et étend à des cas spécifiques dans le contexte de son application réglementaire.

Le RGAA propose deux catégories de dérogation.

Des **dérogations générales** qui permettent d'exclure du champ d'application du référentiel des contenus entiers. Par exemple, un fil Twitter, une Google Map, une zone de commentaire : [Document d'accompagnement — 4.2.6. Liste des dérogations admises et principe de la compensation](#).

Des **dérogations spécifiques** à certains contenus et implémentées sous la forme de cas particuliers sur les critères du référentiel. Par exemple, pour un logo le critère des contrastes de couleurs ne s'applique pas : [Référentiel technique – Cas particuliers](#).

À ces deux catégories de dérogation s'ajoute la gestion des **arbitrages** effectués au titre de l'aménagement raisonnable qui peut créer des dérogations de fait : [4.2.3. Obligation d'aménagement raisonnable](#).

Cadre d'application :

1. On **déroge des contenus** et pas des critères. Si un document en téléchargement ne peut pas être rendu accessible, il est dérogé. Néanmoins, les critères relatifs à l'accessibilité des contenus bureautiques restent applicables aux autres documents.
2. La **liste des contenus dérogés** doit être fournie à l'utilisateur, au moins dans la page d'aide.
3. Le manque d'accessibilité doit être **compensé** : à cet effet, le site doit proposer un moyen pour que l'utilisateur signale ses difficultés et obtienne l'information par un autre moyen.

## PRINCIPE GÉNÉRAL DE GESTION DES DÉROGATIONS

La dérogation est un moyen de dernier recours qui doit être accompagné d'une alternative sur le site lui-même ou d'un recours à un moyen de compensation.

### Alternative sur le site lui-même

Le moyen à privilégier est la mise en place d'une alternative sur le site lui-même lorsque c'est possible.

C'est particulièrement le cas lorsque la dérogation concerne une fonctionnalité essentielle du site ou de l'application.

Par exemple, un site qui propose ses offres de recrutement au travers d'un moteur de recherche sophistiqué, fourni par un service extérieur, devrait mettre en place, au minimum, une liste alternative de ses offres accessibles par l'intermédiaire de ce service. Dans ce cas, l'accessibilité du moteur de recherche lui-même pourrait être dérogée.

À noter que l'alternative ne peut concerner que les offres de recrutement proposées par l'organisation utilisatrice du moteur de recherche ; si ce dernier est une plate-forme mutualisée proposant d'autres offres de recrutement, il sera naturellement impossible de fournir une alternative pour ces offres.

### Moyen de compensation

Lorsque l'alternative est impossible à mettre en place, c'est le moyen de compensation, le canal de signalement, qui va jouer le rôle d'alternative à l'accès à l'information.

C'est plus particulièrement le cas lorsque les contenus dérogés sont protégés par un droit d'auteur, des restrictions de diffusion ou des restrictions d'utilisation.

Par exemple, pour un document en téléchargement protégé par un droit d'auteur, l'alternative qui consiste en la production d'une copie modifiée est impossible à mettre en place.

Dans ce cas, l'utilisateur doit pouvoir signaler qu'il ne parvient pas à accéder au document et l'organisation éditrice du site doit lui fournir un moyen de pouvoir y accéder ou d'en réclamer l'accès auprès des ayants droit.

## CAS GÉNÉRAL OÙ LA DÉROGATION SERAIT CONSIDÉRÉE COMME ABUSIVE

Le simple fait d'utiliser un service extérieur ou une technologie limitée ne suffit pas pour déclarer une dérogation.

Par exemple, diffuser des vidéos en utilisant une plate-forme comme YouTube ne permet pas de déroger aux obligations d'une transcription produite en dehors de la plate-forme et du sous-titrage pris en charge par la plate-forme. En revanche, l'audiodescription peut être dérogée, s'il est considéré que la mise à disposition d'un lecteur alternatif nécessite un aménagement déraisonnable.

De même, le fait d'utiliser une technologie, par exemple une bibliothèque JavaScript ou un CMS, qui ne prendrait pas en charge certains dispositifs liés à l'accessibilité n'est pas un cas de dérogation. Dans ce cas, l'organisation devra trouver les moyens de pallier les insuffisances de la technologie ou de la plate-forme d'édition.

