

Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité

RGAA 4.0

SYNTHESE

Table des matières

1	Règles de mise en œuvre des obligations en matière d'accessibilité numérique	2
1.1	Notion d'accessibilité numérique.....	2
1.2	Rappel du champ d'application.....	2
1.3	Norme de référence et niveau de conformité.....	3
1.4	Dérogation pour charge disproportionnée	4
1.5	Évaluation de la conformité à la norme de référence.....	5
1.6	Déclaration d'accessibilité.....	8
1.7	Schéma pluriannuel de mise en accessibilité	12
1.8	Mentions et pages obligatoires	13
2	Méthode technique de vérification de la conformité à la norme de référence	14
2.1	Introduction.....	14
2.2	Critères de contrôle du RGAA	15
2.3	RGAA – Glossaire.....	20
2.4	Environnement de test (ou « base de référence ») pour la restitution des contenus web par les technologies d'assistance	21
2.5	Références documentaires	22
2.6	Licence	22

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

1.1 Notion d'accessibilité numérique

Le handicap est défini comme : « *toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant* » (article L. 114 du code de l'action sociale et des familles).

L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication au public en ligne accessibles aux personnes handicapées, c'est-à-dire :

- perceptibles : par exemple, faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ; proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel [...] ;
- utilisables : par exemple, fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu ; rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier [...] ;
- compréhensibles : par exemple, faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible ; aider l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie.
- et robustes : par exemple, optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.

1.2 Rappel du champ d'application

1.2.1 Contenus concernés

Comme le prévoit l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, sont concernés par l'obligation d'accessibilité les services de communication au public en ligne des organismes suivants :

1° Les personnes morales de droit public ; [...]

Les services de communication au public en ligne sont définis comme toute mise à disposition du public ou de catégories de public, par un procédé de communication électronique, de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature qui n'ont pas le caractère d'une correspondance privée [...]. Conformément au II de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 précitée, ils comprennent notamment :

- les sites internet, intranet, extranet ; les progiciels, dès lors qu'ils constituent des applications utilisées au travers d'un navigateur web ou d'une application mobile ;
- les applications mobiles qui sont définies comme tout logiciel d'application conçu et développé en vue d'être utilisé sur des appareils mobiles, tels que des téléphones intelligents (smartphones) et des tablettes, hors système d'exploitation ou matériel ;

- le mobilier urbain numérique, pour leur partie applicative ou interactive, hors système d'exploitation ou matériel.

1.2.2 Contenus exemptés

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

1. Les fichiers disponibles dans des formats bureautiques publiés avant le 23 septembre 2018, sauf s'ils sont nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative relevant des tâches effectuées par l'organisme concerné ;
2. Les contenus audio et vidéo préenregistrés, y compris ceux comprenant des composants interactifs, publiés avant le 23 septembre 2020 ;
3. Les contenus audio et vidéo diffusés en direct, y compris ceux comprenant des composants interactifs ;
4. Les cartes et les services de cartographie en ligne, sous réserve que, s'agissant des cartes destinées à fournir une localisation ou un itinéraire, les informations essentielles soient fournies sous une forme numérique accessible ;
5. Les contenus de tiers qui ne sont ni financés ni développés par l'organisme concerné et qui ne sont pas sous son contrôle ;
6. Les reproductions de pièces de collections patrimoniales qui ne peuvent être rendues totalement accessibles en raison :
 - a) Soit de l'incompatibilité des exigences en matière d'accessibilité avec la préservation de la pièce concernée ou l'authenticité de la reproduction notamment en termes de contraste ;
 - b) Soit de l'indisponibilité de solutions automatisées et économiques qui permettraient de transcrire facilement le texte de manuscrits ou d'autres pièces de collections patrimoniales et de le restituer sous la forme d'un contenu compatible avec l'obligation d'accessibilité ;
7. Les contenus des intranets et des extranets publiés avant le 23 septembre 2019, jusqu'à ce que ces sites fassent l'objet d'une révision en profondeur ;
8. Les contenus des sites internet et des applications mobiles qui ne sont ni nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative active ni mis à jour ou modifiés après le 23 septembre 2019, notamment les archives.