## MOYEN DE COMPENSATION

Le RGAA oblige les sites à mettre à disposition une adresse de contact permettant aux utilisateurs de signaler qu'ils ne peuvent pas accéder à un contenu afin que leur soit fourni un moyen alternatif d'accéder au contenu concerné.

Le moyen permettant à l'utilisateur d'obtenir les informations souhaitées est laissé à la libre appréciation du référent accessibilité, lorsqu'il existe, ou de tout autre personne destinataire des demandes.

Il peut s'agir, par exemple :

- de fournir une copie modifiée du contenu inaccessible ;
- d'agir à la place de l'utilisateur, par exemple en remplissant un formulaire pour son compte ;
- de proposer un moyen alternatif, par exemple en utilisant un mail pour faire une demande ;
- de fournir un contact responsable du contenu qu'il n'est pas possible de rendre accessible ;
- de proposer l'utilisation d'une plate-forme de renseignement téléphonique, etc.

Cette liste n'est pas limitative et la personne responsable, destinataire des demandes d'assistance, est invitée à utiliser le moyen qui lui semble le plus pertinent.

Une compensation équitable doit :

- être mise à disposition dans un délai raisonnable ;
- être équivalente, en matière de service rendu à l'utilisateur, lorsque les contenus sont sous le contrôle de l'organisation elle-même ;
- être, dans toute la mesure du possible, suivie plus particulièrement lorsque les contenus ne sont pas sous le contrôle de l'organisation.

## DÉROGATIONS GÉNÉRALES

Ces dérogations sont à renseigner sur la page d'aide et la déclaration de conformité.

### Contenus fournis par un tiers

Lorsqu'un site embarque ou référence des contenus fournis par une source externe au site, il est généralement impossible d'en garantir l'accessibilité, faute de pouvoir modifier les contenus ou de posséder les droits permettant d'en créer des copies modifiées.

Ce sera le cas, par exemple, pour :

- une zone de commentaires saisis par les visiteurs du site, les messages d'un forum, etc. ;
- un widget tels qu'un fil Twitter, l'affichage de la météo, une carte interactive de localisation, un fil RSS, etc. ;
- un document pour lequel on ne possède pas les droits (droits d'auteur) ou pour lequel il existe une restriction réglementaire : un acte juridique, l'avis d'une autorité administrative, un document CERFA, etc. ;
- des contenus fournis par un service ou une société pour lesquels il existe des restrictions d'utilisation ou qui ne sont pas possibles à anticiper : la fourniture d'informations boursières en temps réel, l'affichage de bannières de publicité, l'accès à des modules de réservation externes, etc.

### Contenus archivés ou obsolètes

Lorsqu'un site met à disposition des contenus dans le cadre d'une mission de sauvegarde à titre patrimonial de l'internet, il peut ne pas être possible de rendre ces ressources accessibles au moment de leur mise en ligne.

De manière plus générale, le fait de mettre à disposition des quantités importantes de contenus d'archive peut rendre les opérations de mises en accessibilité particulièrement coûteuses ou demander le recours à des technologies complexes.

Ce sera le cas, par exemple, pour :

- la mise à disposition de déclarations administratives anciennes comme les copies scannées des actes d'état civil d'une mairie ;
- les archives enregistrées dans le cadre des dispositions relatives au dépôt légal par l'INA (Institut National de l'Audiovisuel), la BNF (Bibliothèque Nationale de France) ou tout autre organisme en charge d'une mission similaire ;
- la mise à disposition des archives anciennes d'une organisation, par exemple des communiqués de presse, des comptes-rendus de réunion, des rapports financiers, etc.

**Important** : en tout état de cause, la dérogation ne peut porter que sur des **documents de plus de deux ans** au moment de la déclaration et ne peut pas concerner les documents nouveaux, y compris ceux destinés à être archivés dans le futur.

### Aménagement raisonnable

Même si ce n'est pas sa vocation initiale, l'arbitrage au titre de l'aménagement raisonnable peut créer des dérogations de fait.

Pour rappel, la discrimination est définie comme le refus de procéder à des aménagements raisonnables, c'est-à-dire : « [...] 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 » ([Document d'accompagnement — 4.2.3. Obligation d'aménagement raisonnable](#)).

Il est donc tout à fait légitime, face à une situation d'inaccessibilité, de pouvoir arbitrer en faveur du recours à une alternative ou à un mode de compensation pour éviter de devoir mobiliser des

moyens visiblement disproportionnés par rapport au problème réel causé à l'utilisateur.

Deux cas peuvent se présenter pour ce qui concerne les conséquences d'un tel arbitrage.

L'alternative est présente directement dans la même page ou par l'intermédiaire d'un accès explicite : dans ce cas, il ne s'agit probablement pas d'une dérogation, mais de l'application du principe de compatibilité avec l'accessibilité qui ne nécessite pas de déclaration de dérogation.

L'alternative est absente et nécessite le recours à un moyen de compensation ou n'est accessible que par un moyen détourné peu explicite. Dans ce cas, il s'agit probablement d'une dérogation : l'utilisateur doit impérativement être tenu au courant à la fois de l'existence du problème, mais également de la solution proposée.

### **Exemple qui ne nécessite pas de déclaration de dérogation**

Un site propose des plans de lignes de bus qui en décrivent le trajet et notamment la liste et la localisation des arrêts. Ces plans sont proposés au format PDF et ne sont pas accessibles.

Toutefois, il existe également un moteur de recherche d'itinéraire permettant d'indiquer le trajet à effectuer en fonction d'un point de départ et d'arrivée.

S'il est démontré que le volume de travail pour rendre ces plans d'implantation accessibles n'est pas raisonnable, l'organisation est fondée à considérer que le recours au moteur de recherche est une alternative suffisante même si le niveau d'information est différent, le moteur ne proposant pas, par exemple, la liste de tous les arrêts des lignes empruntées.

### **Exemple qui nécessite une déclaration de dérogation**

En imaginant la même situation, mais cette fois-ci en considérant un moyen de compensation qui consiste à écrire un mail à l'organisation afin de recevoir, toujours par mail, la liste des arrêts d'une ligne, leur localisation et leurs horaires au format texte.

Dans ce cas, compte tenu de la dégradation probable des contenus alternatifs fournis et de la complexité du moyen pour les obtenir, s'il est démontré que le volume de travail pour rendre ces plans d'implantation n'est pas raisonnable, l'organisation est fondée à déclarer une dérogation.

Il lui faudra, en conséquence, prévenir l'utilisateur du problème, justifier de l'impossibilité ou de la disproportion des moyens à mobiliser pour corriger ces contenus et décrire précisément le moyen de compensation.

À noter toutefois que si cette fonctionnalité est une fonctionnalité essentielle au site, le recours à un tel moyen de compensation serait difficilement justifiable auprès de l'utilisateur.

## DÉROGATIONS SPÉCIFIQUES (CAS PARTICULIERS DU RÉFÉRENTIEL TECHNIQUE)

À la différence des dérogations générales, ces dérogations ne nécessitent aucune déclaration. Elles illustrent des cas où il n'est simplement pas possible de rendre un contenu accessible.

Elles sont associées aux critères du référentiel technique, par l'intermédiaire des cas particuliers.

Comme indiqué sur chacun d'entre eux, les cas particuliers rendent le critère « non applicable », il n'y a donc pas lieu de les relever.

Le moyen de compensation générique, imposé par le RGAA, permet, le cas échéant, à l'utilisateur de signaler une difficulté qui serait la conséquence d'un cas particulier.

Il n'est pas possible de prévoir systématiquement une compensation, c'est-à-dire l'accès à une information équivalente. C'est au référent accessibilité ou à toute autre personne chargée de traiter les retours utilisateurs, d'estimer si la fourniture d'une information équivalente est possible ou pas.

### EXEMPLE DE CAS PARTICULIERS

#### Les contrastes de couleurs

Par exemple, le [critère RGAA 3.3 \[AA\]](#) sur les contrastes des couleurs possède un [cas particulier](#) qui concerne les logos et les éléments particulièrement significatifs de l'identité graphique de l'entreprise ou de l'organisation.

Il n'est pas possible d'exiger d'une organisation ou d'une entreprise qu'elle modifie son logo et son identité graphique, ce qui pourrait avoir des conséquences majeures sur l'organisation ou l'entreprise.

Si un utilisateur, du fait d'une situation de handicap, ne peut pas discerner les éléments textuels du logo, il n'existe pas de solution applicable pour compenser sa déficience. En tout état de cause, l'accès à l'information sera préservé par l'accès à une alternative textuelle.