[...]

1.3 Norme de référence et niveau de conformité

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

1.4 Dérogation pour charge disproportionnée

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

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

[...]

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

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

- la taille, les ressources et la nature de l'organisme concerné; et
- l'estimation des coûts et des avantages pour l'organisme concerné par rapport à l'avantage estimé pour les personnes handicapées, compte tenu de la fréquence et de la durée d'utilisation du service, ainsi que de l'importance du service rendu.

La taille de l'organisme est déterminée par la composition de son effectif, le nombre, la position et la répartition de ses usagers ou clients, l'importance, la diversité et le volume de ses activités et prestations, ainsi que l'étendue territoriale de ses interventions.

L'estimation des ressources tient compte :

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

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

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

[...]

[...]

1.5 Évaluation de la conformité à la norme de référence

1.5.1 Cadre général

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

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

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

En application de l'article 5 du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 susmentionné relatif à l'accessibilité des services de communication au public en ligne aux personnes handicapées, les personnes mentionnées aux 1° à 3° de l'article 47 précité vérifient l'accessibilité de leurs services de communication au public en ligne, conformément à la norme de référence, en appliquant la méthode technique du présent référentiel [...].

[...]

1.5.2 Échantillon

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

- page d'accueil [...],
- page contact [...],
- page mentions légales,

- page « accessibilité » (page comprenant la déclaration d'accessibilité),
- page plan du site [...],
- page d'aide,
- page d'authentification.

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

- au moins une page pertinente pour chaque type de service fourni et toute autre utilisation principale prévue (ex. : rubriques de 1er niveau dans l'arborescence...), y compris la fonctionnalité de recherche ;
- au moins un document téléchargeable pertinent, le cas échéant, pour chaque type de service fourni et pour toute autre utilisation principalement prévue ;
- l'ensemble des pages constituant un processus (par exemple, un formulaire de saisie ou une transaction sur plusieurs pages) ;
- des exemples de pages ayant un aspect sensiblement distinct ou présentant un type de contenu différent (ex. : page contenant des tableaux de données, des éléments multimédia, des illustrations, des formulaires, etc.).

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

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

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

1.5.3 Environnement de test (ou « base de référence »)

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

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

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

L'environnement de test est présenté en 2.4.

1.5.4 Test des pages

Chaque page de l'échantillon doit être vérifiée au regard des critères qui lui sont applicables.

Il existe 3 raisons pour qu'un critère ne soit pas applicable à une page :

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

A noter : si le contenu soumis à dérogation pour charge disproportionnée ne propose pas d'alternative numérique accessible, les critères concernant ce contenu sont considérés comme applicables.

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

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

A noter :

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

1.5.5 Taux de conformité à la norme

Le taux de conformité permet de mesurer les progrès du service en ligne eu égard à la conformité aux exigences d'accessibilité.

Ce taux peut indiquer le pourcentage de critères respectés ou le niveau de conformité moyen du service en ligne.

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

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

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

1.6 Déclaration d'accessibilité

1.6.1 Contenu de la déclaration d'accessibilité

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

La déclaration d'accessibilité comprend :

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

La déclaration d'accessibilité adopte obligatoirement ce format :

DÉCLARATION D'ACCESSIBILITÉ

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

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

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

ÉTAT DE CONFORMITÉ

(a) [Nom du site web, de l'application mobile, ou d'un autre service concerné] est en totale conformité avec [pour les sites : le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité / autre protocole de test utilisé ; pour les autres services de communication : protocole de test utilisé].

(b) [Nom du site web, de l'application mobile, ou d'un autre service concerné] est en conformité partielle avec [pour les sites : le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité / autre protocole de test utilisé ; pour les autres services de communication : protocole de test utilisé] en raison [de la/des non-conformité(s)] [et/ou] [des dérogations] énumérées(s) ci-dessous.

(c) [Nom du site web de l'application mobile, ou d'un autre service concerné] n'est pas en conformité avec [pour les sites : le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité / autre protocole de test utilisé ; pour les autres services de communication : protocole de test utilisé]. [La/les non-conformité(s)] [et/ou] [les dérogations] sont énumérées ci-dessous.

RÉSULTATS DES TESTS

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

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

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

CONTENUS NON ACCESSIBLES

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

Non conformité

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

Dérogations pour charge disproportionnée

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

Contenus non soumis à l'obligation d'accessibilité

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

ÉTABLISSEMENT DE CETTE DÉCLARATION D'ACCESSIBILITÉ

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

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

[Liste des technologies utilisées]

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

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

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

Les outils suivants ont été utilisés lors de l'évaluation :

- [Indiquer les outils utilisés]

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

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

RETOUR D'INFORMATION ET CONTACT

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

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

VOIES DE RECOURS

Cette procédure est à utiliser dans le cas suivant.

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

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

Envoyer un courrier par la poste (gratuit, ne pas mettre de timbre)

Défenseur des droits

Libre réponse 71120

75342 Paris CEDEX 07

1.6.2 Validité de la déclaration d'accessibilité

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

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

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

1.6.3 Publication de la déclaration d'accessibilité

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

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

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

[...]

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

1.6.4 Réponse aux usagers

L'organisme concerné fournit en ligne aux utilisateurs la possibilité de faire des réclamations relatives à l'accessibilité de ses services de communication au public en ligne. Il accuse réception de ces réclamations conformément aux dispositions de l'article R112-3 du code des relations entre le public et l'Administration. L'accusé de réception comporte les informations mentionnées à l'article R112-5 du même code.

[...]

1.7 Schéma pluriannuel de mise en accessibilité

1.7.1 Contenu du schéma

En application du III de l'article 47 précité, le schéma pluriannuel, d'une durée maximum de trois ans, présente la politique de l'entité concernée en matière d'accessibilité numérique. A ce titre, il contient des informations sur :

- la prise en compte de l'accessibilité numérique dans la stratégie numérique de l'entité et dans sa politique en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap ;
- la position fonctionnelle et les missions du référent accessibilité numérique de l'entité ;
- les ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique ;
- la prise en compte des compétences ou connaissances requises dans les fiches de poste et dans les processus de recrutement ;
- les actions de formation et de sensibilisation des agents ;
- la mise en œuvre des ressources et expertises externes auxquelles il est, le cas échéant, fait appel, des moyens techniques et de l'outillage pour gérer et tester l'accessibilité numérique ;
- l'organisation interne pour mettre en œuvre les obligations d'accessibilité des services de communication au public en ligne, y compris les modalités de contrôle des services numériques et d'organisation pour le traitement des demandes des usagers ;
- l'intégration de l'accessibilité numérique dans les clauses contractuelles (appels d'offres et devis), des critères de notation et de sélection des prestataires et les procédures de recette et, le cas échéant, dans les conventions établies avec leurs opérateurs, délégataires ou partenaires.

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

- la prise en compte de l'accessibilité numérique dans les nouveaux projets ;

- la prise en compte des personnes en situation de handicap dans les tests utilisateurs ;
- les évaluations (ou audits) de conformité prévus pour l'ensemble des services de communication ;
- les mesures correctives qui seront prises pour traiter les contenus non accessibles, y compris un calendrier de mise en œuvre de ces mesures, tenant compte du caractère prioritaire des contenus les plus consultés et des services les plus utilisés ;
- les mesures d'accessibilité non obligatoires, notamment l'accès aux contenus audios et vidéos en langue des signes, la traduction de certains contenus en langage simplifié et tout autre mesure permettant de prendre en compte des critères de niveau triple AAA, des normes internationales, listés en annexe de la norme de référence ;
- le bilan des plans d'actions annuels.