#### Les captchas graphiques

Par exemple, le [critère RGAA 1.3 \[A\]](#) sur la pertinence des alternatives d'images porteuses d'information possède un [cas particulier](#) concernant les images captcha. Il n'est pas possible d'exiger que les images captcha possèdent une alternative pertinente qui consisterait à répéter sous forme textuelle le code affiché dans l'image, ce qui détruirait le principe même du captcha.

Si un utilisateur, du fait d'une situation de handicap, ne peut pas voir le code affiché par l'image, il n'existe pas de solution applicable pour compenser sa déficience. En tout état de cause, l'accès à l'information contrôlée par le captcha est garanti par l'obligation de proposer un moyen d'accès alternatif à l'utilisation du captcha graphique.



## RÉSUMÉ DES CAS PARTICULIERS DU RÉFÉRENTIEL TECHNIQUE

**Note importante** : la liste ci-dessous est donnée à titre purement informatif pour signaler qu'il existe un cas particulier pour les types de contenus décrits dans cette liste.

**Vous devez impérativement** vous reporter au document des cas particuliers du référentiel en vigueur pour les traiter.

### Images

- Utilisation des images captchas ou des images-tests.
- Utilisation des images textes.

### Couleurs

- Application des contrastes de couleurs pour un logo ou des couleurs de textes associés à l'identité graphique d'un organisme ou d'une société.

### Multimédia

- Transcription textuelle pour les vidéos décoratives, en langue des signes, proposées en vignettes, employées comme captchas ou comme tests.
- Sous-titrage pour les vidéos décoratives, en langue des signes, proposées en vignettes, employées comme captchas ou comme tests.
- Audiodescription pour les vidéos décoratives, en langue des signes, proposées en vignettes, employées comme captchas ou comme tests.
- Identification des vidéos décoratives.
- Alternative pour des médias non temporels décoratifs, diffusés dans un environnement maîtrisé, en remplacement d'un contenu déjà présent.
- Niveau sonore des dialogues pour les vidéos utilisées comme captchas ou comme test.
- Compatibilité avec l'accessibilité des dispositifs de contrôle de lecture des vidéos et des médias non temporels décoratifs.

### Tableaux

- Utilisation d'un tableau de mise en forme surchargé par des propriétés ARIA de liste.

### Liens

- Obligation de liens explicites en contexte ou hors contexte, quand le lien est ambigu pour tout le monde.

### Scripts

- Obligation d'utilisation des dispositifs JavaScript au clavier et à la souris lorsqu'il n'existe pas d'équivalent dans l'un ou l'autre des modes d'interaction.
- Obligation de contrôle par l'utilisateur des alertes non sollicitées dans des cas d'urgence, de situation soudaine et imprévue, afin de préserver la santé, la sécurité ou la propriété.

### Éléments obligatoires

- Interdiction de l'usage d'éléments obsolètes dans le cas de la prise en charge d'éléments HTML5 pas encore supportés.
- Obligation de déclaration de la langue d'usage dans le cas des noms, noms communs de langue étrangère présents dans le dictionnaire, passage de texte fourni par un utilisateur ou un système automatique non prévisible, passage de texte dans une langue non

déterminable ou imaginaire, mots dans une langue étrangère passés dans le langage courant.

## Présentation de l'information

- Limite de largeur des blocs de texte à 80 caractères dans le cas des langues chinoises, japonaises et coréennes.

## Navigation

- Obligation de fournir deux systèmes de navigation dans le cas d'une SPA (Single Page Application) ou d'un site constitué d'un nombre très limité de pages.
- Obligation de maintenir les systèmes de navigation à la même place avec une présentation cohérente dans le cas de la page d'accueil, d'un site constitué d'une seule page ou dans le cas d'un processus comme un processus de paiement ou de commande par exemple.
- Obligation de la présence d'un fil d'Ariane dans le cas d'une page d'accueil ou si le site est constitué d'une seule page.
- Obligation de la présence d'un lien d'accès rapide dans le cas d'un site web constitué d'une seule page s'il s'avère que le lien d'accès rapide est inutile.

## Consultation

- Obligation de contrôle par l'utilisateur des limites de temps, lorsque ces dernières sont essentielles.
- Obligation de déclaration du poids d'un fichier en téléchargement, lorsque ce dernier est généré de manière dynamique.