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

1.7.2 Publication du schéma

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

1.8 Mentions et pages obligatoires

1.8.1 Mention obligatoire sur la page d'accueil

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

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

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

1.8.2 Page accessibilité et liens obligatoires

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

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

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

2 Méthode technique de vérification de la conformité à la norme de référence

2.1 Introduction

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

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

Elle comporte 106 critères de contrôle RGAA incluant une moyenne de 2,5 tests par critères.

[...]

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

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

À noter que la méthode technique du RGAA 4.0 ne couvre pas les applications mobiles natives, les progiciels et le mobilier urbain numérique pour lesquels il sera nécessaire de vérifier directement la mise en œuvre de la norme de référence EN 301-549 V2.1.2 notamment avec les parties :

- 5 Generic requirements,
- 6 ICT with two-way voice communication,
- 7 ICT with video capabilities,

- 8 Hardware
- 11 Software

2.2 Critères de contrôle du RGAA [les tests techniques de chaque critères ont été retirés]

1. Images

- Critère 1.1 Chaque image porteuse d'information a-t-elle une alternative textuelle ?
- Critère 1.2 Chaque image de décoration est-elle correctement ignorée par les technologies d'assistance ?
- Critère 1.3 Pour chaque image porteuse d'information ayant une alternative textuelle, cette alternative est-elle pertinente (hors cas particuliers) ?
- Critère 1.4 Pour chaque image utilisée comme CAPTCHA ou comme image-test, ayant une alternative textuelle, cette alternative permet-elle d'identifier la nature et la fonction de l'image ?
- Critère 1.5 Pour chaque image utilisée comme CAPTCHA, une solution d'accès alternatif au contenu ou à la fonction du CAPTCHA est-elle présente ?
- Critère 1.6 Chaque image porteuse d'information a-t-elle, si nécessaire, une description détaillée ?
- Critère 1.7 Pour chaque image porteuse d'information ayant une description détaillée, cette description est-elle pertinente ?
- Critère 1.8 Chaque image texte porteuse d'information, en l'absence d'un mécanisme de remplacement, doit si possible être remplacée par du texte stylé. Cette règle est-elle respectée (hors cas particuliers) ?
- Critère 1.9 Chaque légende d'image est-elle, si nécessaire, correctement reliée à l'image correspondante ?

2. Cadres

- Critère 2.1 Chaque cadre a-t-il un titre de cadre ?
- Critère 2.2 Pour chaque cadre ayant un titre de cadre, ce titre de cadre est-il pertinent ?

3. Couleurs

- Critère 3.1 Dans chaque page web, l'information ne doit pas être donnée uniquement par la couleur. Cette règle est-elle respectée ?
- Critère 3.2 Dans chaque page web, le contraste entre la couleur du texte et la couleur de son arrière-plan est-il suffisamment élevé (hors cas particuliers) ?
- Critère 3.3 Dans chaque page web, les couleurs utilisées dans les composants d'interface ou les éléments graphiques porteurs d'informations sont-elles suffisamment contrastées (hors cas particuliers) ?

4. Multimédia

- Critère 4.1 Chaque média temporel pré-enregistré a-t-il, si nécessaire, une transcription textuelle ou une audiodescription (hors cas particuliers) ?
- Critère 4.2 Pour chaque média temporel pré-enregistré ayant une transcription textuelle ou une audiodescription synchronisée, celles-ci sont-elles pertinentes (hors cas particuliers) ?
- Critère 4.3 Chaque média temporel synchronisé pré-enregistré a-t-il, si nécessaire, des sous-titres synchronisés (hors cas particuliers) ?
- Critère 4.4 Pour chaque média temporel synchronisé pré-enregistré ayant des sous-titres synchronisés, ces sous-titres sont-ils pertinents ?
- Critère 4.5 Chaque média temporel pré-enregistré a-t-il, si nécessaire, une audiodescription synchronisée (hors cas particuliers) ?
- Critère 4.6 Pour chaque média temporel pré-enregistré ayant une audiodescription synchronisée, celle-ci est-elle pertinente ?
- Critère 4.7 Chaque média temporel est-il clairement identifiable (hors cas particuliers) ?
- Critère 4.8 Chaque média non temporel a-t-il, si nécessaire, une alternative (hors cas particuliers) ?
- Critère 4.9 Pour chaque média non temporel ayant une alternative, cette alternative est-elle pertinente ?
- Critère 4.10 Chaque son déclenché automatiquement est-il contrôlable par l'utilisateur ?
- Critère 4.11 La consultation de chaque média temporel est-elle, si nécessaire, contrôlable par le clavier et tout dispositif de pointage ?
- Critère 4.12 La consultation de chaque média non temporel est-elle contrôlable par le clavier et tout dispositif de pointage ?
- Critère 4.13 Chaque média temporel et non temporel est-il compatible avec les technologies d'assistance (hors cas particuliers) ?

5. Tableaux

- Critère 5.1 Chaque tableau de données complexe a-t-il un résumé ?
- Critère 5.2 Pour chaque tableau de données complexe ayant un résumé, celui-ci est-il pertinent ?
- Critère 5.3 Pour chaque tableau de mise en forme, le contenu linéarisé reste-t-il compréhensible (hors cas particuliers) ?
- Critère 5.4 Pour chaque tableau de données ayant un titre, le titre est-il correctement associé au tableau de données ?
- Critère 5.5 Pour chaque tableau de données ayant un titre, celui-ci est-il pertinent ?
- Critère 5.6 Pour chaque tableau de données, chaque en-tête de colonnes et chaque en-tête de lignes sont-ils correctement déclarés ?
- Critère 5.7 Pour chaque tableau de données, la technique appropriée permettant d'associer chaque cellule avec ses en-têtes est-elle utilisée (hors cas particuliers) ?

- Critère 5.8 Chaque tableau de mise en forme ne doit pas utiliser d'éléments propres aux tableaux de données. Cette règle est-elle respectée ?

6. Liens

- Critère 6.1 Chaque lien est-il explicite (hors cas particuliers) ?
- Critère 6.2 Dans chaque page web, chaque lien, à l'exception des ancres, a-t-il un intitulé ?

7. Scripts

- Critère 7.1 Chaque script est-il, si nécessaire, compatible avec les technologies d'assistance ?
- Critère 7.2 Pour chaque script ayant une alternative, cette alternative est-elle pertinente ?
- Critère 7.3 Chaque script est-il contrôlable par le clavier et par tout dispositif de pointage (hors cas particuliers) ?
- Critère 7.4 Pour chaque script qui initie un changement de contexte, l'utilisateur est-il averti ou en a-t-il le contrôle ?

8. Éléments Obligatoires

- Critère 8.1 Chaque page web est-elle définie par un type de document ?
- Critère 8.2 Pour chaque page web, le code source généré est-il valide selon le type de document spécifié (hors cas particuliers) ?
- Critère 8.3 Dans chaque page web, la langue par défaut est-elle présente ?
- Critère 8.4 Pour chaque page web ayant une langue par défaut, le code de langue est-il pertinent ?
- Critère 8.5 Chaque page web a-t-elle un titre de page ?
- Critère 8.6 Pour chaque page web ayant un titre de page, ce titre est-il pertinent ?
- Critère 8.7 Dans chaque page web, chaque changement de langue est-il indiqué dans le code source (hors cas particuliers) ?
- Critère 8.8 Dans chaque page web, le code de langue de chaque changement de langue est-il valide et pertinent ?
- Critère 8.9 Dans chaque page web, les balises ne doivent pas être utilisées uniquement à des fins de présentation. Cette règle est-elle respectée ?
- Critère 8.10 Dans chaque page web, les changements du sens de lecture sont-ils signalés ?

9. Structuration de l'information

- Critère 9.1 Dans chaque page web, l'information est-elle structurée par l'utilisation appropriée de titres ?
- Critère 9.2 Dans chaque page web, la structure du document est-elle cohérente (hors cas particuliers) ?
- Critère 9.3 Dans chaque page web, chaque liste est-elle correctement structurée ?
- Critère 9.4 Dans chaque page web, chaque citation est-elle correctement indiquée ?

10. Présentation de l'information

- Critère 10.1 Dans le site web, des feuilles de styles sont-elles utilisées pour contrôler la présentation de l'information ?
- Critère 10.2 Dans chaque page web, le contenu visible reste-t-il présent lorsque les feuilles de styles sont désactivées ?
- Critère 10.3 Dans chaque page web, l'information reste-t-elle compréhensible lorsque les feuilles de styles sont désactivées ?
- Critère 10.4 Dans chaque page web, le texte reste-t-il lisible lorsque la taille des caractères est augmentée jusqu'à 200%, au moins (hors cas particuliers) ?
- Critère 10.5 Dans chaque page web, les déclarations CSS de couleurs de fond d'élément et de police sont-elles correctement utilisées ?
- Critère 10.6 Dans chaque page web, chaque lien dont la nature n'est pas évidente est-il visible par rapport au texte environnant ?
- Critère 10.8 Pour chaque page web, les contenus cachés ont-ils vocation à être ignorés par les technologies d'assistance ?
- Critère 10.9 Dans chaque page web, l'information ne doit pas être donnée uniquement par la forme, taille ou position. Cette règle est-elle respectée ?
- Critère 10.10 Dans chaque page web, l'information ne doit pas être donnée par la forme, taille ou position uniquement. Cette règle est-elle implémentée de façon pertinente ?
- Critère 10.11 Pour chaque page web, les contenus peuvent-ils être présentés sans avoir recours à la fois à un défilement vertical pour une fenêtre ayant une hauteur de 256px ou une largeur de 320px (hors cas particuliers) ?
- Critère 10.12 Dans chaque page web, les propriétés d'espacement du texte peuvent-elles être redéfinies par l'utilisateur sans perte de contenu ou de fonctionnalité (hors cas particuliers) ?
- Critère 10.13 Dans chaque page web, les contenus additionnels apparaissant à la prise de focus ou au survol d'un composant d'interface sont-ils contrôlables par l'utilisateur (hors cas particuliers) ?
- Critère 10.14 Dans chaque page web, les contenus additionnels apparaissant via les styles CSS uniquement peuvent-ils être rendus visibles au clavier et par tout dispositif de pointage ?

11. Formulaires

- Critère 11.1 Chaque champ de formulaire a-t-il une étiquette ?
- Critère 11.2 Chaque étiquette associée à un champ de formulaire est-elle pertinente (hors cas particuliers) ?
- Critère 11.3 Dans chaque formulaire, chaque étiquette associée à un champ de formulaire ayant la même fonction et répété plusieurs fois dans une même page ou dans un ensemble de pages est-elle cohérente ?
- Critère 11.4 Dans chaque formulaire, chaque étiquette de champ et son champ associé sont-ils accolés (hors cas particuliers) ?
- Critère 11.5 Dans chaque formulaire, les champs de même nature sont-ils regroupés, si nécessaire ?

- Critère 11.6 Dans chaque formulaire, chaque regroupement de champs de formulaire a-t-il une légende ?
- Critère 11.7 Dans chaque formulaire, chaque légende associée à un regroupement de champs de même nature est-elle pertinente ?
- Critère 11.8 Dans chaque formulaire, les items de même nature d'une liste de choix sont-ils regroupés de manière pertinente ?
- Critère 11.9 Dans chaque formulaire, l'intitulé de chaque bouton est-il pertinent (hors cas particuliers) ?
- Critère 11.10 Dans chaque formulaire, le contrôle de saisie est-il utilisé de manière pertinente (hors cas particuliers) ?
- Critère 11.11 Dans chaque formulaire, le contrôle de saisie est-il accompagné, si nécessaire, de suggestions facilitant la correction des erreurs de saisie ?
- Critère 11.12 Pour chaque formulaire qui modifie ou supprime des données, ou qui transmet des réponses à un test ou à un examen, ou dont la validation a des conséquences financières ou juridiques, la saisie des données vérifie-t-elle une de ces conditions ?
- Critère 11.13 La finalité d'un champ de saisie peut-elle être déduite pour faciliter le remplissage automatique des champs avec les données de l'utilisateur ?

12. Navigation

- Critère 12.1 Chaque ensemble de pages dispose-t-il de deux systèmes de navigation différents, au moins (hors cas particuliers) ?
- Critère 12.2 Dans chaque ensemble de pages, le menu et les barres de navigation sont-ils toujours à la même place (hors cas particuliers) ?
- Critère 12.3 La page « plan du site » est-elle pertinente ?
- Critère 12.4 Dans chaque ensemble de pages, la page « plan du site » est-elle atteignable de manière identique ?
- Critère 12.5 Dans chaque ensemble de pages, le moteur de recherche est-il atteignable de manière identique ?
- Critère 12.6 Les zones de regroupement de contenus présentes dans plusieurs pages web (zones d'en-tête, de navigation principale, de contenu principal, de pied de page et de moteur de recherche) peuvent-elles être atteintes ou évitées ?
- Critère 12.7 Dans chaque page web, un lien d'évitement ou d'accès rapide à la zone de contenu principal est-il présent (hors cas particuliers) ?
- Critère 12.8 Dans chaque page web, l'ordre de tabulation est-il cohérent ?
- Critère 12.9 Dans chaque page web, la navigation ne doit pas contenir de piège au clavier. Cette règle est-elle respectée ?
- Critère 12.10 Dans chaque page web, les raccourcis clavier n'utilisant qu'une seule touche (lettre minuscule ou majuscule, ponctuation, chiffre ou symbole) sont-ils contrôlables par l'utilisateur ?

- Critère 12.11 Dans chaque page web, les contenus additionnels apparaissant au survol, à la prise de focus ou à l'activation d'un composant d'interface sont-ils, si nécessaire, atteignables au clavier ?

13. Consultation

- Critère 13.1 Pour chaque page web, l'utilisateur a-t-il le contrôle de chaque limite de temps modifiant le contenu (hors cas particuliers) ?
- Critère 13.2 Dans chaque page web, l'ouverture d'une nouvelle fenêtre ne doit pas être déclenchée sans action de l'utilisateur. Cette règle est-elle respectée ?
- Critère 13.3 Dans chaque page web, chaque document bureautique en téléchargement possède-t-il, si nécessaire, une version accessible (hors cas particuliers) ?
- Critère 13.4 Pour chaque document bureautique ayant une version accessible, cette version offre-t-elle la même information ?
- Critère 13.5 Dans chaque page web, chaque contenu cryptique (art ASCII, émoticon, syntaxe cryptique) a-t-il une alternative ?
- Critère 13.6 Dans chaque page web, pour chaque contenu cryptique (art ASCII, émoticon, syntaxe cryptique) ayant une alternative, cette alternative est-elle pertinente ?
- Critère 13.7 Dans chaque page web, les changements brusques de luminosité ou les effets de flash sont-ils correctement utilisés ?
- Critère 13.8 Dans chaque page web, chaque contenu en mouvement ou clignotant est-il contrôlable par l'utilisateur ?
- Critère 13.9 Dans chaque page web, le contenu proposé est-il consultable quelle que soit l'orientation de l'écran (portrait ou paysage) (hors cas particuliers) ?
- Critère 13.10 Dans chaque page web, les fonctionnalités utilisables ou disponibles au moyen d'un geste complexe peuvent-elles être également disponibles au moyen d'un geste simple (hors cas particuliers) ?
- Critère 13.11 Dans chaque page web, les actions déclenchées au moyen d'un dispositif de pointage sur un point unique de l'écran peuvent-elles faire l'objet d'une annulation (hors cas particuliers) ?
- Critère 13.12 Dans chaque page web, les fonctionnalités qui impliquent un mouvement de l'appareil ou vers l'appareil peuvent-elles être satisfaites de manière alternative (hors cas particuliers) ?

2.3 RGAA – Glossaire

[...]

2.4 Environnement de test (ou « base de référence ») pour la restitution des contenus web par les technologies d'assistance

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

Les tests effectués selon ces combinaisons (technologie d'assistance, système d'exploitation, navigateur) permettent de déclarer qu'un dispositif HTML / WAI-ARIA est "compatible avec l'accessibilité" tel que défini par WCAG.

[...]

2.4.1 Environnement de test Ordinateur (desktop)

Les systèmes d'exploitation retenus sont Windows et Mac OS X et les navigateurs, Internet Explorer, Firefox et Safari. Il appartient à l'auditeur de définir, en concertation avec les responsables du site audité, les versions de système d'exploitation et de navigateur en adéquation avec le contexte d'usage du site et l'environnement de test utilisé lors du développement du site. [...]

Environnement de test Ordinateur (desktop) - Combinaison 1

Technologie d'assistance	Navigateur
NVDA (dernière version)	Firefox
JAWS (version précédente)	Firefox ou Internet Explorer
VoiceOver (dernière version)	Safari

Environnement de test Ordinateur (desktop) - Combinaison 2

Technologie d'assistance (version)	Navigateur
JAWS (version précédente)	Firefox
NVDA (dernière version)	Firefox ou Internet Explorer
VoiceOver (dernière version)	Safari

2.4.2 Environnement de test Terminal mobile

Les systèmes d'exploitation retenus sont Android et iOS et les navigateurs Chrome et Safari. Il appartient à l'auditeur de définir, en concertation avec les responsables du site audité, les versions de système d'exploitation et de navigateur en adéquation avec le contexte d'usage du site et l'environnement de test utilisé lors du développement du site. Les versions des technologies d'assistance à utiliser seront soit la dernière disponible en langue française sur le système d'exploitation retenu, soit la version précédente.

Pour tester un site web sur un terminal mobile, l'environnement de test devra comporter une des deux combinaisons complémentaires suivantes :

Environnement de test Terminal mobile - Combinaison 1

Système	Technologie d'assistance (version)	Navigateur
iOS	VoiceOver (dernière version)	Safari

Environnement de test Terminal mobile - Combinaison 2

Système	Technologie d'assistance (version)	Navigateur
Android natif	TalkBack (dernière version)	Chrome

À noter que dans le cas d'un site web mobile grand public, il est fortement conseillé de tester dans les deux environnements.

2.4.3 Autres environnements

Enfin, en fonction du contexte du site audité, d'autres technologies d'assistance complémentaires peuvent être utiles telles que :

- ZoomText sur Windows ou Mac OSX.
- Dragon Naturally Speaking sur Windows ou Mac OSX.

2.4.4 Environnement maîtrisé

Lorsque le site web est destiné à être diffusé et utilisé dans un environnement maîtrisé, l'environnement de test (base de référence) doit être constitué des configurations (technologie d'assistance, système d'exploitation, navigateur) effectivement utilisées dans l'environnement maîtrisé.

[...]

2.5 Références documentaires

Le RGAA a été établi en utilisant un certain nombre de références et de sources documentaires. Ce document liste les références qui ont été utilisées.

2.5.1 Documents de référence

[...]

2.5.2 Autres documents

[...]

2.6 Licence

[...]